
Bestuursovereenkomst 2010-2012 tussen de
Federale Staat en de Rijksdienst voor Pensioenen

Inhoudstafel

Inhoudstafel

Aanhef

Inleidende bepalingen

1 Inleiding

2 Definities

Artikel 1

3 Voorwerp van de overeenkomst

Artikel 2

Verbintenissen van de Rijksdienst voor Pensioenen

1 Visie, missie, waarden en strategie

Artikel 3 ~ Visie

Artikel 4 ~ Missie

Artikel 5 ~ Waarden

Artikel 6 ~ Strategie

2 Doelstellingen behorende tot het extern perspectief

2.1 Een informatie- en communicatiebeleid waarbij gebruik gemaakt wordt van verschillende evenwaardig uitgebouwde kanalen

Artikel 7 ~ Performantiemaatstaven betreffende de basisopdrachten

Artikel 8 ~ Leesbaarheid briefwisseling

Artikel 9 ~ Telefonische dienstverlening

Artikel 10 ~ Persoonlijk onthaal

Artikel 11 ~ Verdere uitbouw online dienstverlening

Artikel 12 ~ Informatiesessies

Artikel 13 ~ Informatieverstrekking naar het brede publiek

Artikel 14 ~ Proactief informeren

2.2 Een proactief beheer van het pensioendossier en de betaling

Artikel 15 ~ Performantiemaatstaven betreffende de basisopdrachten

Artikel 16 ~ Automatische pensioenramingen

Artikel 17 ~ Proactief dossierbeheer

Artikel 18 ~ Aanvullende pensioenen

Artikel 19 ~ Betaling per overschrijving

Artikel 20 ~ Unieke betaling

2.3 Een kwaliteitsvolle beleids- en beheersondersteuning ten aanzien van de overheid, de sociale partners en de organisatie

Artikel 21 ~ Performantiemaatstaven betreffende de basisopdrachten

Artikel 22 ~ Beleidsvoorbereiding, beleidsadvies en beleidsondersteuning

Artikel 23 ~ Coördinatie regelgeving

Artikel 24 ~ Datawarehouse en Business Intelligence

Artikel 25 ~ Monitoring performantie

Artikel 26 ~ Monitoring klantentevredenheid

- 3 Doelstellingen behorende tot het intern perspectief
 - 3.1 Een geheel van geïntegreerde processen waarbij maximaal gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheden van het e-government
 - Artikel 27 ~ Uniek elektronisch dossier
 - Artikel 28 ~ Elektronische verwerking
 - Artikel 29 ~ Elektronische informatie-uitwisseling
 - 3.2 Een systeem van risicobeheersing en de hiertoe gehanteerde interne controlemechanismen maken integraal deel uit van de werking van de organisatie
 - Artikel 30 ~ Opvolgen risico's
 - Artikel 31 ~ Business continuity
 - Artikel 32 ~ Automatische controles
 - Artikel 33 ~ Procedurele controles
 - Artikel 34 ~ Ex-post controle en evaluatie
 - Artikel 35 ~ Fraudepreventie
 - 3.3 Een beleid voeren inzake duurzame ontwikkeling
 - Artikel 36 ~ Milieubeheer
 - 4 Doelstellingen behorende tot het leer- en groeiperspectief
 - 4.1 Een motiverend arbeidsklimaat
 - Artikel 37 ~ Interne communicatie
 - Artikel 38 ~ Een multidirectionele communicatie
 - Artikel 39 ~ Welzijn
 - 4.2 Een lerende organisatie
 - Artikel 40 ~ Competenties koesteren en gebruiken
 - Artikel 41 ~ Kennisuitwisseling
 - Artikel 42 ~ Competentieontwikkeling
 - Artikel 43 ~ Klachtenanalyse
 - Artikel 44 ~ Holistische evaluatie van het functioneren van de organisatie
 - 4.3 Een efficiënt en effectief beheer van de middelen die ter beschikking staan van de organisatie
 - Artikel 45 ~ Analytische boekhouding
 - Artikel 46 ~ Personeelsbehoefteplan
 - 5 Overige verbintenissen
 - Artikel 47 ~ Bestuursplan
 - Artikel 48 ~ Samenwerkingsprotocol tussen de pensioeninstellingen
 - Artikel 49 ~ Overzicht van projecten inzake e-government en informatisering
 - Artikel 50 ~ Staat van de opdrachtenontvangsten en –uitgaven
- Bepaling van de beheers- en personeelskredieten
- Artikel 51 ~ Definities en algemeenheden
 - Artikel 52 ~ Beheersbegroting voor het jaar 2010, 2011 en 2012
 - Artikel 53 ~ Jaarlijkse herziening
 - Artikel 54 ~ Onroerende verrichtingen

Verbintenissen van de Federale Staat

- 1 Verbintenissen over het financiële kader
 - Artikel 55 ~ Financieel kader
- 2 Verbintenissen over aanpassingen aangebracht tijdens de overeenkomst
 - Artikel 56 ~ Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking
- 3 Verbintenissen over het wijzigen van de overeenkomst
 - Artikel 57 ~ Voorstellen tot wijziging
 - Artikel 58 ~ Procedure tot wijziging
 - Artikel 59 ~ Mededeling van de beslissingen
- 4 Verbintenissen over de follow-up van de verwezenlijking van de overeenkomsten
 - Artikel 60 ~ Opvolging van de realisatie van de doelstellingen
 - Artikel 61 ~ De functie van de regeringscommissarissen
 - Artikel 62 ~ De jaarlijkse evaluatie
 - Artikel 63 ~ Planning
- 5 Verbintenissen in verband met de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst
 - Artikel 64 ~ Weerslag van maatregelen genomen na de ondertekening van de overeenkomst
 - Artikel 65 ~ Naleving van de verbintenissen
 - Artikel 66 ~ Veiligheidsnormen
- 6 Verbintenissen inzake personeelsbeheer
 - Artikel 67 ~ Een SLA af te sluiten tussen SELOR en de OISZ
 - Artikel 68 ~ Communicatie en rapportering over het openbaar ambt
- 7 Verbintenissen betreffende het beheer van de financiën
 - Artikel 69 ~ Thesaurieplan
- 8 Verbintenissen betreffende het duurzaam beheer
 - Artikel 70 ~ Ondersteunen van samenwerkingsinitiatieven
- 9 Verbintenis om de krachten te bundelen tussen de OISZ
 - Artikel 71 ~ Gemeenschappelijke initiatieven
 - Artikel 72 ~ Strijd tegen de sociale fraude, fouten en niet-verschuldigde bedragen

Algemene gemeenschappelijke verbintenissen

- Artikel 73 ~ Contractuele gezagsverhouding
- Artikel 74 ~ Paritair beheer
- Artikel 75 ~ Samenwerking

Slotbepalingen

- 1 Andere bepalingen
 - Artikel 76 ~ Andere wettelijke opdrachten
- 2 Inwerkingtreding en duur van de overeenkomst
 - Artikel 77 ~ Inwerkingtreding
 - Artikel 78 ~ Duur

Bijlagen

Bijlage 1: Interne en externe omgevingsfactoren

- 1 Interne omgevingsfactoren : HR-perspectieven
 - 1.1 Uitstroom
 - 1.2 Interne demografische evolutie
 - 1.3 Instroom
- 2 Externe omgevingsfactoren: evolutie van het aantal gepensioneerden en financiële weerslag
 - 2.1 Inleiding
 - 2.2 Het aantal gepensioneerden
 - 2.3 De uitgaven
 - 2.4 De « nieuwe gevallen »
 - 2.5 Vergelijking met het recente verleden en gedeeltelijke conclusie

Bijlage 2: Vastlegging van de beheerskredieten

- 1 De beheerskredieten
 - 1.1 De samenstelling
 - 1.2 De beheerskredieten 2010 voor de uitgaven
 - 1.3 Begrotingsartikels per categorieën van uitgaven
 - 1.4 Parameters voor de beheerskredieten voor de jaren 2011 en 2012
- 2 Verdeling van de beheerskredieten – uitgaven
- 3 Verdeling van de beheerskredieten – ontvangsten
- 4 Vastlegging van de beheerskredieten
 - 4.1 Inleiding
 - 4.2 Beheerskredieten betreffende de basisopdrachten
 - 4.3 Beheerskredieten voor de projecten beschreven per type krediet
- 5 Overzicht van de projecten vermeld in de budgettaire bepalingen met verwijzing van de artikelen in de bestuursovereenkomst waarop ze betrekking hebben
 - 5.1 e-Diensten
 - 5.2 Betaling overheidspensioenen (Cresos)
 - 5.3 Call center RVP-RSVZ-PDOS
 - 5.4 EU-formulieren (EESSI)
 - 5.5 Knowledge Management (Kennisbeheer)
 - 5.6 Gemeenschappelijke ramingen RVP-RSVZ
 - 5.7 Taxi-As (gegevens mbt belastbare inkomen), Cadnet (kadastrale gegevens – momentopname) en Patris (kadastrale gegevens – historiek)
 - 5.8 Datawarehouse
 - 5.9 Bilaterale gegevensuitwisseling

Bijlage 3: Wijze van berekening en vaststelling van het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel .

Aanhef

Overwegende :

Dat de bestuursovereenkomst die de betrekkingen regelt tussen de Federale Staat en de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) aan de volgende vereisten moet voldoen:

- ~ De Rijksdienst voor Pensioenen moet, om geloofwaardig te blijven, op continue wijze de kwaliteit van de dienstverlening aan het publiek verbeteren en de administratieve procedures vereenvoudigen;
- ~ De Rijksdienst voor Pensioenen moet zich voorzien van flexibele en efficiënte beheersinstrumenten die hem in staat stellen zich aan te passen aan de sociologische en demografische evoluties en aan de technologische veranderingen.
- ~ De Rijksdienst voor Pensioenen moet beschikken over controlemiddelen die hem moeten toelaten vast te stellen dat hij efficiënt en doeltreffend werkt en dat hij zijn middelen rationeel aanwendt;
- ~ De Rijksdienst voor Pensioenen moet de beheerskredieten bekomen die nodig zijn om zijn doelstellingen te verwezenlijken;

Dat de bestuursovereenkomst noch betrekking heeft op de inhoud van de sociale zekerheid, noch op de vastlegging van het bedrag van de inkomsten of de uitgaven, maar de dagelijkse werking en het beheer van de Rijksdienst voor Pensioenen wil optimaliseren en daartoe een grotere vrijheid toekent in de bepaling van de interne organisatie en in de aanwending van het toegestane beheersbudget;

Dat de contracterende partijen zich beschouwen als partners die zich bewust zijn dat de aan de Rijksdienst voor Pensioenen toevertrouwde opdrachten slechts ten volle kunnen uitgevoerd worden in samenwerking met andere partners;

De Rijksdienst voor Pensioenen moet er over waken om voortdurend de kwaliteit van zijn dienstverlening naar het publiek toe te verbeteren en de administratieve procedures te vereenvoudigen; hieruit volgt dat de Rijksdienst voor Pensioenen, in het kader van de optimalisering van een zeker aantal taken welke hem opgelegd zijn, ertoe gebracht zal worden om overeenkomsten af te sluiten met andere Openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ) of andere partners.

Dat de andere Openbare instellingen van sociale zekerheid en de andere instellingen van sociale zekerheid bevoegd en verantwoordelijk blijven voor de opdrachten die hen werden toevertrouwd op grond van de wetgeving betreffende de sociale zekerheid;

Dat deze overeenkomst de bevoegdheden, de opdrachten en de verantwoordelijkheden van andere betrokken partijen, bij de toepassing van het pensioenstelsel voor zelfstandigen en van het stelsel van de tegemoetkomingen aan mindervaliden, in geen geval op de helling zet;

Dat beide contracterende partijen zich ertoe verbinden te streven naar een optimale omgeving die geschikt is voor de realisatie van de wederzijdse verbintenissen;

Dat de contracterende partijen zich ertoe verbinden de bepalingen na te leven op het gebied van het paritaire beheer dat nog wordt versterkt, gegeven de toegenomen verantwoordelijkheden en autonomie die aan de Rijksdienst voor Pensioenen worden toegekend in het kader van de responsabilisering van de Openbare instellingen van sociale zekerheid;

Gelet op het advies van het Basisoverlegcomité van 17 december 2009,

Gelet op het akkoord van het Beheerscomité van 14 december 2009,

Gelet op de controle door het College van de Openbare instellingen van sociale zekerheid, op de onderlinge coördinatie en consistentie van de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de onderscheiden instellingen van sociale zekerheid, conform het artikel 6 van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997,

Gelet op de goedkeuring van het contract door de Ministerraad van 17 december 2009,

wordt er overeengekomen, ter uitvoering van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare instellingen van sociale zekerheid, genomen met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, tussen, enerzijds,

~ de Federale Staat,

En, anderzijds,

~ de Rijksdienst voor Pensioenen,

Wat volgt :

Inleidende bepalingen

1 Inleiding

Acht jaar geleden, in 2002, werd de eerste bestuursovereenkomst tussen de RVP en de Federale Staat afgesloten. De techniek van de bestuursovereenkomst had als doel de RVP als uitvoerende organisatie binnen de sociale zekerheid meer vrijheid te geven en een effectiever en efficiënter bestuur te bewerkstelligen.

Als we na acht jaar de balans opmaken, kunnen we besluiten dat de bestuursovereenkomst de RVP ertoe aanzette niet louter te denken in termen van taken, maar wel in termen van doelstellingen. Dit leidde tot een verbetering van de interne processen en de verhoging van de performantie.

De voorbije twee bestuursovereenkomsten voorzagen stapsgewijs in de invoering van striktere toekenningstermijnen, striktere termijnen waarbinnen een raming dient te worden verstrekt of een antwoord dient te worden gegeven op vragen om informatie, enzovoort. Maar niet alleen kwantitatieve doelstellingen stonden centraal, ook verschillende kwalitatieve doelstellingen werden – vooral vanaf de tweede bestuursovereenkomst – opgenomen en leidden zo tot de ontwikkeling van nieuwe diensten voor de burger. Voorbeelden hiervan zijn de uitbouw van het netwerk van ziddagen, de pensioensimulatietool KenUwPensioen en de automatische raming op de leeftijd van 55 jaar.

Dit alles ging gepaard met de intrede van het projectmatig werken en de invoering van nieuwe beheersinstrumenten waaronder Business Intelligence tools ter monitoring van de performantie, een interne auditfunctie, en een systeem van klantentevredenheidsmetingen.

Ook de bestuursovereenkomst zelf als managementtool evolueerde de voorbije jaren mee. De eerste bestuursovereenkomst (2002-2004, verlengd tot 2005) legde de nadruk op het formuleren van doelstellingen die rechtstreeks gelieerd waren met de opdrachten van de RVP. Waar mogelijk werden deze doelstellingen gekwantificeerd. In de tweede bestuursovereenkomst (2006-2008, verlengd tot 2009) deden de strategische doelstellingen hun intrede en werd eveneens meer aandacht besteed aan de optimalisatie van de interne processen. Deze overeenkomst besteedde ook ruim aandacht aan administratieve vereenvoudiging, bestrijding van sociale fraude en kwaliteitsbewaking.

De derde bestuursovereenkomst tussen RVP en Federale Staat wil hierop verder bouwen en van de bestuursovereenkomst een echt strategisch document maken, eerder dan een administratief-juridisch document. Als strategisch basisdocument van de organisatie geeft het niet enkel de te bereiken doelstellingen weer, maar heeft het de ambitie om ook de richting aan te geven die de organisatie de komende jaren uitwil.

2 Definities

Artikel 1

Voor de uitvoering van deze bestuursovereenkomst wordt verstaan onder :

- 1 « Staat »: de Federale Staat (Belgische Staat) vertegenwoordigd door de minister van Pensioenen, de heer Michel DAERDEN, de staatssecretaris voor Begroting, de heer Melchior WATHELET en de minister van Ambtenarenzaken, mevrouw Inge VERVOTTE;

- 2 « RVP »: de Rijksdienst voor Pensioenen bedoeld in artikel 40 van het Koninklijk Besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, zoals gewijzigd bij het Koninklijk Besluit nr. 513 van 27 maart 1987 tot afschaffing van de Rijkskas voor rust- en overlevingspensioenen en tot reorganisatie van de Rijksdienst voor Werknemerspensioenen, overeenkomstig artikel 7, § 2, al 1 van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997, vertegenwoordigd door de heer Gabriel PERL, administrateur-generaal, door de heer Marc DE BLOCK, adjunct-administrateur-generaal, door de heer Michel NOLLET, voorzitter van het Beheerscomité, door mevrouw Bernadette ADNET, mevrouw Anne VANDERSTAPPEN, de heer Daniel VAN DAELE, mevrouw Marie-Hélène SKA, leden van het Beheerscomité;
- 3 « Beheerscomité »: het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Pensioenen bedoeld in artikel 42 van het Koninklijk Besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers;
- 4 « Raad voor uitbetaling van de voordelen »: de Raad voor uitbetaling van de voordelen bedoeld in artikel 60 bis van het Koninklijk Besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers;
- 5 « Boordtabellen »: beheersinstrument, bedoeld in artikel 10 van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare instellingen van sociale zekerheid met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, bestemt om een overzicht te geven van het verband dat bestaat tussen de doelstellingen (in termen van werkbare normen), de toegewezen en aangewende middelen (in termen van kosten) en de aan de sociaal verzekerden geleverde diensten (in termen van bereikte resultaten);
- 6 « Bestuursplan »: het bestuursplan zoals bedoeld in artikel 10 van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare instellingen van sociale zekerheid met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;
- 7 « Openbare instellingen van sociale zekerheid »: de instellingen bedoeld in artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare instellingen van sociale zekerheid;
- 8 « Instellingen van sociale zekerheid »: de federale openbare diensten, de Openbare instellingen van sociale zekerheid evenals iedere instelling, autoriteit of publiekrechtelijk rechtspersoon die sociale zekerheidsvoordelen toekent;
- 9 « Meewerkende instellingen van sociale zekerheid »: de privaatrechtelijke instellingen erkend om mee te werken aan de toepassing van de sociale zekerheid;
- 10 « Meewerkende instelling »: een andere Openbare instelling van sociale zekerheid, een andere Belgische of buitenlandse instelling van sociale zekerheid; een meewerkende instelling van sociale zekerheid of een ander publiekrechtelijk rechtspersoon;
- 11 « Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid »: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid opgericht bij de wet van 15 januari 1990 houdende de oprichting en de organisatie van een kruispuntbank van de sociale zekerheid;

- 12 « KB 69 »: Koninklijk Besluit van 13 november 2003 tot uitvoering van de wet van 28 april 2003 betreffende de aanvullende pensioenen en het belastingstelsel van die pensioenen en van sommige aanvullende voordelen inzake sociale zekerheid;
- 13 « CBFA »: de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen, ingesteld door artikel 44 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.
- 14 « RSVZ »: het Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen, opgericht met de wet van 21 december 1970 houdende oprichting van een Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen.
- 15 « PDOS »: de Pensioendienst voor de overheidssector, opgericht met de wet van 12 januari 2006 tot oprichting van de "[Pensioendienst] voor de Overheidssector".

3 Voorwerp van de overeenkomst

Artikel 2

Deze overeenkomst wordt gesloten in het kader van de bepalingen van artikel 5 van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare instellingen van sociale zekerheid.

Zij bepaalt de regels en de bijzondere voorwaarden volgens welke de RVP zijn wettelijke opdrachten uitoefent.

Verbintenissen van de Rijksdienst voor Pensioenen

1 Visie, missie, waarden en strategie

Artikel 3 ~ Visie

“Wij willen de huidige en toekomstige gepensioneerden een excellente dienstverlening aanbieden en als moderne overheidsinstelling gelden als referentie binnen de sociale zekerheid.”

Artikel 4 ~ Missie

- ~ “Wij verstrekken kwaliteitsvolle en toegankelijke informatie en communiceren duidelijk via diverse kanalen.”
- ~ “Wij berekenen de werknemerspensioenen en de inkomensgarantie voor ouderen.”
- ~ “Wij zorgen voor een tijdige en correcte betaling van de werknemers- en zelfstandigenpensioenen en de inkomensgarantie voor ouderen.”

Artikel 5 ~ Waarden

De waarden van de organisatie zijn de volgende :

- ~ “Klantgerichtheid
De burger staat centraal. Onze personeelsleden zijn klantvriendelijk, nemen verantwoordelijkheid en zijn bekwaam.”
- ~ “Objectiviteit
Wij staan garant voor een objectieve dienstverlening zonder enige discriminatie naar ras, geslacht of persoonlijke opvattingen.”
- ~ “Integriteit
Wij hechten zeer veel belang aan rechtvaardigheid en gelijkwaardigheid. Voor ons staat iedereen op gelijke hoogte.”
- ~ “Transparantie
Het is onze plicht openheid en transparantie te tonen ten opzichte van de burger. Zo vindt hij vlot de juiste dienstverlening en is hij op de hoogte van zijn rechten en plichten.”
- ~ “Efficiëntie
Wij streven naar efficiëntie en doeltreffend werken. Reglementeringen en procedures zijn geen doel op zich, maar hooguit een middel om ten dienste te staan van onze klanten. We streven continu naar administratieve vereenvoudiging.”
- ~ “Kwaliteit
Om een constante kwaliteit te kunnen waarborgen en om zeker te zijn dat wij de vooropgestelde doelstellingen bereiken, maken wij gebruik van allerlei meetinstrumenten.”
- ~ “Vernieuwingsgerichtheid
Onze organisatie en werking worden waar nodig aangepast aan een maatschappij die voortdurend in verandering is.”

De RVP neemt de nodige initiatieven opdat deze waarden effectief door het personeel gedragen en gedeeld worden.

Artikel 6 ~ Strategie

De te verwezenlijken strategische doelstellingen van de RVP zijn de volgende :

- ~ Een informatie- en communicatiebeleid waarbij gebruik gemaakt wordt van verschillende evenwaardig uitgebouwde kanalen
- ~ Een proactief beheer van het pensioendossier en de betaling
- ~ Een kwaliteitsvolle beleids- en beheersondersteuning ten aanzien van de overheid, de sociale partners en de organisatie
- ~ Een geheel van geïntegreerde processen waarbij maximaal gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheden van het e-government
- ~ Een systeem van risicobeheersing en de hiertoe gehanteerde interne controlemechanismen maken integraal deel uit van de werking van de organisatie
- ~ Een beleid voeren inzake duurzame ontwikkeling
- ~ Een motiverend arbeidsklimaat
- ~ Een lerende organisatie
- ~ Een efficiënt en effectief beheer van de middelen die ter beschikking staan van de organisatie

Ter bevordering van de leesbaarheid van dit document en ter verheldering van de strategie worden de verschillende strategische doelstellingen hieronder gebundeld in drie perspectieven: een extern perspectief (externe dienstverlening), een intern perspectief (interne processen) en een leer- en groeiperspectief.

De strategische doelstellingen worden vervolgens geconcretiseerd in één of meerdere operationele doelstellingen. De operationele doelstellingen moeten het mogelijk maken de voornoemde strategische doelstellingen te realiseren.

De concrete actieplannen en projecten die de RVP zal uitwerken om de doelstellingen opgenomen in deze bestuursovereenkomst te realiseren, worden opgenomen in het jaarlijkse Bestuursplan van de organisatie (bedoeld in artikel 47). Dit Bestuursplan zal ook een duidelijke definitie bevatten van de wijze waarop de in deze overeenkomst opgenomen kwantitatieve indicatoren berekend worden.

2 Doelstellingen behorende tot het extern perspectief

2.1 Een informatie- en communicatiebeleid waarbij gebruik gemaakt wordt van verschillende evenwaardig uitgebouwde kanalen

Artikel 7 ~ Performantiemaatstaven betreffende de basisopdrachten

~ Briefwisseling

De RVP geeft binnen de 15 werkdagen een definitief antwoord op de schriftelijke vragen om inlichtingen naar rata van de hierna vermelde percentages :

- 80 % in 2010
- 85 % in 2011
- 90 % in 2012

Alle schriftelijke vragen om inlichtingen worden uiterlijk binnen de 21 werkdagen beantwoord. Indien binnen deze periode geen definitief antwoord kan worden verstrekt, wordt binnen diezelfde periode een voorlopig antwoord verstrekt.

Indien de vraag betrekking heeft op een attest betreffende de vestiging van zijn rechten of de uitbetaalde voordelen of indien het gaat om een afschrift van een document, verbindt de RVP zich ertoe om het gevraagde document te bezorgen binnen de 5 werkdagen.

Inzake briefwisseling streeft de RVP naar een minimale klanttevredenheid van 80 %.

~ Telefoon

De RVP dient telefonisch gratis (via een Groene Lijn) en vlot toegankelijk te zijn. In minimaal 90 % van de gevallen wordt de gevraagde informatie onmiddellijk verstrekt via de eerste lijn. Onder "onmiddellijk" wordt verstaan dat de beller niet doorverbonden of teruggebeld dient te worden om de gevraagde informatie te krijgen.

Inzake telefonische dienstverlening streeft de RVP naar een minimale klanttevredenheid van 80 %.

~ Onthaal

Inzake persoonlijk onthaal streeft de RVP naar een minimale klanttevredenheid van 80 %.

~ Online dienstverlening

De RVP waakt erover dat zijn website vlot toegankelijk is. Deze doelstelling wordt als bereikt beschouwd indien de RVP voor zijn website over het Belgische kwaliteitslabel AnySurfer beschikt. AnySurfer is een label dat wordt toegekend door een onafhankelijk organisme indien een website voldoet aan duidelijk vastgelegde criteria inzake toegankelijkheid voor slechtzienden, blinden, ouderen en internetgebruikers met motorische en auditieve beperkingen.

Voor wat betreft zijn website streeft de RVP naar een minimale klanttevredenheid van 80 %.

Artikel 8 ~ Leesbaarheid briefwisseling

De RVP verbindt er zich op permanente basis toe zijn formulieren, zijn brieven en zijn brochures in een klare en begrijpelijke taal en een leesbare en uniforme vorm op te stellen. Bovendien verbindt de RVP zich ertoe de leesbaarheid van de volgende documenten volledig te herzien :

~ De pensioen kennisgevingen (prioritair in 2010)

~ De pensioenafrekeningen (prioritair in 2012).

Via een tevredenheidsenquête streeft de RVP naar een minimale klanttevredenheid van 80 % inzake de leesbaarheid van zijn documenten.

Artikel 9 ~ Telefonische dienstverlening

De RVP stelt tijdens het eerste jaar van deze overeenkomst een actieplan op om de telefonische bereikbaarheid op piekmomenten te verbeteren. In dit actieplan worden eveneens indicatoren opgenomen om de impact van de ondernomen acties op te volgen.

Om te komen tot een contactpunt voor alles wat te maken heeft met de wettelijke pensioenen, bouwen de RVP, het RSVZ en de PDOS een geïntegreerd call center uit dat zal antwoorden op vragen van (toekomstig) gepensioneerden betreffende hun pensioenraming.

Artikel 10 ~ Persoonlijk onthaal

De RVP bouwt een netwerk van Pensioenwinkels uit waar de burger op permanente basis terecht kan voor alle informatie over zijn pensioen en dit voor alle stelsels waarin hij prestaties geleverd heeft. Deze centrale contactpunten dienen vlot toegankelijk te zijn, ook voor mindervalide personen.

Artikel 11 ~ Verdere uitbouw online dienstverlening

De RVP bouwt zijn online dienstverleningskanaal verder uit door voor het einde van deze overeenkomst via zijn website gepersonaliseerde, interactieve diensten aan te bieden:

- ~ een online dossier waarin de burger de stand van zaken van zijn dossier kan opvolgen, verschillende gegevens kan raadplegen (waaronder gegevens inzake betaling) en onder bepaalde voorwaarden ook bepaalde gegevens online kan toevoegen of wijzigen.
- ~ opvragen loopbaanoverzicht en het uitvoeren van simulaties vertrekkende van het persoonlijke loopbaanoverzicht.

De RVP bouwt de nodige veiligheidsmechanismen in opdat er gegarandeerd kan worden dat de zender van de informatie effectief degene is die men denkt (authenticatie van de identiteit) en dat de informatie die de zender stuurt onderweg niet gewijzigd kan worden. Het niveau van authenticatie van de identiteit dient aangepast te worden aan de gevoeligheid van de transactie.

Artikel 12 ~ Informatiesessies

De RVP kan op verzoek meewerken aan informatiesessies naar derden. De RVP stelt een richtlijn op die de voorwaarden bevat waaronder de RVP aan dergelijke sessies zijn medewerking kan verlenen.

Artikel 13 ~ Informatieverstrekking naar het brede publiek

De RVP waakt over de accuraatheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van zijn website. De website dient als portaal te fungeren voor alle door de RVP aangeboden online diensten.

De RVP verzorgt folders en brochures die opgesteld zijn rekening houdend met de diversiteit binnen de doelgroep van de RVP. Deze folders en brochures dienen gratis te zijn en zowel via papieren drager als online ter beschikking gesteld te worden. Indien nodig geacht kan de RVP ook informeren via advertenties in de media.

De RVP is aanwezig op beurzen die zich richten tot 50-plussers en verzorgt daar een persoonlijk onthaal dat dezelfde kwaliteit in dienstverlening beoogt als deze geleverd in de eigen kantoren en tijdens zitdagen.

De RVP informeert het brede publiek via de media over de concrete gevolgen van belangrijke wijzigingen in de pensioenreglementering.

Artikel 14 ~ Proactief informeren

De RVP informeert de burger proactief over zijn persoonlijke rechten en plichten :

- ~ Wanneer de RVP een cumulatie vaststelt tussen pensioen en een beroepsactiviteit, wordt de gepensioneerde proactief geïnformeerd over de mogelijke gevolgen ervan.
- ~ Bij elke wijziging van het netto- of brutobedrag met uitzondering van een eenvoudige indexering.

2.2 Een proactief beheer van het pensioendossier en de betaling

Artikel 15 ~ Performantiemaatstaven betreffende de basisopdrachten

~ Pensioenramingen

De RVP verstrekt 90 % van de ramingen werknemerspensioen binnen de 15 werkdagen na aanvraag.

Indien de aanvraag om een raming betrekking heeft op een gemengde loopbaan werknemer-zelfstandige, maakt de RVP in 90 % van de gevallen de raming die betrekking heeft op de tijdvakken werknemer binnen de 15 werkdagen over aan het RSVZ.

Indien de aanvraag om een raming betrekking heeft op een gemengde loopbaan werknemer-ambtenaar, verstrekt de RVP 90 % van de ramingen binnen de 15 werkdagen na ontvangst van de benodigde berekeningselementen van de PDOS.

~ Vaststellen recht

• Rustpensioen

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de toekenningbeslissingen op het gebied van rustpensioen moeten worden genomen, betekent de RVP 90 % van zijn beslissingen uiterlijk 80 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum. Indien de aanvraag minder dan 6 maanden voor de ingangsdatum wordt ingediend, zal de RVP 90 % van zijn beslissingen nemen binnen de 63 werkdagen na de aanvraag.

• Overlevingspensioen

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de toekenningbeslissingen qua overlevingspensioen voor werknemers moeten worden genomen, betekent de RVP 90 % van zijn beslissingen binnen 42 werkdagen volgend op de aanvraag.

• Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO)

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de toekenningbeslissingen op het gebied van inkomensgarantie voor ouderen moeten worden genomen, betekent de RVP 90 % van zijn beslissingen binnen 63 werkdagen volgend op de aanvraag en, in geval van toekenning van een pensioen ten laste van de RVP, betekent de RVP 90 % van zijn beslissingen binnen 63 werkdagen na de kennisgeving van dat pensioen.

Wanneer de RVP door de FOD Financiën in kennis wordt gesteld van een wijziging in de vermogenstoestand van belanghebbende en/of van de personen die met hem dezelfde hoofdverblijfplaats delen, gaat de RVP ambtshalve over tot een herziening van de IGO.

• Gemeenschappelijk te betekenen gevallen (Daedalusgeval)

Indien de te nemen definitieve beslissing in aanmerking genomen dient te worden voor een gemeenschappelijke definitieve kennisgeving van RVP en RSVZ (Daedalusgeval), dan notificeert de RVP 90 % van zijn beslissingen uiterlijk 36 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum. Indien de aanvraag minder dan 4 maanden voor de ingangsdatum wordt ingediend, blijven de hierboven vermelde termijnen van toepassing.

- Opschorting termijn

Deze termijnen inzake de betekening van het vastgestelde recht rustpensioen (indien aangevraagd minder dan 6 maanden voor de ingangsdatum), overlevingspensioen en inkomensgarantie voor ouderen worden opgeschort zolang de RVP wacht op noodzakelijke informatie die enkel door de sociaal verzekerde of door een Belgische of buitenlandse instelling kan verstrekt worden. Voor de rustpensioenen die uiterlijk 80 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum betekend dienen te worden, wordt deze termijn van 80 werkdagen enkel opgeschort vanaf het ogenblik dat in de periode tussen de aanvraag en de 80 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum het aantal werkdagen waarop de RVP niet wacht op de hiervoor vermelde noodzakelijke informatie minder dan 63 werkdagen bedraagt.

- Voorlopige beslissing

Wanneer de RVP deze termijnen niet kan naleven, wordt, in alle gevallen, een voorlopige beslissing genotificeerd, waarin de redenen worden uiteengezet die het nemen van een definitieve beslissing verhinderen. De RVP betekent de definitieve beslissing binnen de 21 werkdagen volgend op de ontvangst van de voor de bepaling van de rechten onontbeerlijke gegevens.

- Vaststellen gewijzigd recht

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen moeten worden genomen, betekent de RVP zijn voorlopige beslissing binnen 21 werkdagen volgend op de ontvangst van de vereiste informatie, in geval van :

- genot van een gezinsuitkering en overlijden van één van de echtgenoten;
- genot door elk van de echtgenoten van een pensioen als alleenstaande en overlijden van één van hen;
- genot van een gezinspensioen of toepassing van feitelijke scheiding en gevolgd door echtscheiding.

~ Opvolgen van het recht

- Betaling van een nieuw recht

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de betaling moet worden verricht, betaalt de RVP de sociale uitkeringen te zijnen laste, binnen 21 werkdagen na de ingangsdatum of uiterlijk binnen 21 werkdagen nadat aan de betalingsvoorwaarden is voldaan.

- Betaling van een gewijzigd recht

De uitvoering van een wijzigende beslissing vindt plaats binnen 21 werkdagen naar rata van de hierna vermelde percentages :

- 60 % in 2010
- 70 % in 2011
- 80 % in 2012

Deze termijn begint te lopen :

- voor de beslissingen genomen door de RVP vanaf de betekening of de ingangsdatum ervan;
- voor de beslissingen afkomstig van het RSVZ of van de Directie-generaal Personen met een Handicap, vanaf de ontvangst of de ingangsdatum ervan.

Bij wijziging van de rechten waakt de RVP erover dat de betaling niet wordt onderbroken. Desgevallend wordt een voorschot betaald.

- Kwijtschelding

In geval van verzoek om kwijtschelding formuleert de RVP aan de Raad voor de uitbetaling van de Voordelen een voorstel, en dit binnen 42 werkdagen na de ontvangst van alle gegevens die voor het aanleggen van het dossier nodig zijn.

Voor de verzoeken tot kwijtschelding waarvoor de Raad voor de uitbetaling van de Voordelen zijn bevoegdheid delegeert aan de administrateur-generaal in toepassing van artikel 108 van de wet van 6 mei 2009 houdende diverse bepalingen, treft de RVP een beslissing binnen de 42 dagen na ontvangst van alle gegevens die nodig zijn voor het nemen van een beslissing.

Artikel 16 ~ Automatische pensioenramingen

De RVP stuurt aan de personen die in België wonen en die een activiteit als werknemer uitgeoefend hebben een automatische raming van de pensioenrechten in het jaar waarin deze personen de leeftijd van 55 jaar bereiken. De RVP legt de nodige contacten met het RSVZ om, bij gemengde loopbaan, voor het einde van deze bestuursovereenkomst te komen tot een gemeenschappelijke verzending van de automatische raming.

Artikel 17 ~ Proactief dossierbeheer

De RVP beheert de individuele pensioenrekening en stuurt op geregelde tijdstippen een pensioenloopbaanoverzicht naar de personen die in België wonen en die een activiteit als werknemer uitoefenen of uitgeoefend hebben. Die personen krijgen de mogelijkheid fouten en ontbrekende gegevens te signaleren.

De RVP verbetert de kwaliteit van de opgestuurde pensioenloopbaanoverzichten, ramingen werknemer en van zijn pensioenbeslissingen door enerzijds een kwaliteitscontrole uit te voeren op de gegevens die te vinden zijn op de individuele pensioenrekening en anderzijds de pensioenloopbaan proactief te beheren.

Om de toekomstig gepensioneerde correct te informeren over zijn mogelijk toekomstige pensioenrechten zal de RVP op iedere vraag een duidelijk antwoord geven. Bij gegronde reden kan dit antwoord ook bestaan uit een raming, zelfs voor de leeftijd van 55 jaar.

Artikel 18 ~ Aanvullende pensioenen

Binnen het Belgische reglementaire kader ter zake en volgens de prudentiële verwachtingen van de CBFA, bouwt de RVP het door hem beheerde aanvullend pensioenstelsel gebaseerd op de principes van het KB 69 verder uit. De RVP plaatst zich hierbij op gelijke voet met de andere verzekeraars op de markt.

Artikel 19 ~ Betaling per overschrijving

In uitvoering van de Richtlijn 2007/64/EG van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten in de interne markt worden de betaalvoorwaarden van sommige van de uitkeringen die overal ter wereld betaalbaar zijn geüniformeerd voor alle landen die tot de SEPA (Single Euro Payments Area) behoren.

Voor het einde van de bestuursovereenkomst geschiedt de betaling van die uitkeringen per overschrijving op een persoonlijke rekening in de eengemaakte Europese betaalruimte (SEPA) :

- ~ voor 100 % van de nieuwe gepensioneerden;
- ~ voor 90% van de al gepensioneerden.

Bovendien worden de nodige schikkingen getroffen om de betalingen per overschrijving op een persoonlijke rekening buiten de SEPA mogelijk te maken in ten minste alle landen waarmee België een wederkerigheidsovereenkomst heeft gesloten.

Artikel 20 ~ Unieke betaling

De RVP staat voor het einde van deze overeenkomst in voor de praktische uitvoering van de betaling van de prestaties beheerd door de PDOS. De uitvoering van deze betalingen zal geschieden op basis van de betalingsinstructies van de PDOS. De RVP concipieert zijn betaalprogramma als dusdanig dat de betaling van deze prestaties erin geïncorporeerd kan worden.

2.3 Een kwaliteitsvolle beleids- en beheersondersteuning ten aanzien van de overheid, de sociale partners en de organisatie**Artikel 21 ~ Performantiemaatstaven betreffende de basisopdrachten****~ Beleidsondersteuning**

De RVP verstrekt de antwoorden op gestelde vragen en op specifieke problemen binnen de 21 werkdagen of binnen de vastgestelde termijn. Indien blijkt dat deze termijn niet nageleefd kan worden, zal de vertraging aan de verzoeker gewettigd worden voor het verstrijken van de termijn.

~ Beheersondersteuning

De RVP stelt binnen de eerste 15 werkdagen van elke maand een rapport met de graad verwezenlijking van de sleutelperformantie-indicatoren van de voorgaande maand ter beschikking van zijn management.

Artikel 22 ~ Beleidsvoorbereiding, beleidsadvies en beleidsondersteuning

De RVP vervult een opdracht van beleidsvoorbereiding, door op initiatief van zijn administrateur-generaal, van zijn Beheerscomité, of op verzoek van de minister die bevoegd is voor de pensioenen, mee te werken aan het opstellen en aan het uitwerken van voorontwerpen van wetten of besluiten. Hij verschaft al de elementen nodig om de budgettaire weerslag ervan juist te bepalen.

De RVP vervult eveneens op initiatief van zijn administrateur-generaal, van zijn Beheerscomité of op verzoek van de minister die bevoegd is voor de pensioenen, een raadgevende opdracht, door het formuleren van adviezen of het opmaken van voorstellen ondermeer op het gebied van het vereenvoudigen van de wettelijke bepalingen, waarvan de budgettaire weerslag op systematische en wetenschappelijke wijze geraamd wordt en waarvan de motieven duidelijk en uitvoerig worden opgesteld.

De RVP vervult eveneens zijn ondersteunende opdracht door :

- ~ het geregeld opmaken van periodieke budgettaire voorstellen in overeenstemming met de wettelijke vereisten en voorziene termijnen;
- ~ het verwezenlijken van periodieke en gerichte studies;
- ~ het meedelen van inlichtingen over de algemene en actuele vragen, betreffende elk punt voorgelegd aan de instelling.

Artikel 23 ~ Coördinatie regelgeving

De RVP werkt actief mee in de werkgroep belast met de coördinatie van de regelgeving inzake werknemers- en zelfstandigenpensioenen via enerzijds het verlenen van adviezen met betrekking tot de gehanteerde terminologie en de nieuwe structuur van het document en anderzijds het uitwerken van teksten.

Artikel 24 ~ Datawarehouse en Business Intelligence

De RVP maakt de kennis – aanwezig in zijn verschillende operationele gegevensbanken en systemen – vlot en vanuit meerdere dimensies toegankelijk door de creatie van een datawarehouse. Dit datawarehouse dient via principes als datamining de organisatie toe te laten nieuwe kennis te halen uit de verschillende systemen en dit ter ondersteuning van het strategisch beheer van de organisatie en ter ondersteuning van het beleid.

Artikel 25 ~ Monitoring performantie

Om de organisatie toe te laten prestatiegericht te werken, ontwikkelt en onderhoudt de RVP de nodige tools die management en de diensthoofden voorzien van de nodige indicatoren inzake werkvolume en performantie. De RVP maakt hiertoe gebruik van dashboardingrapporten die in één oogopslag een beeld geven van de graad van verwezenlijking van de in deze overeenkomst vastgelegde doelstellingen.

Artikel 26 ~ Monitoring klanttevredenheid

De RVP stemt de kwaliteit van zijn dienstverlening af op de evoluerende behoeften van de gebruikers. De RVP meet hiertoe maandelijks de klanttevredenheid inzake zijn verschillende dienstverleningskanalen (persoonlijk onthaal, telefonische dienstverlening, briefwisseling en online dienstverlening). De resultaten worden gepubliceerd in de rapporten ter opvolging van deze bestuursovereenkomst.

3 Doelstellingen behorende tot het intern perspectief**3.1 Een geheel van geïntegreerde processen waarbij maximaal gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheden van het e-government****Artikel 27 ~ Uniek elektronisch dossier**

In het kader van zijn basisopdrachten realiseert de RVP voor het einde van deze overeenkomst een uniek elektronisch dossier dat altijd en overal raadpleegbaar is. De werkstromen en processen worden in functie hiervan geoptimaliseerd. De in de processen en procedures doorgevoerde wijzigingen worden grondig beschreven en de veiligheid van de informatie dient gewaarborgd te worden en in overeenstemming te zijn met de minimale veiligheidsnormen die binnen het netwerk van de sociale zekerheid van toepassing zijn.

De RVP trekt de hier gevolgde logica eveneens door naar zijn ondersteunende processen en taken.

Artikel 28 ~ Elektronische verwerking

Met het oog op een uniforme toepassing van de wetgeving en het verhogen van de efficiëntie zal de RVP voor het uitvoeren van zijn missie tegen het einde van de bestuursovereenkomst, stapsgewijs, overgeschakeld zijn op de elektronische afhandeling van de dossiers.

In die optiek zal tegen het einde van 2010 het bepalen van de pensioenrechten via een enig rekenprogramma gebeuren en zal tegen eind 2011 een nieuwe gegevensbank betalingen gekoppeld aan een nieuwe set rekenregels en interne controles in gebruik genomen worden.

In dit kader verbindt de RVP zich tot volgende kwantitatieve doelstellingen :

- ~ De RVP zet zijn toekenningsbeslissingen zonder enige menselijke tussenkomst om in een betaling naar rata van de hierna vermelde percentages :
 - 50 % in 2010
 - 60 % in 2011
 - 70 % in 2012

- ~ De RVP zet de elektronische toekenningsbeslissingen afkomstig van het RSVZ zonder enige menselijke tussenkomst om in een betaling naar rata van de hierna vermelde percentages :
 - 50 % in 2010
 - 60 % in 2011
 - 70 % in 2012

Artikel 29 ~ Elektronische informatie-uitwisseling

De RVP werkt samen met de andere instellingen van sociale zekerheid mee aan de verdere uitbouw van het e-government.

Met de andere pensioeninstellingen worden de nodige elektronische gegevensstromen ontwikkeld ter uitwisseling van dossiergegevens en elementen nodig voor het opstellen van een pensioenraming en voor het nemen van beslissingen inzake vaststelling van de pensioenrechten en desgevallend unieke notificatie ervan en nodig voor een optimaal en performant beheer van de betalingen.

Ook in de relaties met andere overheidsinstellingen, waaronder de FOD Financiën, ontwikkelt de RVP de nodige gegevensstromen.

Op internationaal vlak volgt de RVP de werkzaamheden op van de werkgroep binnen de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid die zich bezig houdt met de implementatie van de nieuwe Europese Verordeningen.

De RVP vat onderhandelingen aan met buitenlandse pensioeninstellingen die tot een elektronische gegevensuitwisseling betreffende door hem betaalde gepensioneerden leiden. De bilaterale overeenkomsten tussen instellingen kunnen slaan op de uitwisseling van :

- ~ overlijdensdata;
- ~ gegevens van burgerlijke staat;
- ~ woonplaats;
- ~ uitbetaalde bedragen;
- ~ loopbaan.

De voortgang van de in het kader van deze doelstelling te ontwikkelen projecten wordt getoetst aan het aantal nieuwe in gebruik genomen elektronische gegevensstromen. Bovendien dienen de in het kader van het vaststellen van één of meerdere rechten ontwikkelde elektronische gegevensstromen als direct resultaat te hebben dat het aantal dossiers waarin en de duur waarmee een toekenningstermijn geschorst wordt zoals voorzien in artikel 15, wordt verminderd.

3.2 Een systeem van risicobeheersing en de hiertoe gehanteerde interne controlemechanismen maken integraal deel uit van de werking van de organisatie

Artikel 30 ~ Opvolgen risico's

De RVP beschrijft de risico's die het behalen van de in deze overeenkomst opgenomen strategische en operationele doelstellingen in de weg kunnen staan. Dit risicoregister dient actueel gehouden te worden en dient als basis voor het bepalen van de benodigde interne controles.

Artikel 31 ~ Business continuity

De RVP dient te beschikken over een business continuity plan. Dit plan dient te bepalen hoe de RVP zijn werking kan blijven garanderen in geval van een ramp. Gerelateerd hiermee werkt de RVP een Disaster Recovery Plan uit dat betrekking heeft op de IT-infrastructuur. De nodige tests dienen te worden uitgevoerd om de bruikbaarheid van de plannen te evalueren.

Artikel 32 ~ Automatische controles

De RVP bouwt in zijn IT-toepassingen de nodige automatische interne controles in. De set aan ingebouwde controles dient duidelijk gedocumenteerd te worden.

Artikel 33 ~ Procedurele controles

Bij de dossierafhandeling wordt iedere stap in het proces geregistreerd, kan elke menselijke tussenkomst slechts gebeuren via een gepersoniseerd toegangsrecht gebaseerd op het uitgeoefende takenpakket en worden de principes van de functiescheiding en de dubbele handtekening gehanteerd.

Artikel 34 ~ Ex-post controle en evaluatie

De RVP verzekert een ex-post kwaliteitscontrole die mogelijke foute beslissingen opspoot. De RVP legt een duidelijk methodologisch kader vast waarbinnen zijn kwaliteitscontrole opereert.

De RVP beschikt over een interne auditfunctie met als opdracht het evalueren van de kwaliteit van de interne controle, het evalueren van de indicatoren gedefinieerd ter opvolging van de operationele doelstellingen en het formuleren van aanbevelingen voor een betere werking van het interne controlesysteem.

Artikel 35 ~ Fraudepreventie

Inzake uitkeringsfraude legt de RVP de nadruk op het voorkomen van onterechte betalingen.

Voor de controle op de bezoldigde beroepsactiviteit van de gepensioneerden en het eventuele genot van sociale uitkeringen wordt optimaal gebruik gemaakt van de in het primaire en secundaire netwerk van de sociale zekerheid beschikbare informatie.

Voor de controle van de inkomsten van personen die een IGO ontvangen, zal de RVP de informatiestromen van de FOD Financiën gebruiken.

Eveneens verifieert de RVP grondig de voor een correct beheer van een pensioendossier benodigde identificatiegegevens en waakt hij over hun correcte registratie.

De prioriteiten ter zake worden bepaald aan de hand van een risicoanalyse.

De controle op de gegrondheid van de betalingen aan personen die in het buitenland wonen, gebeurt ten minste eenmaal per jaar :

- ~ op basis van een elektronische gegevensuitwisseling met het woonland van de gepensioneerde
- ~ door middel van een levensbewijs gericht aan de gepensioneerde, wanneer er geen bilaterale overeenkomst met een instelling van het woonland bestaat.

De RVP legt hiertoe de nodige contacten met de buitenlandse instellingen. De elektronische uitwisseling geschiedt conform artikel 84, 5 a en b van de Richtlijn EG 1408/71. De prioriteiten worden bepaald in functie van de in het buitenland beschikbare gegevensstromen en het aantal pensioengerechtigden dat er zijn woonplaats heeft gevestigd.

3.3 Een beleid voeren inzake duurzame ontwikkeling

Artikel 36 ~ Milieubeheer

De RVP schrijft zich in een permanente verbetercyclus op het gebied van milieubeheer in. Deze doelstelling wordt als bereikt beschouwd indien de RVP blijvend beschikt over een EMAS-milieucertificaat voor het gebouwencomplex "Zuidertoren" en voor de gebouwen van de gewestelijke kantoren van Gent, Brugge, Luik, Aarlen en Malmedy. De RVP dient ook te beschikken over eenzelfde EMAS-milieucertificaat :

- ~ vanaf 1 januari 2011 voor de gebouwen van zijn gewestelijke kantoren te Kortrijk, Moeskroen, Charleroi en Antwerpen
- ~ vanaf 1 januari 2012 voor de gebouwen van zijn gewestelijke kantoren te Bergen, Namen, Hasselt en Turnhout

4 Doelstellingen behorende tot het leer- en groeiperspectief

4.1 Een motiverend arbeidsklimaat

Artikel 37 ~ Interne communicatie

De RVP waakt erover dat eenieder binnen de organisatie steeds beschikt over alle informatie die nodig is om te kunnen functioneren. Hierbij besteedt de RVP bijzondere aandacht aan de verdere uitbouw van een interactief en gepersonaliseerd intranet.

Artikel 38 ~ Een multidirectionele communicatie

De RVP ondersteunt en coördineert de initiatieven van een netwerk van communicatiecorrespondenten in elk departement om de operationele, motiverende en strategische communicatie op multidirectionele wijze (transversaal, maar ook top-down en bottom-up) binnen de organisatie te bevorderen. Voor het einde van de overeenkomst organiseren en ontwikkelen de communicatiecorrespondenten op proactieve wijze de communicatie binnen hun departement en dragen op het niveau van de organisatie in zijn geheel bij tot een coherent en geïntegreerd communicatiebeleid.

Artikel 39 ~ Welzijn

De RVP verbindt zich ertoe om acties te ondernemen in onderstaande domeinen :

- ~ de arbeidsveiligheid;
- ~ de bescherming van de gezondheid van de werknemer op het werk;
- ~ de psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder inzonderheid geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- ~ de ergonomie;
- ~ de arbeidshygiëne;
- ~ de verfraaiing van de arbeidsplaatsen;
- ~ de maatregelen van de onderneming inzake leefmilieu.

De RVP is belast met de opvolging van het geïntegreerd ziekteverzuimbeleid op 5 assen :

- ~ de verzuimdrempel verhogen;
- ~ meer aandacht door de leidinggevenden en de collega's;
- ~ de preventie gericht op het werk (positief evenwicht werk/individu: stress, motivatie, enz.);
- ~ de preventie gericht op kwetsbare groepen;
- ~ de reïntegratie van werknemers na afwezigheid.

De RVP richt een telewerkbeleid op dat als hefboom kan fungeren voor een betere levenskwaliteit (woon-werkverkeer, evenwicht beroepsleven/privé-leven, enz.) en een cultuur van verantwoordelijkheidsbesef.

Het behalen van de doelstelling inzake welzijn wordt gemeten via volgende op federaal niveau gedefinieerde P&O-indicatoren:

Indicator	doelwaarde	doelwaarde	doelwaarde
	2010	2011	2012
~ Afwezigheid wegens ziekte	6,30%	6,15%	6,00%
~ Telewerk	1%	2%	3%

Tijdens de looptijd van deze overeenkomst organiseert de RVP ten minste één personeelstevredenheidsenquête. De minimale doelscore bedraagt rekening houdende met de in het verleden behaalde scores 6.1/10.

4.2 Een lerende organisatie**Artikel 40 ~ Competenties koesteren en gebruiken**

De RVP brengt de binnen de organisatie aanwezige en benodigde competenties in kaart. Deze gegevens worden samengebracht in een competentiekadaster dat moet toelaten de nodige acties te ondernemen om vraag en aanbod inzake competenties op elkaar af te stemmen.

Het behalen van deze doelstelling wordt afgetoetst aan de interne mobiliteit binnen de organisatie en gemeten via volgende op federaal niveau gedefinieerde P&O-indicator :

Indicator	doelwaarde	doelwaarde	doelwaarde
	2010	2011	2012
~ Interne mobiliteit binnen de organisatie	5%	6%	7%

Artikel 41 ~ Kennisuitwisseling

De RVP neemt de nodige initiatieven om kennisoverdracht binnen de organisatie te bevorderen. Tegen het einde van deze overeenkomst dient de RVP in dit domein te evolueren tot een organisatie waar kennisuitwisseling centraal staat. De RVP werkt hiertoe een bruikbare methodologie uit waarbij interactiviteit inzake kennisdeling centraal staat.

Artikel 42 ~ Competentieontwikkeling

De RVP kadert zijn opleidingen in een globaal beleid inzake competentieontwikkeling dat de organisatie in staat moet stellen te beschikken over zowel de individuele als de collectieve competenties die nodig zijn voor het bereiken van de strategische doelstellingen van de organisatie en van de daarmee in lijn liggende individuele loopbaandoelstellingen.

Het behalen van de doelstelling inzake competentieontwikkeling wordt gemeten via volgende indicatoren. De indicator met betrekking tot de toepassing van de ontwikkelcirkels wordt gemeten overeenkomstig de hiertoe op federaal niveau gedefinieerde P&O-indicator.

Indicator	doelwaarde
~ Opleidingsbudget (ten opzichte van totale loonmassa)	1,9%
~ Toepassen van de ontwikkelcirkels	66%

Artikel 43 ~ Klachtenanalyse

De RVP haalt voortdurend uit de klachten van zijn klanten de nodige informatie binnen een context van veranderingen inzake de evolutie van hun verwachtingen en inzake eventuele disfuncties die zich in de organisatie kunnen voordoen om snel te reageren door middel van verbeteringsacties. De resultaten van de klachtenanalyse worden aangevuld door een tevredenheidsenquête ad hoc als dat noodzakelijk is.

Indicator
~ Aantal gestarte en afgeronde verbeteracties op basis van de analyse van externe klachten

Artikel 44 ~ Holistische evaluatie van het functioneren van de organisatie

De RVP schrijft zich in een permanente verbetercyclus in en maakt hiertoe gebruik van het Europese kwaliteitsmodel CAF (Common Assessment Framework). In 2010 en 2012 voert de RVP een zelfevaluatie van de organisatie uit volgens de CAF-standaard.

4.3 Een efficiënt en effectief beheer van de middelen die ter beschikking staan van de organisatie**Artikel 45 ~ Analytische boekhouding**

De instelling verbindt er zich toe over te gaan tot de ontwikkeling en de implementatie van een boekhoudplan gebaseerd op het genormaliseerd boekhoudplan voor de Openbare instellingen van sociale zekerheid.

De instelling zal de periode van deze overeenkomst ten volle benutten om een systeem van analytische boekhouding te ontwikkelen of uit te diepen. Dat systeem moet de mogelijkheid bieden om de kost van de voornaamste basisactiviteiten alsook van de ontwikkeling en het onderhoud van nieuwe projecten te bepalen.

Dat systeem zal volgens de algemeen aanvaarde procedures van interne controle en interne audit geëvalueerd worden.

De Openbare instellingen van sociale zekerheid zullen een contact- en uitwisselingsnetwerk van methodologieën en technieken betreffende bovenvermelde materies organiseren. De Federale Overheidsdienst Budget en Beheerscontrole zal hiervoor bijstand verlenen.

Artikel 46 ~ Personeelsbehoefteplan

De RVP maakt jaarlijks een personeelsbehoefteplan op dat voor de komende drie jaar de behoeften bevat inzake human resources en dit zowel in kwantitatief opzicht als inzake de benodigde competenties. De RVP brengt deze personeelsbehoeften in kaart door gebruik te maken van een werklastmeting en laat deze methode door externe specialisten valideren.

Het behalen van deze doelstelling wordt gemeten via volgende op federaal niveau gedefinieerde P&O-indicatoren :

Indicator	doelwaarde
~ Bezetting van de functies van het personeelsplan	90%
~ Geslaagde aanwervingen	90%

5 Overige verbintenissen

Artikel 47 ~ Bestuursplan

De RVP stelt jaarlijks een bestuursplan op met als doel het bepalen van de acties en de middelen nodig om de doelstellingen vastgesteld in deze bestuursovereenkomst te bereiken.

Het plan zal de volgende elementen omvatten :

- ~ De actieplannen die de RVP zal ondernemen om de in deze bestuursovereenkomst overeengekomen doelstellingen te bereiken
- ~ De wijze waarop de in deze overeenkomst opgenomen indicatoren berekend zullen worden
- ~ Per dienst een visie, missie en strategie volgens de welke in samenwerking met de andere diensten binnen de RVP deze dienst zal bijdragen tot het realiseren van de in deze overeenkomst opgenomen doelstellingen
- ~ De investeringen betreffende logistiek en infrastructuur
- ~ De personeelsbehoeften

Het plan waakt tot slot over de samenhang tussen de verschillende initiatieven.

Artikel 48 ~ Samenwerkingsprotocol tussen de pensioeninstellingen

De pensioeninstellingen (RVP, RSVZ en PDOS) stellen gezamenlijk een samenwerkingsovereenkomst op die de gemeenschappelijke projecten bevat nodig om de in de bestuursovereenkomsten van de RVP en het RSVZ en het managementplan van de PDOS opgenomen doelstellingen te kunnen realiseren.

Artikel 49 ~ Overzicht van projecten inzake e-government en informatisering

Tijdens het eerste jaar van deze overeenkomst stelt de RVP een overzicht op van de verschillende gerealiseerde, lopende en geplande projecten inzake e-government en informatisering. Voor de verschillende projecten bevat dit overzicht de verkregen resultaten in termen van efficiëntie, effectiviteit en gerealiseerde besparingen.

Artikel 50 ~ Staat van de opdrachtenontvangsten en –uitgaven

De RVP zal driemaandelijks aan de voogdijminister(s) en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort een staat van de opdrachtenontvangsten en –uitgaven overmaken.

Bepaling van de beheers- en personeelskredieten

De inhoud van dit hoofdstuk wordt geregeld door het KB van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de OISZ, het KB van 22 juni 2001 tot vaststelling van de regelen inzake de begroting, de boekhouding en de rekeningen van de OISZ die zijn onderworpen aan het bovenvermelde KB van 3 april 1997 en de respectievelijke omzendbrieven.

Artikel 51 ~ Definities en algemeenheden

De beheersbegroting omvat het geheel van de ontvangsten en uitgaven die op het beheer van de instelling betrekking hebben, zoals opgesomd in bijlagen 1 en 2 van de omzendbrief van 19 juli 2007 aan de Openbare instellingen van sociale zekerheid.

De eigen ontvangsten, die voortvloeien uit prestaties geleverd aan derden op basis van een terugvordering van de kosten, worden toegevoegd aan de beheersenveloppe mits naleving van de procedure inzake bepaling en aanpassing van de budgetten, zoals vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 3 april 1997.

Indien tijdens de uitvoeringsperiode van deze bestuursovereenkomst de RVP bijkomende opdrachten (in front- en/of backoffice) dient uit te voeren die aanleiding geven tot een verhoogde beheerskost, worden haar beheerskredieten verhoogd met een noodzakelijk geacht bedrag bepaald (na analyse van de behoeften binnen het kader van de toegekende enveloppen) in onderling overleg tussen de instelling en de Regering, vertegenwoordigd door de voogdijminister(s), de minister van Begroting en, in voorkomend geval, de minister van Ambtenarenzaken.

Indien de beschikbare middelen (inzake personeel of budget) worden verminderd of de opdrachten worden uitgebreid zonder dat de kredieten worden verhoogd, zal dit gebrek aan middelen zijn weerslag hebben op de uitvoering van de doelstellingen van de overeenkomst, op basis van een objectief meetinstrument.

De verdeling van de begrotingsartikelen in de verschillende categorieën geschiedt in overeenstemming met de omzendbrief van 19 juli 2007 houdende richtlijnen betreffende het budgettaire luik van de bestuursovereenkomsten van de Openbare instellingen van sociale zekerheid.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen :

- ~ de personeelsuitgaven;
- ~ de gewone werkingsuitgaven;
- ~ de informaticawerkingsuitgaven;
- ~ de investeringsuitgaven (onroerende goederen, informatica en roerende goederen).

De beheersbegroting bevat enkel limitatieve kredieten, met uitzondering van de kredieten met betrekking tot de directe en indirecte belastingen, vergoedingen verschuldigd als gevolg van fiscale bepalingen of uitgaven ten gevolge van gerechtelijke procedures of beslissingen.

De overdrachten tijdens eenzelfde begrotingsjaar tussen de personeelskredieten enerzijds en het geheel van de werkings- en investeringskredieten met uitzondering van de onroerende investeringskredieten anderzijds, zoals voorzien in artikel 14, §1, van het KB van 3 april 1997, worden zo spoedig mogelijk door de regeringscommissaris van begroting behandeld, onder de voorwaarden voorzien in voormeld artikel 14, § 1.

De overdracht van kredieten naar het volgende begrotingsjaar wordt onder de voorwaarden voorzien in artikel 14, § 2, van hetzelfde besluit toegestaan.

De kredieten die op reglementair correcte wijze van het ene naar het andere jaar worden overgedragen, worden aan de kredieten van het lopende jaar toegevoegd.

Artikel 52 ~ Beheersbegroting voor het jaar 2010, 2011 en 2012

De beheersbegroting van de instelling voor de jaren 2010, 2011 en 2012, die overeenkomstig artikel 51 en de beslissing van de Ministerraad van 27 november 2009 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd :

	2010	2011	2012
Personeelsuitgaven	102.813.000	102.813.000	102.813.000
Werkingsuitgaven	21.091.000	21.091.000	21.091.000
<i>waarvan: Gewone werking</i>	8.084.000	8.084.000	8.084.000
<i>Informatica</i>	13.759.000	13.759.000	13.759.000
Investerings	4.601.000	4.251.000	4.251.000
<i>waarvan: Roerende investeringen</i>	499.000	499.000	499.000
<i>Informatica-investeringen</i>	3.602.000	3.252.000	3.252.000
<i>Onroerende investeringen</i>	500.000	500.000	500.000
TOTAAL	128.505.000	128.155.000	128.155.000

Overeenkomstig het artikel 5 van het KB van 3 april 1997, wordt het maximaal bedrag aan personeelskredieten, dat betrekking heeft op statutaire ambtenaren, op 120.958.647 EUR vastgelegd voor het jaar 2010, op 122.523.384 EUR voor het jaar 2011 en op 122.183.980 EUR voor het jaar 2012.

De uitvoering van de begroting 2010 zal geschieden overeenkomstig de bepalingen en de notificatie van de Ministerraad van 27 november 2009.

Een provisie voor de uitbetaling van de achterstallige competentiepremies die verschuldigd zullen zijn, zal jaarlijks worden aangelegd. Het bedrag van de per OISZ toegestane personeelsuitgaven, zoals vermeld in de bestuursovereenkomst, zal worden verhoogd met het nodige bedrag voor de uitbetaling van de achterstallen betreffende de in september uitbetaalde competentiepremies, voor zover het totaal van de bedragen van alle instellingen het totaal bedrag van de provisie niet overschrijdt.

Deze verhoging zal in de maand oktober worden toegestaan door de staatssecretaris voor Begroting, op voorstel van de voogdijminister(s) van de betrokken instelling en op basis van bewijsstukken voor de verrichte uitbetalingen en op advies van de regeringscommissaris die de minister van Begroting bij de instelling vertegenwoordigt.

De genormeerde totale beheersbegroting – onroerende goederen inbegrepen – werd berekend, voor de personeelskredieten, de werkingskredieten en de investeringen, op basis van de genormeerde begroting 2009 (beslissing van de Ministerraad van 6 maart 2009) en de Bijakte 2009.

~ Volgende personeelskredieten worden bovenop de genormeerde personeelskredieten toegekend :

102.847.000	(genormeerd)
429.000	Sectorieel akkoord 2009 – 2010
<u>288.000</u>	Bijdrage FOP
103.564.000	
<u>- 751.000</u>	Lineaire besparing
102.813.000	

~ Volgende werkings- en investeringskredieten, exclusief de onroerende investeringskredieten, worden bijkomend toegekend :

23.603.000	(genormeerd)
<u>2.341.000</u>	Nieuwe initiatieven
25.944.000	
<u>- 752.000</u>	Lineaire besparing
25.192.000	

Een gedetailleerde verantwoording van het totale beheerskrediet, alsook de berekeningswijze voor de maximale kredieten qua statutair personeel zijn opgenomen in bijlage 2 en 3.

Het bedrag dat wordt toegekend voor de personeelskosten in 2010, 2011 en 2012 kan ook vermeerderd worden met het bedrag dat nodig is voor de uitbetaling van de achterstallen in verband met de premies voor de gecertificeerde opleidingen die voor de eerste maal worden uitbetaald in september 2010, voor zover de som van de bedragen van alle instellingen niet hoger is dan het totale bedrag van de voorziening. Deze verhoging wordt goedgekeurd door de staatssecretaris voor Begroting, op voordracht van de voogdijminister, na controle van de realiteit van de uitgaven (betalingsbewijzen) verricht in september en na advies van de regeringscommissaris voor Begroting. Voor 2010 bedraagt de voorziening 23.769.859 EUR. Het aandeel van de RVP bedraagt 2.025.000 EUR.

De begrotingsbedragen voor de jaren 2011 en 2012 worden verkregen op basis van de berekeningsmethode eigen aan de instelling en op basis van de huidige hypothesen. Deze bedragen kunnen jaarlijks worden herzien en worden dus ter informatie vermeld. In de mate van het mogelijke en binnen de mogelijkheden van het begrotingsbeleid van de Federale Staat verbindt de Federale Staat zich niettemin ertoe de ingeschreven bedragen (of de opnieuw geschatte bedragen in geval van herschatting) maximaal in acht te nemen voor de werkingsjaren 2011 en 2012.

Indien de Federale Staat dit begrotingskader niet in acht kan nemen binnen de context van het begrotingsbeleid van de Staat en voor zover de begrotingsbeslissingen de realisatie van bepaalde in deze overeenkomst opgenomen projecten of doelstellingen in gevaar zouden kunnen brengen, zal de instelling, in voorkomend geval, na overleg met de voogdijminister, de te bereiken doelstellingen met een overeenkomstig bedrag aanpassen aan de hand van haar model inzake automatische bepaling van de beheerskredieten. Bij de evaluatie van de overeenkomst zal rekening worden gehouden met de tussentijdse aanpassing van de doelstellingen.

Artikel 53 ~ Jaarlijkse herziening

Bij ongewijzigd beleid zullen elk van de volgende 2 jaren de bedragen van elke uitgavencategorie op de volgende manier herzien worden :

1 Personeelskredieten

De personeelskredieten zullen in functie van de evolutie van de gemiddelde vereffeningscoëfficiënt geparametriseerd worden volgens de formule :

Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N (1)

Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N-1 (2)

(1) hypothese van het economisch budget van het Planbureau

(2) reële coëfficiënt

Indien het globaal bedrag van het personeelskrediet berekend volgens bovenstaande formule evenwel lager is dan het bedrag bekomen via de berekeningsmethode eigen aan de instelling en voor zover daardoor de verwezenlijking van bepaalde doelstellingen of projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen, zal deze problematiek op initiatief van de betrokken instelling besproken worden tijdens de begrotingsvoorafbeelding of de begrotingscontrole en kunnen eventueel bijkomende kredieten worden toegekend.

De verplichte, noodzakelijke en onvoorziene bijkomende personeelsuitgaven die het gevolg zijn van een beslissing van de Regering zullen aan de personeelskredieten worden toegevoegd overeenkomstig de aanpassingsprincipes vermeld in artikel 51.

2 Werkings- en investeringskredieten met uitzondering van de onroerende investeringskredieten

De kredieten van het vorige jaar evolueren in functie van de gezondheidsindex, die beschreven wordt in het economisch budget, dat als basis voor de vaststelling van het budget van het betrokken jaar dient.

Indien door de toepassing hiervan de verwezenlijking van bepaalde projecten of doelstellingen opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen, zal deze problematiek op initiatief van de instelling besproken worden tijdens de begrotingsvoorafbeelding of de begrotingscontrole en kunnen eventueel bijkomende kredieten worden toegekend.

3 Onroerende investeringskredieten

De onroerende investeringskredieten worden elk jaar in functie van de behoeften bepaald, voor zover de regeringscommissaris van begroting hieromtrent een gunstig advies heeft verleend, rekening houdende met, in het bijzonder, de evolutie van het meerjarig programma.

Artikel 54 ~ Onroerende verrichtingen

Binnen de grenzen van haar opdrachten kan de instelling beslissen over de verwerving, de aanwending of de vervreemding van lichamelijke en onlichamelijke goederen en de vestiging of de opheffing van zakelijke rechten op deze goederen, alsmede over de uitvoering van dergelijke beslissingen.

Elke beslissing tot verwerving, oprichting, renovatie of vervreemding van een onroerend goed of recht, waarvan het bedrag 5 miljoen euro overschrijdt, is onderworpen aan de voorafgaande machtiging van de voogdijminister(s) en van de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

De affectatie van de opbrengst van een vervreemding van onroerende goederen vereist het voorafgaand akkoord van de voogdijminister(s) en van de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

Verbintenissen van de Federale Staat

1 Verbintenissen over het financiële kader

Artikel 55 ~ Financieel kader

De Staat verbindt er zich toe om, vóór het begin van elk begrotingsjaar en na overleg met de RVP, een plan op te maken voor het maandelijks storten van de kredieten bestemd voor de uitbetaling van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, de inkomensgarantie voor ouderen, de aanvullende rente ten gunste van de gerechtigden op een statuut van nationale erkentelijkheid, evenals de uitkering betreffende bijzonder brugpensioen voor oudere werklozen.

De Staat verbindt er zich toe dit plan na te leven. Elke eventuele wijziging moet het voorwerp uitmaken van overleg met de RVP ten minste 1 maand vóór de uitwerking van de aangebrachte wijzigingen.

2 Verbintenissen over aanpassingen aangebracht tijdens de overeenkomst

Artikel 56 ~ Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking

In overeenstemming met de bepalingen van de wet van 25 april 1963 legt de Federale Staat elk voorontwerp van wet of besluit tot wijziging van de wetgeving die de instelling moet toepassen voor advies aan het beheersorgaan van de instelling voor. In dat kader verbindt de Federale Staat zich ertoe de instelling op de hoogte te houden van de verschillende relevante wettelijke fasen en de eventuele in de loop van de procedure aangebrachte wijzigingen mee te delen.

De Staat verbindt zich ertoe contacten te leggen met de instelling om enerzijds rekening te houden met de technische aspecten en de haalbaarheid op het vlak van de toepassing van de overwogen wettelijke en reglementaire wijzigingen en anderzijds haar in staat te stellen de nodige aanpassingen voor te bereiden. Na overleg met de instelling legt de Federale Staat de datum van inwerkingtreding van de overwogen wijzigingen of nieuwe maatregelen vast.

3 Verbintenissen over het wijzigen van de overeenkomst

Artikel 57 ~ Voorstellen tot wijziging

Elke partij mag de andere partij een herziening van de overeenkomst voorstellen voordat deze afloopt.

Artikel 58 ~ Procedure tot wijziging

De artikelen 8 en 9 van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997 leggen thans op dat elke wijziging van de bewoordingen van de overeenkomst wordt onderworpen aan dezelfde basisprocedure als die welke aanleiding heeft gegeven tot het sluiten van de overeenkomst.

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe een voorstel voor de wijziging van de aanpassingprocedure te formuleren.

Artikel 59 ~ Mededeling van de beslissingen

De Federale Staat verbindt zich ertoe de RVP en de regeringscommissarissen zo spoedig mogelijk de beslissingen genomen tijdens het begrotingsconclaf mee te delen.

4 Verbintenissen over de follow-up van de verwezenlijking van de overeenkomsten

Artikel 60 ~ Opvolging van de realisatie van de doelstellingen

De Federale Staat en de RVP verbinden zich ertoe het bereiken van de doelstellingen en het uitvoeren van de projecten zoals beschreven in de bestuursovereenkomst aandachtig op te volgen.

Artikel 61 ~ De functie van de regeringscommissarissen

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst zullen de voogdijministers van de Openbare instellingen van sociale zekerheid in samenwerking met de Openbare instellingen van sociale zekerheid alles in het werk stellen om de functie van de regeringscommissarissen die hen vertegenwoordigen te professionaliseren en te optimaliseren, desnoods door de installatie van het College van de Regeringscommissarissen, zoals voorzien bij artikelen 7 tot 11 van het Koninklijk Besluit van 14 november 2001 tot regeling van de benoemingsvoorwaarden en de uitoefening van de opdracht van de regeringscommissarissen bij de Openbare instellingen van sociale zekerheid.

Artikel 62 ~ De jaarlijkse evaluatie

Met het oog op de jaarlijkse toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen verbinden de overeenkomstsluitende partijen zich ertoe om overeenkomstig artikel 8, § 3, derde lid, van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997, jaarlijks en per instelling, een overlegvergadering te beleggen tussen de regeringscommissarissen en de vertegenwoordigers van de instelling. Over de resultaten van dit overleg wordt door de deelnemers een tegensprekelijk en gemotiveerd verslag opgesteld, dat met betrekking tot de aangelegenheden waarover geen overeenstemming wordt bereikt, de onderscheiden standpunten weergeeft. De partijen verbinden er zich toe om gezamenlijk een methodologie uit te werken voor het opstellen van het voornoemde verslag.

Artikel 63 ~ Planning

De overeenkomstsluitende partijen verbinden er zich toe om een planning na te leven voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten waarmee de regeringscommissarissen en de instellingen zijn belast. De planning wordt vastgelegd in gezamenlijk overleg tussen de regeringscommissarissen en de instelling. Hij wordt aan de voogdijminister(s) en aan de minister van Begroting en aan de minister van Ambtenarenzaken voorgelegd.

Die planning voor de jaarlijkse evaluatie mag evenwel geen termijnen voorzien die de hieronder vermelde termijnen overschrijden :

- ~ overmaken van een ontwerp van toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen door de instelling aan de regeringscommissarissen ten laatste op 31 maart;
- ~ overlegvergadering binnen de 15 dagen volgend op de indiening van het ontwerp van toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen door de instelling;
- ~ overmaken van het tegensprekelijk en gemotiveerd verslag over de resultaten van het overleg binnen de 15 dagen na het beëindigen van het overleg;
- ~ in voorkomend geval, aanpassing van de bestuursovereenkomst aan de gewijzigde omstandigheden in uitvoering van artikel 8, § 3, eerste lid, van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997.

5 Verbintenissen in verband met de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst

Artikel 64 ~ Weerslag van maatregelen genomen na de ondertekening van de overeenkomst

In het kader van de jaarlijkse toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst en in de context van het sluiten van bestuursovereenkomsten zal de Federale Staat rekening houden met de weerslag van de maatregelen waarover werd beslist of die werden ingevoerd na het sluiten van de huidige overeenkomst en die hebben geleid tot een relevante en meetbare stijging van de taken of van hun complexiteit of van sommige uitgaven, voor zover de RVP tijdig de weerslag van die wijzigingen heeft meegedeeld.

Artikel 65 ~ Naleving van de verbintenissen

Wanneer één van de partijen de aangegane verbintenissen niet volledig of slechts gedeeltelijk kan naleven, zal die partij de andere partij hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen en zal ze met de andere partij overleg plegen om maatregelen af te spreken om die situatie te verhelpen of op te vangen.

In geval van een geschil over de al dan niet naleving van alle of een gedeelte van de in deze overeenkomst opgenomen verbintenissen of in geval van een fundamenteel meningsverschil over de maatregelen die moeten worden genomen om een tekortkoming te verhelpen, zullen de partijen trachten, in de mate van het mogelijke, het met elkaar eens te worden. In geval van blijvende onenigheid worden de partijen het in een tegensprekelijk verslag eens over de beste manier om uit elkaar te gaan.

Bij gebrek aan een afgesproken akkoord of in geval van de niet-naleving van het gevolg dat aan een dergelijk akkoord wordt gegeven, zal het dossier worden voorgelegd aan de Ministerraad, na advies van het Beheerscomité van de betrokken instelling en van het College van de Openbare instellingen van sociale zekerheid.

Artikel 66 ~ Veiligheidsnormen

De instelling verbindt er zich toe om de minimale veiligheidsnormen na te leven die binnen het netwerk van de sociale zekerheid van toepassing zijn.

6 Verbintenissen inzake personeelsbeheer

Artikel 67 ~ Een SLA af te sluiten tussen SELOR en de OISZ

Inzake personeelsbeheer verbindt de Staat zich ertoe om zo snel mogelijk een of meerdere SLA's af te sluiten tussen SELOR en de Openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ). De openbare instellingen zullen hun ondersteuning bieden bij het afsluiten van deze SLA's.

De discussies over deze SLA's zullen over de volgende thema's moeten gaan :

- ~ De responsabilisering van de instellingen op het vlak van de organisatie van de aanwerving van contractueel personeel en van bijkomende proeven voor de aanwerving van statutair personeel, wat bijzondere aandacht veronderstelt voor een dynamisch certificatiebeleid en voor de wederzijdse verbintenissen van SELOR en de instellingen;
- ~ De optimalisering van de samenwerking tussen SELOR en de instellingen waarbij een vertegenwoordiging van deze instellingen bij een adviesorgaan, board of stakeholders genoemd, is voorzien;
- ~ De organisatie van gemeenschappelijke selecties voor alle (of een deel) van de instellingen met het oog op de werving van personeel voor specifieke maar gemeenschappelijke functies, wat bijzondere aandacht veronderstelt voor een dynamische benutting van de reserves met de actieve ondersteuning van SELOR;

- ~ Het beheer van de toekomstige aanwervingen rekening houdende met de problemen in verband met de leeftijdspiramide, die de instellingen zullen aangeven.

De uitvoering van de SLA of SLA's zal worden geëvalueerd om uit te maken of reglementaire aanpassingen nodig zijn opdat de OISZ over ruimere mogelijkheden zouden kunnen beschikken wat betreft hun personeelsbeleid.

Artikel 68 ~ Communicatie en rapportering over het openbaar ambt

De instelling verbindt zich ertoe haar verplichtingen inzake communicatie en rapportering over het openbaar ambt na te leven en op constructieve wijze aan elke toekomstige verplichting ter zake mee te werken.

In dat opzicht verbindt de Federale Staat zich ertoe vooraf overleg te plegen over de meest doeltreffende manier om informatie uit te wisselen.

7 Verbintenissen betreffende het beheer van de financiën

Artikel 69 ~ Thesaurieplan

Na voorafgaand overleg met de instellingen en met respect voor het begrotingsbeleid, verbindt de Staat er zich toe het thesaurieplan na te leven dat jaarlijks opgesteld wordt voor de storting van de toelagen aan het Globaal beheer, van de alternatieve financieringen en van de specifieke aanrekeningen.

De Staat verbindt zich ertoe aan de instelling de noodzakelijke basishypotheses mee te delen voor het opmaken van de opdrachtenbegroting, tussen 12 en 17 werkdagen vóór de vergadering van het Beheerscomité van de RVP tijdens dewelke het budgettair verslag aan de regering wordt opgemaakt of vóór de einddatum voorzien voor het bezorgen van de begrotingstabellen indien deze tabellen vroeger worden gevraagd. Het gaat hier om de basishypotheses die door het Wetenschappelijk Comité voor de economische begroting worden vastgelegd.

8 Verbintenissen betreffende het duurzaam beheer

Artikel 70 ~ Ondersteunen van samenwerkingsinitiatieven

In het kader van de verbintenissen van de RVP inzake duurzaam beheer zal de Federale Staat alle samenwerkingsinitiatieven met Fedesco en met de POD Duurzame Ontwikkeling ondersteunen.

9 Verbintenis om de krachten te bundelen tussen de OISZ

Artikel 71 ~ Gemeenschappelijke initiatieven

De instelling verbindt zich ertoe zoveel mogelijk synergieën te ontwikkelen met de andere instellingen.

Wat de krachtenbundeling op het vlak van het beheer betreft, zal het College van de OISZ jaarlijks een verslag opmaken ter attentie van de Federale Staat waarin de initiatieven worden beschreven die tijdens het afgelopen jaar ter zake werden genomen alsook de mate van realisatie ervan. Over de initiatieven inzake ICT zal door het Algemeen Coördinatiecomité verslag worden uitgebracht via de huidige reportingkanalen.

In dat opzicht en voor zover de gemeenschappelijke initiatieven aan de eigen behoeften voldoen, zal de instelling haar volle medewerking verlenen.

Tijdens de Ministerraad van 13 oktober 2009 heeft de Federale Staat beslist een werkgroep op te richten onder het voorzitterschap van de voogdijministers die onder andere moet nadenken over het financieel beheer en het beheer van de reserves, het beheer van de gebouwen, de organisatie van de inning van de sociale bijdragen en over de informatica-uitrusting. De instellingen verbinden zich ertoe daaraan ten volle mee te werken, opdat deze werkgroep zijn conclusies tegen midden 2011 (of sneller over bepaalde thema's) kan neerleggen en aldus gevolg kan geven aan de wens van de regering de werking van de OISZ verder te verbeteren en ze voor te bereiden op de toekomstige uitdagingen van de sociale zekerheid.

In dezelfde werkgroep zal overleg worden gepleegd over :

- ~ verschillende prioritaire aspecten inzake openbaar ambt, personeelsbeheer en aanwerving;
- ~ de eigen ontvangsten uit beheer (uitgezonderd de eigen ontvangsten die voortvloeien uit prestaties geleverd voor derden);
- ~ de positieve en negatieve sancties zoals voorzien bij de Wet van 26 juli 1996 en het Koninklijk Besluit van 3 april 1997.

Deze werkgroep wordt samengesteld uit de voogdijministers, die het voorzitterschap ervan zullen waarnemen, de minister van Ambtenarenzaken, de minister van Begroting, de vertegenwoordigers van het College van de OISZ en de vertegenwoordigers van de sociale partners.

Artikel 72 ~ Strijd tegen de sociale fraude, fouten en niet-verschuldigde bedragen

De instelling zal ieder jaar, ter attentie van de betrokken ministers, een verslag opmaken over de genomen (te nemen) initiatieven en de behaalde resultaten wat betreft de strijd tegen de sociale fraude, niet-verschuldigde bedragen en fouten en het onderzoek over en de vaststelling van fraude, niet-verschuldigde bedragen en fouten.

Algemene gemeenschappelijke verbintenissen

Artikel 73 ~ Contractuele gezagsverhouding

De beleidskeuze voor de rechtsfiguur van de overeenkomst leidt tot een vervanging van de klassieke gezagsverhouding door een meer contractuele. Beide partijen verbinden zich derhalve tot structureel overleg en wederzijds akkoord als evenwaardige partners.

Opdat de RVP haar opdracht op een kwaliteitsvolle wijze kan uitvoeren, verbindt de Federale Staat er zich toe de RVP de overeengekomen middelen ter beschikking te stellen. Dit is een substantiële voorwaarde opdat de RVP tot alle verbintenissen van deze overeenkomst gehouden zou kunnen zijn.

Artikel 74 ~ Paritair beheer

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe de principes van het paritaire beheer na te leven. Het Beheerscomité en de deelnemers aan het dagelijks bestuur treden op als echte partners.

Artikel 75 ~ Samenwerking

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe alles in het werk te stellen om gunstige voorwaarden te scheppen met het oog op de verwezenlijking van de wederzijdse verbintenissen die in deze overeenkomst zijn vastgelegd.

Als de RVP in het kader van een wettelijke opdracht moet samenwerken met een Federale overheidsinstelling verbindt de Federale Staat zich ertoe alle acties te ondernemen om de samenwerking van de overheidsinstelling met de RVP te waarborgen.

Slotbepalingen

1 Andere bepalingen

Artikel 76 ~ Andere wettelijke opdrachten

De verbintenissen van deze bestuursovereenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de instelling om de diverse wettelijke en reglementaire teksten na te leven die algemene richtlijnen bevatten voor de instellingen van sociale zekerheid bij het onderzoek van de rechten op prestaties en in de relaties met de sociaal verzekerden, met name :

- ~ de wet van 29 juli 1991 op de uitdrukkelijke motivering van bestuurshandelingen;
- ~ het Handvest van de gebruiker van overheidsdiensten van 4 december 1992;
- ~ de wet van 11 april 1994 met betrekking tot de openbaarheid van bestuur;
- ~ de wet van 11 april 1995 tot invoering van het handvest van de sociaal verzekerde.

Voor iedere dienst waarvoor er contacten met de sociaal verzekerden zijn, gelden de bepalingen van het Handvest van de sociaal verzekerde en moeten de verbintenissen nageleefd worden.

De in deze bestuursovereenkomst vervatte verbintenissen doen geen afbreuk aan de verplichting van de instelling om op een efficiënte manier de andere wettelijke opdrachten uit te voeren waarvoor geen specifieke doelstelling wordt bepaald.

2 Inwerkingtreding en duur van de overeenkomst

Artikel 77 ~ Inwerkingtreding

Overeenkomstig artikel 7, § 3 van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997, treedt deze bestuursovereenkomst in werking na goedkeuring door de Koning, bij in Ministerraad overlegd besluit, en vanaf de datum vastgesteld bij dit besluit.

Artikel 78 ~ Duur

Deze overeenkomst wordt gesloten voor een termijn van drie jaar.

22 december 2009

In naam van de Federale Staat:

De minister van Pensioenen
M. DAERDEN

De staatssecretaris voor
Begroting
M. WATHELET

De minister van
Ambtenarenzaken
I. VERVOTTE

In naam van de Rijksdienst voor Pensioenen:

De administrateur-generaal,
G. PERL

De adjunct-administrateur-
generaal
M. DE BLOCK

De voorzitter van het
Beheerscomité
M. NOLLET

B. ADNET

A. VANDERSTAPPEN

D. VAN DAELE

M. SKA

Bijlagen

- ~ Bijlage 1 : Interne en externe omgevingsfactoren
- ~ Bijlage 2 : Vastlegging van de beheerskredieten
- ~ Bijlage 3 : Wijze van berekening en vaststelling van het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel

Bijlage 1 : Interne en externe omgevingsfactoren

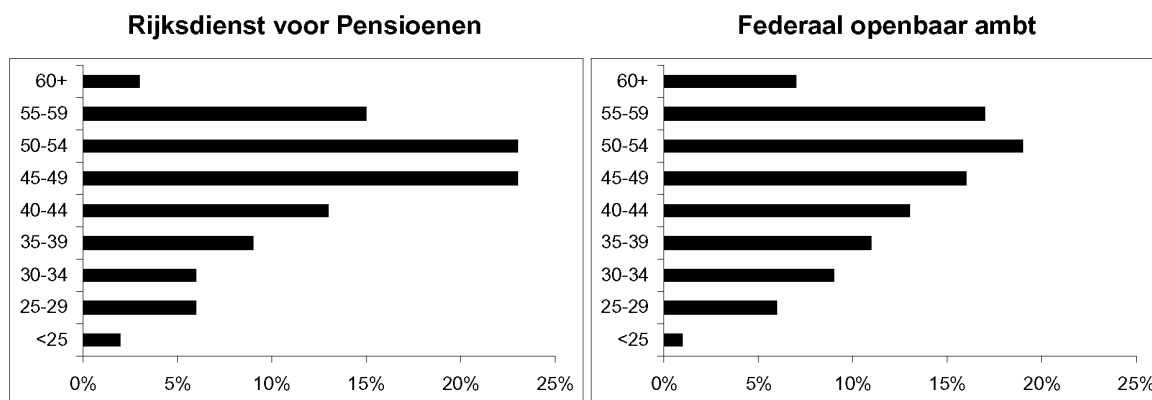
1 Interne omgevingsfactoren : HR-perspectieven

1.1 Uitstroom

De verwachte (pensioen)uitstroom 2010-2012 (prognose gebaseerd op het vertoonde pensioneringsgedrag in 2007) schommelt rond de 3% en kan dus als normaal omschreven worden. Pas vanaf 2013 bereikt de RVP waarden van meer dan 4%.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Uitstroom personeel RVP omwille van pensionering	72	57	67	64	79	85	80
Personeelsbestand RVP zonder wervingen	2.102	2.045	1.978	1.914	1.835	1.750	1.670
Jaarlijkse evolutie		-2,71%	-3,28%	-3,24%	-4,13%	-4,63%	-4,57%

Deze tendens wijkt duidelijk af van het gemiddelde van het federaal openbaar ambt. Bij de RVP bevindt 46 % van de huidige personeelsleden zich in de leeftijdscategorie 45-54, terwijl dit percentage voor het totaal van het federaal openbaar ambt 35 % bedraagt. Anderzijds is het percentage van de 55-plussers 18 % bij de RVP en 24 % in het federaal openbaar ambt. Dit houdt in dat in de komende 5 tot 10 jaar de uitstroom bij de RVP lager zal liggen in vergelijking met het federaal openbaar ambt in zijn geheel. Anderzijds is het duidelijk dat later de uitstroom bij de RVP zich sterker zal manifesteren.



1.2 Interne demografische evolutie

De normale uitstroom heeft als gevolg dat de leeftijdsklassen 50-59 en 60-65 in de komende jaren, naar verhouding belangrijker worden of anders gezegd dat de gemiddelde leeftijd van de medewerkers zal toenemen. Aangezien deze demografische factor (ziekteverzuim stijgt in alle studies met de leeftijd) het effect van het ziekteverzuimbeleid deels zal afvlakken, is een jaarlijkse vermindering met 0,15% van het ziekteverzuim een realistische doelstelling (zie artikel 39 van de bestuursovereenkomst).

1.3 Instroom

Met betrekking tot de instroom wordt ervan uitgegaan dat het stijgend werkvolume zal kunnen gecompenseerd worden door de toenemende automatisering van het productieproces. Wel wordt verwacht dat de bijkomende inspanningen op het vlak van de informatie aan en de communicatie met de sociaal verzekerden, ook nieuwe personeelsbehoeften zullen creëren: hiervoor zullen in de komende jaren bijkomende medewerkers met hogere competenties moeten worden aangetrokken.

2 Externe omgevingsfactoren : evolutie van het aantal gepensioneerden en financiële weerslag

2.1 Inleiding

Het huidige aantal door de Rijksdienst voor Pensioenen betaalde gepensioneerden bedraagt ongeveer 1.800.000. De evolutie van dit aantal en van de overeenkomstige budgetten wordt voornamelijk beïnvloed door demografische factoren (structuur per leeftijd van de bevolking en evolutie van de levensduur), maar ook door sociaal-economische factoren (aandeel van de vrouwen op de arbeidsmarkt, toename van het deeltijds werk, ...).

Die evoluties weerspiegelen zich op twee manieren in de financiële vooruitzichten van de pensioenregelingen :

- ~ de wijzigingen in het aantal gepensioneerden die leiden tot parallele wijzigingen in het bedrag van de uitkeringen;
- ~ de wijzigingen in de loopbaanstructuur van de personen die een wijziging van de individuele karakteristieken van de gepensioneerden met zich meebrengen.

Bovendien komen (soms oude) reglementswijzigingen bovenop die verschillende evoluties (hervorming van de pensioenen van 1997, deeltijds werkenden, inkomensgarantie voor ouderen, ...) en/of wijzigen ze de moeilijkheidsgraad van het werk van het personeel van de RVP.

Deze bijlage bevat enkele van de meest markante evoluties waaraan men zich de komende jaren mag verwachten.

2.2 Het aantal gepensioneerden

Op 1 januari 2008 bedroeg het aantal genietters van een werknemerspensioen 1.390.867. Bij dit aantal¹ komt nog het aantal dat een overlevingspensioen geniet: 489.574. Evolutie van die aantallen in de komende jaren :

Geraamde evolutie van het aantal pensioenen in vergelijking met de situatie op 1 januari 2008					
	Rustpensioenen			Overlevingspensioenen	
Jaar	Basis 2008	Van jaar tot jaar		Basis 2008	Van jaar tot jaar
2008	100,00%			100,00%	
2009	101,29%	1,29%		99,42%	-0,58%
2010	102,17%	0,88%		98,69%	-0,73%
2011	104,05%	1,88%		98,01%	-0,68%
2012	105,92%	1,87%		97,34%	-0,67%
2013	107,71%	1,79%		96,66%	-0,68%
2014	109,45%	1,74%		95,99%	-0,67%
2015	110,88%	1,43%		95,31%	-0,68%

Over de volledige periode bedraagt de gemiddelde jaarlijkse verhoging van het aantal rustpensioenen 1,5% (vermindering met 0,7% van de overlevingspensioenen wegens het toenemend aantal, dat de pensioenleeftijd bereiken na een werknemersloopbaan).

Voor de periode 2008-2012, wordt de verhoging van het aantal rustpensioenen jaarlijks geschat op 1,4% (vermindering van het aantal overlevingspensioenen met 0,7%). Het belang van de numerieke

¹ Sommige personen genieten zowel een overlevingspensioen als een rustpensioen: het gaat hoofdzakelijk om vrouwen.

toename spitst zich vooral toe op de periode 2011-2014, waarin het aantal rustpensioenen zal verhogen met 1,7 % terwijl het aantal overlevingspensioenen zijn zelfde jaarlijkse verminderingssritme aanhoudt (0,7%).

2.3 De uitgaven

De uitgaven voor de rustpensioenen zouden sneller moeten evolueren dan het aantal gerechtigden, aangezien de jongste generaties over het algemeen relatief hogere rustpensioenen genieten. In januari 2008 bedroegen de maandelijkse uitgaven voor de rustpensioenen iets minder dan 945 miljoen euro en voor de overlevingspensioenen een beetje meer dan 321 miljoen euro. Die bedragen zouden in de komende jaren als volgt moeten evolueren:

Geraamde evolutie van het bedrag van de uitgaven in vergelijking met de betaling voor januari 2008					
Jaar	Rustpensioenen		Overlevingspensioenen		
	Basis 2008	Van jaar tot jaar	Basis 2008	Van jaar tot jaar	
2008	100,00%		100,00%		
2009	106,67%	6,67%	102,49%	2,49%	
2010	109,59%	2,92%	103,53%	1,04%	
2011	112,69%	3,10%	103,45%	-0,08%	
2012	115,87%	3,18%	103,40%	-0,05%	
2013	119,03%	3,16%	103,32%	-0,08%	
2014	122,14%	3,11%	103,22%	-0,10%	
2015	124,99%	2,85%	103,12%	-0,10%	

Over de volledige periode bedraagt de gemiddelde jaarlijkse verhoging van het bedrag dat overeenstemt met de rustpensioenen 3,2 % (verhoging van het bedrag dat overeenstemt met de overlevingspensioenen : 0,4 %).

Voor de periode 2008-2012, wordt de jaarlijkse verhoging van het bedrag dat overeenstemt met de rustpensioenen geschat op 3,8 % (verhoging van het bedrag dat overeenstemt met de overlevingspensioenen : 0,8 %).

Het belang van de numerieke toename is zeer uitgesproken in 2009 met een verhoging van de uitgaven met 6,67% (verhoging van het overeenstemmende bedrag aan overlevingspensioenen met 2,49%).

Zij richt zich vervolgens op de periode 2011-2014 waarin het overeenstemmende bedrag aan rustpensioenen zal toenemen met 2,7% (vermindering van het overeenstemmende bedrag aan overlevingspensioenen : 0,1%).

2.4 De « nieuwe gevallen »

Waar het niveau van de pensioenuitgaven praktisch geen invloed heeft op het werkvolume van de RVP, zal het totale aantal gerechtigden de betalingsactiviteiten van de RVP wél beïnvloeden, terwijl het aantal nieuwe gerechtigden tegelijk het volume van de betalings- en de toekenningsactiviteiten zal beïnvloeden. Bovendien zal de berekening van de pensioenen complexer worden als gevolg van de stijgende toename van het aantal atypische loopbanen. Een maat voor de evolutie van het werkvolume van de RVP kan worden geleverd via het onderzoek van de « nieuwe gevallen » d.w.z. het aantal, dat jaarlijks hun rustpensioen nemen².

² De overlevingspensioenen zijn hier niet overgenomen.

Geraamde evolutie van het aantal nieuwe pensioenen vergeleken met de toestand van 2008		
	Vrouwen en mannen	
Jaar	Basis 2008	Van jaar tot jaar
2008	100,00%	
2009	99,80%	-0,20%
2010	100,70%	0,90%
2011	102,41%	1,71%
2012	104,05%	1,64%
2013	105,82%	1,77%
2014	107,72%	1,90%
2015	109,66%	1,94%

Voor de hele periode is de gemiddelde jaarlijkse stijging van het aantal nieuwe gevallen gelijk aan 1,3%. Voor de tijdsspanne 2008-2012, wordt de stijging van het aantal nieuwe rustpensioenen jaarlijks op 1% geraamd. In de periode 2011-2014 zal het totale aantal nieuwe rustpensioengevallen met 1,7% stijgen.

2.5 Vergelijking met het recente verleden en gedeeltelijke conclusie

Samenvatting van de gemiddelde jaarlijkse evoluties van de aantallen en de bedragen tijdens de verschillende periodes				
Parameter	2008 - 2015	1997 - 2005	2008 - 2012	2011 - 2014
Aantal pensioenen				
<i>rust</i>	+1,5%	+0,5%	+1,4%	+1,7%
<i>overleving</i>	-0,7%	-0,4%	-0,7%	-0,7%
Bedrag van de uitgaven				
<i>rust</i>	+3,2%	+2,2%	+3,8%	+2,7%
<i>overleving</i>	+0,4%	+0,6%	+0,8%	-0,1%
Nieuwe gevallen				
<i>vrouwen en mannen</i>	+1,3%	0,4%	+1,0%	+1,7%

De stijging van het aantal gepensioneerden zal blijven versnellen tot 2012, daarna zal ze een lichte daling kennen.

Wat de gemiddelde jaarlijkse toename van de uitgavenbedragen betreft, dient men voor ogen te houden dat, indien alle verhogingen vanzelfsprekend buiten inflatie zijn, een aantal herwaarderingsmaatregelen toch inbegrepen zijn, in het bijzonder in 2009.

De gecombineerde effecten van de demografie en de hervorming van de pensioenen zijn tot uiting gekomen via een regelmatige daling van het aantal nieuwe gevallen in de voorbije jaren. De tendens zal zich echter in de komende jaren omkeren en zal over de periode 2008-2015 een jaarlijks ritme van 1,73% bereiken.

Bijlage 2 : Vastlegging van de beheerskredieten

1 De beheerskredieten

1.1 De samenstelling

Artikel 11, §2, 2°, van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997 bepaalt dat de beheersbegroting de ontvangsten en uitgaven omvat die betrekking hebben op het beheer van de instelling. De beheerskredieten voor de **uitgaven** omvatten drie categorieën: de personeelskredieten, de werkingskredieten en de investeringskredieten. De verdeling van de begrotingsartikelen tussen die verschillende categorieën is vastgelegd in **punt 2**. De beheerskredieten voor de **ontvangsten** vindt men terug in **punt 3**. De beheerskredieten voor de uitgaven worden opgesplitst in een gedeelte « basisopdrachten » en een gedeelte « projecten ».

1.2 De beheerskredieten 2010 voor de uitgaven

In euro	2010
Beheersbegroting – Basisopdrachten	
Personeelsuitgaven	102.813.000
Werkingsuitgaven	19.100.000
Gewone	7.332.000
Eigen informatica	5.935.000
Informatica MvM-Smals	5.833.000
Investeringsuitgaven	3.751.000
Informatica	3.252.000
Gewone (Meubilair)	499.000
Werkingsuitgaven en investeringen	22.851.000
Totaal beheersuitgaven (behalve gebouwen)	125.664.000
Gebouwen	500.000
Totaal Genormeerde beheersuitgaven (gebouwen inbegrepen)	126.164.000

In euro	2010
Beheersbegroting – Projecten	
Personeelsuitgaven	0
Werkingsuitgaven	1.991.000
Gewone	0
Eigen informatica	0
Informatica MvM	1.991.000
Investeringsuitgaven	350.000
Informatica	350.000
Gewone (Meubilair)	
Kosten werking en investeringen Projecten	2.341.000
Globale beheersbegroting	128.505.000

De berekeningswijze van de begroting 2010 vindt u in **punt 4**.

1.4 Parameters voor de beheerskredieten voor de jaren 2011 en 2012

In euro	Parameters voor 2011 en 2012
Beheersbegroting – Basisopdrachten	
Personeelsuitgaven	
	$\text{Begroting vorig jaar} \times \frac{\text{gemiddeldevereffeningscoëfficiënt vande lonen jaar N (1)}}{\text{gemiddeldevereffeningscoëfficiënt vande lonen jaar N - 1 (2)}}$ <p>(1) hypothese van het economisch budget van het Planbureau (2) reële coëfficiënt</p>
Werkingsuitgaven	
Gewone	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
Eigen informatica	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
Informatica MvM-Smals	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
Investeringsuitgaven	
Informatica	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
Gewone (Meubilair)	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
Gebouwen	Worden elk jaar in functie van de behoeften bepaald, en voor zover de regeringscommissaris van Begroting hieromtrent een gunstig advies heeft verleend, rekening houdende met in het bijzonder de evolutie van het meerjarig programma.

2 Verdeling van de beheerskredieten – uitgaven

Personeelskosten	
811.1	Bezoldigingen van het personeel
811.2	Sociale bijdragen ten laste van de instelling
811.3	Rechtstreekse en onrechtstreekse sociale vergoedingen
811.7	Overdrachten aan het Fonds voor vakbondspremies

Werkingskosten	
811.5	Sociale dienst van het personeel (behoudens pensioenen en leningen)
811.6	Bezoldigingen aan personen administratief verbonden aan de instelling
812.2 ^R	Beroepsopleiding van het personeel
812.3	Representatie-, reis- en verblijfkosten
812.5	Honoraria andere dan voor betwiste zaken
812.6 ^R	Kosten van lokalen, behalve de uitgaven voor energieverbruik en kosten voor materieel, meubilair, machines, rollend materieel en benodigdheden
812.7	Uitgaven voor energieverbruik (gewestelijke bureaus)
812.8	Bureel-, publicatie- en publiciteitskosten
813.1 ^{R 1}	Lopende uitgaven voor de ontwikkeling en exploitatie van informaticasystemen
816.2	Nietigverklaring van schuldvorderingen inzake wedden, toelagen en vergoedingen verschuldigd aan het personeel in actieve dienst of gepensioneerd
816.3	Ontvreemde gelden
883.3	Financiële leningen en voorschotten toegestaan door de instelling
893.9	Waarborgen en borgtochten ontvangen van derden

Investeringskosten	
871.1 ^R	Aankoop van onroerende goederen hoofdzakelijk voor administratief gebruik
872.1 ^R	Oprichtingskosten en kosten voor waardevermeerderende uitbreiding van gebouwen
873.1 ^R	Uitgaven voor informatica-investeringen
874.1 ^R	Meubilair, materieel, schutsels
874.2 ^R	Machines
874.3 ^R	Rollend materieel
874.4 ^R	Beroepsbibliotheek

De budgettaire artikels gevolgd door een R kunnen het onderwerp uitmaken van een kredietoverdracht in toepassing van artikel 14 § 2 van het KB van 03.04.1997. De budgettaire artikels gevolgd door een 1 worden opgesplitst in een opdrachtenbegroting en een beheersbegroting.

3 Verdeling van de beheerskredieten – ontvangsten

Werkingsontvangsten	
711.2	Creditnota's en later toegestane ristorno's op gewone leveringen
716.1	Opbrengsten van verkoop van niet-duurzame goederen
716.2	Tegemoetkomingen van derden in de werkingsuitgaven
716.3	Opbrengsten van verhuring van administratieve goederen
716.8	Terugbetaling van werkingskosten voor geleverde diensten aan derden
776.1	Verkoop onroerende goederen
777.1	Meubilair, materieel, schutsels
777.2	Machines
777.3	Rollend materieel
777.5	Verkoop informatica apparatuur
781.3	Financiële leningen en voorschotten toegestaan door de instelling
798.9	Waarborgen en borgtochten ontvangen van derden

4 Vastlegging van de beheerskredieten

4.1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft uitvoerig de vastlegging van de beheerskredieten : enerzijds voor de begrotingen betreffende de basisopdrachten, anderzijds voor de begrotingen betreffende de projecten.

4.2 Beheerskredieten betreffende de basisopdrachten

De onderstaande tabel bevat de referentiebedragen 2009. De genormeerde bedragen zijn deze vastgelegd door de Ministerraad van 6 maart 2009 en verhoogd met 1.305.000 EUR aan werkingskosten toegestaan in het kader van Bijakte 2009.

In euro	2009
Beheersbegroting – Basisopdrachten	
Personeelsuitgaven	104.095.000
Werkingsuitgaven	19.852.000
Gewone	8.084.000
Eigen informatica	5.935.000
Informatica MvM-Smals	5.833.000
Investeringsuitgaven	3.751.000
Informatica	3.252.000
Gewone (Meubilair)	499.000
Werkingsuitgaven en investeringen	23.603.000
Totaal beheersuitgaven (behalve gebouwen)	127.965.000
Gebouwen	500.000
Totaal Genormeerde beheersuitgaven (gebouwen inbegrepen)	128.198.000

1 Personeelskredieten

De raming van de personeelskredieten omvat zowel het statutaire personeel als het contractuele personeel.

~ Vastlegging begroting 2010

De personeelskredieten, die voor 2010 worden gevraagd, zijn gebaseerd op de genormeerde kredieten 2009, die door de Ministerraad van 6 maart 2009 werden vastgelegd.

Deze genormeerde kredieten worden :

- verminderd met
 - 1.248.000 EUR voor de achterstallige competentiepremies 2009
 - 751.000 EUR lineaire besparing op de personeelskosten. Ministerraad van 27 november 2009
- vermeerderd met
 - 429.580 EUR supplement van de eindejaarspremie voortvloeiende uit het sectoraal akkoord 2009 – 2010 Ministerraad van 27 november 2009
 - 288.351 EUR verhoging met 0,5 % van de bijdrage in de pool van de parastatalen Ministerraad van 27 november 2009

De personeelskredieten 2010 zijn dus vastgelegd op 102.813.000 EUR

~ Vastlegging begrotingen 2011-2012

De personeelskredieten voor de jaren 2011 en 2012 worden bekomen door op de begroting van het vorig jaar de gemiddelde vereffeningcoëfficiënt toe te passen.

2 Werkingskredieten

2.1 Gewone werkingskredieten (= behalve informatica)

~ Vastlegging begroting 2010

De gewone werkingskredieten zijn deze vastgelegd door de Ministerraad van 6 maart 2009 verminderd met de lineaire besparing van 752.000 EUR in overeenstemming met de beslissing van de Ministerraad van 27 november 2009.

~ Vastlegging begrotingen 2011-2012

De gewone werkingskredieten voor de jaren 2010 en 2011 worden bekomen door op de begroting van het vorige jaar de verhoging van de gezondheidsindex toe te passen.

2.2 Informaticawerkingskredieten

De informaticawerkingskredieten in verband met de basisopdrachten kunnen worden verdeeld in twee componenten : de recurrente kosten en de kosten voor de basisopdrachten en de projecten.

2.2.1 Recurrente kosten

De recurrente kosten zijn de uitgaven die nodig zijn om de bestaande computersystemen operationeel te houden en aan te passen aan de technologische evolutie. Ze worden onderverdeeld in eigen informaticakosten en informaticakosten MvM-Smals.

~ Vastlegging begroting 2010 (zonder projecten)

De recurrente kosten 2010 zijn de kredieten vastgelegd door de Ministerraad van 6 maart 2009 verhoogd met 1.041.000 EUR zoals bekomen in de Bijakte 2009.

Voor 2010 geeft dat 11.768.000 EUR voor de recurrente informaticawerkingsmiddelen, zijnde 5.935.000 EUR eigen informaticakosten en 5.833.000 EUR voor de informaticakosten MvM-Smals.

~ Vastlegging begrotingen 2011-2012

De informaticawerkingskredieten voor de jaren 2011 en 2012 worden bekomen door op de begroting van het vorige jaar de verhoging van de gezondheidsindex toe te passen.

2.2.2 Projecten basisopdrachten

Verschillende projecten worden uitgewerkt ter ondersteuning van de basisopdrachten van de instelling

Project	2010
e-Diensten	177.167
Betaling overheidspensioenen (CRESOS)	271.667
Callcenter RVP-RSVZ-PDOS	175.833
EU-formulieren (EESSI)	95.000
Knowledge Management (Kennisbeheer)	373.000
Gemeenschappelijke ramingen RVP-RSVZ	178.667
Cadnet –TAXI-AS	60.000
Patris	48.666
Datawarehouse	453.000
Bilaterale gegevensuitwisseling	158.000
Totaal	1.991.000

Deze projecten lopen nog door in 2011 en 2012 en vergen dezelfde kredieten zoals opgenomen in bovenstaande tabel.

3 Investeringskredieten

3.1 Investeringskredieten behalve informatica (meubilair)

~ Vastlegging begroting 2010 (zonder projecten)

De kredieten voor de gewone investeringen zijn de genormeerde kredieten 2009 vastgelegd door de Ministerraad van 6 maart 2009 en opgenomen in de tabel hierboven.

Het bekomen bedrag bedraagt 499 000 EUR

~ Vastlegging begrotingen 2011-2012

De investeringskredieten behalve informatica voor de jaren 2010 en 2011 worden bekomen door op de begroting van het vorige jaar de verhoging van de gezondheidsindex toe te passen.

3.2 Investeringskredieten op het vlak van de informatica

Net als voor de werkingsmiddelen wordt er een onderscheid gemaakt tussen de recurrente uitgaven en de uitgaven voor de projecten die worden uitgewerkt ter ondersteuning van de basisopdrachten.

3.2.1 Recurrente uitgaven

~ Vastlegging begroting 2010 (zonder projecten)

De investeringskredieten op het vlak van informatica zijn de genormeerde kredieten 2009 vastgelegd door de Ministerraad van 6 maart 2009 verhoogd met 264.000 EUR zoals overeengekomen in de Bijakte 2009. Het krediet bedraagt aldus 3.252.000 EUR.

~ Vastlegging begrotingen 2011-2012

De informatica-investeringskredieten voor de jaren 2011 en 2012 worden bekomen door op de begroting van het vorige jaar de verhoging van de gezondheidsindex toe te passen.

3.2.2 Kosten voor projecten met betrekking tot de basisopdrachten

Een aantal projecten worden uitgewerkt ter ondersteuning van de basisopdrachten van de instelling (zie hierboven).

De volgende investeringskredieten worden daartoe voorzien :

Project	2010
e-Diensten	100.000
Datawarehouse	250.000
Totaal	350.000

De boven op de genormeerde informatica-investeringskredieten hebben alleen betrekking op 2010.

3.3 Investerings onroerende goederen

~ Vastlegging begroting 2010(zonder projecten)

De investeringskredieten onroerende goederen zijn de genormeerde kredieten 2009 vastgelegd door de Ministerraad van 6 maart 2009 en bedragen 500.000 EUR zoals blijkt uit voorgaande tabel.

~ Vastlegging begrotingen 2011-2012

De investeringskredieten onroerende goederen voor de jaren 2011 en 2012 worden elk jaar in functie van de behoeften bepaald, en voor zover de regeringscommissaris van Begroting hieromtrent een gunstig advies heeft verleend, rekening houdende met in het bijzonder de evolutie van het meerjarig programma.

4.3 Beheerskredieten voor de projecten beschreven per type krediet

- 1 Personeelskredieten: geen bijkomende kredieten in het kader van de projecten
- 2 Werkingskredieten : 1.991.000 EUR
 - 2.1 Gewone werkingskredieten (= behalve informatica): geen bijkomende kredieten
 - 2.2 Informaticawerkingskredieten

Project	2010
e-Diensten	177.167
Betaling overheidspensioenen (CRESOS)	271.667
Callcenter RVP-RSVZ-PDOS	175.833
EU-formulieren (EESSI)	95.000
Knowledge Management (Kennnisbeheer)	373.000
Gemeenschappelijke ramingen RVP-RSVZ	178.667
Cadnet –TAXI-AS	60.000
Patris	48.666
Datawarehouse	453.000
Bilaterale gegevensuitwisseling	158.000
Totaal	1.991.000

Deze verhoging ten opzichte van de genormeerde informaticawerkingskredieten betreft eveneens de jaren 2011 en 2012.

- 3 Investeringskredieten : 350.000
 - 3.1 Investerings behalve informatica : geen bijkomende kredieten
 - 3.2 Investerings op het vlak van de informatica : 350.000 EUR.

Project	2010
e-Diensten	100.000
Datawarehouse	250.000
Totaal	350.000

Voor 2011 en 2012 zijn er geen supplementaire kredieten voorzien.

5 Overzicht van de projecten vermeld in de budgettaire bepalingen met verwijzing van de artikelen in de bestuursovereenkomst waarop ze betrekking hebben

5.1 e-Diensten

Omvat projecten online consultatie, online wijzigen, integratie loopbaangegevens in KenUwPensioen, download formulieren en interactieve formulieren. Dit project past binnen de multi-channel benadering van de RVP. In de back office verlaagt dit op termijn de druk op de bestaande communicatiekanalen en in de front office wordt het e-governmentbeleid voor de burger tastbaar gemaakt.

Art. 11 :

“De RVP bouwt zijn online dienstverleningskanaal verder uit door voor het einde van deze overeenkomst via zijn website gepersonaliseerde, interactieve diensten aan te bieden :

- ~ een online dossier waarin de burger de stand van zaken van zijn dossier kan opvolgen, verschillende gegevens kan raadplegen (waaronder gegevens inzake betaling) en onder bepaalde voorwaarden ook bepaalde gegevens online kan toevoegen of wijzigen.
- ~ opvragen loopbaanoverzicht en het uitvoeren van simulaties vertrekkende van het persoonlijke loopbaanoverzicht.

De RVP bouwt de nodige veiligheidsmechanismen in opdat er gegarandeerd kan worden dat de zender van de informatie effectief degene is die men denkt (authenticatie van de identiteit) en dat de informatie die de zender stuurt onderweg niet gewijzigd kan worden. Het niveau van authenticatie van de identiteit dient aangepast te worden aan de gevoeligheid van de transactie.“

5.2 Betaling overheidspensioenen (Cresos)

Dit project beoogt de integratie van deze nieuwe missie in de werking van de RVP, zowel technisch (IT-toepassingen) als procedureel (de interne processen) om te komen tot een unieke pensioenbetaling en een enig contactpunt voor vragen met betrekking tot de betaling van een pensioen. Het project zal bovendien een correcte toepassing van de cumulatieregels te zijner tijd toelaten, waardoor de uitbetaling van voordelen op een te hoge basis wordt vermeden en waardoor eventueel de compensaties tussen stelsels worden vergemakkelijkt.

Art. 20 :

“De RVP staat voor het einde van deze overeenkomst in voor de praktische uitvoering van de betaling van de prestaties beheerd door de PDOS. De uitvoering van deze betalingen zal geschieden op basis van de betalingsinstructies van de PDOS. De RVP concipieert zijn betaalprogramma als dusdanig dat de betaling van deze prestaties erin geïncorporeerd kan worden.”

5.3 Call center RVP-RSVZ-PDOS

Betreft de uitbouw van een geïntegreerd call center.

Art. 9 :

“(…) Om te komen tot een contactpunt voor alles wat te maken heeft met de wettelijke pensioenen, bouwen de RVP, het RSVZ en de PDOS een geïntegreerd call center uit dat zal antwoorden op vragen van (toekomstig) gepensioneerden betreffende hun pensioenraming. “

5.4 EU-formulieren (EESSI)

Omvat de integratie van elektronische Europese verbindingsformulieren. Vandaag gebeurt de Europese informatie-uitwisseling op papieren formulieren. Doel is deze papieren gegevensstroom te vervangen door een elektronische wat moet leiden tot een belangrijke administratieve vereenvoudiging en een versnelling en betere opvolging van de toekenningsprocedure die betrekking heeft op loopbanen buitenland.

Art. 29:

“(…) Op internationaal vlak volgt de RVP de werkzaamheden op van de werkgroep binnen de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid die zich bezig houdt met de implementatie van de nieuwe Europese Verordeningen. (…)”

5.5 Knowledge Management (Kennisbeheer)

Omvat tools voor kennisbeheer en interactief intranet die de RVP moeten toelaten de gevolgen van de “brain-drain” (verhoogde uitstroom van belangrijke expertise wegens pensioneringsgolf) op te vangen. Zie ook bijlage 1.

Art. 37:

“De RVP waakt erover dat eenieder binnen de organisatie steeds beschikt over alle informatie die nodig is om te kunnen functioneren. Hierbij besteedt de RVP bijzondere aandacht aan de verdere uitbouw van een interactief en gepersonaliseerd intranet.”

Art. 40

“De RVP brengt de binnen de organisatie aanwezige en benodigde competenties in kaart. Deze gegevens worden samengebracht in een competentiekadaster dat moet toelaten de nodige acties te ondernemen om vraag en aanbod inzake competenties op elkaar af te stemmen. (…)”

Art. 41

“De RVP neemt de nodige initiatieven om kennisoverdracht binnen de organisatie te bevorderen. Tegen het einde van deze overeenkomst dient de RVP in dit domein te evolueren tot een organisatie waar kennisuitwisseling centraal staat. De RVP werkt hiertoe een bruikbare methodologie uit waarbij interactiviteit inzake kennisdeling centraal staat. “

5.6 Gemeenschappelijke ramingen RVP-RSVZ

Vandaag sturen RVP en RSVZ onafhankelijk van elkaar een automatische pensioenraming (AURA). Om te komen tot een betere dienstverlening voor het toenemende aantal burgers met een gemengde loopbaan wil dit project komen tot een gemeenschappelijke verzending van de pensioenraming.

Art. 16:

“(…) De RVP legt de nodige contacten met het RSVZ om, bij gemengde loopbaan, voor het einde van deze bestuursovereenkomst te komen tot een gemeenschappelijke verzending van de automatische raming.”

5.7 Taxi-As (gegevens mbt belastbare inkomen), Cadnet (kadastrale gegevens – momentopname) en Patris (kadastrale gegevens – historiek)

Omvat ontwikkeling online raadpleging en integratie met uniek elektronisch dossier van gegevens met betrekking tot belastbare inkomen en van kadastrale gegevens (zowel momentopname als historiek). Vandaag gebeurt dit op basis van een informatie-uitwisseling met de FOD Financiën aan de hand van papieren formulieren. Een directe consultatie en integratie van bepaalde gegevens zal leiden tot een belangrijke administratieve vereenvoudiging die moet toelaten de toekenningsprocedures aanzienlijk te versnellen en te optimaliseren en een betere controle mogelijk te maken in het kader van de strijd tegen de sociale fraude.

Art. 29:

“(…) In de relaties met andere overheidsinstellingen, waaronder de FOD Financiën, ontwikkelt de RVP de nodige gegevensstromen.(…)”

Art. 35

“(…) Voor de controle van de inkomsten van personen die een IGO ontvangen, zal de RVP de informatiestromen van de FOD Financiën gebruiken. (…)”

5.8 Datawarehouse

Omvat uitbouw van unieke dataomgeving van operationele gegevens (opeenvolgende stappen binnen dossier), HR-gegevens en financiële gegevens evenals de implementatie van nodige tools voor studies op basis van deze gegevens, voor monitoring performantie en voor uitbouw van een prestatiebegroting.

Art. 24:

“De RVP maakt de kennis – aanwezig in zijn verschillende operationele gegevensbanken en systemen – vlot en vanuit meerdere dimensies toegankelijk door de creatie van een datawarehouse. Dit datawarehouse dient via principes als datamining de organisatie toe te laten nieuwe kennis te halen uit de verschillende systemen en dit ter ondersteuning van het strategisch beheer van de organisatie en ter ondersteuning van het beleid.”

Art. 25:

“Om de organisatie toe te laten prestatiegericht te werken, ontwikkelt en onderhoudt de RVP de nodige tools die management en de diensthoofden voorzien van de nodige indicatoren inzake werkvolume en performantie. De RVP maakt hiertoe gebruik van dashboardingrapporten die in één oogopslag een beeld geven van de graad van verwezenlijking van de in deze overeenkomst vastgelegde doelstellingen.”

Art. 45:

“De instelling verbindt er zich toe over te gaan tot de ontwikkeling en de implementatie van een boekhoudplan gebaseerd op het genormaliseerd boekhoudplan voor de Openbare instellingen van sociale zekerheid.

De instelling zal de periode van deze overeenkomst ten volle benutten om een systeem van analytische boekhouding te ontwikkelen of uit te diepen. Dat systeem moet de mogelijkheid bieden om de kost van de voornaamste basisactiviteiten alsook van de ontwikkeling en het onderhoud van nieuwe projecten te bepalen.

Dat systeem zal volgens de algemeen aanvaarde procedures van interne controle en interne audit geëvalueerd worden.

De Openbare instellingen van sociale zekerheid zullen een contact- en uitwisselingsnetwerk van methodologieën en technieken betreffende bovenvermelde materies organiseren. De Federale Overheidsdienst Budget en Beheerscontrole zal hiervoor bijstand verlenen.”

5.9 Bilaterale gegevensuitwisseling

Ontwikkeling van elektronische gegevensstromen met buitenlandse instellingen in het kader van een administratieve vereenvoudiging en het opvoeren van de strijd tegen de sociale fraude.

Art. 29:

“(…) De RVP vat onderhandelingen aan met buitenlandse pensioeninstellingen die tot een elektronische gegevensuitwisseling betreffende door hem betaalde gepensioneerden leiden. De bilaterale overeenkomsten tussen instellingen kunnen slaan op de uitwisseling van :

- ~ overlijdensdata;
- ~ gegevens van burgerlijke staat;
- ~ woonplaats;
- ~ uitbetaalde bedragen;
- ~ loopbaan. (…)”

Art. 35:

“(…) De controle op de gegrondheid van de betalingen aan personen die in het buitenland wonen, gebeurt ten minste eenmaal per jaar:

- ~ op basis van een elektronische gegevensuitwisseling met het woonland van de gepensioneerde
- ~ door middel van een levensbewijs gericht aan de gepensioneerde, wanneer er geen bilaterale overeenkomst met een instelling van het woonland bestaat;

De RVP legt hiertoe de nodige contacten met de buitenlandse instellingen. De elektronische uitwisseling geschiedt conform artikel 84, 5 a en b van de Richtlijn EG 1408/71. De prioriteiten worden bepaald in functie van de in het buitenland beschikbare gegevensstromen en het aantal pensioengerechtigden dat er zijn woonplaats heeft gevestigd.”

Bijlage 3: Wijze van berekening en vaststelling van het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel

Artikel 5 § 2, 6° van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997 bepaalt dat in de bestuursovereenkomst de wijze van berekening en de vaststelling van het maximumbedrag van de kredieten inzake personeel voorbehouden aan de statutaire personeelsleden wordt geregeld.

De wijze van berekening die wordt weerhouden geeft het theoretisch maximumbedrag weer van de kredieten nodig voor het statutair personeel. Worden voor de vaststelling van dit bedrag in aanmerking genomen :

- ~ het totaal aantal statutaire betrekkingen voorzien in het besluit van het Beheerscomité tot vaststelling van het personeelsplan van de Rijksdienst voor Pensioenen.
- ~ een eenheidskostprijs per schaal of weddeschaalgroep gekoppeld aan deze betrekkingen. Deze kostprijs (barema aan 100%) met inbegrip van de haard- / standplaatsvergoeding komt overeen met het gemiddelde van het minimum van de schaal, waarbij rekening wordt gehouden met de vereiste anciënniteit die toegang geeft tot de graad of de schaal, met naleving van de programmanormen en het maximum van de schaal (methodologie die door de algemene inspectie van Financiën weerhouden wordt bij de begrotingsevaluatie van de nieuwe personeelsformaties).

De werkwijze weerhouden voor de gemene graden voor al de openbare diensten werd voor de bijzondere graden bij de RVP toegepast.

Worden bij de aldus berekende weddeschalen gevoegd :

- ~ het vakantiegeld, eindejaarspremie, en andere uitkeringen of vergoedingen in toepassing van het geldelijk statuut;
- ~ de eraan verbonden sociale bijdragen (werkgeversbijdragen, loonmatiging, bijdrage in pool voor de pensioenen van de openbare sector);
- ~ de directe en indirecte uitkeringen ten laste van de RVP;
- ~ de overdracht naar het fonds voor de vakbondspremies.

In deze theoretische berekening, gesteund op de voltijdse tewerkstelling van de betrekkingen voorzien in het personeelsplan, worden de kosten verbonden aan de premies voor halftijdse vervroegde uittreding, voor de vrijwillige 4 dagenweek, voor de bijdragen voor het fonds voor overlevingspensioenen ten laste van de werkgever (wet van 10 april 1995) evenals de lasten verbonden aan de in disponibiliteitsstelling wegens ziekte, niet in aanmerking genomen. Het aldus vastgestelde maximaal bedrag, opgenomen in artikel 52 van de bestuursovereenkomst (in duizenden euro) wordt tegen de gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van 1 januari 2010 (1,4859) berekend.

Contrat d'administration 2010-2012 entre
l'Etat fédéral et l'Office national des Pensions

Table des matières

Table des matières

Préambule

Dispositions introductives

1 Introduction

2 Définitions

Article 1

3 Objet du contrat

Article 2

Engagements de l'Office national des Pensions

1 Vision, missions, valeurs et stratégie

Article 3 ~ Vision

Article 4 ~ Missions

Article 5 ~ Valeurs

Article 6 ~ Stratégie

2 Objectifs relevant de la perspective externe

2.1 Une politique d'information et de communication basée sur plusieurs canaux développés de manière équivalente

Article 7 ~ Critères de performance relatifs aux missions de base

Article 8 ~ Lisibilité de la correspondance

Article 9 ~ Service téléphonique

Article 10 ~ Accueil personnel

Article 11 ~ Poursuite du développement du service online

Article 12 ~ Sessions d'information

Article 13 ~ Communication à destination du grand public

Article 14 ~ Informer de manière proactive

2.2 Une gestion proactive du dossier de pension et du paiement

Article 15 ~ Critères de performance relatifs aux missions de base

Article 16 ~ Estimations de pension automatiques

Article 17 ~ Gestion de dossier proactive

Article 18 ~ Pensions complémentaires

Article 19 ~ Paiement par virement

Article 20 ~ Paiement unique

2.3 Un appui stratégique et de gestion à destination des pouvoirs publics, des partenaires sociaux et de l'organisation

Article 21 ~ Critères de performance relatifs aux missions de base

Article 22 ~ Préparation, avis et appui stratégiques

Article 23 ~ Coordination de la réglementation

Article 24 ~ Datawarehouse et Business Intelligence

Article 25 ~ Suivi de la performance

Article 26 ~ Suivi de la satisfaction de la clientèle

- 3 Objectifs relevant de la perspective interne
 - 3.1 Un ensemble de processus intégrés caractérisé par un usage maximal des possibilités de l'e-gouvernement
 - Article 27 ~ Dossier électronique unique
 - Article 28 ~ Traitement électronique
 - Article 29 ~ Echange électronique d'information
 - 3.2 Un système de gestion des risques et les mécanismes de contrôle interne connexes font partie intégrante du fonctionnement de l'organisation
 - Article 30 ~ Suivi des risques
 - Article 31 ~ Business continuity
 - Article 32 ~ Contrôles automatiques
 - Article 33 ~ Contrôles de procédure
 - Article 34 ~ Contrôle ex post et évaluation
 - Article 35 ~ Prévention de fraude
 - 3.3 Mener une politique en matière de développement durable
 - Article 36 ~ Gestion environnementale
 - 4 Objectifs relevant de la perspective d'apprentissage et de croissance
 - 4.1 Un climat de travail motivant
 - Article 37 ~ Communication interne
 - Article 38 ~ Une communication multidirectionnelle
 - Article 39 ~ Bien-être
 - 4.2 Une organisation apprenante
 - Article 40 ~ Valoriser et utiliser les connaissances
 - Article 41 ~ Echange de connaissances
 - Article 42 ~ Développement de compétences
 - Article 43 ~ L'analyse des plaintes
 - Article 44 ~ Evaluation holistique du fonctionnement de l'organisation
 - 4.3 Une gestion efficiente et efficace des moyens mis à disposition de l'organisation
 - Article 45 ~ Comptabilité analytique
 - Article 46 ~ Plan des besoins en personnel
 - 5 Autres engagements
 - Article 47 ~ Plan d'administration
 - Article 48 ~ Protocole de collaboration entre les organismes de pension
 - Article 49 ~ Aperçu des projets en matière d'e-gouvernement et d'informatisation
 - Article 50 ~ Etat des recettes et des dépenses de missions
- Fixation des crédits de gestion et de personnel
- Article 51 ~ Définitions et généralités
 - Article 52 ~ Budget de gestion pour les exercices 2010, 2011 et 2012
 - Article 53 ~ Réévaluation annuelle
 - Article 54 ~ Opérations immobilières

Engagements de l'Etat fédéral

- 1 Engagements concernant le cadre financier
 - Article 55 ~ Le cadre financier
- 2 Engagements concernant les adaptations en cours de contrat
 - Article 56 ~ Prise d'avis, concertation et information préalables
- 3 Engagements concernant les modifications du contrat
 - Article 57 ~ Propositions de révision
 - Article 58 ~ Procédure de révision
 - Article 59 ~ Communication des décisions
- 4 Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats
 - Article 60 ~ Suivi de la réalisation des objectifs
 - Article 61 ~ La fonction des commissaires de gouvernement
 - Article 62 ~ L'évaluation annuelle
 - Article 63 ~ Calendrier
- 5 Engagements consécutifs à l'évaluation de la réalisation du contrat
 - Article 64 ~ Impact des mesures décidées après la signature du contrat
 - Article 65 ~ Respect des engagements
 - Article 66 ~ Normes de sécurité
- 6 Engagements concernant la gestion du personnel
 - Article 67 ~ Un SLA conclu entre Selor et les Institutions publiques de sécurité sociale
 - Article 68 ~ Communication et reporting en matière de fonction publique
- 7 Engagements concernant la gestion des financements
 - Article 69 ~ Plan de trésorerie
- 8 Engagements concernant la gestion durable
 - Article 70 ~ Soutien des initiatives de collaboration
- 9 Engagements en matière de synergies entre IPSS
 - Article 71 ~ Initiatives communes
 - Article 72 ~ Lutte contre la fraude sociale, les erreurs et les abus

Engagements généraux communs aux deux parties

- Article 73 ~ Rapport d'autorité contractuels
- Article 74 ~ Gestion paritaire
- Article 75 ~ Collaboration

Dispositions finales

- 1 Autres missions
 - Article 76 ~ Autres missions légales
- 2 Entrée en vigueur et durée du contrat
 - Article 77 ~ Entrée en vigueur
 - Article 78 ~ Durée

Annexes

Annexe 1: Facteurs d'environnement interne et externe

- 1 Facteurs d'environnement interne : perspectives RH
 - 1.1 Les départs
 - 1.2 L'évolution démographique interne
 - 1.3 Les entrées
- 2 Facteurs d'environnement externe : évolution du nombre de retraités et impact financier
 - 2.1 Introduction
 - 2.2 Le nombre de pensionnés
 - 2.3 Les dépenses
 - 2.4 Les « nouveaux cas »
 - 2.5 Comparaison avec le passé proche et conclusion partielle

Annexe 2: Fixation des crédits de gestion

- 1 Les crédits de gestion
 - 1.1 La composition
 - 1.2 Les crédits de gestion 2010 pour les dépenses
 - 1.3 Articles budgétaires par catégories de dépenses
 - 1.4 Paramètres pour les crédits de gestion pour les années 2011 et 2012
- 2 Répartition des crédits de gestion – dépenses
- 3 Répartition des crédits de gestion – recettes
- 4 Fixation des crédits de gestion
 - 4.1 Introduction
 - 4.2 Crédits de gestion relatifs aux missions de base
 - 4.3 Crédits de gestion relatifs aux projets détaillés par type de crédit
- 5 Aperçu des projets évoqués dans les dispositions budgétaires avec renvoi aux articles du contrat d'administration auxquels ils se rapportent
 - 5.1 e-Services
 - 5.2 Paiement des pensions public (Cresos)
 - 5.3 Call center ONP – INASTI – SdPSP
 - 5.4 EU-formulaires (EESSI)
 - 5.5 Gestion des connaissances
 - 5.6 Estimations communes ONP-INASTI
 - 5.7 Taxi-As (données relatives aux revenus imposables), Cadnet (données cadastrales – instantané) et Patris (données cadastrales – historique)
 - 5.8 Datawarehouse
 - 5.9 Echange bilatéral de données

Annexe 3: Mode de calcul et détermination du montant maximal des crédits pour le personnel statutaire

Préambule

Considérant :

Que le contrat d'administration qui régit les relations entre l'Etat fédéral et l'Office national des Pensions doit répondre aux exigences suivantes :

- ~ l'Office national des Pensions, doit veiller à améliorer continuellement la qualité du service au public et à simplifier les procédures administratives ;
- ~ l'Office national des Pensions doit se doter d'outils de gestion souples et efficaces lui permettant de s'adapter aux évolutions sociologiques, démographiques et aux mutations technologiques ;
- ~ l'Office national des Pensions doit disposer d'outils de contrôle lui permettant d'établir qu'il fonctionne de manière efficace, efficiente et qu'il affecte ses ressources d'une manière rationnelle ;
- ~ l'Etat doit fournir à l'Office national des Pensions les crédits de gestion nécessaires à la réalisation de ses objectifs ;

Que le contrat d'administration ne porte ni sur le contenu de la sécurité sociale, ni sur la fixation du montant des recettes ou des dépenses mais vise à optimiser le fonctionnement journalier et la gestion de l'Office national des Pensions et à cet effet, reconnaît une plus grande liberté dans la détermination de l'organisation interne et dans l'utilisation du budget de gestion accordé ;

Que les parties contractantes se considèrent comme des partenaires et sont conscientes que l'exécution des missions dévolues à l'Office national des Pensions ne peut être menée à bien qu'en collaboration avec d'autres partenaires ;

Qu'il s'ensuit que l'Office national des Pensions, dans le cadre de l'optimisation d'un certain nombre de tâches qui lui incombent, sera amené à conclure des collaborations avec d'autres Institutions publiques de sécurité sociale ou d'autres partenaires.

Que les autres Institutions publiques de sécurité sociale et les autres institutions de sécurité sociale restent compétentes et responsables pour les missions qui leur incombent en vertu de la législation en matière de sécurité sociale ;

Que le présent contrat ne remet aucunement en cause les compétences, missions et responsabilités d'autres parties concernées par l'application du régime de pension des travailleurs indépendants ou par l'application du régime des allocations aux personnes handicapées ;

Que les deux parties contractantes s'engagent à tendre vers un environnement optimal propice à la réalisation des engagements réciproques ;

Que les parties contractantes s'engagent à respecter les dispositions en matière de gestion paritaire, celle-ci se renforçant du fait des responsabilités et de l'autonomie accrues accordées à l'Office national des Pensions dans le cadre de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale ;

Vu l'avis du Comité de concertation de base du 17 décembre 2009,

Vu l'accord du Comité de gestion donné en date du 14 décembre 2009,

Vu le contrôle de coordination et de cohérence entre les projets de contrat d'administration des différentes Institutions publiques de sécurité sociale, effectué par le Collège des Institutions publiques de sécurité sociale conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 3 avril 1997,

Vu l'approbation du contrat par le Conseil des Ministres le 17 décembre 2009,

il est convenu, en exécution de l'Arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale, pris en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale, et assurant la viabilité des régimes légaux de pension,

entre, d'une part,

~ l'Etat fédéral,

Et, d'autre part,

~ l'Office national des Pensions

Ce qui suit :

Dispositions introductives

1 Introduction

Voici huit ans, en 2002, a été conclu le premier contrat d'administration entre l'ONP et l'Etat fédéral. La technique du contrat d'administration avait pour objectif de donner plus de liberté à l'ONP comme organisation exécutante au sein de la sécurité sociale et d'en faire une administration plus efficace et plus efficiente.

Si nous faisons le bilan après huit ans, nous pouvons conclure que le contrat d'administration incitait l'ONP à penser non plus purement en termes de tâches, mais bien en termes d'objectifs. Ceci a mené à une amélioration des processus internes et de la performance.

Les deux contrats d'administration précédents prévoyaient de manière progressive l'instauration de délais plus stricts en matière d'attribution, d'envoi d'estimations, de réponses aux demandes d'information, etc. On y portait attention non seulement aux objectifs quantitatifs, mais également à plusieurs objectifs qualitatifs – surtout à partir du deuxième contrat d'administration – ce qui a conduit au développement de nouveaux services pour le citoyen. On pense par exemple au développement du réseau de permanences, à l'outil de simulation des pensions ToutSurMaPension et à l'estimation automatique à l'âge de 55 ans.

Tout ceci est allé de pair avec l'introduction du fonctionnement par projet(s) et de nouveaux instruments de gestion parmi lesquels des outils de Business Intelligence pour contrôler la performance, une fonction d'audit interne et un système de mesure de satisfaction des clients.

Le contrat d'administration lui-même, en tant qu'outil de management, a évolué au fil des années. Le premier contrat d'administration (2002-2004, prolongé jusqu'en 2005) mettait l'accent sur la formulation d'objectifs directement liés aux missions de l'ONP. Ces objectifs étaient, si possible, quantifiés. Dans le deuxième contrat d'administration (2006-2008, prolongé jusqu'en 2009), les objectifs stratégiques sont apparus et l'on s'est aussi davantage préoccupé de l'optimisation des processus internes. Enfin, ce contrat portait une attention particulière à la simplification administrative, à la lutte contre la fraude sociale et au contrôle de qualité.

Le troisième contrat d'administration conclu entre l'ONP et l'Etat fédéral entend se développer sur cette base et faire du contrat d'administration un document réellement stratégique, plutôt qu'un document juridico-administratif. En tant que document stratégique de base de l'organisation, non seulement il comporte les objectifs à atteindre, mais il a également l'ambition d'indiquer la direction que l'organisation veut prendre durant les années à venir.

2 Définitions

Article 1

Pour l'exécution du présent contrat d'administration, on entend par :

- 1 « Etat » : l'Etat fédéral (belge) représenté par le Ministre des pensions, Monsieur Michel DAERDEN, le Secrétaire d'Etat au Budget, Monsieur Melchior WHATELET et la Ministre de la Fonction publique, Madame Inge VERVOTTE ;

- 2 « ONP » : l'Office national des Pensions visé à l'article 40 de l'arrêté royal n°50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, tel que modifié par l'Arrêté royal n°513 du 27 mars 1987 portant suppression de la Caisse nationale des pensions de retraite et de survie et réorganisation de l'Office national des Pensions pour travailleurs salariés, représenté conformément à l'article 7, § 2, al 1er de l'arrêté royal du 3 avril 1997 par Monsieur Gabriel PERL, Administrateur général, par Monsieur Marc DE BLOCK, Administrateur général adjoint, par Monsieur Michel NOLLET, Président du Comité de gestion, par Madame Bernadette ADNET, Madame Anne VANDERSTAPPEN, Monsieur Daniel VAN DAELE, Madame Marie-Hélène SKA, membres du Comité de gestion ;
- 3 « Comité de gestion » : le Comité de gestion de l'Office national des Pensions visé à l'article 42 de l'Arrêté royal n°50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés ;
- 4 « Conseil pour le paiement des prestations » : le Conseil pour le paiement des prestations visé à l'article 60 bis de l'Arrêté royal n°50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés ;
- 5 « Tableaux de bord » : instrument de gestion, visé à l'article 10 de l'Arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux de pensions, destiné à donner un aperçu du rapport existant entre les objectifs (en termes de normes opérationnelles), les moyens accordés et utilisés (en termes de coût) et les services rendus aux assurés sociaux (en termes de résultats atteints) ;
- 6 « Plan d'administration » : le plan d'administration tel que visé à l'article 10 de l'Arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions ;
- 7 « Institutions publiques de sécurité sociale » : les organismes visés à l'article 2 de l'Arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale ;
- 8 « Institutions de sécurité sociale » : les services publics fédéraux, les Institutions publiques de sécurité sociale ainsi que tout organisme, autorité ou toute personne morale de droit public qui accorde des prestations de sécurité sociale ;
- 9 « Institutions coopérantes de sécurité sociale » : les organismes de droit privé agréés pour collaborer à l'application de la sécurité sociale ;
- 10 « Organisme collaborant » : une autre Institution publique de sécurité sociale, une autre institution de sécurité sociale belge ou étrangère ; une institution coopérante de sécurité sociale ou, une autre personne morale de droit public ;
- 11 « Banque Carrefour de la Sécurité Sociale » : Banque Carrefour de la Sécurité sociale créée par la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une banque carrefour de la sécurité sociale ;

- 12 « AR 69 » : Arrêté royal du 14 novembre 2003 portant exécution de la loi du 28 avril 2003 relative aux pensions complémentaires et au régime fiscal de celles-ci et de certains avantages complémentaires en matière de sécurité sociale ;
- 13 « CBFA » : la Commission bancaire, financière et des assurances, instituée par l'article 44 de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.
- 14 « INASTI » : l'Institut national d'assurance sociale pour les travailleurs indépendants établi par la loi du 21 décembre 1970 portant création d'un Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants.
- 15 « SdPSP » : Service des Pensions du secteur public établi par la loi du 12 janvier 2006 portant création du "Service des Pensions du Secteur Public".

3 Objet du contrat

Article 2

Le présent contrat est conclu dans le cadre des dispositions de l'article 5 de l'Arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale.

Il fixe les règles et les conditions spéciales selon lesquelles l'ONP exerce ses missions légales.

Engagements de l'Office national des Pensions

1 Vision, missions, valeurs et stratégie

Article 3 ~ Vision

“Nous entendons offrir une excellente prestation de services aux pensionnés actuels et futurs et, en tant qu'institution publique moderne, servir de référence au sein de la sécurité sociale.”

Article 4 ~ Missions

- ~ “Nous fournissons une information de qualité et accessible et communiquons clairement via divers canaux.”
- ~ “Nous calculons les pensions des travailleurs salariés et la garantie de revenus aux personnes âgées”
- ~ “Nous assurons un paiement en temps utile et correct des pensions des travailleurs salariés et indépendants et de la garantie de revenus aux personnes âgées.”

Article 5 ~ Valeurs

Les valeurs de l'organisation sont les suivantes :

- ~ “Convivialité
Le citoyen est au centre de notre organisation. Nos agents sont conviviaux, prennent leurs responsabilités et sont compétents.”
- ~ “Objectivité
Nous nous portons garants d'un service objectif sans aucune discrimination de race, de sexe ou de convictions personnelles.”
- ~ “Intégrité
Nous attachons énormément d'importance à l'équité et à l'égalité. Pour nous, tout le monde est sur le même pied.”
- ~ “Transparence
Notre devoir est d'afficher ouverture et transparence vis-à-vis du citoyen. Il trouvera ainsi rapidement le service ad hoc et aura connaissance de ses droits et devoirs.”
- ~ “Efficience
Nous visons l'efficience et l'efficacité dans le travail. Les réglementations et procédures ne constituent pas un but en soi, mais seulement un moyen d'être au service de nos clients. Nous cherchons continuellement la simplification administrative.”
- ~ “Qualité
Afin de pouvoir garantir une qualité constante et pour être sûrs d'atteindre les objectifs fixés, nous utilisons plusieurs instruments de mesure.”
- ~ “Attitude innovatrice”
Là où c'est nécessaire, notre organisation et notre mode de fonctionnement sont adaptés à une société en perpétuelle mutation.”

L'ONP prend les initiatives nécessaires pour que ces valeurs soient effectivement portées et partagées par le personnel.

Article 6 ~ Stratégie

Les objectifs stratégiques de l'ONP à réaliser sont les suivants :

- ~ Une politique d'information et de communication basée sur plusieurs canaux développés de manière équivalente
- ~ Une gestion proactive du dossier de pension et du paiement
- ~ Un appui stratégique et de gestion de qualité à destination des pouvoirs publics, des partenaires sociaux et de l'organisation
- ~ Un ensemble de processus intégrés caractérisé par un usage maximal des possibilités de l'e-gouvernement
- ~ Un système de gestion des risques et les mécanismes de contrôle interne connexes font partie intégrante du fonctionnement de l'organisation
- ~ Mener une politique en matière de développement durable
- ~ Un climat de travail motivant
- ~ Une organisation apprenante
- ~ Une gestion efficiente et efficace des moyens mis à disposition de l'organisation.

Pour favoriser la lisibilité du présent document et clarifier la stratégie, les différents objectifs stratégiques ci-dessous sont réunis en trois perspectives : une perspective externe (prestation de services externe), une perspective interne (processus internes) et une perspective d'apprentissage et de croissance.

Les objectifs stratégiques se concrétisent ensuite en un ou plusieurs objectifs opérationnels. Les objectifs opérationnels permettent de réaliser les objectifs stratégiques précités.

Les plans d'action concrets et les projets que l'ONP va développer pour réaliser les objectifs repris dans ce contrat d'administration seront repris dans le plan d'administration annuel de l'organisation (visé à l'article 47). Ce plan d'administration contiendra également une définition claire du mode de calcul des indicateurs quantitatifs repris dans ce contrat.

2 Objectifs relevant de la perspective externe**2.1 Une politique d'information et de communication basée sur plusieurs canaux développés de manière équivalente****Article 7 ~ Critères de performance relatifs aux missions de base**

- ~ Correspondance

L'ONP donne dans les 15 jours ouvrables une réponse définitive aux demandes écrites d'informations à raison des pourcentages mentionnés ci-après :

- 80 % en 2010
- 85 % en 2011
- 90 % en 2012

Toutes les demandes écrites d'information recevront une réponse au plus tard dans les 21 jours ouvrables. Si aucune réponse définitive ne peut être fournie durant cet intervalle, une réponse provisoire sera fournie au cours de cette même période.

Si la demande porte sur une attestation relative à la constitution de ses droits ou aux droits payés ou s'il s'agit d'une copie d'un document, l'ONP s'engage à fournir le document demandé dans les 5 jours ouvrables.

En matière de correspondance, l'ONP vise une satisfaction minimale de la clientèle de 80 %.

~ Téléphone

L'ONP doit être accessible gratuitement par téléphone (via une Ligne verte) et rapidement. Dans minimum 90 % des cas, l'information demandée est immédiatement fournie via la première ligne. Par "immédiatement", l'on entend que l'appelant ne doit pas être transféré ou rappelé pour recevoir l'information demandée.

En matière de prestation de services par téléphone, l'ONP vise une satisfaction minimale de la clientèle de 80 %.

~ Accueil

En matière d'accueil personnel, l'ONP vise une satisfaction minimale de la clientèle de 80 %.

~ Prestation de services online

L'ONP veille à ce que son site internet soit facile d'accès. Cet objectif sera considéré comme atteint si l'ONP dispose pour son site internet du label belge de qualité AnySurfer. Anysurfer est un label attribué par un organisme indépendant lorsqu'un site internet respecte des critères clairement établis en matière d'accessibilité pour les malvoyants, les aveugles, les personnes âgées et les utilisateurs d'internet avec une diminution motrice ou auditive.

Pour ce qui est de son site internet, l'ONP vise une satisfaction minimale de la clientèle de 80 %.

Article 8 ~ Lisibilité de la correspondance

L'ONP s'engage à établir de façon permanente ses formulaires, ses lettres et ses brochures dans une langue claire et compréhensible. En outre, l'ONP s'engage à revoir intégralement la lisibilité des documents suivants :

- ~ Les notifications de pension (prioritaire en 2010)
- ~ Les décomptes de pension (prioritaire en 2012)

Via une enquête de satisfaction, l'ONP vise une satisfaction minimale de la clientèle de 80 % en matière de lisibilité de ses documents.

Article 9 ~ Service téléphonique

L'ONP établit durant la première année de ce contrat un plan d'action pour améliorer l'accessibilité téléphonique aux heures de pointe. Ce plan d'action inclut également des indicateurs pour suivre l'impact des actions entreprises.

Afin d'aboutir à un point de contact pour tout ce qui concerne la pension légale, l'ONP, l'INASTI et le SdPSP créent un call center intégré qui répondra aux questions des (futurs) pensionnés concernant leur estimation de pension.

Article 10 ~ Accueil personnel

L'ONP développe un réseau de boutiques Pensions où le citoyen peut se rendre sur une base permanente pour toute information sur sa pension et ceci pour tous les régimes dans lesquels il a fourni des prestations. Ces points de contact centraux doivent être rapidement accessibles, y compris pour les personnes handicapées.

Article 11 ~ Poursuite du développement du service online

L'ONP poursuit le développement de son canal de prestations online en offrant d'ici la fin du présent contrat des services interactifs personnalisés sur son site internet :

- ~ un dossier online dans lequel le citoyen peut suivre l'état d'avancement de son dossier, consulter différentes données (parmi lesquelles des données en matière de paiement) et peut également à certaines conditions ajouter ou modifier certaines données online.
- ~ demander un aperçu de carrière et réaliser des simulations sur base de cet aperçu de carrière personnel.

L'ONP intègre les mécanismes de sécurité nécessaires pour que l'on puisse garantir l'identité effective de l'émetteur de l'information (authentification de l'identité) et que l'information envoyée par l'émetteur ne puisse être modifiée durant son trajet. Le niveau d'authentification de l'identité doit être adapté au caractère sensible de la transaction.

Article 12 ~ Sessions d'information

L'ONP peut participer sur demande à des sessions d'information de tiers. L'ONP élabore une directive comportant les conditions auxquelles l'ONP peut apporter sa collaboration à ces sessions.

Article 13 ~ Communication à destination du grand public

L'ONP veille à l'adéquation, à l'accessibilité et à la convivialité de son site internet. Celui-ci doit constituer un portail pour tous les services online offerts par l'ONP.

L'ONP offre des dépliants et des brochures rédigés en prenant en compte de la diversité de son groupe cible. Ces dépliants et brochures doivent être gratuits et mis à disposition aussi bien au format papier qu'en ligne. Si nécessaire, l'ONP peut également informer par le biais d'annonces dans les médias.

L'ONP est présent à des bourses qui s'adressent aux plus de 55 ans et y offre un accueil personnel d'une qualité équivalente à celle offerte dans ses bureaux propres ou durant les permanences.

L'ONP informe le grand public via les médias sur les effets concrets de modifications importantes dans la réglementation des pensions.

Article 14 ~ Informer de manière proactive

L'ONP informe le citoyen de manière proactive sur ses droits et devoirs personnels :

- ~ Lorsque l'ONP constate un cumul entre une pension et une activité professionnelle, le pensionné est informé de manière proactive sur les éventuels effets de ce cumul.
- ~ A chaque modification du montant brut ou net à l'exception d'une simple indexation.

2.2 Une gestion proactive du dossier de pension et du paiement

Article 15 ~ Critères de performance relatifs aux missions de base

~ Estimations de pension

L'ONP fournit 90 % des estimations de pension de travailleur salarié dans les 15 jours ouvrables qui suivent la demande.

Si la demande d'estimation porte sur une carrière mixte salarié-indépendant, l'ONP transmet à l'INASTI l'estimation relative aux périodes de salarié endéans les 15 jours ouvrables dans 90 % des cas.

Si la demande d'estimation porte sur une carrière mixte salarié-fonctionnaire, l'ONP fournit 90 % des estimations dans les 15 jours ouvrables qui suivent la réception des éléments de calcul nécessaires du SdPSP.

~ Fixation du droit

• Pension de retraite

Indépendamment des délais légaux dans lesquels les décisions d'attribution doivent être prises en matière de pension de retraite, l'ONP notifie 90 % de ses décisions au plus tard 80 jours ouvrables avant la date de prise de cours. Si la demande est introduite moins de six mois avant la date de prise de cours, l'ONP prendra 90 % de ses décisions dans les 63 jours ouvrables qui suivent la demande.

• Pension de survie

Indépendamment des délais légaux dans lesquels les décisions d'attribution doivent être prises en matière de pension de survie pour travailleurs salariés, l'ONP notifie 90 % de ses décisions dans les 42 jours ouvrables qui suivent la demande.

• Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

Indépendamment des délais légaux dans lesquels les décisions d'attribution doivent être prises dans le domaine de la garantie de revenus aux personnes âgées, l'ONP notifie 90 % de ses décisions dans les 63 jours ouvrables qui suivent la demande et, en cas d'attribution d'une pension à charge de l'ONP, l'ONP notifie 90 % de ses décisions dans les 63 jours ouvrables qui suivent la notification de cette pension.

Lorsque l'ONP est avertie par le SPF Finances d'un changement de la situation de fortune de l'intéressé et/ou des personnes avec lesquelles il partage la même résidence principale, l'ONP procédera d'office à la révision de la GRAPA.

• Cas à notifier en commun (cas Daedalus)

Si la décision définitive qui doit être prise entre en ligne de compte pour une notification définitive commune à l'ONP et à l'INASTI (cas Daedalus), alors l'ONP notifie 90% de ses décisions au plus tard 36 jours ouvrables avant la date de prise de cours. Si la demande est introduite moins de 4 mois avant la date de prise de cours, les délais indiqués ci-dessus restent d'application.

- Suspension du délai

Ces délais de notification du droit fixé en matière de pension de retraite (en cas de demande de moins de 6 mois avant la date de prise de cours), de pension de survie et de garantie de revenus aux personnes âgées sont suspendus aussi longtemps que l'ONP attend l'information exacte qui ne peut être fournie que par l'assuré social ou par un organisme belge ou étranger. Pour les pensions de retraite qui doivent être notifiées au plus tard 80 jours ouvrables avant la date de prise de cours, ce délai de 80 jours ouvrables n'est suspendu que si, durant la période comprise entre la demande et les 80 jours ouvrables précédant la date de prise de cours, le nombre de jours ouvrables pendant lesquels l'ONP n'est pas en attente de l'information nécessaire mentionnée ci-avant est inférieur à 63 jours ouvrables.

- Décision provisoire

Dans tous les cas, lorsque l'ONP ne peut pas respecter ces délais, une décision provisoire est notifiée dans laquelle sont expliquées les raisons pour lesquelles une décision définitive ne peut intervenir. L'ONP notifie la décision définitive dans les 21 jours ouvrables qui suivent la réception des données indispensables à la fixation des droits.

- Fixation du droit modifié

Indépendamment des délais légaux dans lesquels les décisions doivent être prises, l'ONP notifie sa décision provisoire dans les 21 jours ouvrables qui suivent la réception de l'information requise, en cas de :

- bénéfice d'une prestation de ménage et décès de l'un des conjoints ;
- bénéfice par chacun des conjoints d'une pension d'isolé et décès de l'un d'entre eux ;
- bénéfice d'une pension de ménage ou application de la séparation de fait, suivi(s) du divorce.

~ Suivi du droit

- Paiement d'un nouveau droit

Indépendamment des délais légaux dans lesquels le paiement doit être accompli, l'ONP paie les prestations sociales à sa charge, dans les 21 jours ouvrables qui suivent la date de prise de cours ou au plus tard 21 jours ouvrables après qu'il a été satisfait aux conditions de paiement.

- Paiement d'un droit modifié

L'exécution d'une décision modifiée se fait dans les 21 jours ouvrables à raison des pourcentages mentionnés ci-après :

- 60 % en 2010
- 70 % en 2011
- 80 % en 2012

Ce délai commence à courir :

- pour les décisions prises par l'ONP, à partir de la notification ou de sa date de prise de cours ;
- pour les décisions provenant de l'INASTI ou de la Direction générale des Handicapés, à partir de sa réception ou de sa date de prise de cours.

En cas de modification des droits, l'ONP veille à ce que le paiement ne soit pas interrompu. Le cas échéant, une avance est payée.

- Renonciation

En cas de demande de renonciation, l'ONP fait une proposition au Conseil pour le paiement des Prestations, et ceci dans les 42 jours ouvrables qui suivent la réception de toutes les données nécessaires pour la constitution du dossier.

Pour les demandes de renonciation pour lesquelles le Conseil pour le paiement des Prestations délègue sa compétence à l'Administrateur général en application de l'article 108 de la loi du 6 mai 2009 portant des dispositions diverses, l'ONP prend une décision dans les 42 jours ouvrables qui suivent la réception de toutes les données nécessaires à la constitution du dossier.

Article 16 ~ Estimations de pension automatiques

L'ONP envoie aux personnes résidant en Belgique et ayant exercé une activité comme travailleur salarié une estimation automatique de leurs droits de pension au cours de l'année où elles atteignent l'âge de 55 ans. L'ONP établit les contacts nécessaires avec l'INASTI pour aboutir, d'ici la fin du présent contrat d'administration, à l'envoi commun d'estimation automatique en cas de carrière mixte.

Article 17 ~ Gestion de dossier proactive

L'ONP gère le compte individuel de pension et envoie périodiquement un aperçu de carrière pension aux personnes résidant en Belgique et exerçant ou ayant exercé une activité comme travailleur salarié. Ces personnes ont la possibilité de signaler des fautes et des données manquantes.

L'ONP améliore la qualité des aperçus de carrière pension envoyés, des estimations de pension salarié et de ses décisions de pension, d'une part en exerçant un contrôle de qualité sur les données se trouvant sur le compte individuel de pension, et d'autre part en gérant la carrière de pension de manière proactive.

Pour informer correctement le futur pensionné sur ses droits éventuels de pension, l'ONP donnera une réponse claire à chaque question. Lorsque c'est fondé, cette réponse peut aussi consister en une estimation, y compris avant l'âge de 55 ans.

Article 18 ~ Pensions complémentaires

Au sein du cadre réglementaire belge en vigueur et conformément aux attentes prudentielles de la CBFA, l'ONP développe le régime de pension complémentaire qu'il gère sur base des principes de l'AR 69. L'ONP se positionne sur pied d'égalité avec les autres assureurs sur le marché.

Article 19 ~ Paiement par virement

En exécution du Règlement 2007/64/CE du 13 novembre 2007 relatif aux services de paiement dans le marché interne, les conditions de paiement de certaines des prestations payables partout dans le monde ont été unifiées pour tous les pays qui appartiennent à la SEPA (Single Euro Payments Area).

D'ici la fin du contrat d'administration, le paiement de ces prestations se fait par virement sur un compte personnel dans la zone de paiement européenne unique (SEPA) :

- ~ pour 100 % des nouveaux pensionnés ;
- ~ pour 90% des personnes déjà pensionnées.

En outre, les dispositions nécessaires sont prises pour permettre les paiements par virement sur un compte personnel en dehors de la SEPA au moins dans tous les pays avec lesquels la Belgique a conclu une convention de réciprocité.

Article 20 ~ Paiement unique

L'ONP garantit d'ici la fin de ce contrat l'exécution pratique du paiement des prestations gérées par le SdPSP. L'exécution de ces paiements sera faite sur base des instructions du SdPSP. L'ONP conçoit son programme de paiement de telle manière que le paiement de ces prestations puisse y être incorporé.

2.3 Un appui stratégique et de gestion à destination des pouvoirs publics, des partenaires sociaux et de l'organisation**Article 21 ~ Critères de performance relatifs aux missions de base**

~ Appui stratégique

L'ONP répond aux questions posées et aux problèmes spécifiques dans les 21 jours ouvrables ou dans le délai fixé. S'il apparaît que ce délai ne peut être respecté, le retard sera justifié auprès du demandeur avant l'expiration du délai.

~ Appui de gestion

Dans les 15 premiers jours ouvrables de chaque mois, l'ONP met à la disposition de son management un rapport avec le taux de réalisation des indicateurs clés de performance du mois écoulé.

Article 22 ~ Préparation, avis et appui stratégiques

L'ONP remplit une mission de préparation stratégique en collaborant, à l'initiative de son administrateur général, de son Comité de gestion, ou à la requête du Ministre qui est compétent pour les pensions, à l'établissement et à l'élaboration d'avant-projets de loi ou d'arrêtés. Il fournit tous les éléments nécessaires pour en déterminer avec précision l'incidence budgétaire.

L'ONP remplit également à l'initiative de son administrateur général, de son Comité de gestion ou à la requête du Ministre qui est compétent pour les pensions, une mission consultative en formulant des avis ou en établissant des propositions notamment dans le domaine de la simplification des dispositions légales, dont l'incidence budgétaire est estimée de manière systématique et scientifique et dont les fondements sont établis de manière claire et détaillée.

L'ONP remplit également sa mission d'appui par :

- ~ l'établissement systématique de propositions budgétaires périodiques conformément aux exigences légales et aux délais prévus ;
- ~ la réalisation d'études périodiques et ciblées ;
- ~ la communication d'informations sur les questions générales et actuelles concernant tout point soumis à l'organisme.

Article 23 ~ Coordination de la réglementation

L'ONP collabore activement au groupe de travail chargé de la coordination de la réglementation en matière de pensions de travailleurs salariés et indépendants, d'une part en émettant des avis sur la terminologie utilisée et la nouvelle structure du document, et d'autre part en élaborant des textes.

Article 24 ~ Datawarehouse et Business Intelligence

En créant un datawarehouse, l'ONP rend accessibles rapidement et à partir de plusieurs dimensions les connaissances existant dans ses différentes banques de données opérationnelles et systèmes. Ce datawarehouse doit, via des principes tels que le datamining, permettre à l'organisation de puiser de nouvelles connaissances dans les différents systèmes et ceci à titre d'appui de la gestion stratégique de l'organisation et de la politique.

Article 25 ~ Suivi de la performance

Pour permettre à l'organisation de travailler de manière ciblée sur les prestations, l'ONP développe et entretient les outils nécessaires qui dotent le management et les chefs de service des indicateurs nécessaires en matière de volume de travail et de performance. L'ONP utilise à cet effet des rapports de dashboarding qui donnent en un coup d'œil une idée du degré de réalisation des objectifs fixés dans le présent contrat.

Article 26 ~ Suivi de la satisfaction de la clientèle

L'ONP axe la qualité de sa prestation de service sur l'évolution des besoins des utilisateurs. Pour ce faire, l'ONP mesure chaque mois la satisfaction de la clientèle concernant ses différents canaux de prestation (accueil personnel, service téléphonique, correspondance et service online). Les résultats sont publiés dans les rapports de suivi du présent contrat d'administration.

3 Objectifs relevant de la perspective interne**3.1 Un ensemble de processus intégrés caractérisé par un usage maximal des possibilités de l'e-gouvernement****Article 27 ~ Dossier électronique unique**

Dans le cadre de ses missions de base, l'ONP réalise d'ici la fin du présent contrat un dossier électronique unique consultable de partout en permanence. Les flux de travail et les processus sont optimisés en conséquence. Les modifications apportées aux processus et procédures font l'objet d'une description approfondie et la sécurité de l'information doit être garantie et conforme aux normes minimales de sécurité d'application au sein du réseau de la sécurité sociale.

L'ONP applique également la logique qu'on suit ici à ses processus et tâches de soutien.

Article 28 ~ Traitement électronique

À l'issue du présent contrat d'administration, l'ONP sera progressivement passé au traitement électronique des dossiers pour l'exécution de sa mission, et ceci en vue d'une application uniforme de la législation et d'une augmentation de l'efficacité.

Dans cette optique, la fixation des droits de pension se fera d'ici la fin 2010 via un programme de calcul unique, et on utilisera d'ici la fin 2011 une nouvelle banque de données paiement liée à un nouvel ensemble de règles de calcul et de contrôles internes.

Dans ce cadre, l'ONP s'engage à atteindre les objectifs quantitatifs suivants :

- ~ L'ONP convertit sans aucune intervention humaine ses décisions d'attribution en paiement au pro rata des pourcentages suivants :
 - 50 % en 2010
 - 60 % en 2011
 - 70 % en 2012

- ~ L'ONP convertit sans aucune intervention humaine les décisions d'attribution électroniques de l'INASTI en paiement au pro rata des pourcentages suivants :
 - 50 % en 2010
 - 60 % en 2011
 - 70 % en 2012

Article 29 ~ Echange électronique d'information

L'ONP poursuit sa collaboration avec les autres institutions de sécurité sociale en vue du développement de l'e-gouvernement.

Les flux de données électroniques nécessaires sont développés avec les autres organismes de pension en vue de l'échange de données de dossier et d'éléments nécessaires à l'élaboration d'une estimation de pension, à la prise de décisions en matière de fixation des droits de pension, et le cas échéant à la notification unique de ceux-ci ainsi qu'à une gestion optimale et performante des paiements.

L'ONP développe également les flux de données nécessaires dans le cadre de relations avec d'autres institutions publiques, dont le SPF Finances.

Au niveau international, l'ONP suit les activités du groupe de travail au sein de la Banque-carrefour de la sécurité sociale qui s'occupe de l'implémentation des nouveaux Règlements européens.

L'ONP entame des négociations avec des organismes de pension étrangers afin d'aboutir à un échange électronique de données concernant les pensionnés qu'ils payent. Les conventions bilatérales entre organismes peuvent porter sur l'échange des données suivantes :

- ~ date de décès
- ~ données d'état civil
- ~ domicile
- ~ montants payés
- ~ carrière

L'avancement des projets à développer dans le cadre de cet objectif s'évaluera au nombre de nouveaux flux de données électroniques utilisés. En outre, les flux de données électroniques développés dans le cadre de la fixation d'un ou plusieurs droits doivent avoir pour résultat direct de réduire la durée et le nombre de dossiers faisant l'objet de suspension des délais d'attribution prévus à l'article 15.

3.2 Un système de gestion des risques et les mécanismes de contrôle interne connexes font partie intégrante du fonctionnement de l'organisation

Article 30 ~ Suivi des risques

L'ONP décrit les risques qui peuvent entraver la réalisation des objectifs stratégiques et opérationnels repris dans le présent contrat. Ce registre des risques doit être actualisé et sert de base pour la fixation des contrôles internes requis.

Article 31 ~ Business continuity

L'ONP doit disposer d'un plan de business continuity. Ce plan doit fixer comment l'ONP peut continuer à garantir son fonctionnement en cas de catastrophe. En relation avec ceci, l'ONP élabore un Disaster Recovery Plan qui porte sur l'infrastructure IT. Les tests nécessaires doivent être réalisés pour évaluer l'efficacité des plans.

Article 32 ~ Contrôles automatiques

L'ONP intègre les contrôles internes automatiques nécessaires dans ses applications IT. L'ensemble de contrôles intégrés doit être documenté clairement.

Article 33 ~ Contrôles de procédure

Lors du traitement du dossier, chaque phase du processus est enregistrée, chaque intervention humaine ne peut se faire que via un droit d'accès personnalisé basé sur l'ensemble des tâches remplies et l'on utilise les principes de la séparation de fonctions et la double signature.

Article 34 ~ Contrôle ex post et évaluation

L'ONP assure un contrôle de qualité ex post qui détecte d'éventuelles décisions erronées. L'ONP fixe le cadre méthodologique clair dans lequel opère son contrôle de qualité.

L'ONP dispose d'une fonction d'audit interne ayant comme mission d'évaluer la qualité du contrôle interne, d'évaluer les indicateurs définis pour suivre les objectifs opérationnels et de formuler des recommandations pour un meilleur fonctionnement du système de contrôle interne.

Article 35 ~ Prévention de fraude

En matière de prévention de la fraude, l'ONP met l'accent sur la prévention de paiements indus.

Pour le contrôle de l'activité professionnelle rémunérée des pensionnés et l'éventuel bénéfice de prestations sociales, l'information disponible dans le réseau primaire et secondaire de la sécurité sociale est exploitée de façon optimale.

Pour le contrôle des revenus des personnes bénéficiant de la GRAPA, l'ONP utilisera les flux d'information de l'administration fiscale.

L'ONP vérifiera également de manière approfondie les données d'identification nécessaires à une gestion correcte d'un dossier de pension et il veillera à leur enregistrement correct.

Les priorités en la matière sont fixées à l'aide d'une analyse de risques.

Le contrôle du bien-fondé des paiements aux personnes résidant à l'étranger se fait au moins une fois par an :

- ~ sur base d'un échange électronique de données avec le pays de résidence du pensionné
- ~ au moyen d'un certificat de vie adressé au pensionné, lorsqu'il n'existe pas de convention bilatérale avec un organisme du pays de résidence

Pour ce faire, l'ONP établit les contacts nécessaires avec les organismes étrangers. L'échange électronique se fait conformément à l'article 84, 5 a et b du Règlement CE 1408/71. Les priorités sont fixées en fonction des flux de données disponibles à l'étranger et du nombre de bénéficiaires de pension qui y ont établi leur domicile.

3.3 Mener une politique en matière de développement durable

Article 36 ~ Gestion environnementale

L'ONP s'inscrit dans un cycle d'amélioration permanente dans le domaine de la gestion environnementale. Cet objectif est considéré comme atteint si l'ONP dispose en permanence d'un certificat environnemental EMAS pour le complexe des bâtiments "Tour du Midi" et pour les bâtiments des bureaux régionaux de Gand, Bruges, Liège, Arlon et Malmedy. L'ONP doit aussi disposer d'un certificat environnemental EMAS :

- ~ à partir du 1^{er} janvier 2011 pour les bâtiments de ses bureaux régionaux à Courtrai, Mouscron, Charleroi et Anvers
- ~ à partir du 1^{er} janvier 2012 pour les bâtiments de ses bureaux régionaux à Mons, Namur, Hasselt et Turnhout

4 Objectifs relevant de la perspective d'apprentissage et de croissance

4.1 Un climat de travail motivant

Article 37 ~ Communication interne

L'ONP veille à ce que chacun au sein de l'organisation ait toujours accès à toute l'information nécessaire pour son travail. L'ONP veille en particulier à poursuivre le développement d'un intranet interactif et personnalisé.

Article 38 ~ Une communication multidirectionnelle

L'ONP soutient et coordonne les initiatives d'un réseau de correspondants en communication présents dans chaque département afin de favoriser la communication opérationnelle, motivationnelle et stratégique de façon multidirectionnelle (transversale mais également descendante et ascendante) au sein de l'organisme. D'ici la fin du contrat, les correspondants en communication construisent et organisent de manière proactive la communication au sein de leur département et contribuent ainsi à une politique de communication cohérente et intégrée à l'échelle de l'organisation.

Article 39 ~ Bien-être

L'ONP s'engage à mettre en œuvre des actions dans chacun des domaines suivants :

- ~ Sécurité du travail
- ~ Protection de la santé du travailleur au travail
- ~ Charge psychosociale occasionnée par le travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail
- ~ Ergonomie
- ~ Hygiène au travail
- ~ Rafraîchissement des lieux de travail
- ~ Mesures de l'entreprise en matière d'environnement interne.

L'ONP se charge du suivi de la politique intégrée de gestion de l'absentéisme en 5 axes :

- ~ Le relèvement du seuil de l'absentéisme
- ~ Une plus grande attention de la part des chefs et des collègues
- ~ La prévention ciblée au travail (équilibre positif travail/individu : stress, motivation, etc.)
- ~ La prévention ciblée sur les groupes vulnérables
- ~ La réintégration des travailleurs après leur absence

L'ONP met sur pied une politique de télétravail en tant que levier à la fois d'une meilleure qualité de vie (transport domicile-travail, équilibre vie professionnelle/vie privée, etc.) et d'une culture de la responsabilisation.

La réalisation de l'objectif en matière de bien-être est mesurée via les indicateurs P&O suivants définis au niveau fédéral :

Indicateur	cible 2010	cible 2011	cible 2012
~ Absentéisme pour maladie	6,30%	6,15%	6,00%
~ Télétravail	1%	2%	3%

Pendant la durée du présent contrat, l'ONP organise au moins une enquête de satisfaction du personnel. Le score minimal est de 6.1/10 en tenant compte des scores obtenus par le passé.

4.2 Une organisation apprenante**Article 40 ~ Valoriser et utiliser les connaissances**

L'ONP cartographie les compétences existantes et requises au sein de l'organisation. Ces données sont réunies dans un cadastre de compétences devant permettre d'entreprendre les actions nécessaires pour ajuster l'offre et la demande en matière de compétences.

La réalisation de cet objectif s'évalue par la mobilité interne au sein de l'organisation et est mesurée par l'indicateur P&O suivant défini au niveau fédéral :

Indicateur	cible 2010	cible 2011	cible 2012
~ Mobilité interne à l'organisation	5%	6%	7%

Article 41 ~ Echange de connaissances

L'ONP prend les initiatives nécessaires pour favoriser le transfert de connaissances au sein de l'organisation. Dans ce domaine, l'ONP doit évoluer d'ici la fin du présent contrat vers une organisation dans laquelle l'échange de connaissances a une place prépondérante. L'ONP élabore à cet effet une méthodologie efficace qui met l'accent sur l'interactivité en matière de partage de connaissances.

Article 42 ~ Développement de compétences

L'ONP englobe ses formations dans une politique globale en matière de développement des compétences qui permet à l'organisation de disposer des compétences tant individuelles que collectives nécessaires à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation et des objectifs individuels de carrière qui s'y inscrivent.

On mesure la réalisation de l'objectif en matière de développement des compétences par les indicateurs ci-dessous. Les indicateurs qui ont trait à l'application des cercles de développement sont calculés conformément à l'indicateur P&O défini au niveau fédéral.

Indicateur	cible
~ Budget de formation (par rapport à la masse salariale totale)	1,9%
~ Application des cercles de développement	66%

Article 43 ~ L'analyse des plaintes

L'ONP dégage continuellement des plaintes de ses clients les informations utiles dans un contexte d'évolution de leurs attentes et d'éventuels dysfonctionnements qui peuvent apparaître dans l'organisation afin de réagir rapidement par la mise sur pied d'actions d'amélioration. Les résultats de l'analyse des plaintes sont complétés lorsque c'est nécessaire par une enquête de satisfaction ad hoc.

Indicateur
~ Nombre d'actions d'amélioration abouties initiées sur base de l'analyse des plaintes externes

Article 44 ~ Evaluation holistique du fonctionnement de l'organisation

L'ONP s'inscrit dans un cycle d'amélioration permanente et utilise à cet effet le modèle de qualité européen CAF (Common Assessment Framework). En 2010 et 2012, l'ONP fera une auto-évaluation de l'organisation basée sur le modèle CAF.

4.3 Une gestion efficiente et efficace des moyens mis à disposition de l'organisation**Article 45 ~ Comptabilité analytique**

L'institution s'engage à procéder au développement et à l'implémentation d'un plan comptable fondé sur le plan comptable normalisé pour les Institutions publiques de sécurité sociale.

L'institution mettra à profit la période du présent contrat pour développer ou approfondir un système de comptabilité analytique permettant de déterminer le coût des principales activités de base, ainsi que du développement et de l'entretien des nouveaux projets.

Ce système sera évalué selon les procédures généralement admises de contrôle et d'audit interne.

Les Institutions publiques de sécurité sociale organiseront un réseau de contacts et d'échanges méthodologiques et techniques concernant ces matières, auquel le Service Public Fédéral Budget et Contrôle de la gestion apportera son soutien.

Article 46 ~ Plan des besoins en personnel

L'ONP établit chaque année un plan des besoins de personnel qui renferme les besoins en ressources humaines pour les trois années à venir, et ceci aussi bien au point de vue quantitatif qu'en matière des compétences requises. L'ONP cartographie ces besoins de personnel en utilisant une mesure de la charge de travail et fait valider cette méthode par des spécialistes externes.

La réalisation de cet objectif se mesure via les indicateurs P&O suivants définis, au niveau fédéral :

Indicateur	cible
~ Occupation des fonctions du plan de personnel	90%
~ Recrutements réussis	90%

5 Autres engagements

Article 47 ~ Plan d'administration

L'ONP établit chaque année un plan d'administration qui a pour but de déterminer les actions et les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs fixés dans notre contrat d'administration.

Le plan comportera les éléments suivants :

- ~ Les plans d'action que l'ONP va entreprendre pour atteindre les objectifs convenus dans le présent contrat d'administration
- ~ La manière dont seront calculés les indicateurs repris dans le présent contrat
- ~ Par service : une vision, mission et stratégie suivant laquelle, en collaboration avec les autres services au sein de l'ONP, ce service contribuera à réaliser les objectifs repris dans le présent contrat
- ~ Les investissements relatifs à la logistique et à l'infrastructure
- ~ Les besoins en personnel

Le plan veille enfin à la cohérence entre les différentes initiatives.

Article 48 ~ Protocole de collaboration entre les organismes de pension

Les organismes de pension (ONP, INASTI et SdPSP) établissent ensemble un contrat de collaboration qui renferme les projets communs nécessaires à la réalisation des objectifs repris dans les contrats d'administration de l'ONP et l'INASTI et le plan de management de PDOS.

Article 49 ~ Aperçu des projets en matière d'e-gouvernement et d'informatisation

Pendant la première année de ce contrat, l'ONP présentera un aperçu des différents projets réalisés, en cours et planifiés en matière d'e-gouvernement et d'informatisation. Cet aperçu comprendra pour les divers projets les résultats obtenus en termes d'efficacité, d'efficience et d'économies générées.

Article 50 ~ Etat des recettes et des dépenses de missions

L'ONP communiquera trimestriellement au(x) Ministre(s) de tutelle et au Ministre ayant le budget dans ses attributions un état des recettes et des dépenses de missions et de gestion.

Fixation des crédits de gestion et de personnel

Le contenu du présent titre est régi par l'AR du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale, l'AR du 22 juin 2001 fixant les règles en matière de budget, de comptabilité et de comptes des Institutions publiques de sécurité sociale soumises à l'AR du 3 avril 1997 précité et des circulaires subséquentes.

Article 51 ~ Définitions et généralités

Le budget de gestion comprend l'ensemble des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'ONP, telles qu'énumérées aux annexes 1 et 2 de la circulaire du 19 juillet 2007 aux Institutions publiques de sécurité sociale.

Les recettes propres, qui résultent de prestations effectuées pour des tiers sur la base d'un recouvrement des frais, s'ajoutent à l'enveloppe de gestion en respectant les procédures de fixation et d'adaptation du budget telles que fixées par l'arrêté royal du 3 avril 1997.

Si au cours de la période d'exécution du présent contrat d'administration, l'ONP est chargé de missions complémentaires (en front et/ou en back office) entraînant une augmentation de ses dépenses de gestion, ses crédits de gestion seront augmentés d'un montant reconnu nécessaire (après analyse des besoins dans le cadre des enveloppes allouées) de commun accord entre l'ONP et le Gouvernement représenté par le(s) Ministre(s) de Tutelle, le Ministre du Budget et le cas échéant, le Ministre de la Fonction publique.

Si les moyens disponibles (humains ou budgétaires) sont réduits, ou que les missions sont élargies sans que les crédits soient majorés, ce manque de moyens sera répercuté dans l'exécution des objectifs du contrat, sur la base d'un instrument de mesure objectif.

La répartition des articles budgétaires dans les différentes catégories est conforme aux instructions contenues dans la circulaire du 19 juillet 2007 portant les directives concernant le volet budgétaire des contrats d'administration des Institutions publiques de sécurité sociale.

Une distinction est opérée entre :

- ~ les dépenses de personnel ;
- ~ les dépenses de fonctionnement ordinaire ;
- ~ les dépenses de fonctionnement informatique ;
- ~ les dépenses d'investissements (biens immobiliers, informatique et biens mobiliers).

Le budget de gestion ne comporte que des crédits limitatifs, à l'exception des crédits relatifs aux impôts directs et indirects, redevances dues en vertu de dispositions fiscales ou dépenses suite à des procédures ou décisions judiciaires.

Au cours d'un même exercice, les transferts entre les crédits de personnel, d'une part, et, d'autre part, l'ensemble des crédits de fonctionnement et d'investissements, à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers, tels que prévus par l'article 14, § 1^{er}, de l'AR du 3 avril 1997, sont traités dans les conditions prévues par l'article 14, § 1^{er}, précité et dans les meilleurs délais par le Commissaire du Gouvernement du Budget.

Le report de crédits à l'exercice suivant est autorisé dans les conditions prévues à l'article 14, § 2, du même arrêté.

Les crédits légalement reportés d'une année à l'autre s'ajoutent aux crédits de l'année en cours.

Article 52 ~ Budget de gestion pour les exercices 2010, 2011 et 2012

Le budget de gestion de l'institution pour les exercices 2010, 2011 et 2012, fixé conformément à l'article 51 et à la décision du Conseil des Ministres du 27 novembre 2009, est établi comme suit :

	2010	2011	2012
Dépenses de personnel	102.813.000	102.813.000	102.813.000
Dépenses de fonctionnement	21.091.000	21.091.000	21.091.000
Dont : <i>Fonctionnement ordinaire</i>	8.084.000	8.084.000	8.084.000
<i>Informatique</i>	13.759.000	13.759.000	13.759.000
Investissements	4.601.000	4.251.000	4.251.000
Dont : <i>Investissements ordinaires</i>	499.000	499.000	499.000
<i>Investissements informatiques</i>	3.602.000	3.252.000	3.252.000
<i>Investissements immobiliers</i>	500.000	500.000	500.000
TOTAL	128.505.000	128.155.000	128.155.000

Conformément à l'article 5 de l'AR du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel statutaire est fixé à 120.958.647 EUR pour l'exercice 2010, à 122.523.384 EUR pour l'exercice 2011 et à 122.183.980 EUR pour l'exercice 2012.

L'exécution du budget 2010 se fera conformément aux décisions et la notification du Conseil des Ministres du 27 novembre 2009.

Une provision pour le paiement des arriérés de primes de compétence qui seront dus est constituée annuellement. Le montant des dépenses de personnel autorisées par IPSS tel que repris dans le contrat d'administration sera augmenté du montant nécessaire à la liquidation des arriérés relatifs aux primes de compétence liquidées en septembre, pour autant que la somme des montants de toutes les institutions ne dépasse pas le montant total de la provision.

Cette augmentation sera autorisée dans le courant du mois d'octobre par le Secrétaire d'Etat au Budget, sur proposition du ou des Ministres de tutelle de l'institution concernée et sur base des pièces justificatives des paiements effectués et de l'avis du commissaire du gouvernement représentant le Ministre du Budget auprès de l'institution.

Le budget de gestion total normé, immeubles inclus a été calculé, pour les crédits en personnel, les crédits de fonctionnement et les investissements, sur la base du budget normalisé 2009 (décision du Conseil des Ministres du 6 mars 2009) et de l'avenant 2009.

~ Les crédits en personnel suivants sont accordés en supplément aux crédits en personnel normés :

102.847.000	(normé)
429.000	Accord sectoriel 2009 – 2010
<u>288.000</u>	Cotisation FPS
103.564.000	
<u>- 751.000</u>	Economie linéaire
102.813.000	

~ Les crédits de fonctionnement et d'investissements suivants, à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers, sont accordés en supplément :

23.603.000	(normé)
<u>2.341.000</u>	Nouvelles initiatives
25.944.000	
<u>- 752.000</u>	Economie linéaire
25.192.000	

Une justification détaillée du crédit de gestion total ainsi que le mode de calcul relatif aux crédits maximaux en personnel statutaire sont repris en annexe 2 et 3.

Le montant accordé, pour les frais de personnel en 2010, 2011 et 2012 pourra être augmenté du montant nécessaire à la liquidation des arriérés relatifs aux primes de formation certifiée liquidées pour la première fois en septembre 2010 pour autant que la somme des montants de toutes les institutions ne dépasse pas le montant total de la prévision. Cette augmentation sera autorisée par le Secrétaire d'Etat au Budget sur proposition du Ministre de tutelle après vérification de la réalité des dépenses (pièces de paiement) effectuées en septembre et avis du commissaire du gouvernement du budget. Pour l'année 2010, la provision s'élève à 23.769.859 EUR et la part de l'ONP est de 2.025.000 EUR.

Les montants budgétaires pour les exercices 2011 et 2012 sont obtenus sur base de la méthode de calcul propre à l'ONP et sur base des hypothèses actuelles. Ces montants pourront faire l'objet d'une réévaluation annuelle et sont donc mentionnés à titre purement indicatif. Néanmoins, dans la mesure du possible et de la politique budgétaire de l'Etat fédéral, l'Etat fédéral s'engage à respecter au maximum les montants inscrits (ou réévalués en cas de réévaluation) pour les exercices 2011 et 2012.

Si dans le cadre de la politique budgétaire de l'Etat, l'Etat fédéral ne pouvait respecter ce cadre budgétaire, et pour autant que les décisions budgétaires soient susceptibles de mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, l'institution, le cas échéant, adaptera, en concertation avec le Ministre de Tutelle, les objectifs à atteindre à due concurrence à l'aide de son modèle de fixation automatique des crédits de gestion. L'évaluation du contrat tiendra compte de l'adaptation intermédiaire des objectifs.

Article 53 ~ Réévaluation annuelle

A politique inchangée, chacune des 2 années suivantes, les montants de chaque catégorie de dépenses seront réévalués de la manière suivante :

1 Crédits de personnel

Les crédits de personnel seront paramétrisés en fonction de l'évolution du coefficient moyen de liquidation selon la formule :

Coefficient moyen de liquidation des rémunérations Année N (1)
Coefficient moyen de liquidation des rémunérations année N-1 (2)

- (1) Hypothèse du budget économique du Bureau du Plan
- (2) Coefficient réel

Toutefois, si le montant global des crédits de personnel calculé de la manière indiquée ci-dessus était inférieure au montant obtenu par la méthode de calcul propre à l'institution et pour autant que cette différence soit susceptible de mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, cette problématique sera discutée sur l'initiative de l'institution concernée pendant la préfiguration ou le contrôle budgétaires, et des crédits complémentaires seront éventuellement accordés.

Les dépenses de personnel supplémentaires obligatoires, nécessaires et imprévisibles qui sont la conséquence d'une décision gouvernementale seront ajoutées aux crédits de personnel, conformément aux principes d'adaptation repris à l'article 51.

2 Crédits de fonctionnement et d'investissements à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers

Les crédits de l'année précédente évoluent en fonction de l'indice santé figurant dans le budget économique qui sert de base à l'établissement du budget de l'année concernée.

Si l'application de la formule ci-dessus devait mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, cette problématique sera discutée à l'initiative de l'institution concernée pendant la préfiguration ou le contrôle budgétaires, et des crédits complémentaires éventuellement accordés.

3 Crédits d'investissements immobiliers

Les crédits d'investissements immobiliers sont déterminés chaque année en fonction des besoins établis, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, tenant compte, notamment, de l'évolution du programme pluriannuel.

Article 54 ~ Opérations immobilières

Dans la limite de ses missions, l'ONP peut décider de l'acquisition, de l'utilisation ou de l'aliénation de biens matériels ou immatériels et de l'établissement ou de la suppression de droits réels sur ces biens, ainsi que l'exécution de pareilles décisions.

Toute décision d'acquérir, construire, rénover ou aliéner un immeuble ou un droit immobilier dont le montant dépasse 5 millions d'euros est soumise à l'autorisation préalable du(es) Ministre(s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions.

L'affectation du produit de l'aliénation des immeubles doit recevoir l'accord préalable du (es) Ministre(s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions.

Engagements de l'Etat fédéral

1 Engagements concernant le cadre financier

Article 55 ~ Le cadre financier

L'Etat s'engage à établir, avant le début de chaque exercice budgétaire et après concertation avec l'ONP, un plan pour le versement mensuel des crédits destinés au paiement du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenus aux personnes âgées, des allocations aux handicapés, du complément de rente au profit des bénéficiaires d'un statut de reconnaissance nationale, ainsi que de l'indemnité de prépension spéciale pour chômeurs âgés.

L'Etat s'engage à respecter ce plan, toute modification éventuelle devant faire l'objet d'une concertation avec l'ONP au moins 1 mois avant l'effet des modifications apportées.

2 Engagements concernant les adaptations en cours de contrat

Article 56 ~ Prise d'avis, concertation et information préalables

Conformément aux dispositions de la loi du 25 avril 1963, l'Etat fédéral soumet à l'avis de l'organe de gestion de l'ONP tout avant-projet de loi ou d'arrêté visant à modifier la législation que l'ONP est chargée d'appliquer. Dans ce cadre, l'Etat fédéral s'engage à tenir l'ONP au courant des différentes étapes législatives pertinentes et de communiquer, le cas échéant, les modifications éventuelles en cours de procédure.

L'Etat s'engage à établir des contacts avec l'ONP pour, d'une part, tenir compte des aspects techniques et de la faisabilité de mise en œuvre des modifications légales ou réglementaires envisagées et, d'autre part, lui permettre de préparer les adaptations nécessaires. Après concertation avec l'ONP, l'Etat fixe la date d'entrée en vigueur des modifications ou nouvelles mesures envisagées.

3 Engagements concernant les modifications du contrat

Article 57 ~ Propositions de révision

Chaque partie peut proposer à l'autre partie une révision du contrat avant son terme.

Article 58 ~ Procédure de révision

Actuellement les articles 8 et 9 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 imposent que toute modification des termes de la convention est assujettie à la même procédure de base que celle qui a donné lieu à la conclusion du contrat.

Les parties contractantes s'engagent à formuler une proposition de modification de la procédure d'avenant.

Article 59 ~ Communication des décisions

L'Etat fédéral s'engage à communiquer à l'ONP ainsi qu'aux commissaires du gouvernement, les décisions prises lors du Conclave budgétaire et ce, dans les plus brefs délais.

4 Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats

Article 60 ~ Suivi de la réalisation des objectifs

L'Etat fédéral et l'ONP s'engagent à suivre avec attention la réalisation des objectifs et des projets tels qu'ils sont décrits dans le contrat d'administration.

Article 61 ~ La fonction des commissaires de gouvernement

Durant la durée d'exécution du contrat, les Ministres de tutelle des Institutions publiques de sécurité sociale travailleront, en concertation avec les Institutions publiques de sécurité sociale, à professionnaliser et à optimiser la fonction des commissaires de gouvernement qui les représentent, le cas échéant, via la mise en place du Collège des commissaires du gouvernement, tel que prévu par les articles 7 à 11 de l'arrêté royal du 14 novembre 2001 réglant les conditions de nomination et l'exercice de la mission des Commissaires du Gouvernement auprès des Institutions publiques de sécurité sociale.

Article 62 ~ L'évaluation annuelle

Conformément à l'article 8, §3, al.3 de l'arrêté royal du 3 avril 1997, en vue de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements respectifs, les parties contractantes s'engagent à organiser chaque année et par institution une réunion de concertation entre les commissaires du gouvernement et les représentants de l'institution. Un rapport contradictoire et motivé concernant les résultats de cette concertation sera rédigé par les participants, dans lequel les différents points de vue seront présentés en ce qui concerne les matières sur lesquelles un accord n'est pas intervenu. Les parties s'engagent à développer conjointement une méthodologie en vue de la rédaction dudit rapport.

Article 63 ~ Calendrier

Les parties contractantes s'engagent à respecter un calendrier relatif aux missions de rapportage et de suivi qui incombent aux institutions ainsi qu'aux commissaires du gouvernement. Le calendrier est établi de commun accord entre l'institution et les commissaires du gouvernement. Il est communiqué au(x) Ministre(s) de Tutelle, du Budget et de la Fonction publique.

Ce calendrier en vue de l'évaluation annuelle ne pourra toutefois pas prévoir des délais supérieurs à ceux prévus ci-dessous :

- ~ transmission d'un projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'institution aux commissaires du gouvernement au plus tard pour le 31 mars
- ~ organisation de la réunion de concertation dans les 15 jours qui suivent la remise du projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'institution
- ~ transmission du rapport contradictoire et motivé sur les résultats de la concertation dans les 15 jours après la fin de la concertation
- ~ le cas échéant, adaptation du contrat d'administration à la situation modifiée en exécution de l'article 8, § 3, alinéa 1^{er}, de l'arrêté royal du 3 avril 1997.

5 Engagements consécutifs à l'évaluation de la réalisation du contrat

Article 64 ~ Impact des mesures décidées après la signature du contrat

Dans le cadre de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements réciproques repris dans le contrat d'administration et conformément à la logique de contractualisation, l'Etat fédéral tiendra compte de l'impact des mesures décidées ou mises en œuvre après la conclusion du présent contrat et ayant entraîné une augmentation significative et mesurable des tâches ou de leur complexité ou de certaines dépenses, pour autant que l'ONP ait communiqué à temps l'impact que ces modifications ont entraîné.

Article 65 ~ Respect des engagements

En cas d'impossibilité pour l'une des parties de respecter complètement ou partiellement les engagements souscrits, cette partie en informera immédiatement l'autre partie et se concertera avec elle afin de convenir de mesures à prendre afin de remédier à cette situation ou de l'atténuer.

En cas de litige sur l'existence même du non-respect de tout ou partie des engagements repris au présent contrat ou en cas de désaccord fondamental sur les mesures à prendre pour remédier à une défaillance, les parties tenteront, autant que faire se peut, de se concilier. En cas de désaccord persistant, les parties conviennent dans un rapport contradictoire de la meilleure manière de se départager.

A défaut d'un tel accord concerté ou en cas de non-respect du suivi donné à un tel accord, le dossier sera soumis au Conseil des Ministres après avis du Comité de gestion de l'ONP et du Collège des Institutions publiques de sécurité sociale.

Article 66 ~ Normes de sécurité

L'institution s'engage à respecter les normes minimales de sécurité qui sont d'application au sein du réseau de la sécurité sociale.

6 Engagements concernant la gestion du personnel

Article 67 ~ Un SLA conclu entre Selor et les Institutions publiques de sécurité sociale

En matière de gestion des ressources humaines, l'Etat s'engage à ce que le plus rapidement possible, un ou plusieurs SLA's soient conclus entre Selor et les Institutions publiques de sécurité sociale. Les Institutions publiques de sécurité sociale apporteront leur soutien à la conclusion de ces SLA's.

Les discussions autour de ces SLA's devront porter sur les thématiques suivantes :

- ~ La responsabilisation des institutions en matière d'organisation des recrutements de contractuels et des épreuves complémentaires pour les recrutements de statutaires, ce qui suppose une attention particulière pour une politique dynamique de certification ainsi que des engagements mutuels de la part de Selor et des institutions
- ~ L'optimisation de la coopération entre Selor et les institutions prévoyant une représentation de celles-ci au sein d'un organisme d'avis, appelé board of stakeholders de Selor
- ~ L'organisation de sélections communes à l'ensemble (ou une partie) des institutions en vue de recruter des fonctions spécifiques mais communes, ce qui suppose une attention particulière pour une utilisation dynamique des réserves avec le support actif de Selor
- ~ La gestion des recrutements futurs en tenant compte des problèmes des institutions liés à la pyramide des âges qui seront déterminés par les institutions.

Le ou les SLA seront évalués quant à leur exécution de manière à analyser si des adaptations réglementaires doivent être prises afin d'élargir le champ des possibilités des IPSS en matière de gestion de leur politique de personnel.

Article 68 ~ Communication et reporting en matière de fonction publique

L'institution s'engage à respecter ses obligations en matière de communication et de reporting en matière de fonction publique et à collaborer de manière constructive à toute obligation future en la matière.

A cet égard, l'Etat fédéral s'engage à effectuer une concertation préalable sur la manière la plus efficace en matière d'échange d'informations.

7 Engagements concernant la gestion des financements

Article 69 ~ Plan de trésorerie

Après concertation préalable avec les institutions et dans le respect de la politique budgétaire, l'Etat s'engage à respecter le plan de trésorerie établi annuellement pour le versement des subventions à la Gestion, des financements alternatifs et des affectations spécifiques.

L'Etat s'engage à fournir à l'institution les hypothèses de base nécessaires à l'établissement du budget des missions, entre 12 et 17 jours ouvrables avant la séance du Comité de gestion de l'ONP au cours de laquelle le rapport budgétaire au gouvernement est établi ou avant l'échéance prévue pour la transmission des tableaux budgétaires si celle-ci est demandée préalablement. Il s'agit ici des hypothèses de base définies par le Comité Scientifique pour le Budget Economique.

8 Engagements concernant la gestion durable

Article 70 ~ Soutien des initiatives de collaboration

Dans le cadre des engagements de l'ONP en matière de gestion durable, l'Etat fédéral appuiera et soutiendra toutes les initiatives de collaboration avec Fedesco et le SPP Développement durable.

9 Engagements en matière de synergies entre IPSS

Article 71 ~ Initiatives communes

L'institution s'engage à rechercher au maximum des synergies avec les autres institutions.

Concernant les synergies en matière de gestion, le Collège des Institutions publiques de sécurité sociale établira chaque année à l'attention de l'Etat fédéral un rapport décrivant les initiatives prises en la matière au cours de l'année écoulée ainsi que leur degré de réalisation. Les initiatives en matière d'ICT seront rapportées par le Comité général de coordination via les canaux actuels de reporting.

Dans ce cadre et pour autant que les initiatives communes répondent à des besoins propres, l'ONP y apportera sa pleine collaboration.

Lors du Conseil des Ministres du 13 octobre 2009, l'Etat fédéral a décidé d'installer un groupe de travail sous la présidence des ministres de tutelle, chargé, entre autres, de réfléchir à la gestion financière et à la gestion des réserves, à la gestion des bâtiments, à l'organisation de la perception des cotisations sociales, à l'équipement informatique. Les institutions s'engagent à y apporter leur pleine

collaboration, afin que ce groupe de travail puisse déposer ses conclusions à la mi-2011 (ou plus rapidement sur certains thèmes) et rencontrer ainsi le souhait du gouvernement de continuer à améliorer le fonctionnement des IPSS et de les préparer aux défis futurs de la sécurité sociale.

Au sein du même groupe de travail, une concertation aura lieu concernant :

- ~ différents aspects prioritaires en matière de fonction publique, de gestion de personnel et de recrutement ;
- ~ la thématique des recettes propres de gestion (hors recettes propres qui résultent de prestations effectuées pour des tiers) ;
- ~ la thématique des sanctions positives et négatives telles que prévue par la Loi du 26 juillet 1996 et l'arrêté royal du 3 avril 1997.

Ce groupe de travail est composé par les Ministres de Tutelle, qui en assureront la présidence, le Ministre de la Fonction publique, le Ministre du Budget, les représentants du Collège des IPSS et les représentants des partenaires sociaux.

Article 72 ~ Lutte contre la fraude sociale, les erreurs et les indus

L'institution établira, chaque année, à l'attention des Ministres concernés, un rapport sur les initiatives prises (et à prendre) et les résultats engrangés concernant la lutte contre la fraude sociale, les indus et les erreurs et l'analyse et la constatation des phénomènes de fraude, d'indus et d'erreur.

Engagements généraux communs aux deux parties

Article 73 ~ Rapport d'autorité contractuels

Le choix politique du cadre juridique d'un contrat engendre le remplacement du rapport d'autorité classique par un rapport plus contractuel. Les deux parties s'engagent dès lors à une concertation structurelle et à des accords réciproques en tant que partenaires équivalents.

Afin de permettre à l'ONP l'exécution qualitative de sa mission, l'Etat fédéral s'engage à mettre les moyens convenus à la disposition de l'ONP. Il s'agit d'une condition substantielle pour que l'ONP puisse être tenue au respect de l'ensemble de ses engagements dans le cadre du présent contrat.

Article 74 ~ Gestion paritaire

Les parties contractantes s'engagent à respecter les principes de la gestion paritaire, le Comité de gestion et les acteurs de la gestion journalière agissant en tant que réels partenaires.

Article 75 ~ Collaboration

Les parties contractantes s'engagent à mettre tout en œuvre pour créer les conditions favorables à la réalisation des engagements réciproques fixés dans le présent contrat.

Si l'ONP doit, dans le cadre d'une mission légale, collaborer avec un organisme public fédéral, l'Etat fédéral s'engage à entreprendre toutes les actions afin d'assurer la collaboration de l'organisme public avec l'ONP.

Dispositions finales

1 Autres missions

Article 76 ~ Autres missions légales

Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'institution de respecter les divers textes légaux et réglementaires qui contiennent des directives générales, qui s'imposent aux institutions de sécurité sociale lors de l'examen des droits à prestations et dans les relations avec les assurés sociaux, à savoir :

- ~ la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs ;
- ~ la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992 ;
- ~ la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration ;
- ~ la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social.

Pour chaque service ayant des contacts avec les assurés sociaux, les dispositions de la Charte de l'assuré social s'appliquent et les engagements doivent être respectés.

Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'ONP d'exécuter de manière efficace les autres missions légales qui ne font pas l'objet d'un objectif spécifique.

2 Entrée en vigueur et durée du contrat

Article 77 ~ Entrée en vigueur

Conformément à l'article 7, §3 de l'arrêté royal du 3 avril 1997, le présent contrat d'administration entre en vigueur, après approbation par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, à la date fixée par cet arrêté.

Article 78 ~ Durée

Le présent contrat est conclu pour un terme de trois ans.

22 décembre 2009

Au nom de l'Etat fédéral :

Le Ministre des Pensions
M. DAERDEN

Le Secrétaire d'Etat au Budget
M. WATHELET

La Ministre de la Fonction
publique
I. VERVOTTE

Au nom de l'Office national des Pensions,

L'Administrateur général,
G. PERL

L'Administrateur général adjoint
M. DE BLOCK

Le Président du Comité de
gestion,
M. NOLLET

B. ADNET

A. VANDERSTAPPEN

D. VAN DAELE

M-H. SKA

Annexes

- ~ Annexe 1 : Facteurs d'environnement interne et externe
- ~ Annexe 2 : Fixation des crédits de gestion
- ~ Annexe 3 : Mode de calcul et détermination du montant maximal des crédits pour le personnel statutaire

Annexe 1: Facteurs d'environnement interne et externe

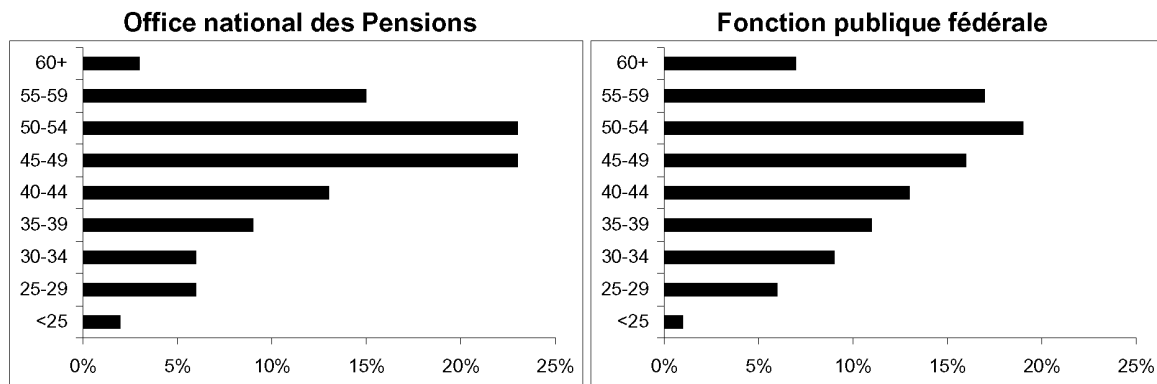
1 Facteurs d'environnement interne : perspectives RH

1.1 Les départs

Les départs (mises à la retraite) attendus pour 2010-2012 (pronostic basé sur le comportement de mise à la retraite en 2007) fluctue autour des 3% et peut donc être décrit comme normal. Ce n'est qu'à partir de 2013 que nous atteindrons des valeurs de plus de 4%.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Départs à la retraite personnel ONP	72	57	67	64	79	85	80
Personnel ONP hors nouveaux recrutements	2.102	2.045	1.978	1.914	1.835	1.750	1.670
Variation annuelle		-2,71%	-3,28%	-3,24%	-4,13%	-4,63%	-4,57%

Cette tendance s'écarte manifestement de la moyenne de la fonction publique fédérale. A l'ONP, 46 % des membres du personnel actuels se trouvent dans la catégorie d'âge 45-54 ans, tandis que ce pourcentage s'élève à 35 % pour l'ensemble de la fonction publique fédérale. En outre, le pourcentage des personnes de plus de 55 ans est de 18 % à l'ONP et de 24 % dans la fonction publique fédérale. Ceci implique que dans les 5 à 10 années à venir, les départs de l'ONP seront moins importants que dans la fonction publique fédérale dans son ensemble. Il est par ailleurs clair que les départs se manifesteront plus tard de manière plus intensive.



1.2 L'évolution démographique interne

Les départs normaux ont pour conséquence que les catégories d'âge 50-59 et 60-65 deviendront dans les années à venir proportionnellement plus importantes ou, autrement dit, que la moyenne d'âge des collaborateurs augmentera. Etant donné que ce facteur démographique (dans toutes les études, l'absentéisme pour cause de maladie s'accroît avec l'âge) va réduire partiellement l'effet de la gestion de l'absentéisme pour cause de maladie, une diminution annuelle de 0.15% de l'absentéisme pour cause de maladie (visé à l'article 39 du contrat d'administration) est un objectif réaliste.

1.3 Les entrées

Pour ce qui est des entrées, on part du principe que le volume de travail en hausse pourra être compensé par l'automatisation croissante du processus de production. On s'attend toutefois à ce que les efforts supplémentaires au niveau de l'information, et de la communication avec les assurés sociaux créent aussi de nouveaux besoins en personnel : à cet effet, il faudra, dans les années à venir, attirer de nouveaux collaborateurs avec des compétences plus élevées.

2 Facteurs d'environnement externe : évolution du nombre de retraités et impact financier

2.1 Introduction

Le nombre actuel de retraités payés par l'Office national des Pensions est d'environ 1.800.000. L'évolution de ce nombre et les budgets correspondants sont essentiellement influencés par des facteurs démographiques (structure par âge de la population et évolution de la longévité) mais également par des facteurs socio-économiques (part des femmes sur le marché du travail, augmentation des temps partiels, ...).

Ces évolutions se reflètent de deux manières dans les perspectives financières des régimes de pensions :

- ~ Les modifications du nombre de retraités qui entraînent des modifications parallèles du montant des prestations ;
- ~ Les modifications dans la structure de carrière des personnes qui amènent une modification des caractéristiques individuelles des retraites.

Par ailleurs, des modifications réglementaires parfois anciennes viennent se superposer à ces différentes évolutions (réforme des pensions de 1997, temps partiels, garantie de revenu aux personnes âgées, ...) et/ou modifier le degré de complexité du travail des agents de l'ONP.

Cette annexe présente quelques évolutions parmi les plus marquantes auxquelles on peut s'attendre dans les prochaines années.

2.2 Le nombre de pensionnés

Le nombre de personnes bénéficiant d'une retraite de salarié était, au 1^{er} janvier 2008 de 1.390.867. À ce nombre, vient s'ajouter¹ celui des personnes bénéficiant d'une pension de survie : 489.574. L'évolution dans les années à venir devrait être la suivante :

Évolution estimée du nombre de pensions par rapport à la situation du 1 ^{er} janvier 2008					
Année	Pensions de retraite		Pensions de survie		
	Base 2008	D'un an à l'autre	Base 2008	D'un an à l'autre	
2008	100,00%		100,00%		
2009	101,29%	1,29%	99,42%	-0,58%	
2010	102,17%	0,88%	98,69%	-0,73%	
2011	104,05%	1,88%	98,01%	-0,68%	
2012	105,92%	1,87%	97,34%	-0,67%	
2013	107,71%	1,79%	96,66%	-0,68%	
2014	109,45%	1,74%	95,99%	-0,67%	
2015	110,88%	1,43%	95,31%	-0,68%	

Pour l'ensemble de la période, l'augmentation annuelle moyenne du nombre de pensions de retraite est de 1,5% (diminution de 0,7% des pensions de survie en raison du nombre croissant de femmes arrivées à l'âge de la retraite après une carrière de salariée).

Pour la période 2008-2012, l'augmentation du nombre de pensions de retraite est estimée annuellement à 1,4% (diminution du nombre de pensions de survie de 0,7%).

¹ Certaines personnes bénéficient à la fois d'une pension de survie et d'une pension de retraite : ce sont pour l'essentiel des femmes

L'importance de la croissance numérique est donc surtout concentrée sur la période 2011-2014 où le nombre de pensions de retraite augmentera de 1,7%, le nombre de pensions de survie conservant le même rythme annuel de diminution (0,7%).

2.3 Les dépenses

Les dépenses de retraite devraient évoluer plus rapidement que les nombres de bénéficiaires puisque les générations les plus jeunes bénéficient généralement de pensions de retraite relativement plus élevées. En janvier 2008 les dépenses mensuelles pour les pensions de retraites s'élevaient à un peu moins de 945 millions d'euros et pour les pensions de survie à un peu plus de 321 millions d'euros.

L'évolution de ces montants dans les années à venir devrait être la suivante :

Évolution estimée du montant des dépenses par rapport au paiement de janvier 2008					
Année	Pensions de retraite		Pensions de survie		
	Base 2008	D'un an à l'autre	Base 2008	D'un an à l'autre	
2008	100,00%		100,00%		
2009	106,67%	6,67%	102,49%	2,49%	
2010	109,59%	2,92%	103,53%	1,04%	
2011	112,69%	3,10%	103,45%	-0,08%	
2012	115,87%	3,18%	103,40%	-0,05%	
2013	119,03%	3,16%	103,32%	-0,08%	
2014	122,14%	3,11%	103,22%	-0,10%	
2015	124,99%	2,85%	103,12%	-0,10%	

Pour l'ensemble de la période, l'augmentation annuelle moyenne du montant correspondant aux pensions de retraite est de 3,2% (augmentation du montant correspondant aux pensions de survie : 0,4%).

Pour la période 2008-2012, l'augmentation annuelle du montant correspondant aux pensions de retraite est estimée à 3,8% (augmentation du montant correspondant aux pensions de survie : 0,8%).

L'importance de la croissance numérique est très marquée en 2009 avec une augmentation des dépenses de 6,67% (diminution du montant correspondant aux pensions de survie de 2,49%). Elle est ensuite concentrée sur la période 2011-2014 où le montant correspondant aux pensions de retraite augmentera de 2,7% (diminution du montant correspondant aux pensions de survie : 0,1%).

2.4 Les « nouveaux cas »

Si le niveau des dépenses de pension n'a pratiquement aucune influence sur le volume de travail de l'ONP, le nombre total de bénéficiaires influencera, quant à lui, les activités de paiement de l'ONP tandis que le nombre de nouveaux bénéficiaires influencera à la fois le volume des activités de paiement et d'attribution. En outre, l'augmentation croissante du nombre de carrières atypiques entraînera une complexification du calcul de la pension.

Une mesure de l'évolution de la charge de travail de l'Office peut être fournie en examinant les « nouveaux cas » c'est à dire le nombre de personnes prenant annuellement leur pension de retraite².

² Les pensions de survie ne sont pas reprises ici

Évolution estimée du nombre de pensions par rapport à la situation du 1 ^{er} janvier 2008		
	Femmes et hommes	
Année	Base 2008	D'un an à l'autre
2008	100,00%	
2009	99,80%	-0,20%
2010	100,70%	0,90%
2011	102,41%	1,71%
2012	104,05%	1,64%
2013	105,82%	1,77%
2014	107,72%	1,90%
2015	109,66%	1,94%

Pour l'ensemble de la période, l'augmentation annuelle moyenne du nombre de nouveaux cas est de 1,3%. Pour la période 2008-2012, l'augmentation du nombre de nouvelles pensions de retraite est estimée annuellement à 1%. Sur la période 2011-2014, le nombre total de nouveaux cas de retraite augmentera de 1,7%.

2.5 Comparaison avec le passé proche et conclusion partielle

Résumé des évolutions annuelles moyennes des nombres et montants durant les différentes périodes				
Paramètre	2008 - 2015	1997 - 2005	2008 - 2012	2011 - 2014
Nombre de pensions				
<i>retraite</i>	+1,5%	+0,5%	+1,4%	+1,7%
<i>survie</i>	-0,7%	-0,4%	-0,7%	-0,7%
Montant des dépenses				
<i>retraite</i>	+3,2%	+2,2%	+3,8%	+2,7%
<i>survie</i>	+0,4%	+0,6%	+0,8%	-0,1%
Nouveaux cas				
<i>femmes et hommes</i>	+1,3%	0,4%	+1,0%	+1,7%

L'augmentation du nombre de pensionnés va continuer à s'accroître jusqu'en 2012 puis elle connaîtra une légère décroissance.

En ce qui concerne l'augmentation annuelle moyenne des montants de dépense, il faut garder à l'esprit que, si toutes les augmentations s'entendent hors inflation, un certain nombre de mesures de revalorisation y sont incluses particulièrement en 2009.

Les effets combinés de la démographie et de la réforme des pensions se sont traduits par une diminution régulière du nombre de nouveaux cas dans les années écoulées. La tendance va cependant s'inverser dans les années à venir pour atteindre un rythme annuel de 1,73% sur la période 2008 - 2015.

Annexe 2: Fixation des crédits de gestion

1 Les crédits de gestion

1.1 La composition

L'article 11, §2, 2° de l'arrêté royal du 3 avril 1997 dispose que le budget de gestion est constitué des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'institution. Les crédits de gestion pour les **dépenses** sont composés de trois catégories : les crédits de personnel, les crédits de fonctionnement et les crédits d'investissement. La répartition des articles budgétaires entre ces différentes catégories est fixée au **point 2**. Les crédits de gestion pour les **recettes** sont repris en **point 3**. Les crédits de gestion pour les dépenses sont scindés en une partie missions de base et une partie projets.

1.2 Les crédits de gestion 2010 pour les dépenses

En euros	2010
Budget de gestion – Missions de base	
Dépenses de personnel	102.813.000
Dépenses de fonctionnement	19.100.000
Ordinaires	7.332.000
Informatiques propres	5.935.000
Informatiques SMALS	5.833.000
Dépenses d'investissements	3.751.000
Informatiques	3.252.000
Ordinaires (Mobilier)	499.000
Dépenses fonctionnement et investissements	22.851.000
Total dépenses de gestion (hors immeubles)	125.664.000
Immeubles	500.000
Total Dépenses de gestion normé (immeubles inclus)	126.164.000

En euros	2010
Budget de gestion – Projets	
Dépenses de personnel	0
Dépenses de fonctionnement	1.991.000
Ordinaires	0
Informatiques propres	0
Informatiques SMALS	1.991.000
Dépenses d'investissements	350.000
Informatiques	350.000
Ordinaires (Mobilier)	
Dépenses fonctionnement et investissements Projets	2.341.000
Budget de gestion global	128.505.000

Le mode de calcul du budget 2010 est repris au **point 4**.

1.4 Paramètres pour les crédits de gestion pour les années 2011 et 2012

En euros	Paramètres pour 2011 et 2012
Budget de gestion – Missions de base	
Dépenses de personnel	
	$\text{Budget année précédente} \times \frac{\text{coefficient moyen de liquidation des rémunérations Année N (1)}}{\text{coefficient moyen de liquidation des rémunérations Année N-1 (2)}}$ <p>(1) hypothèse du budget économique du Bureau du Plan (2) coefficient réel</p>
Dépenses de fonctionnement	
Ordinaires	Budget année précédente x augmentation indice santé
Informatiques propres	Budget année précédente x augmentation indice santé
Informatiques SMALS	Budget année précédente x augmentation indice santé
Dépenses d'investissements	
Informatiques	Budget année précédente x augmentation indice santé
Ordinaires (Mobilier)	Budget année précédente x augmentation indice santé
Immeubles	déterminées chaque année en fonction des besoins établis, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, tenant compte, notamment, de l'évolution du programme pluriannuel.

2 Répartition des crédits de gestion – dépenses

Frais de personnel	
811.1	Rémunérations du personnel
811.2	Cotisations sociales à charge de l'organisme
811.3	Allocations sociales directes et indirectes
811.7	Transferts au Fonds des primes syndicales

Dépenses de fonctionnement	
811.5	Service social du personnel (sauf pensions et prêts)
811.6	Rétributions à des personnes attachées administrativement à l'organisme
812.2 ^R	Formation professionnelle du personnel
812.3	Frais de représentation, de déplacement et de séjour
812.5	Honoraires autres que pour le contentieux
812.6 ^R	Frais de locaux autres que consommation énergétique et frais de matériel, mobilier, machines, matériel roulant et fournitures
812.7	Dépenses de consommation énergétique (bureaux régionaux)
812.8	Frais de bureau, de publication et de publicité
813.1 ^{R 1}	Dépenses courantes de développement et exploitation informatique
816.2	Annulation de créances en matière de traitements, indemnités et rétributions dus au personnel en service actif ou pensionné
816.3	Fonds dérobés
883.3	Prêts financiers et avances consentis par l'organisme
893.9	Garanties et cautionnements reçus de tiers

Dépenses d'investissement	
871.1 ^R	Achats d'immeubles à usage principalement administratif
872.1 ^R	Frais de construction et d'extension augmentant la valeur d'immeubles
873.1 ^R	Dépenses d'investissements en matière informatique
874.1 ^R	Mobilier, matériel et cloisons
874.2 ^R	Machines
874.3 ^R	Matériel roulant
874.4 ^R	Bibliothèque professionnelle

Les articles budgétaires suivis d'un R peuvent faire l'objet d'un report de crédits en application de l'article 14 § 2 de l'AR du 03.04.1997. Les articles budgétaires suivis d'un 1 sont scindés en budget de missions et en budget de gestion.

3 Répartition des crédits de gestion – recettes

Recettes de fonctionnement	
711.2	Notes de crédits et ristournes consenties ultérieurement sur fournitures courantes
716.1	Produits de vente de biens non durables
716.2	Interventions de tiers dans les dépenses de fonctionnement
716.3	Produit de location de biens administratifs
716.8	Remboursement des frais d'administration pour services rendus à des tiers
776.1	Ventes biens immeubles
777.1	Mobilier, matériel et cloisons
777.2	Machines
777.3	Matériel roulant
777.5	Ventes matériel informatique
781.3	Prêts financiers et avances consentis par l'organisme
798.9	Garanties et cautionnements reçus de tiers

4 Fixation des crédits de gestion

4.1 Introduction

La présente annexe détaille la fixation des crédits de gestion : d'une part, pour les budgets relatifs aux missions de base, d'autre part, pour les budgets relatifs aux projets.

4.2 Crédits de gestion relatifs aux missions de base

Le tableau ci-après reprend les montants de référence 2009. Les montants normés sont les montants fixés par le Conseil des Ministres du 6 mars 2009 augmentés des dépenses de fonctionnement autorisées dans le cadre de l'avenant 2009 soit 1.305.000 EUR.

En euros	2009
Budget de gestion – Mission de base	
Dépenses de personnel	104.095.000
Dépenses de fonctionnement	19.852.000
Ordinaires	8.084.000
Informatiques propres	5.935.000
Informatiques SMALS	5.833.000
Dépenses d'investissements	3.751.000
Informatiques	3.252.000
Ordinaires (Mobilier)	499.000
Dépenses fonctionnement et investissements	23.603.000
Total dépenses de gestion (hors immeubles)	127.698.000
Immeubles	500.000
Total Dépenses de gestion normées (immeubles inclus)	128.198.000

1 Crédits de personnel

L'estimation des crédits de personnel reprend aussi bien le personnel statutaire que le personnel contractuel.

~ Fixation budget 2010

Les crédits de personnel demandés pour 2010 sont basés sur les crédits normés 2009 fixés par le Conseil des Ministres du 6 mars 2009)

Ces crédits normés sont :

- diminués de
 - 1.248.000 EUR pour les arriérés primes de compétence 2009
 - 751.000 EUR économie linéaire sur les frais de personnel Conseil des Ministres du 27 novembre 2009
- augmentés de
 - 429.580 EUR supplément de la prime de fin d'année résultant de l'accord sectoriel 2009 – 2010 Conseil des Ministres du 27 novembre 2009
 - 288.351 EUR augmentation de 0,5 % de la cotisation au pool des parastataux Conseil des Ministres du 27 novembre 2009

Les crédits de personnel 2010 sont dès lors fixés à 102.813.000 EUR

~ Fixation budgets 2011 - 2012

Les crédits de fonctionnement ordinaires pour les années 2011 et 2012 sont obtenus en appliquant l'augmentation de l'indice santé au budget de l'année précédente.

2 Crédits de fonctionnement

2.1 Crédits de fonctionnement ordinaires (=hors informatique)

~ Fixation budget 2010

Les crédits de fonctionnement ordinaires sont estimés sur la base du montant normé 2009 fixés par le Conseil des Ministres du 6 mars 2009 diminués de l'économie linéaire de 752.000 suivant le Conseil des Ministres du 27 novembre 2009.

~ Fixation budgets 2011-2012

Les crédits de fonctionnement ordinaires pour les années 2011 et 2012 sont obtenus en appliquant l'augmentation de l'indice santé au budget de l'année précédente.

2.2 Crédits de fonctionnement informatique

Les crédits de fonctionnement informatique relatifs aux missions de base peuvent être répartis en deux composantes : les frais récurrents et les frais pour les missions de base et les projets.

2.2.1 Frais récurrents

Les frais récurrents sont les dépenses nécessaires pour maintenir opérationnels les systèmes informatiques existants et les adapter à l'évolution technologique. Ils sont répartis en frais informatiques propres et en frais informatiques Smals.

~ Fixation budget 2010 (sans les projets)

Les frais récurrents en 2010 sont les frais de 2009 fixés par le Conseil des Ministres du 6 mars 2009 augmentés de 1.041.000 EUR accordés par l'avenant 2009.

Pour 2010, cela donne 11.768.000 EUR pour les moyens de fonctionnement informatique récurrents soit 5.935.000 EUR pour les frais informatiques propres et 5.833.000 EUR pour les frais informatiques Smals.

~ Fixation budgets 2011-2012

Les crédits de fonctionnement informatique pour les années 2011 et 2012 sont obtenus en appliquant l'augmentation de l'indice santé au budget de l'année précédente.

2.2.2 Projets missions de base

Plusieurs projets sont élaborés pour assurer le support des missions de base de l'organisme.

Projet	2010
e-Services	177.167
Paiement des pensions du secteur public (CRESOS)	271.667
Callcenter ONP – INASTI – SdPSP	175.833
EU – Formulaires (EESSI)	95.000
Gestion des connaissances	373.000
Estimations communes ONP – INASTI	178.667
Cadnet – TAXI-AS	60.000
Patris	48.666
Datawarehouse	453.000
Echanges bilatéraux de données	158.000
Total	1.991.000

Ces projets se poursuivront sur les années 2011 et 2012 comme repris dans le tableau ci-dessus.

3 Crédits d'investissement

3.1 Investissements hors informatique (mobiliers)

~ Fixation budget 2010 (sans les projets)

Les crédits d'investissement ordinaires sont les crédits normés 2009 fixés par le Conseil des Ministres du 6 mars 2009 repris dans le tableau ci-dessus.

Le montant obtenu est de 499 000 EUR

~ Fixation budgets 2011-2012

Les crédits d'investissement hors informatique pour les années 2011 et 2012 sont obtenus en appliquant l'augmentation de l'indice santé au budget de l'année précédente.

3.2 Investissements concernant l'informatique

Comme pour les moyens de fonctionnement, une distinction est faite entre les dépenses récurrentes et les dépenses pour les projets élaborés pour assurer le support des missions de base.

~ Fixation budget 2010 (sans les projets)

Les crédits d'investissement concernant l'informatique sont les crédits normés 2009 fixés par le Conseil de Ministres du 6 mars 2009, augmentés d'un montant de 264.000 EUR accordé par l'avenant 2009 repris dans le tableau ci-dessus. Le montant prévu pour 2010 est de 3.252.000 EUR.

~ Fixation budgets 2011-2012

Les crédits d'investissement concernant l'informatique pour les années 2011 et 2012 sont obtenus en appliquant l'augmentation de l'indice santé au budget de l'année précédente.

3.2.1 Frais pour projets liés aux missions de base

Un certain nombre de projets sont élaborés pour assurer le support des missions de base de l'organisme (voir ci avant).

Les crédits d'investissement prévus à cet effet sont les suivants :

Projet	2010
e-Services	100.000
Datawarehouse	250.000
Total	350.000

Cette augmentation par rapport aux crédits d'investissement informatique normés ne concerne que l'année 2010.

3.3 Investissements immobiliers

~ Fixation budget 2010 (sans les projets)

Les crédits d'investissement immobiliers sont les crédits normés 2009 fixés par le Conseil de Ministres du 6 mars 2009 repris dans le tableau ci-avant.

Le montant est de 500.000 EUR.

~ Fixation budgets 2011 - 2012

Les crédits d'investissement immobiliers pour les années 2011 et 2012 sont déterminés chaque année en fonction des besoins établis, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement au Budget, tenant compte, notamment de l'évolution du programme pluriannuel.

4.3 Crédits de gestion relatifs aux projets détaillés par type de crédit

- 1 Crédits de personnel : pas de crédits supplémentaires dans le cadre des projets.
- 2 Crédits de fonctionnement : 1.991.000
 - 2.1 Crédits de fonctionnement ordinaires (=hors informatique) : pas de crédits supplémentaires
 - 2.2 Crédits de fonctionnement informatique

Projet	2010
e-Services	177.167
Paiement des pensions du secteur public (CRESOS)	271.667
Callcenter ONP – INASTI – SdPSP	175.833
EU – Formulaire (EESSI)	95.000
Gestion des connaissances	373.000
Estimations communes ONP – INASTI	178.667
Cadnet – TAXI-AS	60.000
Patris	48.666
Datawarehouse	453.000
Echanges bilatéraux de données	158.000
Total	1.991.000

Cette augmentation par rapport aux crédits de fonctionnement informatique normés concerne également les années 2011 et 2012.

- 3 Crédits d'investissement : 350.000
 - 3.1 Investissements hors informatique: pas de crédits supplémentaires.
 - 3.2 Investissements concernant l'informatique : 350.000 EUR

Projet	2010
e-Services	100.000
Datawarehouse	250.000
Total	350.000

Pas de crédits supplémentaires pour 2011 et 2012.

5 Aperçu des projets évoqués dans les dispositions budgétaires avec renvoi aux articles du contrat d'administration auxquels ils se rapportent

5.1 e-Services

Comprend les projets de consultation online, de modifications online, d'intégration de données de carrière dans ToutSurMaPension, de chargement de formulaires et de formulaires interactifs. Le présent projet entre dans le cadre de l'approche multi-channel de l'ONP. Au sein du back office, ceci diminuera à terme la pression sur les canaux des communications actuels et au niveau du front office, la politique de l'e-government sera rendue tangible pour le citoyen.

Art. 11:

“ L'ONP poursuit le développement de son canal de prestation online en offrant d'ici la fin du présent contrat des services interactifs personnalisés sur son site internet :

- ~ un dossier online dans lequel le citoyen peut suivre l'état d'avancement de son dossier, consulter différentes données (parmi lesquelles des données en matière de paiement) et peut également à certaines conditions ajouter ou modifier certaines données online.
- ~ demander un aperçu de carrière et réaliser des simulations sur base de cet aperçu de carrière personnel.

L'ONP intègre les mécanismes de sécurité nécessaires pour que l'on puisse garantir l'identité effective de l'émetteur de l'information (authentification de l'identité) et que l'information envoyée par l'émetteur ne puisse être modifiée durant son trajet. Le niveau d'authentification de l'identité doit être adapté au caractère sensible de la transaction.”

5.2 Paiement des pensions public (Cresos)

Ce projet vise à l'intégration de cette nouvelle mission dans le fonctionnement de l'ONP, tant d'un point de vue technique (applications IT) que procédural (les processus internes) afin d'en arriver à un paiement unique de pension et à un seul point de contact pour les questions relatives au paiement d'une pension. Le projet permettra en outre, en son temps, une application correcte des règles de cumul, ce qui permettra d'éviter le paiement d'avantages sur une base trop élevée et facilitera les éventuelles compensations entre régimes.

Art. 20:

“ L'ONP garantit d'ici la fin de ce contrat l'exécution pratique du paiement des prestations gérées par le SdPSP. L'exécution de ces paiements sera faite sur base des instructions du SdPSP. L'ONP conçoit son programme de paiement de telle manière que le paiement de ces prestations puisse y être incorporé.”

5.3 Call center ONP – INASTI – SdPSP

Concerne l'élaboration d'un call center intégré.

Art. 9:

“(…) Afin d'aboutir à un point de contact pour tout ce qui concerne la pension légale, l'ONP, l'INASTI et le SdPSP créent un call center intégré qui répondra aux questions des (futurs) pensionnés concernant leur estimation de pension.”

5.4 EU-formulaires (EESSI)

Comprend l'intégration de formulaires de liaison européens électroniques. A l'heure actuelle, l'échange européen des informations s'opère sur des formulaires de papier. L'objectif est de remplacer ce flux de données sur papier par un flux électronique, ce qui doit conduire à une importante simplification administrative ainsi qu'à une accélération et un meilleur suivi de la procédure d'attribution qui a trait aux carrières à l'étranger.

Art. 29:

“(…) Au niveau international, l’ONP suit les activités du groupe de travail au sein de la Banque-carrefour de la sécurité sociale qui s’occupe de l’implémentation des nouveaux Règlements européens. (…)”

5.5 Gestion des connaissances

Comprend des outils pour la gestion des connaissances et l’intranet interactif qui doivent permettre à l’ONP de compenser les suites du “brain-drain” (exode accru d’une expertise importante pour cause de vague de mise à la retraite). Voir également annexe 1.

Art. 37:

“ L’ONP veille à ce que chacun au sein de l’organisation ait toujours accès à toute l’information nécessaire pour son travail. L’ONP veille en particulier à poursuivre le développement d’un intranet interactif et personnalisé.”

Art. 40

“ L’ONP cartographie les compétences existantes et requises au sein de l’organisation. Ces données sont réunies dans un cadastre de compétences devant permettre d’entreprendre les actions nécessaires pour ajuster l’offre et la demande en matière de compétences.”

Art. 41

“L’ONP prend les initiatives nécessaires pour favoriser le transfert de connaissances au sein de l’organisation. Dans ce domaine, l’ONP doit évoluer d’ici la fin du présent contrat vers une organisation dans laquelle l’échange de connaissances a une place prépondérante. L’ONP élabore à cet effet une méthodologie efficace qui met l’accent sur l’interactivité en matière de partage de connaissances.”

5.6 Estimations communes ONP-INASTI

Aujourd’hui, l’ONP et l’INASTI envoient indépendamment l’un de l’autre une estimation automatique de pension (ESAU). En vue d’en arriver à une meilleure prestation de services pour le nombre croissant de citoyens ayant une carrière mixte, le présent projet veut arriver à un envoi commun de l’estimation de pension.

Art. 16:

“(…) L’ONP établit les contacts nécessaires avec l’INASTI pour aboutir, d’ici la fin du présent contrat d’administration, à l’envoi commun d’estimation automatique en cas de carrière mixte.”

5.7 Taxi-As (données relatives aux revenus imposables), Cadnet (données cadastrales – instantané) et Patris (données cadastrales – historique)

Comprend le développement de la consultation online et l’intégration dans le dossier électronique unique des données relatives aux revenus imposables et à tant l’instantané que l’historique des données cadastrales.

De nos jours, ceci s’effectue sur la base d’un échange d’informations avec le SPF Finances, à l’aide de formulaires de papier. Une consultation et une intégration directes de certaines données conduiront à une importante simplification administrative qui permettra d’accélérer et d’optimiser considérablement les procédures d’attribution ainsi que de permettre un meilleur contrôle dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale.

Art. 29:

“(…) L’ONP développe également les flux de données nécessaires dans le cadre de relations avec d’autres institutions publiques, dont le SPF Finances. (...)”

Art. 35

“(…) Pour le contrôle des revenus des personnes bénéficiant de la GRAPA, l’ONP utilisera les flux d’information de l’administration fiscale. (…)”

5.8 Datawarehouse

Comprend la construction d’un environnement de données unique pour les données opérationnelles (étapes successives d’un dossier), les données RH et les données financières ainsi que l’implémentation des outils nécessaires pour les études basées sur ces données, pour le suivi de la performance et pour la construction d’un budget des prestations.

Art. 24:

“ En créant un datawarehouse, l’ONP rend accessibles rapidement et à partir de plusieurs dimensions les connaissances existant dans ses différentes banques de données opérationnelles et systèmes. Ce datawarehouse doit, via des principes tels que le datamining, permettre à l’organisation de puiser de nouvelles connaissances dans les différents systèmes et ceci à titre d’appui de la gestion stratégique de l’organisation et de la politique.”

Art. 25 :

"Pour permettre à l’organisation de travailler de manière ciblée sur les prestations, l’ONP développe et entretient les outils nécessaires qui dotent le management et les chefs de service des indicateurs nécessaires en matière de volume de travail et de performance. L’ONP utilise à cet effet des rapports de dashboarding qui donnent en un coup d’œil une idée du degré de réalisation des objectifs fixés dans le présent contrat."

Art. 45:

“ L’institution s’engage à procéder au développement et à l’implémentation d’un plan comptable fondé sur le plan comptable normalisé pour les Institutions publiques de sécurité sociale.

L’institution mettra à profit la période du présent contrat pour développer ou approfondir un système de comptabilité analytique permettant de déterminer le coût des principales activités de base, ainsi que du développement et de l’entretien des nouveaux projets.

Ce système sera évalué selon les procédures généralement admises de contrôle et d’audit interne.

Les Institutions publiques de sécurité sociale organiseront un réseau de contacts et d’échanges méthodologiques et techniques concernant ces matières, auquel le Service Public Fédéral Budget et Contrôle de la gestion apportera son soutien."

5.9 Echange bilatéral de données

Le développement des flux de données électroniques avec les organismes étrangers dans le cadre d’une simplification administrative ainsi que l’intensification de la lutte contre la fraude sociale.

Art. 29:

“(…) L’ONP entame des négociations avec des organismes de pension étrangers afin d’aboutir à un échange électronique de données concernant les pensionnés qu’ils payent. Les conventions bilatérales entre organismes peuvent porter sur l’échange des données suivantes :

- ~ date de décès
- ~ données d’état civil
- ~ domicile
- ~ montants payés
- ~ carrière

(…)"

Art. 35:

“(…) Le contrôle du bien-fondé des paiements aux personnes résidant à l'étranger se fait au moins une fois par an :

- ~ sur base d'un échange électronique de données avec le pays de résidence du pensionné
- ~ au moyen d'un certificat de vie adressé au pensionné, lorsqu'il n'existe pas de convention bilatérale avec un organisme du pays de résidence

Pour ce faire, l'ONP établit les contacts nécessaires avec les organismes étrangers. L'échange électronique se fait conformément à l'article 84, 5 a et b du Règlement CE 1408/71. Les priorités sont fixées en fonction des flux de données disponibles à l'étranger et du nombre de bénéficiaires de pension qui y ont établi leur domicile.

Annexe 3: Mode de calcul et détermination du montant maximal des crédits pour le personnel statutaire

L'article 5 § 2, 6° de l'arrêté royal du 3 avril 1997 stipule que le contrat d'administration règle le mode de calcul et la détermination du montant maximal des crédits en matière de personnel réservés aux agents statutaires.

La méthode de calcul retenue donne le montant théorique maximal des crédits nécessaires au personnel statutaire.

Sont pris en considération pour la détermination de ce montant :

- ~ le nombre total d'emplois statutaires prévus à l'arrêté du Comité de Gestion portant fixation du plan de personnel de l'Office national des Pensions.
- ~ un coût unitaire par échelles ou groupe d'échelles de traitement liées à ces emplois. Ce coût (barème à 100 %) en ce compris l'allocation de foyer/résidence correspond à la moyenne entre le minimum de l'échelle, compte tenu de l'ancienneté requise pour accéder au grade ou à l'échelle, dans le respect des normes de programmes et le maximum de l'échelle (méthodologie retenue par l'inspection générale des Finances lors de l'évaluation budgétaire des nouveaux cadres).

La méthode retenue pour les grades communs à l'ensemble des services publics a été appliquée pour les grades particuliers à l'ONP.

Sont ajoutés aux traitements barémiques ainsi calculés :

- ~ le pécule de vacances, prime de fin d'année, et autres allocations ou indemnités en application du statut pécuniaire ;
- ~ les cotisations sociales qui y sont liées (cotisations patronales, modération salariale, contribution au pool des pensions du secteur public) ;
- ~ les allocations directes et indirectes à charge de l'ONP ;
- ~ le transfert au fonds des primes syndicales.

Dans ce calcul théorique, se basant sur l'occupation à temps plein des emplois prévus au cadre, les coûts liés aux primes pour départ anticipé à mi-temps, pour la semaine volontaire de 4 jours, aux cotisations fonds de pensions de survie à charge de l'employeur (loi du 10 avril 1995) de même que les charges liées à la mise en disponibilité pour maladie, n'ont pas été pris en compte. Le montant maximal ainsi déterminé, repris à l'article 52 du contrat d'administration est calculé au coefficient moyen de liquidation du 1 janvier 2010 (1,4859).