

**AVENANT 2019-2020  
BIJ DE BESTUURSOVEREENKOMST  
VOOR DE PERIODE 2016-2018  
TUSSEN DE BELGISCHE STAAT  
EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING**



# Inhoudstafel

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>TITEL I: BEGRIPSBEPALINGEN</b> .....	<b>5</b>
<b>TITEL II: ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	<b>10</b>
<b>TITEL III: BELEIDSONDERSTEUNING</b> .....	<b>12</b>
<i>HOOFDSTUK 1: VOORBEREIDEN EN UITVOEREN VAN NIEUWE SOCIO-ECONOMISCHE MAATREGELEN</i> .....	<i>12</i>
<i>HOOFDSTUK 2. DE BEVOEGDHEIDSOVERDRACHTEN NAAR DE GEWESTEN OPTIMAAL BEGELEIDEN OM DE 6de STAATSHERVORMING MEE UIT TE VOEREN</i> .....	<i>14</i>
<i>HOOFDSTUK 3. BELEIDSADVIES GEVEN EN SAMENWERKEN MET DE PARTNERS</i> .....	<i>15</i>
<b>TITEL IV : UITVOERING EN OPTIMALISERING VAN DE BASISOPDRACHTEN...</b>	<b>17</b>
<i>HOOFDSTUK 1 : ONDERSTEUNEN VAN TRANSITIES OP DE ARBEIDSMARKT</i> .	<i>17</i>
<b>Afdeling I: Tijdig en correct uitspraak doen over het recht van de sociaal verzekerden</b> .....	<b>17</b>
<b>Afdeling II: Vergoeden van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers</b> .....	<b>19</b>
<b>Afdeling III: Ter beschikking stellen van e-governmenttoepassingen</b> .....	<b>20</b>
<b>Afdeling IV: Administratieve vereenvoudiging nastreven</b> .....	<b>22</b>
<i>HOOFDSTUK 2: HET SYSTEEM HANDHAVEN EN VERDER ONTWIKKELEN VAN EEN PREVENTIEVE EN GERICHTE AANPAK VAN MISBRUIKEN EN FRAUDE OM REGULIERE TEWERKSTELLING TE ONDERSTEUNEN</i> .....	<i>23</i>
<b>Afdeling I: Verifiëren van de betalingen verricht door de uitbetalingsinstellingen</b> .....	<b>23</b>
<b>Afdeling II: Controleren van de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen</b> .....	<b>24</b>
<b>Afdeling III: Behandelen van dossiers afstand en beslag</b> .....	<b>25</b>
<b>Afdeling IV: Uitvoeren van het controlebeleid</b> .....	<b>26</b>
<b>Afdeling V: Uitvoeren van controles en terugvorderen van onterechte betalingen</b> .....	<b>27</b>
<b>Afdeling VI: Optimaliseren van controletechnieken</b> .....	<b>30</b>
<b>TITEL V : GOOD GOVERNANCE</b> .....	<b>31</b>
<i>HOOFDSTUK 1 : TOEPASSEN VAN HET GEINTEGREERD BEHEERSMODEL</i> .....	<i>31</i>
<i>HOOFDSTUK 2: EEN GESTRUCTUREERDE KLANTENSTRATEGIE ONTWIKKELEN</i> .....	<i>32</i>
<b>Afdeling I: Ter beschikking stellen van informatie aan de klanten</b> .....	<b>32</b>
<b>Afdeling II: Verbeteren van de dienstverlening</b> .....	<b>34</b>
<i>HOOFDSTUK 3: INVESTEREN IN DE ONTWIKKELING VAN DE MEDEWERKERS EN IN INNOVATIEVE WERKWIJZEN OM EEN AANTREKKELIJKE WERKGEVER TE ZIJN</i> .....	<i>36</i>

<i>HOOFDSTUK 4: INTERNE CONTROLE</i> .....	37
<i>HOOFDSTUK 5: MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN</i> .....	38
<i>HOOFDSTUK 6: OPTIMALISEREN VAN PROCESSEN EN DIENSTEN OM DE EFFICIËNTIE TE VERHOGEN</i> .....	39
<b>TITEL VI: MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DE DOELSTELLINGEN EN DE NALEIVING VAN DE GEDRAGSREGELS</b> .....	42
<b>TITEL VII: ALGEMENE GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR BEIDE PARTIJEN</b> .....	43
<b>TITEL VIII: SPECIFIEKE GEMEENSCHAPPELIJKE VERBINTENISSEN EN SYNERGIEËN TUSSEN OISZ</b> .....	49
<b>TITEL IX: BUDGETTAIR, FINANCIËEL EN BOEKHOUDKUNDIG LUIK</b> .....	61
<b>TITEL X: MEDEWERKING AAN TRANSVERSALE PROJECTEN</b> .....	70
<b>TITEL XI: SLOTBEPALINGEN</b> .....	71
<b>BIJLAGE 1: DE WETTELIJKE OPDRACHTEN VAN DE RVA</b> .....	74
<b>BIJLAGE 2: DE MISSIE EN VISIE VAN DE RVA</b> .....	75

# AVENANT 2019-2020 BIJ DE BESTUURSOVEREENKOMST 2016-2018

## INLEIDING

### AVENANT 2019-2020 BIJ DE BESTUURSOVEREENKOMST VOOR DE PERIODE 2016-2018 TUSSEN DE BELGISCHE STAAT EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING

Overwegende,

dat de bestuursovereenkomst geen betrekking heeft op de inhoudelijke aspecten van de sociale zekerheid, noch op de vastlegging van het bedrag van de ontvangsten of uitgaven in de opdrachtenbegroting, maar de optimalisering beoogt van de dagelijkse werking en het beheer van de instellingen en om dat doel te bereiken een grotere marge toekent inzake personeelsbeleid en financieel beheer;

dat de overeenkomstsluitende partijen zichzelf beschouwen als partners die, slechts samen met andere partners, de opdrachten die aan de Rijksdienst zijn opgelegd, uitvoeren en kunnen uitvoeren;

dat de huidige overeenkomst geen afbreuk kan doen aan de bevoegdheden, opdrachten en verantwoordelijkheden van andere partijen die bij de toepassing van het stelsel van de werkloosheidsverzekering betrokken zijn;

dat de overeenkomst de partijen slechts bindt in het kader van de bestaande bevoegdheidsverdeling tussen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en de uitbetalingsinstellingen, zoals die reglementair bepaald is;

dat de uitbetalingsinstellingen bevoegd en verantwoordelijk blijven voor de opdrachten toegekend in toepassing van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders en van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het handvest van de sociaal verzekerde, met name de werknemer informeren betreffende zijn rechten en plichten met betrekking tot de werkloosheidsverzekering, het dossier van de werknemer indienen bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, de voorgeschreven formulieren ter beschikking van de werknemer houden, aan de werknemer of aan de bevoegde diensten alle voorgeschreven mededelingen verstrekken en voorgeschreven documenten overmaken en de werkloosheidsuitkeringen en de andere gelijkgestelde uitkeringen die aan de werknemer toekomen, uitbetalen op grond van de aanduidingen vermeld op de uitkeringskaart, met inachtneming van de wettelijke en de reglementaire bepalingen;

dat beide overeenkomstsluitende partijen zich engageren om een optimale omgeving te creëren voor de realisatie van de verbintenissen, meer bepaald door akkoorden te sluiten met de Gewesten en de Gemeenschappen en deze te respecteren en te doen respecteren;

dat de overeenkomstsluitende partijen zich engageren om de beschikkingen te respecteren inzake het paritair beheer dat versterkt wordt, aangezien in het kader van de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid belangrijker verantwoordelijkheden en meer autonomie toegekend worden aan de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid;

dat de wil bestaat om een avenant of avenanten toe te voegen aan de huidige overeenkomst indien nieuwe beleidsinitiatieven of beleidswijzigingen in werking treden na de ondertekening van de huidige overeenkomst;

dat de vijfde bestuursovereenkomst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening met de staat gold voor de periode die aanving op 1 januari 2016 en eindigt op 31 december 2018;

dat de ministerraad van 05/04/2019 heeft beslist dat de bestuursovereenkomsten van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid voor de periode 2016-2018 worden verlengd met twee jaar maar dat de Koning kan beslissen tot een verkorting van deze verlengingsduur;

dat de Rijksdienst met dit avenant de bestuursovereenkomst voor de periode 2016-2018 aanpast voor de jaren 2019-2020, rekening houdende met de prioritaire projecten waarvoor budgettaire middelen werden toegekend door de staat;

gelet op het advies van het Tussenoverlegcomité, gegeven op 21/03/2019;

gelet op de goedkeuring van het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, gegeven tijdens zijn zitting van 21/03/2019 van het ontwerp van avenant 2019-2020 bij de bestuursovereenkomst waarover met de regering is onderhandeld;

gelet op het akkoord van het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, gegeven op 22/03/2019, inzake de onderlinge coördinatie en consistentie van de ontwerpen van avenant 2019-2020 bij de bestuursovereenkomst van de onderscheiden Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid;

gelet op de goedkeuring van de regering, na beraadslaging in de Ministerraad, van 05/04/2019;

wordt in uitvoering 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 de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels,

tussen:

- de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de heer Kris Peeters, Vice-eersteminister en Minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, door mevrouw Sophie Wilmès, Minister van Begroting en van Ambtenarenzaken, belast met de Nationale Loterij en Wetenschapsbeleid,

en

- de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, vertegenwoordigd door
  - de stemgerechtigde beheerders, aangeduid door het beheersorgaan: de heer Koen Meesters, mevrouw Sabine Slegers en de heer Raf De Weerd, als vertegenwoordigers van de werknemers, en de heer Gianni Duvillier, als vertegenwoordiger van de werkgevers;
  - de administrateur-generaal, Georges Carlens, en de adjunct-administrateur-generaal, Claudette De Koninck

voor de periode van 1 januari 2019 tot 31 december 2020 overeengekomen wat volgt:

# TITEL I: BEGRIPSBEPALINGEN

## Artikel 1

In dit avenant bij de bestuursovereenkomst wordt verstaan onder:

1. “De Rijksdienst”: de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) zoals bedoeld in artikel 7, §1 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
2. “Entiteit”: In het kader van de geleidelijke reorganisatie van de RVA worden de 30 werkloosheidsbureaus van de RVA vanaf 01.01.2016 gegroepeerd in 16 entiteiten. In elke entiteit is er een coördinerend bureau aangeduid. In de 16 coördinerende bureaus worden zowel back-office als front-office activiteiten uitgevoerd. Er zijn er 7 in Wallonië, 7 in Vlaanderen, 1 in Brussel en 1 in Wallonië, bevoegd voor de Duitstalige gemeenschap. In de andere 14 bureaus is de back-office in geleidelijke afbouw en op termijn zal het accent liggen op de front-office. Het Beheerscomité van de RVA ging akkoord met deze reorganisatie tijdens zijn zitting van 10.07.2014 en de Minister van Werk op 15.07.2014;
3. “Fonds voor Sluiting van Ondernemingen” (FSO): het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers zoals bedoeld in artikel 27 van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van ondernemingen;
4. “Beheerscomité”: het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zoals bedoeld in artikel 1, 5° van de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de instellingen van openbaar nut voor sociale zekerheid en sociale voorzorg en in artikel 2 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, dat tevens het Beheerscomité vormt van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen;
5. “Bijzonder Comité”: het Comité opgericht door het koninklijk besluit van 18 juli 2007 tot benoeming van de leden van het Bijzonder Comité in uitvoering van het KB van 23 maart 2007 tot uitvoering van artikel 28 §2 van de wet van 26 juni 2002. Het Bijzonder Comité oefent de bevoegdheid van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen uit in de social-profitsector en voor de vrije beroepen;
6. “Uitbetalingsinstellingen”(UI): de uitbetalingsinstellingen zoals bepaald door artikel 7, §2 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
7. “Boordtabellen”: de boordtabellen 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 de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;
8. Afwerkingstermijnen “maand” en “dag”: in de artikels van deze overeenkomst zijn verbintenissen opgenomen in verband met de termijnen waarbinnen dossiers worden afgewerkt. De term “dag” staat voor een kalenderdag. Voor de termijnen uitgedrukt in dagen worden de weekends en feestdagen opgenomen in de vermelde termijn. Voor de term “maand” wordt de termijn tussen de dag van ontvangst en de dag voorafgaand aan dezelfde dag van de volgende maand beschouwd als één maand. De termijn van één maand kan naargelang de maand 28, 29, 30 of 31 kalenderdagen bedragen. De weekends en feestdagen zijn eveneens opgenomen in deze termijn.

9. "Statistical Process Control"-methode (SPC): de methode waarbij op basis van willekeurige statistische steekproeven de correctheid van administratieve beslissingen wordt nagegaan;
10. "Toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen, uitkeringen met bedrijfstoeslag en activeringsuitkeringen, en de behandeling van de aangiften over de gewijzigde situatie van de uitkeringsgerechtigden;
11. "Behandelen van dossiers loopbaanonderbreking en tijdskrediet": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van aanvragen voor het onderbreken of verminderen van de arbeidsprestaties in het kader van de loopbaanonderbreking (overheidssector) of het tijdskrediet (privésector) en het geven van de opdracht tot betaling van de gerechtigden. De materie loopbaanonderbreking, kan in toepassing van de zesde staatshervorming, evenwel overgenomen worden door de gemeenschappen en gewesten voor personeelsleden die onder hun bevoegdheid vallen.
12. "Behandelen van dossiers pleegverlof": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de aanvragen om uitkeringen voor de dagen van afwezigheid op het werk van een pleegouder, met het oog op het verstrekken van pleegzorgen;
13. "Behandelen van dossiers afstand en beslag": de opdracht waarbij de Rijksdienst als schuldenaar van inkomsten inhoudingen verricht op de uitkeringen die ofwel rechtsreeks door hem betaald worden ofwel via de uitbetalingsinstellingen. Het betreft hoofdzakelijk uitvoerende derdebeslagen, uitvoeringsprocedures inzake onderhoudsgelden (loondelegatie) en overdrachten (in toepassing van de wet van 12 april 1965 op de bescherming van het loon van werknemers);
14. "Verifiëren van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen": de opdracht waarbij de Rijksdienst controleert of de betaling van uitkeringen/vergoedingen door de uitbetalingsinstellingen correct is gebeurd. Het betreft de gevallen waarin de uitkeringen of vergoedingen niet rechtstreeks door de Rijksdienst aan de sociaal verzekerde worden betaald, maar door de uitbetalingsinstelling (die hiervoor voorschotten van de Rijksdienst krijgt);
15. "OASIS" (Organisatie Anti-fraude van de Sociale Inspectiediensten): het samenwerkingsakkoord tussen de FOD's Sociale zekerheid, Financiën, Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (WASO), RSZ, RVA, Kruispuntbank van de Sociale zekerheid en Smals. Er werd een datawarehouse ontwikkeld waarin gegevens uit verschillende gegevensbanken gegroepeerd worden (LATG, Dimona, DMFA, BTW,...). Dit datawarehouse moet de betrokken diensten in staat stellen om, enerzijds, op basis van potentiële fraude-indicatoren doelgerichte controles uit te voeren en, anderzijds, analyses te verrichten op gerelateerde gegevens afkomstig van verschillende socialezekerheidssectoren. De inspectiediensten krijgen zo gedetailleerde informatie ("alarmen") over werknemers en werkgevers, wat een indicatie kan zijn van mogelijke misbruiken en in voorkomend geval aanleiding kan geven tot een onderzoek ter plaatse;
16. "GENESIS" (Gathering Evidences from National Enquiries Social Inspection Services): 1) het synthetisch kadaster van de onderzoeken, een database die informatie bevat over de lopende of afgesloten onderzoeken bij de inspectiediensten van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, de FOD Sociale Zekerheid en de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening. Door het synthetisch kadaster van de onderzoeken te raadplegen, kan men gegevens consulteren betreffende de ondernemingen en de natuurlijke personen die het onderwerp van een onderzoek zijn, of



zijn geweest, in minstens één van de bovengenoemde inspectiediensten;  
2) een platform dat de sociaal inspecteurs toegang biedt tot de sociale databases: de sociaal inspecteurs kunnen op geïntegreerde, gebruiksvriendelijke en beveiligde wijze informatie raadplegen die afkomstig is uit deze verschillende databases en die rechtstreeks verband houdt met het behandelde dossier;

17. "DOLSIS": DOLSIS is een toepassing waarmee men gegevens kan raadplegen in het Rijksregister en het Bisregister, in de werkgeversrepertoria van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid en de Dienst voor Bijzondere Sociale Zekerheidsstelsels, in het Interactief personeelsregister, in de DMFA en in het Limosakadaster. De toegang tot de toepassing DOLSIS is strikt voorbehouden aan bepaalde medewerkers van federale, regionale en communautaire diensten die bevoegd zijn voor het uitvoeren van verschillende verificaties om fraude tegen te gaan;
18. "Terugvorderen": de opdracht die alle activiteiten omvat die gepaard gaan met de invordering van bedragen waarvan bij controle of door spontane aangifte gebleken is dat ze ten onrechte verkregen werden;
19. "Uitspraak over betwiste zaken": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van de dossiers waarin de sociaal verzekerde wel toelaatbaar is tot het recht op uitkeringen maar niet vergoedbaar doordat hij sommige van zijn verplichtingen (zoals ingeschreven zijn als werkzoekende, beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt, juiste aangifte van de gezinstoestand, verplichtingen inzake controle) niet heeft nageleefd of niet voldoet aan de vergoedbaarheidsartikels (bijvoorbeeld werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil). Vooraleer de Rijksdienst definitief beslist of de werkloze vergoedbaar is of was, krijgt hij, overeenkomstig de vigerende regelgeving, de kans om zijn argumenten uiteen te zetten. Zodra de Rijksdienst een beslissing heeft genomen wordt deze betekend aan de betrokkene;
20. "Geïntegreerd beheer": het beheersmodel dat door de Rijksdienst ontwikkeld werd om gekwantificeerde resultaten te behalen in de verschillende activiteitsdomeinen en dat hem toelaat de basisopdrachten te beheersen via genormeerde beheersindicatoren en tegelijk structurele verbeteringsprojecten op te zetten;
21. "Kostprijsberekening": het model dat een gedetailleerd inzicht biedt in de structuur van de werkingskosten van de Rijksdienst per kostenplaats, kostensoort en basisopdracht door de koppeling van 3 soorten gegevens:
  1. volumegegevens op basis van de activiteitenopvolging binnen de boordtabellen,
  2. gegevens over de werkelijke allocatie van personeels- en andere werkingsmiddelen per opdracht en
  3. de uitvoeringsresultaten van de begroting;
22. "Financieel beheer": de opdracht die alle activiteiten omvat met betrekking tot het beheer van de financiële middelen van de Rijksdienst;
23. "Gewest- en gemeenschapsinstellingen": de instellingen bevoegd voor de arbeidsbemiddeling (een gewestmaterie) en de beroepsopleiding (een gemeenschapsmaterie) zijn:
  - de VDAB, de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, regelt de arbeidsbemiddeling en de beroepsopleiding in de Vlaamse Gemeenschap. Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest organiseert de VDAB de beroepsopleiding voor Nederlandstaligen;
  - de FOREM, l'Office Wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi, organiseert de arbeidsbemiddeling voor Franstaligen in het Waals Gewest, alsook de beroepsopleiding in het Waals Gewest;

- ACTIRIS, de Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling is enkel bevoegd voor arbeidsbemiddeling zowel voor Nederlands- als Franstaligen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- het IBFFP, l'Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle, organiseert de beroepsopleiding van Franstaligen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- het ADG, het Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft is bevoegd voor de organisatie van de arbeidsbemiddeling voor Duitstalige werkzoekenden in het Waals Gewest en regelt de beroepsopleiding in de Duitstalige Gemeenschap;

De voormelde instellingen zijn ingevolge de Zesde Staats hervorming eveneens bevoegd voor sommige materies die werden overgedragen aan de Gewesten, inzonderheid voor de controle van de actieve, passieve en aangepaste beschikbaarheid en voor de beslissingen inzake vrijstelling van beschikbaarheid voor het volgen van studies en opleidingen.

24. "Aangifte van sociale risico's" (ASR): de aangifte van de scenario's binnen de sector werkloosheid laten de werkgever in geval van een sociaal risico toe de gegevens mee te delen, noodzakelijk voor:
- het vaststellen van het recht op uitkeringen (bijvoorbeeld het recht op uitkeringen volledige werkloosheid na een tewerkstelling) of het recht op een bepaald statuut (bijvoorbeeld het statuut van deeltijds werknemer met behoud van rechten);
  - het maandelijks berekenen van de uitkeringen. Het kan hier enerzijds gaan om situaties waarbij werknemers worden vergoed tijdens een schorsing van hun arbeidsovereenkomst (bijvoorbeeld uitkeringen tijdelijke werkloosheid, jeugd- of seniorvakantie-uitkering) en, anderzijds om situaties waarbij werk wordt gecombineerd met een uitkering (bv. activeringsuitkeringen of de inkomensgarantie-uitkering voor de deeltijdse werknemer);
25. "Tijdelijke werkloosheid": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van de mededelingen tijdelijke werkloosheid door de werkgever en de toekenning van uitkeringen aan de tijdelijk werkloze. Een tijdelijk werkloze is een werknemer die door een arbeidsovereenkomst is verbonden en waarvan de uitvoering tijdelijk, geheel of gedeeltelijk, geschorst is door overmacht, collectieve jaarlijkse vakantie, technische stoornis, slecht weer, economische oorzaken, staking of lock-out. In de meeste gevallen is de werkgever verplicht een tijdige mededeling te doen aan het werkloosheidsbureau van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening van de plaats waar de exploitatiezetel van de onderneming gevestigd is;
26. "UNIPROC": een procedure die werd afgesproken met de uitbetalingsinstellingen en de OCMW's om OCMW-voorschotten te vermijden. Aanvragen om werkloosheids-uitkeringen door sociaal verzekerden die tegelijk een beroep doen op het OCMW voor het leefloon worden prioritair onderzocht. Wanneer iemand bij het OCMW een voorschot vraagt, wint het OCMW met een fax informatie in bij de UI over de stand van het werkloosheidsdossier. Indien de UI niet gekend is, wordt de informatie bij de RVA gehaald. Om eventueel een voorschot te vermijden, zal de UI of de RVA meedelen of betrokkene recht heeft op uitkeringen en, indien dit zo is, wanneer dit recht ingaat;

27. “Interne controle” moet begrepen worden in de zin van ‘beheersing’ van de organisatie en haar risico’s. Interne controle is het geheel van maatregelen die door het management en het personeel worden genomen om de strategie en de doelstellingen van de organisatie te kunnen bereiken. Het interne controlesysteem is daarbij gericht op:
- de effectiviteit, efficiëntie en zuinigheid van de processen en activiteiten
  - de beheersing van de risico’s
  - het doen naleven van reglementen en procedures
  - de kwaliteit van de beheersinformatie en, meer algemeen, het naleven van de verplichting tot rekenschap afleggen
  - de bescherming van de middelen of activa tegen verlies, wangebruik en schade;
28. “Interne audit” houdt toezicht op de kwaliteit van het risicobeheer en de interne controlesystemen van de organisatie. Een professionele interne auditfunctie voegt aan het eerstelijnstoezicht door het management zelf, een tweedelijns-, onafhankelijke garantie toe dat het interne controlesysteem goed werkt (‘independent assurance’). De interne auditfunctie zal daarbij ook advies geven aan het management om het bestaande systeem en de maatregelen van interne controle te optimaliseren (‘consultancy’) met het oog op het bereiken van de organisatiedoelstellingen. De interne auditfunctie wenst vanuit haar opdracht en perspectief bij te dragen tot een goede beheersing van de strategische, operationele, administratieve, financiële, informaticatechnische, etc. processen, om zo de werking en resultaten (diensten en producten) van deze processen te optimaliseren. Om deze ambitie te kunnen waarmaken, wordt de interne auditfunctie opgenomen door een actor binnen de organisatie die evenwel onafhankelijk is van elke functionele dienst en het management.
29. “eDeduction”: een project dat beheerd wordt door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Er zal een platform gecreëerd worden voor de elektronische uitwisseling van gegevens in het kader van gedwongen inhoudingen op sociale uitkeringen (beslag onder derden, loonoverdracht,...).

## TITEL II: ALGEMENE BEPALINGEN

*Met uitzondering van hetgeen hieronder is bepaald, blijven alle specifieke verbintenissen van de RVA-bestuursovereenkomst 2016-2018 van toepassing voor de periode 2019-2020.*

*Voor zover mogelijk dient elke verwijzing naar de jaren 2016 tot 2018 te worden opgevat als een logische verwijzing naar de jaren 2016 tot 2020.*

*De verbintenissen die voortvloeien uit de bestuursovereenkomst 2016-2018 en dit aanhangsel zullen worden uitgevoerd voor de jaren 2019 en 2020 voor zover er, op initiatief van de federale regering die samengesteld wordt na de verkiezingen van 26 mei 2019, geen nieuwe bestuursovereenkomst tot stand komt overeenkomstig de procedure voorzien in 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.*

### Artikel 2

De **missie** omschrijft beknopt de bestaansredenen en activiteiten van de RVA:

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening is een Openbare Instelling van Sociale Zekerheid. De RVA is verantwoordelijk voor één van de basissectoren van de Sociale Zekerheid. Hij past het stelsel van de werkloosheidsverzekering en het stelsel van loopbaanonderbreking en tijdskrediet toe. De RVA voert de regelgeving ter zake uit. Hierbij moet uiteraard ook rekening gehouden worden met de Europese context die een steeds belangrijker rol speelt binnen het werkgelegenheidsbeleid.

De lijst met de belangrijkste wettelijke opdrachten is opgenomen als **bijlage 1**.

De RVA is actief op 6 grote domeinen:

- preventie
- vergoeding
- (her)inschakeling
- verzoening van het privéleven met het beroepsleven
- informatie
- controle.

De RVA werkt op al deze zes domeinen nauw samen met de politieke beleidsverantwoordelijken en in het bijzonder met zijn Voogdijminister, de Minister van Werk. Hij neemt actief deel aan de voorbereiding en de evaluatie van de reglementeringen waarvoor hij bevoegd is.

In de **visie** beschrijft de RVA waar hij naartoe wil tegen 2025: “Samen voor een activerende sociale bescherming.” De visie geeft duidelijk de richting aan waarin de RVA, samen met zijn medewerkers, wil evolueren en is gesteund op twee pijlers:

De RVA wil:

- sociale bescherming bieden en transitie op de arbeidsmarkt ondersteunen,
- een referentiepunt zijn inzake goed beheer en klantgerichtheid.

De **strategie** vloeit voort uit de visie en bepaalt hoe de RVA zijn visie stapsgewijs zal realiseren. Voor de volgende 3 jaren heeft de RVA 5 strategische doelstellingen bepaald:

1. Een gestructureerde klantenstrategie ontwikkelen om transities op de arbeidsmarkt te ondersteunen
2. De preventieve en gerichte aanpak van misbruiken en fraude verder uitbreiden om reguliere tewerkstelling te ondersteunen
3. De bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten optimaal begeleiden om de 6e staatshervorming mee uit te voeren
4. Optimaliseren van processen en diensten om de efficiëntie te verhogen
5. Investeren in de ontwikkeling van de medewerkers en in innovatieve werkwijzen om een aantrekkelijke werkgever te zijn

De **waarden** geven aan welke principes en ideeën het intern gedrag van de medewerkers en de relaties van de RVA met de buitenwereld bepalen.

De volledige teksten van de missie, de visie en de strategie van de RVA, zijn opgenomen als **bijlage 2** bij deze bestuursovereenkomst.

### **Artikel 3**

Bij de uitvoering van zijn opdrachten en van deze bestuursovereenkomst werkt de RVA constructief samen met zijn partners en in het bijzonder met:

- de uitbetalingsinstellingen
- de gewestinstellingen
- de OCMW's,...

## **TITEL III: BELEIDSONDERSTEUNING**

*De RVA wil de regering optimaal adviseren en ondersteunen bij de voorbereiding en de uitvoering van het regeringsbeleid voor wat de bevoegdheidsdomeinen van de RVA betreft.*

### **HOOFDSTUK 1: VOORBEREIDEN EN UITVOEREN VAN NIEUWE SOCIO-ECONOMISCHE MAATREGELEN**

#### **Artikel 4**

De RVA ondersteunt de bevoegde overheden en beleidsverantwoordelijken bij de voorbereiding van hervormingen en van de reglementering.

De administratie:

- wijst pistes aan die gevolgd kunnen worden om de politieke doelstellingen te bereiken, inzonderheid rekening houdend met de technische en juridische haalbaarheid,
- verleent technische bijstand aan politieke onderhandelingen,
- ontwikkelt verder politiek weerhouden pistes, inzonderheid door te wijzen op hun juridische, maatschappelijke, economische en budgettaire consequenties en op de gevolgen voor wat de middelen, het personeel en de toepasbaarheid betreft,
- neemt actief deel aan het opstellen van ontwerpen van regelgeving, in het bijzonder in samenwerking met de bevoegde directies van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

#### **Artikel 5**

De administratie zal haar beheerders ondersteunen in hun beheers- en adviesopdracht, door hen maximaal te informeren. Dit gebeurt door het opstellen van analyses, statistieken en commentaren en door de deelname van experts aan de vergaderingen van het Beheerscomité van de RVA en van commissies van de Nationale Arbeidsraad, of door deelname aan ad hoc vergaderingen.

De administratie zal haar beheerders, op basis van een objectieve evaluatie van de genomen of nog te nemen maatregelen, gemotiveerde adviezen geven over de haalbaarheid van de beoogde maatregelen, hun juridische, maatschappelijke, economische en budgettaire consequenties en hun gevolgen voor wat de middelen en het personeel betreft.

De administratie doet dit inzonderheid, binnen de door de Minister gestelde termijn, voor de ontwerpen van regelgeving die door de voogdijoverheid voor advies aan het Beheerscomité worden voorgelegd.

De administratie organiseert op eigen initiatief of op initiatief van het Beheerscomité, technische werkgroepen teneinde complexe materies toe te lichten. Zonodig maakt de administratie, op eigen initiatief of op vraag van het Beheerscomité, bovendien een gedetailleerde technische analyse omtrent de voorgestelde maatregel en zijn implicaties op andere aspecten van de werkloosheidsverzekering en op andere regelgeving.

## **Artikel 6**

De RVA zal, met het oog op de optimale uitvoering van de maatregelen die de regering neemt, telkens een informatiedocument opstellen dat de basisinformatie bevat aangaande de reglementering (infoblad).

De RVA verspreidt concrete informatie door toegankelijke documenten te publiceren op zijn website ([www.rva.be](http://www.rva.be)) en door, binnen de perken van de middelen waarover hij beschikt, opleidingen en informatiesessies te geven voor ondernemingen, uitbetalingsinstellingen en andere overheidsdiensten, ...

De RVA zal meewerken aan de bekendmaking van de maatregelen die de regering neemt.

## **HOOFDSTUK 2. DE BEVOEGDHEIDSOVERDRACHTEN NAAR DE GEWESTEN OPTIMAAL BEGELEIDEN OM DE 6de STAATSHERVORMING MEE UIT TE VOEREN**

### **Artikel 7**

De RVA neemt vanuit zijn expertise actief deel aan de uitvoering van de overdracht van bevoegdheden naar de gefedereerde entiteiten, zoals voorzien in de bijzondere wetten betreffende de Zesde Staatshervorming.

Deze deelname gebeurt tijdens de overgangperiode conform het Protocol van 04/06/2014, gesloten tussen de federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap, het Vlaamse Gewest, het Waalse Gewest, het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie, bevattende verbintenissen die betrekking hebben op de overdracht aan de gemeenschappen en aan de gewesten van de bevoegdheden inzake het arbeidsmarktbeleid, die tot dusver uitgeoefend worden door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.

Deze deelname omvat inzonderheid:

- de medewerking aan de opstelling van ontwerpen van regelgeving en van samenwerkingsakkoorden, en het ondersteunen van de beheerders van de RVA in hun adviesopdracht terzake,
- de deelname aan het overleg tussen de federale overheid en de gefedereerde entiteiten, binnen het College van Leidend Ambtenaren en eventueel binnen andere instanties,
- de opstelling van technische dossiers betreffende de overgedragen materies en het beantwoorden van de vragen van de gefedereerde entiteiten om toelichting omtrent de onderrichtingen, formulieren en infobladen opgesteld door de RVA en omtrent de gebruikte procedures en werkinstrumenten,
- de overdracht van gegevens betreffende de individuele dossiers bij het verstrijken van de overgangperiode, in overeenstemming met de afspraken genomen ter uitvoering van het Protocol;
- deelname aan de uitwerking van informatiestromen tussen de RVA en de gewestinstellingen met het oog op gegevensoverdrachten in materies waarin de RVA ook na de overgangperiode als operator optreedt of belast is met de materiële uitvoering van beslissingen van de gewestinstellingen.

### **Artikel 8**

De administratie ondersteunt haar beheerders in hun adviesbevoegdheid door regelmatig de gegevens over te maken die nodig zijn voor de evaluatie van het proces van de bevoegdheidsoverdracht en de gevolgen ervan.

### **Artikel 9**

De RVA zal de betrokken doelgroepen (sociaal verzekerden, werkgevers, partners,...) tijdig en correct informeren over de gevolgen van de bevoegdheidsoverdrachten.



## **HOOFDSTUK 3. BELEIDSADVIES GEVEN EN SAMENWERKEN MET DE PARTNERS**

### **Artikel 10**

De RVA verbindt er zich toe op zijn website ([www.rva.be](http://www.rva.be)), binnen de maand na de betaalverrichtingen, relevante statistieken ter beschikking te stellen op basis van de betaalgegevens.

Hij verbindt er zich eveneens toe in de loop van 2017 een gebruiksvriendelijkere interactieve statistiek ter beschikking te stellen tot op het niveau van de gewesten, de gemeenschappen en de gemeenten.

### **Artikel 11**

De financiële resultaten en het jaarverslag van het voorbije jaar zijn respectievelijk vóór het einde van de maand maart en vóór het einde van de maand april beschikbaar.

### **Artikel 12**

De RVA rapporteert regelmatig, op basis van de maandelijks monitoring, aan het Beheerscomité en aan de Voogdijminister over de evolutie van de vergoede werkloosheid en over de uitvoering van beleidsmaatregelen die betrekking hebben op zijn bevoegdheden.

Hierover wordt onder meer gerapporteerd via:

- de brochure “Trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt” (publicatie 4 x/jaar);
- het jaarverslag.

### **Artikel 13**

De RVA evalueert de socio-economische maatregelen die onder zijn bevoegdheid vallen door middel van ad hoc verslagen en studies.

### **Artikel 14**

De administratie werkt procedures uit voor de consultatie van de medewerkers en de stakeholders met het oog op het verzamelen van voorstellen tot verbetering van het systeem (vereenvoudiging, detectie van anomalieën, verbeteringsvoorstellen, ...).

### **Artikel 15**

De administratie formuleert jaarlijks ten minste één voorstel tot vereenvoudiging met een belangrijke impact op het functioneren van de RVA, en desgevallend op de meewerkende partners, en dit met een zo groot mogelijke neutraliteit wat de rechten en plichten van de sociaal verzekerden en de werkgevers betreft.

### **Artikel 16**

De RVA organiseert op nationaal niveau, in de schoot van het College Leidend Ambtenaren en via ad hoc werkgroepen, en op lokaal niveau vergaderingen met de gewest- en gemeenschapsinstellingen om de samenwerking tussen de instellingen en de dienstverlening aan de sociaal verzekerden te optimaliseren.

## **Artikel 17**

De RVA staat in voor de materiële uitvoering van alle door de gewestinstellingen genomen beslissingen met naleving van het principe van de federale loyauteit, en die langs elektronische weg of op papier bezorgd worden, met betrekking tot:

- de beschikbaarheid;
- de vrijstelling van beschikbaarheid voor het volgen van studies;
- de activeringsuitkeringen.

## **TITEL IV : UITVOERING EN OPTIMALISERING VAN DE BASISOPDRACHTEN**

*Voorafgaande opmerking:*

*Bepaalde verbintenissen opgenomen in deze bestuursovereenkomst bevatten verschillende doelstellingen of helpen meerdere doelstellingen te bereiken. Daardoor kunnen ze worden ondergebracht onder verschillende hoofdstukken. Voor de leesbaarheid van het document wordt ervoor geopteerd de verbintenis slechts één keer te vermelden, onder het meest pertinente hoofdstuk.*

### **HOOFDSTUK 1 : ONDERSTEUNEN VAN TRANSITIES OP DE ARBEIDSMARKT**

Afdeling I: Tijdig en correct uitspraak doen over het recht van de sociaal verzekerden

#### **Artikel 18**

Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen inzake de toekenning van het recht op uitkeringen dienen te worden genomen, neemt de RVA 95% van de beslissingen over de toekenning van het recht op werkloosheidsuitkeringen en uitkeringen in het kader van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage binnen een termijn van 24 dagen na indiening van het volledige dossier.

De uitkeringsaanvragen van werklozen die beschouwd worden als een eerste aanvraag zullen prioritair behandeld worden. 90% van deze aanvragen wordt behandeld binnen:

- 18 dagen in 2016;
- 16 dagen in 2017;
- 14 dagen vanaf 2018.

#### **Artikel 19**

De RVA controleert steekproefsgewijs of de beslissingen over de toekenning van het recht op uitkeringen genomen werden in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Deze controle is gebaseerd op de "Statistical Process Control"-methodologie.

Het aantal correcte beslissingen in verband met het recht op uitkeringen bedraagt minstens 95%.

#### **Artikel 20**

De RVA maakt minstens 95% van de negatieve beslissingen over tijdelijke werkloosheid over aan de werkgevers binnen de 7 dagen na ontvangst van de volledige mededeling.

## **Artikel 21**

De RVA geeft voor de personen die vóór de aanvangsdatum van hun onderbreking een volledige aanvraag loopbaanonderbreking of tijdskrediet hebben ingediend, een opdracht tot betaling in de maand volgend op de maand waarin de onderbreking aanvangt.

Indien de volledige aanvraag wordt ingediend bij de RVA na de aanvangsdatum van de onderbreking geeft de RVA een opdracht tot betaling in de maand volgend op de maand van de ontvangst van de volledige aanvraag.

Het aantal personen met loopbaanonderbreking of tijdskrediet waarvan de opdracht tot eerste betaling wordt gegeven binnen bovenvermelde termijnen, bedraagt minstens 95%.

Dit geldt eveneens voor de personen die een aanvraag om uitkeringen als pleegouder voor het verstrekken van pleegzorgen hebben ingediend.

## **Artikel 22**

De RVA controleert steekproefsgewijs of de aanvragen om loopbaanonderbreking, tijdskrediet of pleegverlof, evenals de aangiften over de gewijzigde situatie van de uitkeringsgerechtigden, worden behandeld in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Deze controle is gebaseerd op de “Statistical Process Control”-methodologie.

Het aantal correcte beslissingen in verband met het recht op uitkeringen bedraagt minstens 95%.

## **Artikel 23**

Wat loopbaanonderbreking en tijdskrediet betreft verstrekt de RVA algemene informatie over de rechten en plichten van de sociaal verzekerde, overeenkomstig het Handvest van de sociaal verzekerde.

## **Artikel 24**

Inzake het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage controleert de RVA steekproefsgewijs de naleving van de wettelijke vervangingsplicht.

## **Artikel 25 – schrapping – gerealiseerd in 2016-2018**

## Afdeling II: Vergoeden van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers

### **Artikel 26**

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen meet de termijn waarbinnen het resultaat van de onderzoeken naar de toepasbaarheid van de sluitingswetten aan het Beheerscomité wordt meegedeeld.

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen werkt de ondernemingsonderzoeken na de datum van het faillissement af binnen volgende termijnen:

- in 2016: minstens 80% binnen de 10 maanden;
- in 2017: minstens 85% binnen de 10 maanden;
- vanaf 2018: minstens 85% binnen de 9 maanden.

### **Artikel 27**

De betaling van de door het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen verschuldigde sommen inzake sluitingspremies en de contractuele vergoedingen voor individuele dossiers die volledig zijn, zal gebeuren binnen volgende termijnen:

1. betaling van 95% van de dossiers binnen 2 maanden na de beslissing van het Beheerscomité, indien het gaat om een sluitingspremie;
2. betaling van 95% van de dossiers binnen 2 maanden na de beslissing van het Beheerscomité, indien het gaat om individuele aanvragen voor contractuele vergoedingen die ingediend werden vóór de beslissing van het Beheerscomité of van het Bijzonder Comité  
of betaling van 95% van de dossiers binnen 2 maanden na de indiening van de volledige aanvraag voor de individuele aanvragen voor contractuele vergoedingen, die ingediend werden na de beslissing van het Beheerscomité of van het Bijzonder Comité.

### **Artikel 28**

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen controleert steekproefsgewijs of de beslissingen over werknemersdossiers houdende de toelaatbaarheid en berekening van de uitkeringen, werden genomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Deze controle is gebaseerd op de “Statistical Process Control”-methodologie.

Het aantal correcte beslissingen i.v.m. de toelaatbaarheid en berekening van de vergoedingen bedraagt:

- in 2016: minstens 90% ;
- in 2017: minstens 91% ;
- vanaf 2018: minstens 92%.

De Statistical Process Control-methode zal ook stapsgewijs worden uitgebreid naar de dossiers van werkgevers en naar de terugvorderingen bij werknemers.

### **Artikel 29 – schrapping – gerealiseerd in 2016-2018**

## Afdeling III: Ter beschikking stellen van e-governmenttoepassingen

### **Artikel 30**

De RVA stelt een e-governmenttoepassing ter beschikking waardoor de werkgevers, de sociale secretariaten en de andere betrokken partners de verplichting kunnen naleven om de aangifte van sociale risico's elektronisch te verrichten.

### **Artikel 31**

De RVA stelt aan de werkgevers een e-governmenttoepassing ter beschikking om hun verplichtingen in het kader van tijdelijke werkloosheid te kunnen vervullen.

De elektronische aangiften worden opgeslagen in een gegevensbank waarin ook de papieren aangiften geëncodeerd worden. Deze gegevens worden meegedeeld aan de uitbetalingsinstellingen zodat zij de betalingen binnen de maand kunnen uitvoeren.

### **Artikel 32**

De RVA stelt een e-governmenttoepassing ter beschikking van de werkgever en de burger waardoor de burger een aanvraag om loopbaanonderbreking of tijdskrediet elektronisch kan indienen en eveneens zijn individueel dossier online kan consulteren. Het gaat om volgende types dossiers:

- loopbaanonderbreking
- tijdskrediet
- ouderschapsverlof
- medische bijstand
- palliatief verlof.

Na een evaluatie van de bestaande toepassing zal de RVA onderzoeken of de elektronische indiening van de aanvragen verplicht kan gemaakt worden.

In het kader van de loopbaanrekening stelt de RVA een e-governmenttoepassing ter beschikking waarbij de werknemer kan nagaan welke periodes van loopbaanonderbreking/tijdskrediet en thematische verloven reeds opgenomen werden en welke periodes er nog resten, onder voorbehoud van het respecteren van de toekenningsvoorwaarden.

### **Artikel 33**

Het FSO stelt een e-governmenttoepassing ter beschikking waardoor de burger en, mits zijn toestemming, ook zijn vakbondsvertegenwoordiger zijn individueel dossier Fonds voor Sluiting van Ondernemingen online kan consulteren.

Daarnaast stelt hij een e-governmenttoepassing ter beschikking voor de curatoren waardoor deze hun faillissementsdossiers, gekend bij het FSO, online kunnen consulteren.

Het FSO biedt de curatoren bovendien de mogelijkheid om via deze toepassing elektronisch en interactief te communiceren en verwittigt de curator per e-mail indien er belangrijke wijzigingen zijn in hun dossiers.

### **Artikel 34**

De uitbetalingsinstellingen ontwikkelen, in samenwerking met de RVA, een e-governmenttoepassing die toelaat om werkloosheidsuitkeringen of gelijkgestelde uitkeringen

elektronisch aan te vragen. Deze toepassing wordt geleidelijk ontwikkeld in functie van de types van uitkeringsaanvragen, te beginnen met de aanvraag na een ziekteperiode.

### **Artikel 35**

De RVA stelt een e-governmenttoepassing ter beschikking als elektronisch alternatief voor de papieren controlekaarten voor volledige en tijdelijke werkloosheid, die de werkloze op het einde van elke maand moet indienen om een uitkering te kunnen ontvangen.

## Afdeling IV: Administratieve vereenvoudiging nastreven

### **Artikel 36**

In overeenstemming met de geldende reglementering en samenwerkingsakkoorden en met het oog op administratieve vereenvoudiging, is er een regelmatige elektronische gegevensuitwisseling tussen de RVA en de gewestinstellingen.

Deze uitwisseling gaat onder meer over:

- de controle op de beschikbaarheid van de werklozen;
- de beslissingen van de gewestinstellingen die de Rijksdienst betreffen;
- de beslissingen van de Rijksdienst die de gewestinstellingen betreffen;
- de werklozen die voor een bepaalde maand uitkeringen hebben ontvangen, voor zover zij beschikbaar moeten zijn voor de arbeidsmarkt;
- de persoonsgegevens nodig voor het opmaken van statistieken met betrekking tot personen die uitkeringen genieten en die al dan niet werkzoekend zijn.

Deze uitwisseling van gegevens gebeurt met het oog op de optimalisatie van de werking van de RVA en van de gewestinstellingen.

### **Artikel 37 schrapping – opgenomen in gemeenschappelijke bepalingen art. 149**

### **Artikel 38**

In overleg met de gewestinstellingen en na bespreking binnen het beheerscomité zal de RVA zijn samenwerking verlenen aan eventuele initiatieven aangaande de ambtshalve inschrijving als werkzoekende via de uitbetalingsinstelling, bij een uitkeringsaanvraag als volledig werkloze.

### **Artikel 39**

De RVA besteedt aandacht aan de leesbaarheid van de formulieren en van de informatie die hij verspreidt via infobladen naar de werklozen, werknemers en werkgevers.

In voorkomend geval formuleert de RVA vereenvoudigingsvoorstellen van de reglementering in dit verband.



## **HOOFDSTUK 2: HET SYSTEEM HANDHAVEN EN VERDER ONTWIKKELEN VAN EEN PREVENTIEVE EN GERICHTE AANPAK VAN MISBRUIKEN EN FRAUDE OM REGULIERE TEWERKSTELLING TE ONDERSTEUNEN**

*De RVA draagt ook bij aan de ondersteuning van de werkgelegenheid door de bevoegdheidsoverdrachten naar de gefedereerde entiteiten te begeleiden (Titel III, Hoofdstuk 2).*

Afdeling I: Verifiëren van de betalingen verricht door de uitbetalingsinstellingen

### **Artikel 40**

De RVA voorziet de uitbetalingsinstellingen van de noodzakelijke financiële middelen om de sociale uitkeringen binnen de gestelde termijnen aan de gerechtigden te kunnen betalen en hun eigen werking te kunnen financieren.

### **Artikel 41**

De RVA verifieert de betalingen, verricht door de uitbetalingsinstellingen, volledig en binnen de wettelijke termijnen.

Bij de verificatie van deze betalingen worden vanaf de indieningsmaand januari 2016 al de boekhoudkundige verantwoordingsstukken in de entiteiten elektronisch ondertekend. Deze verantwoordingsstukken worden vervolgens enkel nog elektronisch verzonden en bewaard bij de RVA en bij de uitbetalingsinstellingen.

De RVA doet op eigen initiatief aan de bevoegde uitbetalingsinstelling een voorstel tot bijpassing aan de reeds toegekende uitkering, wanneer blijkt dat het ingediende bedrag lager is dan het bedrag dat betaald zou moeten zijn volgens de berekeningswijze van de RVA, behalve wanneer het gaat om minimale verschillen.

### **Artikel 42**

De RVA controleert steekproefsgewijs of de beslissingen over de verificatie van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen werden genomen in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Deze controle is gebaseerd op de “Statistical Process Control”-methodologie.

Het aantal correcte beslissingen in verband met de verificatie van de uitgaven bedraagt minstens 98%.

### **Artikel 43**

De RVA voert in de afdelingen van de uitbetalingsinstellingen minstens de hierna vermelde controles op de boekhoudhouding uit:

#### **1. Sociale uitkeringen.**

Binnen de twaalf maanden volgend op de datum van de ter beschikkingstelling van de boekhoudingen wordt in elke afdeling een standaardcontrole uitgevoerd op de boekhouding "sociale uitkeringen".

Een standaardcontrole omvat:

- De controle van de bewegingen op de financiële rekeningen van het volledige boekjaar;
- De controle van de inventaris van de rekeningen;
- De controle van de spontane overschrijving van de niet betaalde goedgekeurde uitkeringen, de ten laste te nemen bedragen, de te betalen geblokkeerde beslagleggingen, ...

Het minimumvolume dat bij iedere standaardcontrole gecontroleerd wordt zal zo bepaald worden dat het risico op fouten en fraude tot een aanvaardbaar niveau wordt herleid, dat een correct verslag wordt gegarandeerd en dat de continuïteit van de controlemethodes wordt gewaarborgd.

#### **2. Rekeninguittreksels.**

Vóór 31 december van het jaar volgend op het boekjaar wordt in elke afdeling de controle uitgevoerd op de boeking van de voorschotten en de resultaten van de verificatie en op de overeenstemming tussen de rekeningen 'RVA' van de uitbetalingsinstellingen en de 'rekeningen-courant' bij de RVA.

#### **3. Beheersboekhouding.**

Binnen de twaalf maanden volgend op de datum van de ter beschikkingstelling van de boekhoudingen wordt in elke afdeling van de erkende uitbetalingsinstellingen een standaardcontrole uitgevoerd op de "beheersboekhouding".

Een standaardcontrole is gebaseerd op de bepalingen van het ministerieel besluit van 22.12.1995 en varieert volgens het gewicht van de afdeling.

Het minimumvolume dat bij iedere standaardcontrole gecontroleerd wordt, zal zo bepaald worden dat op een redelijke wijze het werkelijkheidsgetrouw karakter van de kosten en opbrengsten, de continuïteit van de controlemethodes en de kwaliteit van het jaarlijks verslag aan de Minister van Werk wordt gewaarborgd.

## Afdeling III: Behandelen van dossiers afstand en beslag

### **Artikel 44**

De RVA waarborgt een eenvormige en correcte behandeling van alle procedures inzake beslag en afstand, met inachtneming van de regels inzake de volgorde van uitvoering bij samenloop van verschillende procedures en met de nodige informatie naar alle betrokken partijen toe.

Wat de inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen betreft, heeft de RVA met de uitbetalingsinstellingen een protocol afgesloten dat de verantwoordelijkheden bij de uitvoering van beslagprocedures vastlegt.

De RVA controleert steekproefsgewijs of de beslissingen houdende de beslagprocedures of de loonoverdrachten werden genomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Deze controle is gebaseerd op de "Statistical Process Control"-methodologie.

Het aantal correcte beslissingen inzake beslagprocedures of loonoverdrachten bedraagt :

- in 2016: minstens 94%;
- vanaf 2017: minstens 95%.

### **Artikel 45**

Het project eDeduction, dat beheerd wordt door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, is een platform voor de elektronische uitwisseling van gegevens in het kader van gedwongen inhoudingen op sociale uitkeringen (beslag onder derden, loonoverdracht,...). In deze context verbindt de RVA er zich toe, rekening houdend met de beschikbare financiële middelen, om:

- zodra de reglementering het toelaat, de haalbaarheid te analyseren van het automatiseren van de behandeling van gedwongen inhoudingen op de uitkeringen die hij betaalt;
- indien deze analyse positief is en de schuldeisers ze aanvaarden, deze automatisering door te voeren;
- het platform eDeduction te promoten bij de schuldeisers.

## Afdeling IV: Uitvoeren van het controlebeleid

### **Artikel 46**

De RVA draagt bij tot de realisatie van het federale actieplan voor de strijd tegen de sociale en fiscale fraude.

De RVA neemt hiervoor deel aan de werkgroepen en realiseert de engagementen uit dit plan die onder zijn bevoegdheid vallen.

### **Artikel 47**

De RVA bepaalt zijn prioriteiten in een strategisch plan controle.

Bovenop de prioriteiten van het voornoemde federaal actieplan bevat dit strategisch plan ten minste de volgende onderwerpen:

- controle van de tijdelijke werkloosheid;
- controle van de gezinstoestand;
- controle van niet-aangegeven werk en inkomsten;
- controle van grensoverschrijdende fraude.

### **Artikel 48**

De RVA implementeert zijn strategie inzake controle door middel van operationele plannen.

In functie van de beschikbare middelen en van de prioriteiten bepalen deze plannen concrete en meetbare doelstellingen en pertinente en uniforme benaderingen inzake preventie, detectie en beteugeling van inbreuken.

De resultaten van de operationele plannen worden opgevolgd via specifieke boordtabellen. Over de resultaten wordt ook jaarlijks gerapporteerd in het RVA-jaarverslag. Indien nodig worden de operationele plannen geactualiseerd.

Afdeling V: Uitvoeren van controles en terugvorderen van onterechte betalingen

#### **Artikel 49**

De RVA voert jaarlijks minstens 6.000 controles tijdelijke werkloosheid uit. Het gaat hoofdzakelijk om de 3 volgende types controle:

- onderzoeken bij de eerste kennisgeving tijdelijke werkloosheid;
- onderzoeken bij structurele tijdelijke werkloosheid;
- onderzoeken bij tijdelijke werkloosheid in fraudegevoelige sectoren.

#### **Artikel 50**

De RVA controleert systematisch en preventief, samen met de uitbetalingsinstellingen, de correctheid van de aangegeven gezinstoestand, onder meer door de kruising van gegevensbanken. Hierdoor kunnen misbruiken vermeden worden.

De RVA controleert daarenboven a posteriori de correctheid van de aangegeven gezinstoestand voor minstens 6.000 dossiers op jaarbasis. Dit gebeurt op basis van datamining, toevallige steekproeven of het onderzoek van ontvangen klachten.

De RVA werkt in deze materie tevens samen met de gemeentelijke administratie en de lokale politie.

#### **Artikel 51**

De RVA stelt, in voorkomend geval samen met de uitbetalingsinstellingen, preventieve systemen in werking om niet-toegestane cumuls van uitkeringen met inkomsten uit betaalde arbeid of uit werk als zelfstandige of uit andere vervanginginkomens te vermijden. Deze systemen zijn gebaseerd op de consultatie van gegevensbanken voor de toekenning van het recht of voor de betaling van de uitkeringen, om onverschuldigde betalingen te vermijden.

De RVA stelt eveneens gestructureerde systemen in werking voor de detectie a posteriori van niet toegestane cumulaties en dit door middel van kruising van databanken.

#### **Artikel 52**

In de strijd tegen uitkeringsfraude analyseert en behandelt de RVA alle dossiers, waarin er aanwijzingen zijn van fraude met werkloosheidsuitkeringen, op basis van fictieve arbeidsprestaties of fictieve loongegevens. Deze analyse gebeurt hoofdzakelijk op basis van vaststellingen van de bevoegde administraties voor het innen van sociale bijdragen. De informatie over werkgevers en werknemers die frauderen met fictieve gegevens wordt doorgegeven aan de RSZ, het RIZIV, Famifed en de FOD Financiën.

#### **Artikel 53**

De RVA controleert steekproefsgewijs op basis van objectieve criteria en bij aanwijzingen van fraude de dossiers van uitkeringsaanvragen, die arbeidsprestaties of gelijkgestelde prestaties uitgevoerd in het buitenland, bevatten.

De RVA controleert steekproefsgewijs en bij aanwijzing van fraude of werklozen effectief in België verblijven.

De RVA ontwikkelt en intensifieert zijn contacten en de informatie-uitwisseling met de bevoegde Belgische en buitenlandse autoriteiten teneinde situaties van grensoverschrijdende fraude te voorkomen, te ontdekken en te beteugelen.

#### **Artikel 54**

Wanneer de RVA vaststelt dat de aanvrager werkloos is wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil, zal de beslissing over het recht op uitkeringen voor 66% van deze dossiers worden genomen binnen de 40 dagen na de indiening van de aanvraag.

Wanneer de RVA vaststelt dat de uitkeringsgerechtigde de verplichtingen om vergoedbaar te zijn niet naleeft, zal de beslissing over het recht op uitkeringen voor 66% van deze dossiers worden genomen binnen de 2 maanden na ontvangst van het volledige dossier.

#### **Artikel 55**

De RVA neemt 95% van de beslissingen over de vrijstelling van bepaalde vergoedbaarheidsvoorwaarden binnen een termijn van 24 dagen na indiening van het volledige dossier.

#### **Artikel 56**

De RVA stelt bij vaststelling van onterechte betalingen op basis van vergelijkingen met andere gegevensbanken of bij vaststelling van fouten of fraude door de sociaal verzekerde of de werkgever, alles in het werk om de onterecht ontvangen sommen terug te vorderen.

#### **Artikel 57**

De RVA maakt de dossiers van weerspannige debiteuren over aan de Administratie van de niet-fiscale invorderingen. De RVA werkt actief samen met deze administratie zodat ze op een optimale wijze de onterecht ontvangen betalingen kan terugvorderen.

#### **Artikel 58**

Indien een uitkering moet worden teruggevorderd, streeft de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ernaar de beslissing tot terugvordering samen met de vermelding van het terug te vorderen bedrag te versturen.

Het aantal dossiers waarbij de beslissing tot terugvordering en het gekende bedrag gezamenlijk worden verstuurd, bedraagt minstens 80%.

## **Artikel 59**

Met betrekking tot de vragen van schuldenaars tot afzien van terugbetaling zal, voor zover de begroting het mogelijk maakt, voor 95% van de dossiers de beslissing aan de schuldenaar betekend worden binnen een termijn van 4 maanden vanaf de indiening van het volledige aanvraagdossier.

In een geest van loyale deelname aan de collectieve schuldenregeling (wet van 5 juli 1998) wordt de beslissing over het voorstel tot verzaking aan de schuldbemiddelaar betekend binnen de kortst mogelijke termijn en zeker, voor meer dan 95% van de beslissingen, binnen de 2 maanden na de verzending van het voorstel.

**~~Artikel 60~~ schrapping – gerealiseerd in 2016-2018**

## Afdeling VI: Optimaliseren van controletechnieken

### **Artikel 61**

De RVA ontwikkelt en optimaliseert het gebruik van technieken van datamining.

Deze technieken tonen verbanden aan tussen uit databanken gehaalde informatie, die het mogelijk maken risicosituaties te ontdekken en controles beter te richten.

### **Artikel 62**

De RVA:

- onderzoekt verschillende scenario's van fraude of misbruik in de materies die binnen de bevoegdheid van de RVA vallen;
- detecteert risico's op fraude of misbruik in nieuwe reglementeringen;
- bepaalt een pertinente aanpak op het vlak van preventie en detectie van inbreuken en neemt deze op in de operationele plannen en in andere controleacties.

Deze activiteiten geven in voorkomend geval tevens aanleiding tot voorstellen tot aanpassing van de reglementering.

### **Artikel 63**

De RVA optimaliseert de samenwerking met andere inspectiediensten onder coördinatie van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst.

De RVA voert, in samenwerking met de andere inspectiediensten, controles uit op grote evenementen met een commercieel karakter.

De RVA werkt ook actief mee aan de controles die georganiseerd worden op initiatief van de Arbeidsauditeur.

Binnen het wettelijk kader, stuurt de RVA informatie die verzameld wordt tijdens deze controles door naar andere administraties zoals de RSZ, het RIZIV, Famifed, FOD Financiën, de gemeenten, OCMW's, gewestinstellingen,... waardoor oneigenlijk gebruik en bedrog kan worden voorkomen en opgespoord.

### **Artikel 64**

De RVA werkt actief mee aan de optimalisering van de gegevensbanken die ter beschikking staan van de controlediensten (OASIS, GENESIS, DOLSIS,...) en gebruikt de informatie van deze gegevensbanken in de uitvoering van zijn controleopdrachten.

### **Artikel 65**

De RVA controleert steekproefsgewijs de kwaliteit van de uitgevoerde controleonderzoeken.

Deze controle is gebaseerd op de "Statistical Process Control"-methodologie.

Op basis van deze methode kunnen gerichte of structurele verbeteringsacties geïdentificeerd en uitgevoerd worden.



# TITEL V : GOOD GOVERNANCE

## HOOFDSTUK I : TOEPASSEN VAN HET GEÏNTEGREERD BEHEERSMODEL

### Artikel 66

De RVA maakt voor zijn intern beheer gebruik van een geïntegreerd beheersmodel dat toelaat op een systematische manier de strategie te bepalen en op te volgen inzake:

- de efficiënte uitvoering van de dagelijkse kernactiviteiten
- de uitvoering van noodzakelijke verbeteringsprojecten om de interne werking en de dienstverlening aan de klanten te optimaliseren.

### Artikel 67

De RVA bepaalt zijn strategie voor een periode van 3 jaar. De strategie wordt vertaald in een operationeel plan met specifieke doelstellingen en indicatoren.

Ook de operationele entiteiten en supportdirecties van de RVA stellen jaarlijks een operationeel plan op dat de RVA-strategie vertaalt in lokale doelstellingen en indicatoren.

### Artikel 68

Om op een gestructureerde manier aan strategische planning te doen, maakt de RVA gebruik van een strategische kalender waarin meerdere cycli op elkaar worden afgestemd: de voornaamste beslissingsmomenten in verband met de strategie, de begroting, de evaluatiecyclus en de bestuursautonomie.

De uitvoering van de strategie wordt twee maal per jaar geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd tijdens een strategisch seminarie. Over de beslissingen van elk strategisch seminarie wordt binnen de maand intern gecommuniceerd en wordt er een verslag opgemaakt.

## **HOOFDSTUK 2: EEN GESTRUCTUREERDE KLANTENSTRATEGIE ONTWIKKELEN**

Afdeling I: Ter beschikking stellen van informatie aan de klanten

### **Artikel 69**

De RVA stelt via zijn website (www.rva.be) up-to-date informatie ter beschikking voor de burgers en werkgevers:

1. de adrescoördinaten van de entiteiten / werkloosheidsbureaus, alsook de informatie over hun bereikbaarheid en toegankelijkheid;
2. de bijgewerkte reglementering voorgesteld in overzichtelijke infobladen en folders;
3. publicaties, studies en statistische gegevens van de RVA;
4. formulieren van de RVA in een downloadbare versie;
5. interactieve programma's die het mogelijk maken om o.m. het bedrag van bepaalde uitkeringen te berekenen.

### **Artikel 70**

De RVA stelt een gespecialiseerde website ter beschikking van zijn partners en van professionele gebruikers waarop technische en reglementaire documenten gepubliceerd en geactualiseerd worden.

### **Artikel 71**

De RVA stelt kosteloos informatieve documenten ter beschikking van het publiek over zijn activiteitsdomeinen, de te vervullen formaliteiten en de meest voorkomende situaties (folders,...).

Deze informatie is afgestemd op de verschillende doelgroepen, zoals werklozen, werknemers, werkgevers,...

### **Artikel 72**

De RVA geeft, met inachtneming van de wettelijk voorziene taakverdeling tussen de RVA en de uitbetalingsinstellingen en van de onderscheiden verantwoordelijkheden van de diverse instellingen, een schriftelijk antwoord op elk schriftelijk verzoek van de sociaal verzekerde en van de werkgever inzake zijn rechten en plichten. Dit schriftelijk antwoord zal in meer dan 80% van de gevallen binnen een termijn van 14 dagen verzonden worden naar de verzoeker.

Onverminderd de bepalingen van het eerste lid wordt 95% van de antwoorden verstuurd binnen de 21 kalenderdagen na ontvangst van het schriftelijk verzoek.

### **Artikel 73**

Bij elk schriftelijk verzoek om informatie of advies, of bij elke schriftelijke aanvraag om uitkeringen, die verkeerdelijk aan de RVA is gericht, zal de RVA dit verzoek of deze aanvraag onverwijld aan de bevoegde instelling overmaken, en zal hij tegelijkertijd de verzoeker daarvan in kennis stellen. Minstens 95% van de verzoeken of aanvragen moet binnen een termijn van 14 dagen doorgestuurd worden, op voorwaarde dat de bevoegde instelling gekend is.

Indien de bevoegde instelling niet gekend is, zal het schriftelijk verzoek om informatie of advies of de aanvraag om uitkeringen worden teruggestuurd naar de afzender en dit binnen dezelfde termijn.

## **Artikel 74**

Indien de directeur van de entiteit door de sociaal verzekerde, rechtstreeks of via de uitbetalingsinstelling, of door de werkgever schriftelijk om informatie wordt verzocht met betrekking tot een concrete situatie, waarbij eerstgenoemde over een appreciatiebevoegdheid beschikt, zal deze een voorafgaand schriftelijk akkoord geven omtrent de behandeling die hij zal geven, ingeval deze situatie zich in werkelijkheid zou voordoen. Deze procedure wordt toegepast onder de naam "Ruling". De strafmaat voor een inbreuk of een betwistbare situatie, kan in geen geval het voorwerp van deze "ruling"-procedure zijn.

90% van de vragen om ruling wordt beantwoord binnen de 14 dagen, na ontvangst van het volledige verzoek.

## Afdeling II: Verbeteren van de dienstverlening

### **Artikel 75**

De Rijksdienst garandeert dat elk werkloosheidsbureau minimum 17,5 uur per week toegankelijk is voor het publiek.

Onverminderd de bevoegdheid van de directeur van de entiteit om de openingsuren te bepalen, zal ieder werkloosheidsbureau in elk geval alle werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 8u30 en 11u30 en minimum één dag tussen 14u00 en 16u30 toegankelijk zijn.

Een onderhoud op afspraak is eveneens mogelijk, rekening houdend met de vereisten inzake veiligheid.

### **Artikel 76**

Eind 2018 werd het klantencontactcenter van de RVA gelanceerd, met inachtneming van de wettelijk voorziene taakverdeling tussen de RVA en de uitbetalingsinstellingen en van de onderscheiden verantwoordelijkheden van de diverse instellingen.

De behandeling van telefonische oproepen en, in een tweede fase (in 2019 en 2020), van briefwisseling en mails wordt op nationaal niveau gecoördineerd en volgens een centrale planning uitgevoerd door alle RVA-kantoren.

Een uniform concept voor de inrichting van de onthaalruimten voor de bezoekers wordt geleidelijk uitgebreid naar alle RVA-kantoren.

De werking van het klantencontactcenter zal voortdurend worden geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

### **Artikel 77**

De RVA en het FSO voeren binnen de looptijd van deze bestuursovereenkomst op regelmatige basis enquêtes uit bij hun klanten.

De klantengroepen die bevroegd zullen worden in verband met hun tevredenheid, behoeften en verwachtingen zijn:

- bezoekers van de bureaus
- personen die telefonisch contact hebben gehad met de RVA/het FSO
- uitkeringstrekkers loopbaanonderbreking/tijdskrediet
- werkgevers en sociaal secretariaten in het kader van tijdelijke werkloosheid
- bezoekers van de website
- gebruikers van e-governmenttoepassingen
- werknemers, curatoren en werknemersorganisaties die een beroep doen op het FSO.

De resultaten van deze enquêtes worden onderzocht en geëvalueerd en leiden tot acties gericht op het verbeteren van de dienstverlening.

### **Artikel 78**

De RVA optimaliseert zijn systeem van klachtenmanagement.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een dienstverlening (of een dienst die had moeten worden geleverd) door de RVA.

De klacht moet verband houden met de werking van de RVA of met de kwaliteit van zijn producten of diensten.

De klant, een sociaal verzekerde of een werkgever, kan zijn klacht indienen via meerdere kanalen: via brief, mail, onlineformulier op de RVA-website of door overhandiging aan het onthaal.

De klant ontvangt een definitief antwoord op zijn klacht of een vraag tot bijkomende inlichting binnen de 20 dagen na de ontvangst van de volledige klacht bij de RVA.

De RVA haalt uit de klachten van zijn klanten de nodige informatie inzake de evolutie van hun verwachtingen en inzake eventuele disfuncties die zich in de diensten kunnen voordoen, om snel te reageren door middel van verbeteringsacties.

### **Artikel 79**

De RVA maakt deel uit van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. Jaarlijks rapporteert de RVA de resultaten van een meting van de door het Federaal Netwerk Klachtenmanagement vastgelegde indicatoren aan de verantwoordelijke van het netwerk, die de rapportering van de eerstelijnsbehandeling van de klachten van de aangesloten organisaties centraliseert.

### **Artikel 80**

De RVA bevordert bij de behandeling van klachten de samenwerking met de Federale ombudsman, overeenkomstig het samenwerkingsprotocol voor de relaties tussen de Federale ombudsman en de RVA bij de behandeling van klachten.

Bij een vraag om informatie met betrekking tot een klacht, verschaft de bevoegde dienst van de RVA de Federale ombudsman de gewenste inlichtingen.

In het kader van een onderzoek, voorstel tot bemiddeling of een suggestie, neemt de bevoegde dienst van de RVA de nodige maatregelen om op de vragen te antwoorden.

De bevoegde dienst van de RVA antwoordt ten laatste binnen een termijn van vijftien werkdagen vanaf de ontvangst van de vraag, tenzij er bij de toepassing van artikel 11, 1<sup>e</sup> lid van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen een kortere termijn wordt opgelegd.

Het klachtenmanagement van de RVA in de eerste lijn, wordt afgestemd op de interventies van de Federale ombudsman in de tweede lijn.

### **HOOFDSTUK 3: INVESTEREN IN DE ONTWIKKELING VAN DE MEDEWERKERS EN IN INNOVATIEVE WERKWIJZEN OM EEN AANTREKKELIJKE WERKGEVER TE ZIJN**

*Om zijn opdrachten goed uit te voeren, beschikt de RVA over competente en gemotiveerde medewerkers. Om hun taken in optimale omstandigheden uit te voeren, kunnen ze ook rekenen op de nodige ondersteuning: bekwame leidinggevendenden, werkmiddelen aangepast aan hun behoeften, opleidingen,...*

#### **Artikel 81**

Om competente medewerkers te behouden en om de betrokkenheid, de tevredenheid en het welzijn van de medewerkers te verbeteren, organiseert de RVA regelmatig enquêtes bij alle medewerkers of bij specifieke doelgroepen, waarbij ze zich kunnen uitspreken over hun tevredenheid over de RVA als werkgever en over concrete thema's.

De resultaten worden geanalyseerd en vervolgens worden er verbeteringsacties opgestart.

#### **Artikel 82**

De RVA maakt gebruik van een personeelsallocatiemodel dat transparant is en wordt opgemaakt op basis van objectieve criteria.

Dit personeelsallocatiemodel wordt jaarlijks herzien en maandelijks opgevolgd.

#### **Artikel 83**

De RVA implementeert een Globaal Ontwikkelingsplan om competentie-ontwikkelingsacties, nodig voor het bereiken van de strategische doelstellingen van de organisatie en de individuele doelstellingen, op een proactieve manier te plannen, te realiseren en op te volgen.

Het Globaal Ontwikkelingsplan bepaalt de opleidingsprioriteiten voor een periode van 3 jaar en wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

#### **Artikel 84**

De medewerkers van de RVA moeten een reglementering en procedures toepassen die steeds ingewikkelder worden.

Om hen te helpen ontwikkelt de RVA praktisch bruikbare tools die de dossierbeheerders ondersteunen bij het behandelen van hun dossiers, zodat ze autonoom en op het gewenste ogenblik alle nuttige en correcte informatie over reglementering en procedures samen terugvinden.

#### **Artikel 85**

De RVA zal tijdens de looptijd van deze bestuursovereenkomst een competentie-managementmodel ontwikkelen. Dit moet toelaten om de visie, missie en strategie van de organisatie te vertalen tot op het niveau van de gewenste competenties van de medewerkers.

Alle aspecten van het personeelsbeleid (werving en selectie, ontwikkeling, evaluatie...) zullen opgenomen worden in het competentie-managementmodel en op elkaar afgestemd worden.

## **HOOFDSTUK 4: INTERNE CONTROLE**

### **Artikel 86**

De boordtabellen zijn beheersinstrumenten die het de RVA mogelijk maken de kwaliteit van de uitvoering van de kerntaken op te volgen en onder controle te houden (behandelingstermijnen, saldo's, geproduceerde hoeveelheden, correctheid van beslissingen,...).

Voor alle basisopdrachten van de entiteiten zijn uniforme indicatoren en doelstellingen bepaald. Deze worden dagelijks opgevolgd in de diensten en er wordt maandelijks over gerapporteerd. De resultaten van de boordtabellen zijn in principe 7 dagen na de laatste dag van de maand beschikbaar in het data warehouse.

De directeurs van de entiteiten stellen daarenboven maandelijks een verslag op. Hierin leggen zij uit welke vastgestelde evoluties en problemen in de voorbije maand de resultaten van de boordtabellen hebben beïnvloed of zullen beïnvloeden.

Iedere maand wordt er een analyse gemaakt van de resultaten van de boordtabellen om na te gaan of er problemen zijn om de doelstellingen van de bestuursovereenkomst of de normen van de boordtabellen te behalen.

Aan de hand van deze analyse kan de RVA nagaan of er gepaste en voldoende maatregelen werden genomen om dreigende moeilijkheden te vermijden of er structureel dient te worden bijgestuurd, of er bijkomende ondersteuning nodig is of dat er middelen dienen te worden herschikt.

Tijdens het jaarlijks strategisch herfstseminarie worden de indicatoren van de boordtabellen en de behaalde resultaten onderzocht met het oog op een eventuele bijsturing en aanpassing van de doelstellingen per basisopdracht.

### **Artikel 87**

De RVA stelt onderrichtingen op met richtlijnen over hoe de reglementering moet toegepast worden.

Door gebruik te maken van volgende instrumenten controleert de RVA systematisch of de reglementering en de geldende procedures uniform, efficiënt en correct worden toegepast:

- boordtabellen
- steekproefsgewijze kwaliteitscontrole door het toepassen van de SPC-methode
- workshops
- ad hoc analyses
- procesmatig beheer.

## **HOOFDSTUK 5: MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN**

### **Artikel 88**

De RVA past de federale deontologische code toe, zoals voorzien in artikel 14ter van het koninklijk besluit van 14 juni 2007. Deze deontologische code werd omgezet in concrete richtlijnen voor de verschillende diensten van de RVA.

### **Artikel 89**

De RVA ontvangt in het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid leerlingen, studenten en werkzoekenden om stage te lopen in de diensten.

Jaarlijks onthaalt de RVA stagiairs waarvan het aantal overeenstemt met 10% van de voltijdse equivalenten van het RVA-personeel, exclusief hulp-en onderhoudspersoneel.

Na de stage wordt er een elektronische tevredenheidsenquête gehouden bij de stagiairs om de kwaliteit van hun onthaal te verbeteren.

### **Artikel 90**

De RVA engageert zich in de strijd tegen de armoede. Hiertoe werkt de RVA samen met de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's).

Die samenwerking behelst:

- de deelname van de entiteiten aan provinciale vergaderingen georganiseerd door de POD Maatschappelijke Integratie om de goede samenwerking te garanderen en bij reglementaire wijzigingen;
- de aanstelling van een contactpersoon in elke entiteit van wie de naam aan de OCMW's zal worden meegedeeld;
- de toepassing van de procedure UNIPROC om OCMW-voorschotten te vermijden: indien een volledige aanvraag wordt ingediend vóór 15 uur geeft de RVA diezelfde dag nog een antwoord aan het OCMW;
- de berekening van het vereiste aantal werkdagen in het kader van de toepassing van artikel 60§7 van de OCMW-wet.

Daarnaast werkt de RVA mee aan het Federaal Plan Armoedebestrijding door de organisatie van sensibiliseringsacties voor medewerkers van de RVA rond het armoedefenomeen, in samenwerking met de ervaringsdeskundigen.



## **HOOFDSTUK 6: OPTIMALISEREN VAN PROCESSEN EN DIENSTEN OM DE EFFICIËNTIE TE VERHOGEN**

### **Artikel 91**

De RVA hanteert een systeem van kostprijsberekening waardoor hij een gedetailleerd overzicht heeft van de structuur van de werkingskosten van de Rijksdienst. Er is een opsplitsing volgens kostenplaats, kostensoort en basisopdracht.

Door de kostprijsberekening te linken aan de boordtabellen kan het verband gelegd worden tussen financiële informatie en operationele informatie en kan men de prijs per eenheid product berekenen.

De resultaten van de kostprijsberekening van het voorbije jaar worden vóór eind september gepubliceerd en kunnen aanleiding geven tot verbeteringsacties om de efficiëntie te verhogen.

### **Artikel 92**

De RVA laat de beschikbare tegoeden op de financiële rekening van het globaal financieel beheer niet meer dan twee werkdagen van de maand 0,42 % en niet meer dan één werkdag van de maand 0,83 % van het initieel uitgavenbudget sector sociale zekerheid van de RVA overschrijden.

De overschrijding van de liquiditeitspercentages die te wijten is aan een externe factor, zoals bijvoorbeeld de ten onrechte storting van bedragen of de laattijdige uitvoering van betaalorders door de financiële instellingen, wordt beschouwd als overmacht.

### **Artikel 93**

De boekhouding van de RVA zal verder worden gemoderniseerd door een digitalisering van alle boekhoudkundige bewijsstukken en door de verwerking van de e-factuur mogelijk te maken.

Daarenboven zal de RVA voor een te selecteren groep leveranciers het versturen van facturen via het federale Mercuriusplatform opstarten, het programma voor de verwerking van de via die weg bekomen e-invoices implementeren en daarnaast een elektronisch documentmanagementsysteem invoeren.

### **Artikel 94**

De RVA past de principes van procesmanagement en Lean management toe op organisatieniveau teneinde de efficiëntie en uniformiteit van de processen te verhogen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

In een eerste fase worden de processen van de operationele entiteiten in kaart gebracht, beschreven en geanalyseerd. Het gaat om de processen waarbij het grootste deel van de RVA-personeelsleden betrokken zijn:

- 5 back-office processen
- 1 front-office proces
- 1 support proces

Om de processen en de dienstverlening te optimaliseren zullen na de analysefase de nodige verbeteringsacties worden uitgevoerd.

## **Artikel 95**

De RVA heeft belangrijke inspanningen gedaan om een rigoureuus beleid te voeren in de loop van de vorige bestuursovereenkomsten. De RVA zal deze inspanningen voortzetten, rekening houdend met de reeds bereikte resultaten, nieuwe opdrachten, hun complexiteit en het werkvolume.

De RVA verbindt zich ertoe, ondanks de beperkte budgettaire middelen, de verbintenissen van deze overeenkomst te behalen tijdens de duur van haar geldigheid.

Het niet behalen van een verbintenis in verband met de kernactiviteiten van de RVA zal evenwel niet als dusdanig beschouwd worden indien dit het aanwijsbare gevolg is van:

- een stijging van het aantal aanvragen met minstens 20% ten opzichte van de 12 laatste maanden, ingevolge de conjuncturele evolutie;
- een significante stijging van de complexiteit van de dossiers ingevolge een nieuwe beleidsmaatregel;
- een uitzonderlijke situatie waarbij het aantal dagen waarop niet gewerkt wordt binnen de federale overheid in een periode van 30 dagen meer dan 3 dagen bedraagt (uitgezonderd zaterdag en zondagen).

In dat geval wordt het aantal niet-gewerkte dagen afgetrokken van de werkelijke termijnen van de in de beoogde maand (januari 2019 en januari 2020) behandelde dossiers.

## **Artikel 96**

Om de opgelegde besparingen te kunnen realiseren die in het kader van de budgettaire beperkingen op de federale overheid zijn toegepast, zet de RVA de geleidelijke reorganisatie van zijn buitendiensten verder in overeenstemming met het reorganisatieplan dat werd goedgekeurd door het RVA-Beheerscomité tijdens zijn zitting van 10.07.2014 en door de Minister van Werk op 15.07.2014.

De huidige 30 werkloosheidsbureaus worden vanaf 01.01.2016 gegroepeerd in 16 entiteiten, waarbij de back-office activiteiten geleidelijk aan gecentraliseerd zullen worden in een centraliserend bureau.

In de overige 14 werkloosheidsbureaus wordt de back-office geleidelijk afgebouwd en op termijn zal daar het accent liggen op de front-office dienstverlening.

## **Artikel 97**

De RVA is een actor in het project G-Cloud en zal erover waken dat zijn informaticasysteem en zijn netwerkdiensten zoveel mogelijk worden ontwikkeld in een gemeenschappelijke, open en beveiligde infrastructuur.

De RVA stemt de evolutie van zijn informaticasysteem af op het aanbod van de verschillende componenten en diensten van de G-Cloud.

De RVA stelt een roadmap op die aangeeft wanneer hij G-Cloud en zijn diensten zal gebruiken.

## **Artikel 97bis**

De RVA is de voorbije jaren gestart met de migratie van al zijn mainframetoepassingen naar een nieuwe open technologie die past binnen de standaarden van de G-Cloud.

In dezelfde context werd in het domein loopbaanonderbreking, door middel van een

Business Process Reengineering (BPR), gestart met de analyse en ontwikkeling van een volledig nieuwe gebruiksvriendelijke toepassing voor de behandeling van de dossiers tijdskrediet, loopbaanonderbreking en thematische verloven.

In het domein werkloosheid zal eveneens, door middel van verschillende BPR's, worden gestart met de analyse en ontwikkeling van nieuwe, moderne en gebruiksvriendelijke toepassingen ter ondersteuning van de volgende processen of activiteiten:

- Verificatie (start in 2019);
- Beslagleggingen (start in 2019);
- Toelaatbaarheid (start in 2020);
- Tijdelijke werkloosheid en werkgeversdatabank (start in 2020).

Als de BPR's in het domein werkloosheid een impact zouden hebben op de processen van de uitbetalingsinstellingen of op de uitwisseling van gegevens met de uitbetalingsinstellingen of aanleiding zouden kunnen geven tot de modernisering van sommige procedures met de uitbetalingsinstellingen, zal dat met hen worden besproken, zonder de voortgang van de BPR te vertragen.

## **TITEL VI: MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DE DOELSTELLINGEN EN DE NALEVING VAN DE GEDRAGSREGELS**

### **Artikel 98**

De in deze bestuursovereenkomst opgenomen verbintenissen slaan steeds op de RVA in zijn geheel en niet op een entiteit, werkloosheidsbureau of directie afzonderlijk, tenzij dit uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

De vooropgestelde doelstellingen moeten behaald worden op jaarbasis, tenzij dit uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

Voor de naleving van de verbintenissen wordt geen rekening gehouden met uitzonderlijke gevallen waarbij het om minder dan 5 dossiers gaat.

### **Artikel 99**

De RVA realiseert de projecten, vermeld in de artikels 61, 76, 85 en 97bis, die de RVA onderneemt om bepaalde doelstellingen na te komen, vóór het einde van de looptijd van deze bestuursovereenkomst en integreert de projecten in de basisactiviteiten.

### **Artikel 100**

De in deze bestuursovereenkomst opgenomen doelstellingen en gedragsregels worden op de hierna vermelde wijze gevolgd en gemeten:

1. de RVA beschikt permanent over boordtabellen waarmee de output van de activiteiten gemeten wordt, zoals de behandelingstermijn van een dossier, de correctheid van de genomen beslissingen, het saldo van de nog te behandelen dossiers, de kostprijs van de activiteiten,...;
2. de meetgegevens van de operationele plannen "controle" worden opgenomen in boordtabellen en worden besproken tijdens de maandelijkse vergadering boordtabellen. De activiteiten en resultaten van de controlediensten, die niet binnen een operationeel plan vallen, worden eveneens op regelmatige basis opgevolgd en besproken. Op basis van deze meetgegevens zal de RVA het uitgestippelde controlebeleid evalueren en bijsturen waar nodig;
3. de RVA meet op basis van enquêtes en steekproeven de tevredenheidsgraad van de bezoekers en gebruikers van de diensten van de RVA en de tevredenheidsgraad van zijn medewerkers;
4. de RVA volgt de verbeteringsprojecten op via een specifieke rapportering.

Deze instrumenten zijn de basis van een specifiek opvolgingssysteem dat de regeringscommissarissen toelaat om te toetsen of de verbintenissen van de bestuursovereenkomst worden gerespecteerd. Dit opvolgingssysteem wordt ter beschikking gesteld van de regeringscommissarissen.

## **TITEL VII: ALGEMENE GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR BEIDE PARTIJEN**

### ***Juridisch kader van de overeenkomst***

#### **Artikel 101**

De beleidskeuze voor de rechtsfiguur van de overeenkomst leidt tot een vervanging van de klassieke gezagsverhouding door een meer contractuele verhouding. Beide partijen verbinden zich dus tot structureel overleg en wederzijdse akkoorden als evenwaardige partners.

Opdat de instelling haar opdracht op een kwaliteitsvolle wijze kan uitvoeren, verbindt de federale Staat zich ertoe de instelling de overeengekomen middelen ter beschikking te stellen. Dit is een substantiële voorwaarde opdat de instelling zou kunnen worden gehouden tot de naleving van de verbintenissen van deze overeenkomst.

Daartegenover verbinden de OISZ er zich toe om de toegekende middelen op een zo efficiënt mogelijke wijze te gebruiken om maximaal het geheel van de opgenomen doelstellingen die hen met toepassing van het voorliggend contract zijn opgelegd te vervullen.

### ***Beheersprincipes***

#### **Artikel 102**

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

#### **Artikel 103**

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe alles in het werk te stellen om gunstige voorwaarden te scheppen met het oog op de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen die in deze overeenkomst zijn vastgelegd. Op dat vlak vormt het eerbiedigen van het voorafgaande overleg bedoeld in artikel 112 een kritische succesfactor.

Indien de instelling 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 instelling te waarborgen.

#### **Artikel 104**

De Staat en de OISZ verbinden zich ertoe erop toe te zien dat de reglementeringen en procedures worden vereenvoudigd. De OISZ verbinden zich ertoe analyses te maken en voorstellen te formuleren aangaande administratieve en reglementaire vereenvoudigingen. De federale staat engageert zich om zoveel mogelijk rekening te houden met de voorstellen die hem daartoe worden voorgelegd door de RVA.

De OISZ verbinden zich ertoe de inspanningen inzake e-government verder te zetten en op elkaar af te stemmen zodat maximale synergieën kunnen worden gecreëerd. De Staat verbindt zich ertoe het gebruik van de e-governmenttoepassingen die werden ontwikkeld voor de werkgevers, de sociaal verzekerden of de meewerkende instellingen door de RVA zoveel mogelijk aan te moedigen of te veralgemenen.

## ***Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking door de federale Staat***

### **Artikel 105**

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 dit kader verbindt de federale Staat zich ertoe de instelling op de hoogte te houden van de verschillende relevante legistische 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 binnen een redelijke tijdspanne. Na overleg met de instelling legt de federale Staat de datum van inwerkingtreding van de overwogen wijzigingen of nieuwe maatregelen vast, onder meer rekening houdend met de nodige tijd die vereist is om eventuele informatica-aanpassingen uit te voeren en een goede informatie aan de betrokkenen te verzekeren.

### ***Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst***

#### *Wijziging van de overeenkomst*

### **Artikel 106**

De aanpassingen ingevolge objectieve parameters voorzien in de bestuursovereenkomst, namelijk de aanpassingen van opdrachten, taken, doelstellingen of indicatoren vermeld in de overeenkomst die geen weerslag hebben op de globale enveloppen voorzien in de overeenkomst, zullen worden uitgevoerd volgens de procedure voorzien in artikel 8, § 3, van het koninklijk besluit van 3 april 1997. Deze aanpassingen zullen worden meegedeeld aan de Voogdijminister die zijn beslissing binnen de 30 werkdagen zal nemen en ze zullen ter informatie worden overgemaakt aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en aan de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren. Na deze termijn en indien geen beslissing wordt genomen, worden de aanpassingen beschouwd als zijnde goedgekeurd.

### **Artikel 107**

Iedere nieuwe opdracht toegewezen aan de instelling, bij of krachtens een wet, wordt in een aanhangsel bij de overeenkomst opgenomen. Over dit aanhangsel wordt onderhandeld door de Voogdijminister, de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort, de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren, de stemgerechtigde beheerders aangewezen door het beheersorgaan, evenals door de personen belast met het dagelijks beheer. Dit aanhangsel wordt pas gesloten na goedkeuring van het beheersorgaan en treedt pas in werking na goedkeuring door de Koning en op de door Hem bepaalde datum.

Iedere andere aanpassing, voorgesteld door één van de partijen of door beide partijen, gebeurt overeenkomstig artikel 7 van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

Indien de nieuwe opdracht mogelijk aanleiding kan geven tot verhoogde beheersuitgaven zal de procedure conform artikel 135 of 136, naargelang de omstandigheden worden gevolgd.

## **Artikel 108**

Voor een vlotte opvolging van de verbintenissen van beide partijen zullen alle wijzigingen bij de uitvoering van de overeenkomst worden geconsolideerd in eenzelfde document.

### ***Verbintenissen over de mededeling van de beslissingen van een begrotingsconclaf***

## **Artikel 109**

De federale Staat verbindt zich ertoe de budgettaire notificaties genomen tijdens het begrotingsconclaf binnen een termijn van vijf werkdagen met de nodige toelichting aan de instelling mee te delen.

### ***Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomst***

#### *Opvolging van het bereiken van de doelstellingen en het uitvoeren van de projecten*

## **Artikel 110**

De federale Staat en de instelling verbinden zich ertoe het bereiken van de doelstellingen en het uitvoeren van de projecten zoals beschreven in de bestuursovereenkomst aandachtig op te volgen. De timing van artikel 113 wordt hierbij gerespecteerd.

## **Artikel 111**

Met het oog op de jaarlijkse toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen verbinden de overeenkomstsluitende partijen zich ertoe 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.

#### *Periodiek overleg georganiseerd door de federale Staat*

## **Artikel 112**

Om de correcte en adequate uitvoering van deze bestuursovereenkomst door de federale Staat en door de openbare instellingen van sociale zekerheid mogelijk te maken, zal de federale Staat minstens tweemaal per jaar een overleg organiseren met de administratiegeneraal en de vertegenwoordigers van het beheerscomité van de openbare instellingen van sociale zekerheid met betrekking tot iedere maatregel (budgettair, inzake het openbaar ambt of andere) die een betekenisvolle impact kan hebben op de instellingen. Dit overleg wordt georganiseerd op vraag van 1 van de partijen.

#### *Planning voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten*

## **Artikel 113**

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich er toe een planning na te leven voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten waarmee de Regeringscommissarissen en de instelling zijn belast. De planning wordt vastgelegd in gezamenlijk overleg tussen de Regeringscommissarissen en de instelling. Zij wordt voorgelegd aan de Voogdijminister(s), aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en aan de Minister tot wiens

bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren.

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

- bezorgen van een ontwerp van toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen door de instelling aan de Regeringscommissarissen ten laatste op 31 maart van het jaar dat volgt op het te evalueren jaar;
- overlegvergadering binnen de 15 werkdagen volgend op de indiening van het ontwerp van toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen door de instelling;
- bezorgen van het tegensprekelijk en gemotiveerd verslag over de resultaten van het overleg binnen de 15 werkdagen die volgen op de overlegvergadering;
- in voorkomend geval, aanpassing van de bestuursovereenkomst aan de gewijzigde situatie ter uitvoering van artikel 8, § 3, eerste lid, van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

Onverminderd de rapportering aan de regeringscommissarissen zullen het College van de OISZ en de Federale Staat in de loop van 2016 een model van samenwerkingsprotocol op punt stellen waarin een eenvormig kader voor de opvolging van de bestuursovereenkomst wordt vastgesteld, met inbegrip van de gemeenschappelijke bepalingen.

### ***Verbintenissen in het kader van de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst***

*Weerslag van maatregelen die niet opgenomen zijn in de overeenkomst*

#### **Artikel 114**

In het kader van de jaarlijkse toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst en conform de logica 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 overeenkomst en die hebben geleid tot een relevante en meetbare stijging van de taken, van hun complexiteit of van sommige uitgaven, voor zover de instelling de weerslag van deze wijzigingen tijdig heeft meegedeeld.

*Naleving van de verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst*

#### **Artikel 115**

Wanneer één van de partijen de aangegeven verbintenissen niet volledig of slechts gedeeltelijk kan naleven, zal deze 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 hierover te beslissen.



Bij gebrek aan een afgesproken akkoord of in geval van niet-naleving van het gevolg dat aan 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 OISZ.

### ***Verbintenissen over veiligheidsnormen***

#### **Artikel 116**

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

### ***Verbintenissen over de Staatsfinanciering***

#### **Artikel 117**

Na overleg met de RSZ en het RSVZ, verbindt de Staat er zich toe het betalingsplan dat jaarlijks opgesteld wordt (alook de wettelijke en reglementaire bepalingen) voor de storting van de financiële middelen (rijkstoelagen, alternatieve financiering en andere) door de federale overheid aan de globale financiële beheren van de werknemers en van de zelfstandigen, na te leven .

### ***Verbintenissen over de opmaak van de opdrachtenbegroting***

#### **Artikel 118**

De Staat verbindt zich ertoe aan de openbare instellingen van sociale zekerheid de noodzakelijke parameters tijdig mee te delen voor het opmaken van de opdrachtenbegroting, conform de wettelijke en reglementaire bepalingen. Het gaat hier om de basishypotheses die door het Wetenschappelijk Comité voor de economische begroting worden vastgelegd. De parameters worden minstens 15 werkdagen, of 20 werkdagen wanneer meerjarenramingen verwacht worden, vóór de vergadering van het Beheerscomité van de sociale zekerheid (bij de RSZ) of van de Raad van beheer van het RSVZ meegedeeld, zodat de instellingen hun verplichtingen kunnen nakomen.

In de mate van het mogelijke zal elke OISZ een vergadering van het beheerscomité organiseren om de termijnen te kunnen respecteren die worden gevraagd door de federale regering.

### ***Overheveling van bevoegdheden***

#### **Artikel 119**

De Staat verbindt zich ertoe de overheveling van bevoegdheden, voorzien in het kader van de staatshervorming of van de fusieoperaties, te laten verlopen in overleg met de betrokken instellingen, met eerbiediging van het paritair beheer, om een optimale overheveling te garanderen, namelijk voor de personeelsleden die thans werkzaam zijn bij deze instellingen, en om de sociaal verzekerde verder een doeltreffende en kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen aanbieden.

De instelling verbindt zich ertoe om deel te nemen aan elke technische werkgroep met betrekking tot de overdracht van bevoegdheden en om nuttige inlichtingen te verschaffen tijdens de voorbereidende fase van deze overdracht. De Staat verbindt zich ertoe om de instelling in elke opgerichte werkgroep op te nemen met het oog op de voorbereiding van de overheveling van bevoegdheden.

De instellingen die betrokken zijn bij de overdracht van bevoegdheden moeten de in het kader van de gemeenschappelijke bepalingen aangegeven verbintenissen echter slechts naleven als die verenigbaar zijn met de beleidsbeslissingen die in het kader van die overdrachten zullen worden genomen.

## **TITEL VIII: SPECIFIEKE GEMEENSCHAPPELIJKE VERBINTENISSEN EN SYNERGIEËN TUSSEN OISZ**

*Met uitzondering van hetgeen hieronder is bepaald, blijven alle bepalingen van de gemeenschappelijke hoofdstukken van de bestuursovereenkomst 2016-2018 van toepassing voor de periode 2019-2020.*

*Voor zover mogelijk dient elke verwijzing naar de jaren 2016 tot 2018 te worden opgevat als een logische verwijzing naar de jaren 2016 tot 2020.*

*De verbintenissen die voortvloeien uit de bestuursovereenkomst 2016-2018 en dit aanhangsel zullen worden uitgevoerd voor de jaren 2019 en 2020 voor zover er, op initiatief van de federale regering die samengesteld wordt na de verkiezingen van 26 mei 2019, geen nieuwe bestuursovereenkomst tot stand komt overeenkomstig de procedure voorzien in 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.*

### **Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)**

#### **Artikel 120**

Bij de bestuursovereenkomst 2016-2018 hebben de OISZ de volgende verbintenissen met betrekking tot het personeelsbeleid (HRM) tot een goed einde gebracht: de oprichting van een centrale loondienst, de realisatie van een studie van impact en operationele haalbaarheid inzake de organisatie van de selectie, de aanwerving, de vorming en de ontwikkeling via shared services, de ontwikkeling en het gebruik van een federaal monitoringsysteem van het risico van overschrijding van de personeelskredieten eigen aan de OISZ, de uitwerking van een methodiek om het werk te meten, de implementatie van nieuwe werkmethodes, de gemeenschappelijke organisatie van wervings- en/of bevorderingsselecties, het nemen van gemeenschappelijke initiatieven inzake opleiding en ontwikkeling, de uitvoering van een inclusief diversiteitsbeleid, de ontwikkeling van een gemeenschappelijke strategie voor de begeleiding van de medewerkers tijdens hun loopbaan, met inbegrip van de re-integratie, de ontwikkeling van een gezamenlijke strategie voor het kennismanagement en het gebruik van Crescendo.

De OISZ verbinden zich ertoe om de uitvoering van de hierna bedoelde verbintenissen voort te zetten, in de mate van het mogelijke.

#### **1. Loonmotor**

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd binnen de RSZ een Centrale loondienst (CLD) opgericht.

De hoofdtaak van de CLD bestaat erin de wedden van alle personeelsleden van het geheel van de openbare instellingen van sociale zekerheid op basis van een centraal reglementair kader te berekenen en alle fiscale en sociale aangiften (DMFA, Finprof, Belcotax) voor deze instellingen uit te voeren.

In het kader van zijn hoofdpdracht, zal de CLD zijn dienstlevering professionaliseren, onder andere door sommige kerntaken te automatiseren, de geautomatiseerde inrekeningbrenging in 2019 en de automatische integratie van de gegevens van de HR-modules in 2020, en een kennismanagementtool ter beschikking van de gebruikers te stellen.

De CLD zal er ook op toezien dat elke nieuwe regelgevende bepaling van het federaal openbaar ambt omgezet wordt in het gemeenschappelijk regelgevend kader, en dit in overleg met de deelnemende instellingen.

In het kader van zijn reportingopdracht, verbindt de CLD zich ertoe om de rapporteringen uit de gemeenschappelijke loonmotor te ontwikkelen en ter beschikking van de instellingen te stellen teneinde tegemoet te komen aan de verschillende types monitoring.

De CLD verbindt zich ertoe om de stromen tussen de bestaande HR-tools en de gemeenschappelijke loonmotor te optimaliseren en deze uit te breiden naar de instellingen die erom vragen.

In het kader van de beperking van de papierstromen stelt de CLD wedden- en fiscale fiches in een elektronische versie ter beschikking van de personeelsleden van de deelnemende instellingen, via het gebruik van de e-box Burger. De instellingen verbinden zich ertoe om de activering en het gebruik ervan aan te moedigen.

De federale instellingen die het wensen, kunnen ook een beroep doen op de dienstverlening van de CLD.

## **2. Werkmeting**

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd een methodologie voor de werkmetering ontwikkeld. De Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA heeft die methode gevalideerd. Ze wordt gebruikt door de OISZ en voorgesteld aan andere openbare diensten.

De OISZ bepalen de personeelsbehoeften voor hun belangrijkste diensten of processen op basis van een werkmetering volgens de principes die gemeenschappelijk door het College werden vastgelegd.

De OISZ engageren zich daarnaast om de methodologie uit te breiden tot strategische personeelsplanning, in lijn met de visie, strategie en context van de organisatie.

## **3. New Way of Working**

De OISZ hebben een gemeenschappelijk ondersteuningsaanbod ontwikkeld (expertise, pilootprojecten en goede praktijken, opleiding, stappenplan, advies en begeleiding, intervisie, tools, meetinstrumenten,...) om de uitrol te begeleiden van de nieuwe werkmethodes (werk dat niet plaatsgebonden is of niet gebonden is aan bepaalde uurregelingen) in het kader van people management, change management en de uitbouw van de organisatie; we denken daarbij aan het ter beschikking stellen van tools en informatie, aan de hiërarchische meerdere en aan de medewerkers, die hen in staat moeten stellen om prestatiedoelstellingen vast te leggen en de verandering en de nieuwe organisatie te ondersteunen. De OISZ verbinden er zich toe om bij de voorbereiding en de uitvoering van hun toekomstige NWOW-projecten van dit aanbod gebruik te maken.

Elke OISZ verbindt zich ertoe om aan minstens 30 % van haar medewerkers de mogelijkheid te blijven bieden om te telewerken, thuis of in een satellietkantoor.

## **4. Selectie & Werving**

Het College van OISZ zal jaarlijks, voor zover het regelgevend kader het nog toelaat, op basis van de afzonderlijke personeelsplannen, afspraken maken omtrent gemeenschappelijke initiatieven voor het organiseren van wervings- en/of bevorderingsselecties, overeenkomstig

de samenwerkingsovereenkomst met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. De wervingsselecties kunnen hetzij via externe rekrutering, hetzij via federale mobiliteit, hetzij via bevordering georganiseerd worden en zullen het diversiteitsbeleid van de regering ondersteunen.

Er wordt systematisch overleg gepleegd tussen de OISZ en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA op alle gebieden van het personeelsbeheer, namelijk om de nieuwe taken waarmee de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA zou belast worden over te dragen aan de OISZ, in voorkomend geval door de nodige reglementaire aanpassingen aan te brengen of door SLA's te sluiten, zoals voorzien bij voormelde samenwerkingsovereenkomst tussen de OISZ en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. De SLA met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA zal geactualiseerd worden, voornamelijk met betrekking tot de bepaling van de recurrente noden (ongoing process) en de certificatie van de medewerkers.

De studie van impact en operationele haalbaarheid met betrekking tot de evolutie van de HR-ondersteuningsdiensten op het vlak van selectie, aanwerving, vorming en ontwikkeling naar shared services, heeft aangetoond dat de synergie meer moet worden gestructureerd en versterkt rond het bestaande netwerk.

Alle OISZ verbinden zich ertoe om onderling een overeenkomst te sluiten om de krijtlijnen van de samenwerking te bepalen en om de terbeschikkingstelling van gecertificeerde personen en de actieve deelname aan de selectieopdrachten te voorzien.

Het College OISZ zal samen met het College van Voorzitters van de FOD's en van de ION's inzetten op het bevorderen en aanmoedigen van de attractiviteit van tewerkstelling bij het openbaar ambt. Hiertoe zal een strategie worden ontwikkeld die gericht is op de specifieke troeven van het openbare ambt en die gebruik maakt van relevante communicatietechnieken. Deze strategie zal worden voorgelegd aan de federale Staat.

Een werkgroep, samengesteld uit de OISZ en betrokken actoren (FOD, Medex, ...), zal worden opgericht om de status en de aantrekkelijkheid van de medische beroepen in de overheidsdienst te evalueren, om de competenties te bepalen die nodig zijn om de uitdagingen van de re-integratie aan te gaan en om op deze gebieden passende voorstellen te formuleren.

## **5. Opleiding & Ontwikkeling**

Jaarlijks zal het College van OISZ de, in de afzonderlijke instellingen, bestaande opleidingen die in synergie kunnen aangeboden worden aan de medewerkers van de verschillende OISZ, bundelen en delen.

Het College van OISZ zal jaarlijks op basis van de opleidingsplannen van de verschillende OISZ, afspraken maken omtrent nieuwe gemeenschappelijke initiatieven met betrekking tot opleiding en ontwikkeling van hun medewerkers.

De OISZ zullen samenwerken met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA om de bestaande e-learning module up-to-date te houden in functie van de organisatorische en reglementaire evoluties.

## **6. Diversiteit**

De OISZ moeten een inclusief diversiteitsbeleid voeren om ervoor te zorgen dat de maatschappij in hun personeel wordt vertegenwoordigd:

- door positieve acties door te voeren voor personen met een handicap door ervoor te zorgen dat ze toegang tot de gebouwen hebben, door de werkposten aan te passen en door de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA te raadplegen;
- door te vermijden dat gender een rol kan spelen bij het loon, bevorderingen of aanwervingen;
- door ook ongelijkheden weg te werken op het vlak van toegang tot werk tussen de Belgen op basis van een Belgische herkomst of een immigratieachtergrond.

Daartoe verbinden de OISZ zich meer bepaald tot het voortzetten van de al eerder ondernomen acties om te streven naar:

- een tewerkstellingsgraad van 3% personen die erkend zijn als personen met een handicap, door het systematisch raadplegen van de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. Daarbij kan ook rekening gehouden worden met de overheidsopdrachten die worden gegund aan instellingen die met personen met een handicap werken;
- en een vertegenwoordiging van één derde van het ondervertegenwoordigde gender in A3- tot A5-functies (of gelijkgestelden). De OISZ waar deze vertegenwoordiging niet bereikt wordt in de bezetting van functies van een niveau van A3 tot A5 zullen de nodige acties nemen om een beter genderevenwicht tot stand te brengen.

Het College verbindt zich ook tot het deelnemen aan de werkgroepen die door de federale stuurgroep inzake diversiteit werden opgericht.

De OISZ verbinden zich ten slotte tot het deelnemen aan de sensibiliseringsacties in het kader van de Federale Dag van de Diversiteit.

## **7. Welzijn op het werk**

### **7.1 Begeleiding op de werkvloer**

Met het oog op een duurzame loopbaan over de verschillende levensfasen heen en om inzetbaar te blijven in een sterk veranderende werkomgeving, moet elke medewerker van de OISZ beroep kunnen doen op een ondersteuning die het hem mogelijk maakt om:

- Een goed zicht te krijgen op zijn competenties en talenten
- Vlot nieuwe rollen/functies op te nemen
- Ten volle zijn competenties te gebruiken en zijn talenten te ontwikkelen.

Daartoe zullen de OISZ een gezamenlijke databank ontwikkelen met:

- HR-instrumenten die binnen een professioneel kader gebruikt zullen worden, omvattende een loopbaanbegeleiding, een begeleide X<sup>o</sup> feedback, een actief intern mobiliteitsbeleid en mogelijkheden voor teamcrafting.
- Professionele begeleiders van de verschillende OISZ die onderling kunnen ingezet worden. Voor de opleiding van deze begeleiders worden gezamenlijke initiatieven genomen

### **7.2 Geïntegreerd beleid voor de preventie van de psychosociale risico's**

De OISZ zijn van plan om een geïntegreerd beleid te voeren voor de preventie van de psychosociale risico's.

Om dit te doen, zullen ze de stand van de preventie van de psychosociale risico's binnen elke organisatie meten (maatregel T0).

Deze beoordeling van de maturiteit van de organisatie gebeurt op basis van geobjectiveerde criteria aan de hand van een tool.

Ze zal kunnen worden uitgevoerd op basis van de tool van Empreva, met zijn medewerking en ze zal het mogelijk maken om de behoeften inzake primaire preventie van elke OISZ op de middellange en lange termijn te objectiveren. Uitwisselingen van goede praktijken en samenwerkingen tussen OISZ zullen gerealiseerd kunnen worden. Deze maatregel van de T0 zal het ook mogelijk maken om de evolutie tijdens de duur van de bestuursovereenkomst te objectiveren.

Gelijktijdig zal in samenwerking met Medex een gegevensinzameling worden uitgevoerd binnen de OISZ voordat een reeks parameters zal worden bepaald:

- Gemiddelde duur van de arbeidsongeschiktheid,
- Huidige graad van terugkeer naar het werk,
- Huidige initiatieven inzake terugkeer naar het werk.

De OISZ willen in samenwerking met de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA een pilootproject ontwikkelen voor de secundaire preventie van psychosociale stoornissen gerelateerd aan het werk en aldus een begeleidingstraject voorstellen volgens het schema en de voorwaarden die zijn voorzien door Fedris, aangezien hun de nodige kredieten werden toegekend. Een burn-out-medewerker, speciaal voor de OISZ aangesteld, zal belast worden met de coördinatie van het project.

### **7.3 Re-integratie na een lange afwezigheid**

In het kader van hun geïntegreerd beleid inzake psychosociale risico's zijn de OISZ van plan om optimale voorwaarden te creëren voor re-integratie na een lange afwezigheid, in

samenwerking met alle belanghebbenden. De implementatie van een gecoördineerde en globale aanpak gaat in deze richting en heeft betrekking op alle afwezigheden wegens langdurige ziekte.

De OISZ zullen tegen januari 2020 in samenwerking met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA een gemeenschappelijke reïntegratiemethodologie ontwikkelen en overgaan tot het analyseren van de haalbaarheid van de toepassing in synergie van de praktijken van disability management, zoals ze worden aangemoedigd door het RIZIV tijdens diens opleiding voor disability managers. Deze analyse zal gebeuren in overleg met alle actoren.

## **8. Kennismanagement**

In het kader van de synergiën tussen OISZ werd een gemeenschappelijke strategie voor het kennisbeheer uitgewerkt, die toegespitst is op de toegang tot de kennis voor de uitvoering van het werk, op het delen van deze kennis binnen de OISZ en tussen de OISZ onderling en op het behoud van die kennis en die gebaseerd is op het delen van de goede praktijken dienaangaande tussen de OISZ.

Hierdoor kan de aanwezige expertise optimaal gebruikt worden, en wordt het risico op kennisverlies door uitstroom beperkt, in het bijzonder wat betreft de kritieke functies, zijnde de functies binnen een deskundigheidsgebied dat nodig is voor de goede werking van de organisatie.

De OISZ sluiten zich aan bij deze gemeenschappelijke strategie inzake kennismanagement.

Elke OISZ bepaalt zijn prioritaire acties door zich te baseren op de goede praktijken en projecten die in het instrument opgenomen zijn. De teamsite "strategie KM" zal de uitwisselingen van ervaringen blijven ondersteunen. In functie van de vraag daartoe zal de projectgroep gemeenschappelijke initiatieven organiseren.

De OISZ werken, waar gepast, ook samen met de FOD Sociale Zekerheid in het bijzonder wat betreft kennisopbouw inzake transversale, tak- en stelseloverschrijdende materies.

## **9. Evaluatiecycli en gemeenschappelijk competentiekader**

De OISZ verbinden zich tot:

- Een jaarlijkse rapportering realiseren die gemeenschappelijk is voor alle OISZ betreffende de gerealiseerde evaluatiecycli van het voorbije jaar, gebaseerd op een gemeenschappelijke methodologie,
- Het ophijsten en bundelen van de reeds ontwikkelde tools binnen elke OISZ ter begeleiding, ondersteuning en het doen leven van de evaluatiecycli (handleidingen, praktische leidraden, FAQ, workshops,...) en van daaruit de mogelijkheid evalueren om tools te ontwikkelen op het niveau van de OISZ op vlak van terugkerende thema's,
- Een gemeenschappelijk kader te overwegen voor de technische competenties en hun indicatoren voor alle OISZ. Dit voor de ondersteuningsfuncties (HR, ICT, Logistiek), transversale functies (juridische en controle functies) en functies verbonden aan specifieke rollen (leidinggevende, projectleider, expert). Deze competenties kunnen gebruikt worden in de respectieve functiebeschrijvingen van de OISZ, in overleg met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA, met het oog op een afstemming op de nieuwe functiefamilies. Op termijn kunnen de OISZ ook gebruik maken van een (referentie) woordenboek van de technische competenties en hun indicatoren die gemeenschappelijk zijn binnen de OISZ.

De Staat verbindt er zich toe om de hogervermelde acties van de OISZ te ondersteunen en



mogelijk te maken en om tegen het einde van de bestuursovereenkomst de nodige aanpassingen uit te voeren inzake de gebruiksvriendelijkheid van de software voor het beheer van de evaluatiecycli, na analyse van het systeem op basis van feedback van de OISZ en andere overheidsinstellingen.

### ***Verbindenissen over het ICT-beheer***

#### **Artikel 121**

##### **1. Virtualisatie, G-Cloud en hergebruik van businesscomponenten**

De OISZ organiseren binnen de Smals een gemeenschappelijke technology watch omtrent nieuwe ICT-technologieën waarvan het gebruik effectiviteits- of efficiëntievoordelen kan opleveren, en zetten relevante technologieën zoveel als mogelijk in.

Het project G-Cloud is een gemeenschappelijk project tussen de federale overheidsdiensten met als doel om de globale informaticakosten terug te schroeven via het delen van infrastructuur en diensten.

Het project G-Cloud werd opgesplitst in verschillende fasen om de integratie van de informaticastructuur en –diensten geleidelijk te laten evolueren:

a) Het eerste traject bestaat uit de vermindering van het aantal rekencentra en de omschakeling naar een gemeenschappelijke ICT-infrastructuur.

b) Het tweede traject (IaaS en STaaS) bestaat in het ter beschikking stellen van processingmogelijkheden (virtuele servers en machines) en opslagmogelijkheden aan de instanties zodanig dat ze hun eigen toepassingssoftware kunnen uitrollen. Deze terbeschikkingstelling gebeurt in de vorm van diensten.

c) Het derde traject (SaaS) bestaat uit de vermeerdering en de standaardisering van de diensten die worden aangeboden om in te spelen op een maximum aantal niet-specifieke behoeften van de verschillende overheidsdiensten.

De openbare instellingen van sociale zekerheid verbinden zich ertoe om de ICT-infrastructuurkosten verder te doen dalen via de virtualisatie van de servers, hetgeen een noodzakelijke stap is voor de integratie in een gemeenschappelijk federaal platform (G-Cloud).

De OISZ is één van de actoren van dit project en zal erop toezien dat zijn informaticasysteem en netwerkdiensten zoveel mogelijk binnen een gemeenschappelijke, open en beveiligde infrastructuur geïmplementeerd worden.

De openbare instellingen van sociale zekerheid zullen de evolutie van hun informatica inplannen en afstemmen op de aanwezigheid van de verschillende componenten van dit gemeenschappelijk platform.

Elke openbare instelling van sociale zekerheid stelt een roadmap op waarin gepreciseerd wordt hoe de G-Cloud en de diensten gebruikt zullen worden, volgens het principe van “comply or explain”, en actualiseert jaarlijks deze roadmap.

In geval van discussie zal in gezamenlijk overleg naar een oplossing gezocht worden.

De OISZ zullen verder bouwen op de samenwerking in het kader van de G-Cloud om bij de ontwikkeling van ICT-toepassingen zoveel mogelijk hergebruik te maken van deelcomponenten en –diensten en daardoor kosten te besparen door de meervoudige

ontwikkeling van componenten en diensten te vermijden. Dit ongeacht of de toepassingsontwikkeling geschiedt door de eigen ICT-afdeling, door Smals of door onderaannemers. Daartoe wordt een competentiecentrum uitgebouwd binnen Smals om het hergebruik van businesscomponenten en –diensten maximaal in te burgeren en te ondersteunen. Concreet:

- a) zal een elektronische catalogoog ter beschikking zijn van de herbruikbare deelcomponenten en –diensten, die wordt gevoed door alle OISZ en Smals.
- b) zullen processen, tools en KPI's worden opgezet om hergebruik te bevorderen, te identificeren, te registeren, te implementeren, op te volgen en te meten doorheen de project lifecycle.
- c) zullen menselijke netwerken onderhouden worden op alle niveaus (managers, ICT-directeurs, service managers, business analisten, architecten) om een maximaal zicht te houden op het hergebruik-potentieel en het daadwerkelijk hergebruik te bevorderen.
- d) zal worden geëvolueerd naar een cultuur binnen de OISZ en Smals om herbruikbare producten te maken en hergebruik te omarmen.
- e) zal in lastenboeken aan onderaannemers opgelegd worden om zich te engageren om te allen tijde hergebruik na te streven.
- f) zullen, waar aangewezen, voorstellen tot harmonisatie van regelgeving worden uitgewerkt om hergebruik mogelijk te maken.

Om maximaal synergieën te creëren en de IT-kosten te verminderen verbindt de federale staat zich ertoe om bij het federaal administratief openbaar ambt het principe van mutualisering en hergebruik van diensten en deelcomponenten aan te moedigen, overal waar gemeenschappelijke of herbruikbare diensten en componenten gevaloriseerd kunnen worden.

Het blijft wel aan de instelling en zijn beheerscomité om de regels van zijn business te bepalen en in te staan voor de financiële consequenties. Er moeten ook voldoende garanties zijn dat een instelling zijn eigen businessprioriteiten kan bepalen.

## **2. Gemeenschappelijke ontwikkeling van de ICT-aankopen en het ICT-beheer**

Voor alle uitbreidingen of hernieuwingen van hun informaticaoplossingen doen de OISZ zoveel mogelijk een beroep op de verschillende diensten van de G-Cloud en de raamovereenkomsten uitgeschreven onder coördinatie van de G-Cloud. De OISZ organiseren binnen het kader van het G-Cloud-initiatief een gemeenschappelijke aanschaf van ICT-middelen en –diensten via raamovereenkomsten om zo gunstig mogelijke aanschafvoorwaarden te bekomen.

De openbare instellingen van sociale zekerheid en de federale overheidsdiensten zullen samen onderhandelen met de belangrijkste hardware- en softwareleveranciers teneinde de beste voorwaarden en prijzen te verkrijgen voor alle federale administraties.

Daartoe verbinden de OISZ er zich toe om de verschillende opdrachten inzake ICT, eventueel via Smals, te gunnen in de hoedanigheid van aankoopcentrale opdat elke OISZ zou kunnen genieten van de vooruitgang van de andere OISZ en zo hun infrastructuur en ICT-toepassingen gemeenschappelijk zouden kunnen laten evolueren. De OISZ verbinden er zich toe om prioritair een beroep te doen op reeds bestaande opdrachten.

### **3. Elektronisch documentbeheer en elektronisch beheer van de workflow**

Een vlotte betrouwbare elektronische communicatie van de overheid met burgers en ondernemingen is een belangrijke pijler voor digitale transformatie. Via de eBox kunnen overheidsinstanties op een elektronische manier berichten uitwisselen met natuurlijke personen, ondernemingen en andere overheidsinstanties.

De eBox voor burgers wordt aangeboden door de federale overheidsdienst bevoegd voor digitale agenda en is een dienst die gebruikers toelaat om elektronische berichten uit te wisselen met natuurlijke personen. Deze natuurlijke personen kunnen kiezen voor elektronische communicatie via eBox met alle overheidsinstanties die aangesloten zijn. De eBox voor ondernemingen wordt aangeboden door de Rijksdienst voor sociale zekerheid en is een dienst die gebruikers toelaat om elektronische berichten uit te wisselen met houders van een ondernemingsnummer. Deze houders van een ondernemingsnummer kunnen desgevallend door specifieke sectorale regelgeving opgelegd worden om de eBox te gebruiken.

De OISZ engageren zich om tijdens de duur van deze Bestuursovereenkomst de nodige stappen te ondernemen om er voor te zorgen dat de elektronische communicatie met de burger en de ondernemingen de standaard wordt. Hiertoe wordt onder leiding van het College van Administrateurs-generaal van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid een stappenplan opgesteld voor de uitrol van de eBox binnen elke OISZ. De uitvoering van dit stappenplan zal op regelmatige basis opgevolgd worden door het College en elke instelling zal hierover rapporteren bij de gebruikelijke opvolging van de realisatie van de Bestuursovereenkomst en aan de Minister van Digitale Agenda.

#### ***Verbindenissen over het logistiek beheer***

#### **Artikel 122**

##### **1. Overheidsopdrachten**

De OISZ verbinden zich ertoe als passieve deelnemers om voor hun verschillende aankopen van leveringen en diensten (door in voorkomend geval toetredingsdocumenten te ondertekenen), het koninklijk besluit van 22 december 2017 betreffende gecentraliseerde federale overheidsopdrachten in het kader van het federale aankoopbeleid toe te passen.

In subsidiaire orde wanneer een nieuwe overheidsopdracht voor leveringen of diensten wordt gelanceerd, zullen de OISZ onderzoeken of dit kan door gebruik te maken van het model van aankoopcentrale of een gezamenlijke opdracht kan worden uitgevoerd.

De OISZ onderschrijven de doelstellingen van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten, namelijk het creëren van een competitieve, duurzame en evenwichtige markt voor goederen en diensten in België, het verhogen van de toegankelijkheid van kleine en middelgrote ondernemingen tot overheidsopdrachten, de verdere digitalisering, bereiken van maatschappelijke doelen, enz.

##### **2. Vastgoedbeheer / Shared Services met betrekking tot Facilities**

Het bestaande kadaster, van het onroerend patrimonium van het geheel van de OISZ wordt actueel gehouden. Een gebruikersvriendelijk en adequaat elektronisch platform wordt opgezet dat de invoering van uitgebreidere gegevens mogelijk maakt met als doel het beheer van het onroerend patrimonium te optimaliseren.

Elke vraag tot huur, koop, verkoop en grondige renovatie van gebouwen moet vooraf worden

voorgelegd aan het College van OISZ.

De OISZ verbinden zich ertoe om, in geval van renovatie en nieuwe huisvesting, de NWOW-principes en -normen met betrekking tot de bezetting van de ruimten toe te passen.

De OISZ lijsten minimum standaarden op met betrekking tot het beheer van gebouwen. Deze standaarden zullen opgenomen worden in de vorm van een checklist per gebouw, op basis van een oplistings van de wettelijke verplichtingen.

Het actieplan, gebaseerd op de aanbevelingen die zijn gedaan in het kader van de audit van het Rekenhof over het vastgoed van de OISZ, zal verder worden uitgewerkt.

De effecten op het vlak van facility management worden in kaart gebracht en de mogelijkheid tot een shared aanpak wordt onderzocht.

Een werkgroep zal op periodieke basis bijeenkomen om best practices uit te wisselen en verbeteringsvoorstellen te formuleren, in de verschillende facilitaire domeinen en activiteiten. Op volgende domeingebieden wordt gefocust (niet-limitatieve lijst):

- energie (energie-audit, energieprestatie, reglementering ...)
- afval en kringlooeconomie
- FMIS (facilitair management information system)
- centraal meldpunt,
- veiligheid,
- duurzaamheid met uitwerken van een maturiteitsmatrix en een verslag van lopende acties bij de OISZ,
- duurzame mobiliteit.

### ***Verbintenissen over interne audit***

#### **Artikel 123**

Wat de synergie inzake de uitbouw van de interne auditfuncties en het Gemeenschappelijk Auditcomité van de OISZ betreft, engageren de OISZ zich tot de volgende gemeenschappelijke doelstellingen:

- tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst, zal het Gemeenschappelijk Auditcomité binnen de OISZ een methodologische ondersteuning aanbieden aan de interneauditdiensten, door het formuleren van aanbevelingen die de maturiteit ervan verbeteren;
- het jaarlijkse activiteitenrapport en de gemeenschappelijke aanbevelingen van het Gemeenschappelijk Auditcomité worden na kennisname door de beheerscomités door de respectieve Regeringscommissarissen aan de Voogdijminister en aan de Minister van Begroting overgemaakt;
- jaarlijks wordt door elke instelling een auditplan en een activiteitenverslag meegedeeld aan het Gemeenschappelijk Auditcomité;
- tegen het einde van de looptijd van de bestuursovereenkomst zullen de interneauditdiensten, met ondersteuning van het Gemeenschappelijk Auditcomité, de instellingspecifieke auditcomités en het Platina netwerk hun maturiteit hebben verbeterd, o.a. door de ontwikkeling van een kwaliteitbewakingsstelsel;
- het College zal de opgestarte initiatieven in het kader van Single Audit in de periode 2019-2020 verder zetten met het oog op een meer gestructureerde samenwerking en transparantie tussen de verschillende betrokken controleactoren, in het bijzonder middels de afstemming van de planning en methoden van de interneauditfuncties met de activiteiten van de andere toezichtsactoren bevoegd voor de OISZ.

Het College zal op basis van de werkzaamheden van de bestaande werkgroepen en andere initiatieven hieromtrent zijn beheersvisie rond Single Audit binnen de OISZ verder

ontwikkelen en concrete voorstellen formuleren, zoals het samenwerkingsprotocol met het Rekenhof en de analyse van de rol en toegevoegde waarde van de revisoren;

- er zullen per kalenderjaar minstens 4 bijeenkomsten van het PLATINA-netwerk worden georganiseerd met het oog op de gemeenschappelijke opbouw, afstemming en uitwisseling tussen de interneauditfuncties van de OISZ van kennis en goede praktijken op conceptueel, methodologisch en organisatorisch vlak;
- voor het einde van het eerste trimester van elk jaar zal het PLATINA-netwerk ten behoeve van het College van OISZ en de afzonderlijke auditcomités een rapport opmaken met daarin een overzicht van de activiteiten van het netwerk in het voorbije kalenderjaar.

### ***Verbintenissen over het openstellen van synergiën voor andere partners (secundair netwerk)***

#### **Artikel 124**

De OISZ wensen de synergiën open te stellen voor hun partners van het secundaire netwerk zodat die kunnen profiteren van de effectieve besparingen die daaruit kunnen voortvloeien op het vlak van hun werkingskosten, in samenhang met hun financieringsniveau, zodat het optimale beheer van hun opdrachten gewaarborgd blijft.

In het kader daarvan stellen de OISZ voor om met hun secundaire netwerk overleg te plegen over een uitwisseling van de goede praktijken inzake synergieën en na te gaan in welke domeinen die zouden kunnen worden ontwikkeld.

Er zou daarbij een gemeenschappelijk actieplan of een plan voor de uitbreiding van de synergieën kunnen worden uitgewerkt, rekening houdend met de respectieve statuten van de instellingen van de secundaire netwerken. De OISZ informeren de Voogdijministers over de vooruitgang van de gesprekken met het secundaire netwerk.

### ***Verbintenissen over de aanpassing van de administratieve organisatie van de sociale zekerheid***

#### **Artikel 125**

Het College van OISZ en de sociale gesprekspartners zullen nauw betrokken worden bij de besprekingen over de optimalisatie van de federale overheid die een impact kunnen hebben op de OISZ.

De Staat verbindt er zich toe om het College van OISZ, de sociale gesprekspartners en de geïmpacteerde meewerkende instellingen te betrekken bij de besprekingen over de optimalisatie van de federale overheid die een impact kunnen hebben op de OISZ. De OISZ verbinden zich om proactief mee te werken aan deze werkzaamheden.

### ***Verbintenissen over gemeenschappelijke rapportering***

#### **Artikel 126**

Het College van OISZ en de sociale partners delen tegen 30 juni 2016 een gezamenlijk actieplan mee aan de regering met betrekking tot de synergieën bedoeld in de artikelen 120, 121, 122 en 123. Hierin worden de initiatieven, de ingezette middelen, de deelnemende OISZ en de voorziene timing opgelijst.

Jaarlijks zullen het College van de OISZ en de sociale partners tegen 31 maart een gemeenschappelijk verslag opstellen over de vooruitgang ervan en de bereikte resultaten. In de periodieke rapportering van de OISZ zal aandacht worden besteed aan de inspanningen

die door de instelling werden geleverd en aan de bereikte impact.

Het algemeen evenwicht tussen mannen en vrouwen binnen de OISZ zal als genderindicator opgenomen worden in dit gemeenschappelijk verslag.

### ***Diensten ontwikkelen of gebruiken in het kader van de synergieën***

#### **Artikel 127**

Het behoort tot de opdracht van elke openbare instelling van sociale zekerheid die diensten (geheel of gedeeltelijk) zelf ontwikkelt of met toepassing van de regelgeving inzake de gunning van overheidsopdrachten gebruik maakt van diensten van derden, binnen haar mogelijkheden, die diensten, ongeacht hun aard, in het kader van de beoogde synergieën tegen kostprijs aan te bieden aan andere administratieve overheden, ongeacht hun bevoegdheidsniveau (waaronder, niet exhaustief, de overheidsdiensten van de federale regering en de gemeenschaps- en gewestregeringen, de openbare instellingen met rechtspersoonlijkheid die onder de federale overheid, de gemeenschappen of de gewesten ressorteren, de provincies, de gemeenten en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn), aan de privaatrechtelijke instanties die erkend zijn om mee te werken aan de toepassing van de sociale zekerheid en aan de sectorale fondsen voor bestaanszekerheid.

## **TITEL IX: BUDGETTAIR, FINANCIËEL EN BOEKHOUDKUNDIG LUIK**

De inhoud van dit hoofdstuk wordt geregeld bij

- het KB van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid,
- het KB van 22 juni 2001 (gewijzigd door het KB van 26 januari 2014) 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
- het KB van 26 januari 2014 tot vaststelling van het genormaliseerd boekhoudplan van de OISZ die zijn onderworpen aan het bovenvermelde KB van 3 april 1997
- en de respectievelijke omzendbrieven.

### ***De beheersbegroting***

#### **Artikel 128**

De beheersbegroting omvat het geheel van de ontvangsten en uitgaven die op het beheer van de instelling betrekking hebben, zoals opgesomd in bijlage 1 van het bovengenoemd KB van 26 januari 2014 en verduidelijkt in de richtlijnen vastgesteld door de Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de OISZ.

#### **Artikel 129**

De verdeling van de begrotingsartikelen in de verschillende categorieën geschiedt in overeenstemming met de bijlage 2 van het gewijzigd KB van 22 juni 2001.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- de personeelsuitgaven ;
- de gewone werkingsuitgaven ;
- de informaticawerkingsuitgaven ;
- de investeringsuitgaven verdeeld in drie delen : onroerende goederen, informatica en roerende goederen;
- de niet-limitatieve werkingsuitgaven.

De Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de OISZ wordt belast met de vastlegging van de concrete inhoud van de begrippen limitatieve kredieten en niet-limitatieve kredieten.

#### **Artikel 130**

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,
- uitgaven in het kader van gerechtelijke procedures of uitspraken, voor zover zij niet vallen onder de opdrachtenbegroting.

De niet-limitatieve kredieten kunnen van nature nooit het voorwerp van lineaire besparingen of compensatie uitmaken en worden in een aparte categorie vermeld van de beheersbegroting.

## **Artikel 131**

Indien er budgettaire of boekhoudkundige wijzigingen betreffende de verdeling tussen de opdrachtenbegroting en de beheersbegroting tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst zouden optreden, verbindt de Staat er zich toe rekening te houden met de budgettaire of operationele gevolgen hiervan op de werking van de betrokken OISZ, desnoods door middel van de aanpassingsprincipes en -procedure voorzien in de artikelen 135 en 136.

### ***De adviezen van de Regeringscommissaris van Begroting in verband met begroting, boekhouding, personeel, ICT...***

## **Artikel 132**

De Staat verbindt er zich toe dat de Regeringscommissaris van Begroting de in artikel 12, 14 en 19 van het KB van 3 april 1997 voorziene termijnen respecteert.

De termijnen voor het uitbrengen van een advies door de regeringscommissaris van Begroting voor andere adviesaanvragen worden in overleg tussen de instelling en de regeringscommissaris vastgelegd in het samenwerkingsprotocol dat in de loop van de bestuursovereenkomst zal worden opgesteld. De Staat verbindt er zich toe dat de regeringscommissaris van Begroting de afgesproken termijnen respecteert.

In uiterst dringende gevallen kan de instelling de hoogdringendheid inroepen voor adviesaanvragen. De instelling verantwoordt duidelijk deze hoogdringendheid. In dit laatste geval tracht de regeringscommissaris van Begroting zo snel als mogelijk een advies te verlenen.

## **Artikel 133**

Elke aanvraag die het akkoord vereist van de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort (zoals bijvoorbeeld een beroep tegen een negatief advies van een commissaris, een vraag tot akkoord over de begroting of een vraag tot herverdeling) zal vooraf of op hetzelfde moment aan de Voogdijminister worden gecommuniceerd.

### ***De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge herschikkingen tussen begrotingsartikelen***

## **Artikel 134**

De overdrachten tijdens eenzelfde begrotingsjaar tussen de kredieten, zoals voorzien in artikel 14, § 1, van het KB van 3 april 1997, worden door de regeringscommissaris van Begroting behandeld, binnen de in het eerste lid van het artikel 132 bepaalde termijn.

Om een goed beheer mogelijk te maken wordt maximale flexibiliteit toegestaan tussen werkings- en investeringskredieten (met inbegrip van de enveloppe gebouwen). De opgelegde besparingen, de ROI en de bijkomende kredieten voor het geheel van de begrotingsartikelen inzake uitgaven binnen de beheersbegroting mogen herverdeeld worden, opdat zij op optimale wijze de 5e bestuursovereenkomst zouden kunnen uitvoeren.

Herschikkingen tussen begrotingsartikelen tijdens eenzelfde begrotingsjaar kunnen het ganse jaar door gebeuren. Het is eveneens toegelaten over te gaan tot een kredietherverdeling bij de afsluiting van het boekjaar, die plaatsvindt in het jaar n+1.



## ***De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge gewijzigde omstandigheden***

### **Artikel 135**

De volgende thematieken zullen op initiatief van de instelling besproken worden met de Voogdijminister(s), de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en indien noodzakelijk de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren, zodanig dat bijkomende kredieten voorafgaandelijk aan de inwerkingtreding eventueel kunnen worden toegekend na een regeringsbeslissing:

- Nieuwe opdrachten
  - Indien tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst de instelling een bijkomende opdracht moet uitvoeren en na een voorafgaande toetsing vastgesteld wordt dat deze niet kan uitgevoerd worden binnen de toegekende beheersenveloppe en bijgevolg aanleiding zal geven tot verhoogde beheersuitgaven (rekening houdend met de eenmalige opstartkosten, hoofdzakelijk informatica, en met recurrenente jaarlijkse personeels- en werkingskosten op kruissnelheid),
- Personeel
  - Indien het globaal bedrag van het personeelskrediet berekend volgens de formule van artikel 144 evenwel lager is dan het bedrag bekomen door middel van de berekeningsmethode eigen aan de instelling, vermeld in artikel 143 van deze bestuursovereenkomst en voor zover dat het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou brengen. De verplichte, noodzakelijke en onvoorziene bijkomende personeelsuitgaven die het gevolg zijn van een beslissing van de Regering zullen aan de personeelskredieten worden toegevoegd,
- Werking en investering
  - Indien door de toepassing van de evolutie van de werkings- en investeringskredieten in functie van het gezondheidsindexcijfer van artikel 144 het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen.
- In het geval van nieuwe uitgaven voor het zich in regel stellen met wettelijke verplichtingen (zoals bijvoorbeeld de milieubepalingen, de risicoanalyse van de liften, de sociale bijdragen, de verzekeringen).

## ***De verlaging of de niet-aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een nieuwe opdracht of zonder nieuwe opdracht***

### **Artikel 136**

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

Na constructief overleg tussen de Voogdijminister(s), de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort, de stemgerechtigde beheerders aangewezen door het beheersorgaan, evenals de personen belast met het dagelijks beheer, zal de instelling, de te bereiken doelstellingen kunnen verlagen overeenkomstig artikel 7 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 en op basis van een objectief meetinstrument, in volgende gevallen:

- Indien de federale Staat het bij het artikel 141 afgesproken begrotingskader niet in acht kan nemen binnen de context van het begrotingsbeleid van de Staat, indien de beschikbare middelen (inzake personeel of budget) worden verminderd,
- Indien de opdrachten worden uitgebreid zonder dat de kredieten worden verhoogd

- Indien bijkomende noodzakelijke kredieten niet toegekend kunnen worden.

Dit enkel voor zover deze beslissingen de realisatie van bepaalde in deze overeenkomst opgenomen projecten of doelstellingen in gevaar zouden kunnen brengen.

Bij de evaluatie van de overeenkomst zal rekening worden gehouden met de tussentijdse aanpassing van de doelstellingen.

### ***De verhoging van de beheersbegroting van het lopende jaar ingevolge de toekenning van eigen beheersontvangsten***

#### **Artikel 137**

§ 1. De eigen ontvangsten, die voortvloeien uit prestaties die kaderen binnen de opdrachten van de instelling, en geleverd worden aan derden op basis van een terugvordering van de kosten, worden toegevoegd aan de beheersenvolpe van het lopende jaar mits naleving van de procedure inzake bepaling en aanpassing van de budgetten, zoals vastgelegd in het koninklijk besluit van 3 april 1997.

§ 2. Vanaf 2016 mogen de andere hierna opgesomde in de begroting van het lopende jaar voorziene eigen beheersontvangsten van de instelling jaarlijks worden toegevoegd aan de beheersenvolpe van het lopende jaar mits gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het eerste lid van het 132 bepaalde termijn.

Dit gunstig advies betreft een akkoord over zowel het bedrag van de in het lopende jaar voorziene eigen beheersontvangsten als over de bestemming van dit bedrag door de instelling in het lopende jaar.

Volgende types van eigen beheersontvangsten, waarvoor een principedossier met inbegrip van een raming van de voorziene bedragen vooraf werd goedgekeurd door het beheerscomité/raad van beheer, worden hier bedoeld :

1. éénmalige beheersontvangsten ingevolge de verkoop van een onroerend goed op basis van de integrale verkoopprijs, waarbij de bijzondere voorwaarden van artikel 145 werden gerespecteerd
2. periodieke beheersontvangsten ingevolge de verhuur op contractuele basis van een onroerend goed (b.v. een gebouw of een verdieping van een gebouw) worden toegevoegd aan de beheersenvolpe, ofwel volledig in geval van verhuur tegen kostprijs aan een andere overheidsdienst, ofwel voor de helft in geval van verhuur tegen marktprijs aan een andere derde,
3. periodieke beheersontvangsten ingevolge de detachering van personeelsleden (b.v. naar een beleidscel - buiten deze van de Voogdijminister(s) - of naar een syndicale organisatie) of ingevolge de ter beschikkingstelling van personeelsleden (b.v. voor een gemeenschappelijke Auditdienst of voor SIOD,...) worden toegevoegd aan de toegekende personeelskredieten.
4. beheersontvangsten die voortvloeien uit de levering van diensten tegen kostprijs aan derden en aan andere OISZ (b.v. het scannen van dossiers voor derden)
5. periodieke beheersontvangsten ingevolge de verdere uitvoering door de instelling van bepaalde opdrachten voor rekening van de gefedereerde entiteiten tijdens of na de overgangsfase van de zesde staatshervorming, in het kader van de samenwerkingsakkoorden die werden gesloten met de gefedereerde entiteiten.

§ 3. De gerealiseerde andere eigen beheersontvangsten van het vorige jaar (b.v. ingevolge de levering van drukwerken, het verhuren van vergaderzalen, het afleveren van attesten of de opmaak van statistieken,...), de bij deze levering gemaakte personeels- en andere werkingskosten mogen integraal worden toegevoegd aan de beheersenvelophe van het lopende jaar. Als incentive voor goed beheer, mag het verschil tussen de gefactureerde marktprijs en de gemaakte personeels- en andere werkingskosten voor de helft worden toegevoegd aan de beheersenvelophe van het aan de beheersenvelophe van het lopende jaar mits gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het eerste lid van het artikel 132 bepaalde termijn.

Dit gunstig advies betreft een akkoord over zowel het bedrag van de tijdens het vorige jaar geboekte andere eigen beheersontvangsten als over de bestemming van dit bedrag door de instelling in het lopende jaar.

§ 4. Voor de synergieprojecten, die momenteel opgenomen zijn in de gemeenschappelijke bepalingen, worden de nodige middelen voorzien op de beheersbegroting van de deelnemende OISZ. De impact van synergieprojecten (b.v. de loonmotor) op de beheersbegrotingen van de deelnemende OISZ wordt voorafgaandelijk geregeld op het begrotingsplan binnen het College OISZ. Deze beheersontvangsten komen bovenop de beheersenvelophe van de instelling die de prestaties levert voor de andere OISZ, mits gunstig advies van de regeringscommissaris, en worden ter informatie meegedeeld aan de Voogdijminister(s) en aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en aan de Minister tot wiens bevoegdheid Ambtenarenzaken behoort.

Dezelfde principes zijn toepasselijk op de synergieprojecten buiten de sociale zekerheid en op de fusieoperaties zoals zij worden gedefinieerd in de bestuursovereenkomst.

§ 5. De bedragen van bovenvermelde voorziene en gerealiseerde eigen beheersontvangsten, alsook de bestemming van deze bedragen, welke een positief advies gekregen hebben van de regeringscommissaris van Begroting, mogen door de instelling worden ingeschreven in een aanpassingsblad van de beheersbegroting van het lopende jaar.

### ***De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar***

#### **Artikel 138**

De overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar naar het lopende jaar wordt onder de voorwaarden voorzien in artikel 14, § 2, van het KB van 3 april 1997 toegestaan mits gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het artikel 132 bepaalde termijn.

Bij gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting mogen de goedgekeurde overdrachten door de instelling worden toegevoegd aan de kredieten van het lopende jaar.

Om het mogelijk te maken voor de Regeringscommissarissen om de voortgang van de opgenomen projecten te volgen en te kunnen oordelen over de opvolging ervan alsook over de opportuniteit van de herinschrijvingen zal de OISZ ervoor zorgen dat de Regeringscommissarissen frequent toegang hebben tot de planning en tot de resultaten van het investeringsprogramma. De instelling zal elk semester een stand van zaken van het investeringsprogramma overmaken. Dit zal het voorwerp van een eenvormige toepassing in elke instelling uitmaken.

## ***De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een wijziging van de sociale bijdragen***

### **Artikel 139**

Indien de sociale bijdragen betreffende de personeelsleden (hoofdzakelijk pensioenbijdragen voor de Pool der parastatalen) wijzigen, zal de beheersbegroting aangepast worden. De bedragen die zullen dienen als basis voor de berekening, zullen instelling per instelling bepaald worden in overleg met het College, (desgevallend PDOS) en de FOD Budget en Beheerscontrole. Ter info: de betaling door de OISZ van de patronale pensioenbijdragen voor de Pool der parastatalen vormt een neutrale financiële en budgettaire operatie.

Voor de uitgaven inzake de Pool der parastatalen zal een nieuw begrotingsartikel worden voorgesteld door de Commissie voor de normalisatie van de boekhouding om de toegekende begrotingskredieten op te nemen bij deze bijdragen.

## ***De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de betalingen van achterstallige competentiepremies***

### **Artikel 140**

Voor zover dit mechanisme nog toepasselijk is en in de mate dat dit het geval zal zijn, zal jaarlijks een provisie voor de uitbetaling van de achterstallige competentiepremies die verschuldigd zullen zijn, bij de FOD Budget en beheerscontrole worden aangelegd. Het bedrag van de per OISZ toegestane personeelsuitgaven, zoals vermeld in de bestuursovereenkomst, zal worden verhoogd met het nodige bedrag van de achterstallige competentiepremies die tussen januari en september uitbetaald werden (eerste schijf), voor zover het totaal van de bedragen van alle instellingen het totaal bedrag van de provisie niet overschrijdt. Een tweede schijf voor de achterstallen betaald tussen oktober en december kan ook nog toegekend worden.

Deze verhogingen zullen ten laatste op 31 januari van het volgende jaar worden toegestaan door de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort, 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 bij de instelling de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort vertegenwoordigt.

## ***Beheersbegroting voor de jaren 2019 en 2020***

### **Artikel 141**

De beheersbegroting van de RVA voor de jaren 2019 en 2020, die overeenkomstig artikel 128 en de beslissing van de Ministerraad van 05/04/2019 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd:

In EUR		
	2019	2020 <sup>(1)(2)</sup>
<b>Personeelsuitgaven</b>	<b>196 704 000</b>	<b>196 186 600</b>
<b>Werkingsuitgaven</b>	<b>44 792 955</b>	<b>44 239 304</b>
<i>waarvan: Gewone werking</i>	13 645 555	13 546 655
<i>Informatica SMALS</i>	9 975 600	10 252 549
<i>Informatica andere</i>	21 171 800	20 440 100
<b>Investerings</b>	<b>4 441 000</b>	<b>2 000 000</b>
<i>waarvan: Roerende investeringen</i>	623 000	615 000
<i>Informatica-</i> <i>investeringen</i>	1 414 000	1 385 000
<i>Onroerende</i> <i>investeringen</i>	2 404 000	0
<b>Niet-limitatieve werkingsuitgaven</b>	<b>264 000</b>	<b>264 000</b>
<b>Totaal met projecten</b>	<b>246 201 955</b>	<b>242 689 904</b>

- (1) Berekening in prijzen van 2019, exclusief de gebouwenenveloppe en zonder de stijging van de bijdrage aan de pool van de parastatalen
- (2) Bijdragen aan de Pool der parastatalen 43%

Deze beheersenvolpette omvat eveneens de kredieten voor de uitvoering van de prioritaire projecten, zoals beschreven in de artikels 61 en 97bis van het avenant 2019-2020 bij de bestuursovereenkomst 2016-2018.

### ***Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel***

#### **Artikel 142**

Overeenkomstig artikel 5 §1 6° van het KB van 3 april 1997 wordt het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel vastgelegd op 154.981.150 EUR voor het jaar 2019 en voor het jaar 2020, rekening houdend met de gekende patronale bijdragen (patronale pensioenlasten,...).

#### ***Jaarlijkse herziening***

#### **Artikel 143**

De begrotingsbedragen voor de jaren 2017 en 2018 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 2017 en 2018.

Indien de federale Staat dit afgesproken begrotingskader niet in acht kan nemen binnen de context van het begrotingsbeleid van de Staat wordt de bestuursovereenkomst aangepast overeenkomstig artikel 136.

## **Artikel 144**

Bij ongewijzigd beleid zullen voor de jaren 2017 en 2018 de bedragen van elke uitgavencategorie op de volgende manier herzien worden, na toepassing van de begrotingsbesparingen die beslist worden door de overheid en eventuele verdere heronderhandeling van de verbintenissen van de OISZ:

### **a. Personeelskredieten**

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

$$\frac{\text{Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N (1)}}{\text{Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N-1 (2)}}$$

- (1) hypothese van het economisch budget van het Planbureau
- (2) reële coëfficiënt

Als de evolutie van de personeelskredieten het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in het gedrang zou brengen wordt de bestuursovereenkomst aangepast overeenkomstig artikel 135 of artikel 136, naargelang de omstandigheden.

### **b. Werkings- en investeringskredieten met inbegrip van de onroerende investeringskredieten**

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

Als de evolutie van de werkings- en/of investeringskredieten het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in het gedrang zou brengen wordt de bestuursovereenkomst aangepast overeenkomstig artikel 135 of artikel 136, naargelang de omstandigheden.

### ***Onroerende verrichtingen***

## **Artikel 145**

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.

Voor zover de instelling behoort tot het Globaal beheer, vereisen de bestemming van de opbrengst van een vervreemding van deze onroerende goederen waarvan het bedrag 5 miljoen euro overschrijdt, en de toevoeging van deze opbrengst aan de beheersenvolp van het lopende jaar het voorafgaand akkoord van de Voogdijminister(s) en van de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort. Deze bijkomende beheersenvolp moet worden gebruikt voor de oprichting of aankoop van een ander gebouw of voor renovatiewerken in een bestaand gebouw, in het kader van een beleid van optimaal gebruik van de onroerende goederen (b.v. bij de uitrol van telewerk of van new way of working) of in het kader van een fusie.

## ***Algemene en analytische boekhouding***

### **Artikel 146**

De instelling verbindt zich ertoe een boekhoudplan toe te passen conform het genormaliseerd boekhoudplan voor de openbare instellingen van sociale zekerheid, zoals bepaald in het KB van 26 januari 2014. Het genormaliseerd boekhoudplan wordt verder uitgediept door de Commissie voor de Normalisatie van de boekhouding van de OISZ, in samenwerking met de FOD Begroting en Beheercontrole en de FOD Sociale Zekerheid en volgens de in de Commissie voor de Normalisatie van de boekhouding van de OISZ afgesproken termijnen.

De instelling zal het systeem van analytische boekhouding gebruiken om de kosten van de voornaamste basisactiviteiten te bepalen en te evalueren. Bovendien zal dit systeem ook gebruikt worden om de kost van ontwikkeling en onderhoud van nieuwe projecten te bepalen.

### ***Bezorgen van periodieke staten***

#### **Artikel 147**

De instelling zal, overeenkomstig de richtlijnen van de Regering, aan de Voogdijminister(s) en aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort, evenals aan de FOD Sociale Zekerheid en aan de FOD Budget en Beheerscontrole, maandelijks een staat van de ontvangsten en uitgaven aangaande het beheer bezorgen.

De OISZ zetten een maandelijks of eventueel driemaandelijks opvolging op in gestandaardiseerd formaat van hun opdrachtenbegroting en vragen de nodige gegevens aan de meewerkende organisaties van sociale zekerheid als dat nodig is.

In het kader van een gecentraliseerde communicatie van de jaarrekeningen aan de EU verbinden de OISZ zich ertoe om, in samenwerking met de FOD Sociale Zekerheid en de FOD Begroting, het systeem e-BMC te implementeren en te gebruiken.

#### **Artikel 148**

De instelling verbindt er zich toe om voor elke begrotingsoefening van het monitoringcomité de gevraagde synoptische tabellen voor de opdrachten en voor het beheer kwaliteitsvol, volledig en tijdig op te sturen en conform de structuren die gedefinieerd worden in de bijlagen van de KB's van 26 januari 2014 en 22 juni 2001.

## **TITEL X: MEDEWERKING AAN TRANSVERSALE PROJECTEN**

### **Artikel 149**

De OISZ engageren zich ertoe, ieder wat hen betreft, om mee te werken aan de uitvoering van de programma's inzake administratieve vereenvoudiging, inzake armoedebestrijding en inzake bestrijding van sociale fraude.

Ze zullen ook in hun dagdagelijks beheer aandacht hebben voor initiatieven met betrekking tot het beleid van duurzame ontwikkeling.

Specifieke aandacht zal daarbij gaan naar de toepassing van het beginsel van "handistreaming", in overeenstemming met de bepalingen van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, waarbij op transversale wijze de integratie van personen met een handicap in alle domeinen van het maatschappelijk leven bevorderd wordt en in de verschillende fasen van beleidsvoering rekening gehouden wordt met de dimensie handicap. Hiervoor zal de instelling in het bestuursplan aandacht besteden aan "Handistreaming". Bij dit alles zal een beroep gedaan worden het aanspreekpunt "Handicap" dat in elke instelling en bij elke beleidscel aangeduid werd en zal samengewerkt worden met het federale coördinatiemechanisme opgericht bij de FOD Sociale Zekerheid en met het maatschappelijk middenveld.

De instelling zal zich ook inschrijven in het nastreven en intensifiëren van het actuele beleid inzake gender mainstreaming, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 7 januari 2007 strekkende tot controle op de toepassing van de resoluties van de wereldvrouwenconferentie die in september 1995 in Peking heeft plaatsgehad en tot integratie van de genderdimensie in het geheel van de federale beleidslijnen en van haar uitvoeringsbesluiten.

### **Artikel 150**

De OISZ engageren zich om verder actief deel te nemen aan de Federale Netwerken Klantgerichtheid en Klachtenmanagement en daarbij deel te nemen aan de jaarlijkse rapportering van de indicatoren klachtenmanagement en actief bij te dragen aan de realisatie van het Federaal Plan Klantgerichtheid dat voor 2016 de focus zal leggen op de optimalisatie van het onthaal en de product- en dienstencatalogus.

De OISZ engageren zich om minstens 1 maal tijdens de duur van de bestuursovereenkomst de klantentevredenheid te meten, met het oog op het verbeteren van hun product- en dienstverlening.

Gedurende de uitvoering van deze bestuursovereenkomst, om de rechten van de sociaal verzekerden te optimaliseren en om de uitoefening van deze rechten aan te passen in functie van de maatschappelijke en technologische evoluties, verbinden het College van de OISZ en de sociale partners er zich toe om aan de federale regering concrete voorstellen tot actualisering van het Handvest van de sociaal verzekerde mee te delen, met de actieve steun van de werkgroep College – FOD Sociale Zekerheid die de monitoring van de toepassing van dat handvest verzekert. Tijdens deze oefening zal de werkgroep College – FOD Sociale Zekerheid zo proactief mogelijk zowel de sociaal verzekerden als de andere instellingen van sociale zekerheid betrekken.



## TITEL XI: SLOTBEPALINGEN

### Artikel 151

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.

Binnen de werkloosheidsverzekering gebeurt dit, conform de specifieke bepalingen die hieromtrent werden uitgevaardigd bij het koninklijk besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering aan het Handvest van de sociaal verzekerde, en bij ministerieel besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van de artikelen 92 en 93 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering aan het Handvest van de sociaal verzekerde.

Enkel de bepalingen die verder gaan dan de reglementaire verbintenissen, die de sociaal verzekerden betere waarborgen bieden, worden als verbintenissen beschouwd.

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.

In naam van de Belgische Staat:

De Minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel,

K. PEETERS

De Minister van Begroting en van Ambtenarenzaken, belast met de Nationale Loterij en Wetenschapsbeleid,

S. WILMES

In naam van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening:

De stemgerechtigde beheerders aangeduid door het Beheerscomité:

K. MEESTERS

S. SLEGERS

R. DE WEERDT

G. DUVILLIER

De administrateur-generaal,

G. CARLENS

De adjunct-administrateur-generaal,

C. DE KONINCK

## BIJLAGE 1: DE WETTELIJKE OPDRACHTEN VAN DE RVA

De opdrachten van de RVA zijn vastgelegd in de artikels 7 tot 9 van de besluitwet van 28.12.1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders.

De Rijksdienst staat in voor de betaling van verschillende uitkeringen, al of niet met de tussenkomst van de erkende uitbetalingsinstellingen, zoals

- vervangingsuitkeringen of aanvullende uitkeringen
  - o bij volledige werkloosheid  
de RVA is ook belast met het nazicht en de uitbetaling van compenserende betalingen aan andere EU-lidstaten, voor grensarbeiders die gewerkt hebben in België en in een andere lidstaat uitkeringen hebben genoten;
  - o bij tijdelijke werkloosheid;
  - o voor de gebruikelijke inactiviteitsuren bij deeltijdse tewerkstelling;
  - o in het kader van activering van de werkloosheidsuitkeringen;
  - o als vergoeding voor onthaalouders;
  - o in geval van senior- of jeugdvakantie;
- uitkeringen in het kader van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag;
- uitkeringen loopbaanonderbreking of tijdskrediet, waaronder ook uitkeringen wegens ouderschapsverlof, medische bijstand of palliatief verlof (thematische verlopen) en tussenkomst in pleegzorgverlof;
- de ontslagcompensatievergoeding in geval van ontslag van een arbeider;
- de terugbetaling van de inschakelingsvergoeding aan de werkgevers in herstructurering;
- de compenserende vergoeding aan grensarbeiders in Frankrijk en Nederland;
- sector- of bedrijfsgebonden tussenkomsten zoals vergoedingen bestaanszekerheid.

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen heeft als voornaamste opdracht de overname van de financiële verplichting van de werkgever ten opzichte van de werknemer indien de werkgever door sluiting van de onderneming in gebreke blijft. Het heeft de opdracht verschillende types van vergoedingen uit te betalen zoals

- sluitingsvergoedingen;
- contractuele vergoedingen;
- overbruggingsvergoedingen;
- aanvullende vergoeding brugpensioen;
- tegemoetkoming bij overmacht;
- bijkomende vergoedingen verschuldigd aan sommige beschermde werknemers.

Het Fonds stort de vergoedingen aan de werknemers en vordert ze daarna, in de mate van het mogelijke, terug bij de werkgever of bij zijn vertegenwoordiger (de curator of de vereffenaar).

## BIJLAGE 2: DE MISSIE EN VISIE VAN DE RVA

### De missie van de RVA

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening is een Openbare Instelling van Sociale Zekerheid. De RVA is verantwoordelijk voor één van de basissectoren van de sociale zekerheid. Hij wordt paritair beheerd door vertegenwoordigers van de werknemers en werkgevers en valt onder de voogdij van de minister van Werk. De RVA past het stelsel van de werkloosheidsverzekering en de stelsels van loopbaanonderbreking en tijdskrediet toe. Hij voert de Belgische federale regelgeving ter zake uit. Bovendien moet de RVA ook rekening houden met de Europese context die een steeds belangrijkere rol speelt binnen het werkgelegenheidsbeleid.

De RVA is actief op 6 grote domeinen:

#### 1. Preventie

Preventie heeft als doel werkloosheid te vermijden door de contractuele band tussen een werknemer en zijn werkgever te behouden. Dat is bijvoorbeeld het geval bij slecht weer in de bouwsector, bij een tekort aan werk in een onderneming door een daling van het aantal bestellingen of in geval van 'overmacht' of technische storingen, waardoor de gebouwen of technische installaties tijdelijk onbruikbaar zijn.

De RVA beheert de verschillende stelsels van tijdelijke werkloosheid en kent uitkeringen toe tijdens periodes van tijdelijke werkloosheid. Zowel arbeiders als bedienden kunnen gebruik maken van bepaalde vormen van tijdelijke werkloosheid. Zolang de situatie echt tijdelijk is en niet structureel wordt, kan men zo volledige werkloosheid en problemen met herinschakeling vermijden. De uitbetaling van die uitkeringen gebeurt door één van de vier erkende uitbetalingsinstellingen (Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen en de drie vakbonden).

De RVA kent ook andere uitkeringen toe die werkloosheid willen voorkomen of werkgelegenheid ondersteunen: opvanguitkeringen, inschakelings-vergoedingen, ...

#### 2. Vergoeding

De RVA beheert het stelsel van de werkloosheidsverzekering en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen). De RVA bepaalt of iemand recht heeft op uitkeringen, wat het bedrag van de uitkering is en kent de uitkeringen toe. De uitbetaling ervan gebeurt door een van de vier erkende uitbetalingsinstellingen.

Ook het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen maakt deel uit van de RVA. Als een werkgever bij sluiting van een bedrijf in gebreke blijft, neemt dat Fonds de financiële verplichtingen ten opzichte van de werknemers over. Het gaat om de toekenning én de betaling van sluitingsvergoedingen, contractuele vergoedingen (achterstallig loon, verbrekingvergoedingen, vakantiegeld), aanvullende uitkeringen bij werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen) en overbruggingsuitkeringen.

### **3. (Her)inschakeling**

De RVA spoort mensen aan om toe te treden tot de arbeidsmarkt of om weer aan het werk te gaan na een periode van werkloosheid.

Hij blijft – na de overdracht van bevoegdheden in het kader van de 6de Staatshervorming – de technische operator voor de betaling van sommige uitkeringen, al dan niet samen met de uitbetalingsinstellingen. Hij voert deze opdracht uit:

- wanneer de werkloosheidsuitkering geactiveerd wordt in de vorm van een loonsubsidie;
- door het betalen van werkloosheidsuitkeringen bij hervatting van opleiding of studies;
- door het betalen van uitkeringen aan werklozen die tewerkgesteld zijn in het kader van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen.

De RVA kent ook uitkeringen toe aan sommige deeltijdse werknemers, aan werklozen die vrijwilligerswerk uitvoeren, aan werknemers die recht hebben op senior- of jeugdvakantie. Hij ondersteunt ook de zelfstandige starters en de oprichters van een onderneming via de toekenning van uitkeringen tijdens de voorbereidende fase of na de stopzetting van de activiteit.

Tot slot levert de RVA attesten af aan werklozen met het oog op een tewerkstelling of andere voordelen.

### **4. Verzoening van het privéleven met het beroepsleven**

In België kunnen werknemers er zelf voor kiezen om hun loopbaan even te onderbreken of minder te gaan werken (bijvoorbeeld om voor de kinderen te zorgen). Soms worden ze daar echter toe gedwongen door bepaalde omstandigheden (bijvoorbeeld om voor een zwaar ziek familielid te zorgen).

Dankzij die mogelijkheden van loopbaanonderbreking wordt een maximale deelname aan de arbeidsmarkt nagestreefd doordat werknemers het hoofd kunnen bieden aan bepaalde situaties zonder hun werk te verliezen. In dat kader is de RVA verantwoordelijk voor het beheer van de stelsels, de toekenning én de betaling van uitkeringen voor loopbaanonderbreking (openbare sector, waarvan een deel is overgenomen door de Gewesten en Gemeenschappen, in het kader van de 6de Staatshervorming) en tijdskrediet (privésector). Hij is ook verantwoordelijk voor de zogenaamde specifieke vormen van loopbaanonderbreking, namelijk ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand en palliatief verlof.

### **5. Informatie**

De RVA moet zijn klanten inlichten over hun rechten en plichten, in voorkomend geval samen met de uitbetalingsinstellingen.

Werklozen, werkgevers en werknemers hebben behoefte aan juiste informatie. Hoewel de informatieverstrekking aan de werklozen in eerste instantie tot het takenpakket van de uitbetalingsinstellingen behoort, beschouwt de RVA het als zijn plicht optimaal aan de vraag naar informatie te voldoen. Het streven naar een klantgerichte dienstverlening omvat o.a. duidelijke en correcte antwoorden geven, bereikbaar zijn en een kwalitatief goed onthaal bieden.

## 6. Controle

De RVA heeft als taak om na te gaan of de reglementering correct wordt toegepast. Hij doet dat op verschillende manieren.

Hij verifieert de door de uitbetalingsinstellingen betaalde uitkeringen.

De RVA heeft ook de opdracht om misbruiken en fraude met uitkeringen, zwartwerk,... zoveel mogelijk te voorkomen door aan doelgerichte preventie te doen. De RVA gebruikt eveneens moderne technieken om inbreuken te detecteren, gebaseerd op het gebruik van databanken. In samenwerking met de andere inspectiediensten wordt de strijd tegen de sociale fraude opgevoerd en wordt er doeltreffend gesanctioneerd.

Onterecht ontvangen uitkeringen worden teruggevorderd.

De RVA werkt op al die zes domeinen nauw samen met de politieke beleidsverantwoordelijken, in het bijzonder met zijn voorgedijminister, de minister van Werk en met de sociale partners. Hij neemt actief deel aan de voorbereiding en de evaluatie van de reglementeringen waarvoor hij bevoegd is.

# De visie van de RVA

## De RVA wil sociale bescherming bieden en transitie op de arbeidsmarkt ondersteunen

### Sociale bescherming

**Sociale bescherming bieden is historisch gezien de eerste opdracht van de RVA.**

Het bieden van sociale bescherming is een fundamentele opdracht van de RVA. Werknemers die hun werk onvrijwillig kwijt zijn, ontvangen een vervangingsinkomen dat hen toelaat om een nieuwe en gepaste job te zoeken. Daardoor wordt inkomenszekerheid geboden.

→ *Waar wil de RVA naartoe?*

De RVA wil een actieve bijdrage leveren tot de vrijwaring van het Belgisch sociaal model en de werkloosheidsverzekering. Het bieden van sociale bescherming is en blijft zijn hoofdopdracht en het snel en correct toekennen van uitkeringen is prioritair. De RVA-medewerkers stellen alles in het werk om uitkeringsaanvragen tijdig en in overeenstemming met de geldende reglementering af te werken. Zij krijgen de nodige ondersteuning om die opdracht goed te kunnen uitvoeren (opleiding, coaching, informaticatoepassingen, werkinstrumenten, infrastructuur,...). De RVA hecht veel belang aan de uniforme toepassing van de reglementering en streeft naar rechtvaardige en billijke beslissingen, in overeenstemming met het verzekeringsbeginsel en het solidariteitsbeginsel. Hij levert ook een bijdrage aan de sociale bescherming van de meest kwetsbare werknemers en aan de strijd tegen discriminatie, armoede en kwetsbaarheid.

Daarnaast moet de RVA voortdurend investeren in de bestrijding van misbruiken en sociale fraude, om ook in de toekomst sociale bescherming te kunnen blijven garanderen (preventie, ontrading, controle, sanctionering).



## De RVA wil sociale bescherming bieden en transitie op de arbeidsmarkt ondersteunen

### Transities

**Als gevolg van de globalisering, technologische evoluties en wijzigingen in onze levensstijl is ook de arbeidsmarkt sterk geëvolueerd.**

Jobzekerheid neemt af en van werkgevers en werknemers wordt een grotere flexibiliteit verwacht om soepeler te kunnen inspelen op economische evoluties en wijzigingen op de arbeidsmarkt. Daardoor worden steeds meer werknemers geconfronteerd met veranderingen in hun loopbaan, zogenaamde transitie. Dagelijks merken de RVA-medewerkers dat voltijdse jobs en stabiele loopbanen bij één en dezelfde werkgever minder voorkomen: dossiers worden ingewikkelder doordat werknemers regelmatig van job (moeten) veranderen, tijdelijk werkloos zijn, deeltijds gaan werken, opteren voor zelfstandige arbeid of opleiding. Daarnaast kunnen werknemers ook zelf kiezen om hun loopbaan te onderbreken. Verzoening tussen werk en privéleven vereist namelijk dat er mogelijkheden zijn om de loopbaan te onderbreken of te herschikken om bijvoorbeeld de kinderen op te voeden of zorg te dragen voor ouderen.

→ *Waar wil de RVA naartoe?*

De RVA wil loopbaantransities beter begeleiden en ondersteunen.

Hij ondersteunt de herinschakeling van werkzoekenden door, samen met de andere bevoegde instanties, de verbetering van hun opleidingsniveau, hun mobiliteit en hun omschakeling te stimuleren.

De RVA wil partnerschappen en synergieën verder ontwikkelen, in de eerste plaats met de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling en de diensten voor beroepsopleiding, met het oog op een vlottere (her)inschakeling op de arbeidsmarkt en jobcreatie.

De RVA moedigt administratieve vereenvoudiging aan door voorstellen tot aanpassing van de reglementering te formuleren en zijn eigen processen en procedures te analyseren en, waar nodig, te verbeteren.

Zo worden werknemers en werkgevers niet belemmerd door overbodige formaliteiten om deel te nemen aan de arbeidsmarkt en worden professionele transitie ondersteund.

## De RVA wil een referentiepunt zijn inzake goed beheer en klantgerichtheid

### Een referentiepunt inzake goed beheer

**De RVA wordt reeds erkend als een moderne en performante overheidsorganisatie maar zal ook in de toekomst moeten blijven investeren in goed beheer.**

De RVA wordt erkend als een moderne en performante overheidsdienst.

Om administratieve excellentie te bereiken, moet de RVA investeren in 3 kritische succesfactoren: innovatie, het beheer van veranderingen en het beheer van risico's die op ons afkomen. Die drie elementen moeten op een systematische en geïntegreerde manier worden aangepakt.

Cruciaal daarbij zijn: de juiste personen met de juiste competenties op de juiste plaats, efficiënte en klantgerichte processen en procedures en het gebruik van nieuwe technologieën.

#### → Waar wil de RVA naartoe?

De RVA moet resoluut gericht zijn op de toekomst en "mee zijn" met evoluties en tendensen die een meerwaarde opleveren voor de belanghebbenden (klanten, partners, medewerkers, beleidsverantwoordelijken ...). De RVA moet vlot kunnen inspelen op beleidsbeslissingen en oog hebben voor de wijzigende economische situatie en de gevolgen hiervan op de tewerkstelling. Om deze steeds snellere veranderingen in onze omgeving beter op te vangen moeten de RVA en zijn medewerkers het bewijs leveren van een grotere wendbaarheid.

De RVA wil excellente resultaten behalen bij de uitvoering van zijn opdrachten en maakt daarvoor gebruik van gepaste beheersinstrumenten en managementmethodes (zoals boordtabellen, EFQM,...).

Daarnaast investeert hij in veranderingsprojecten om de medewerkers verder te ondersteunen bij de uitvoering van het werk, de dienstverlening te verbeteren en innovaties door te voeren.

De RVA wil een aantrekkelijke werkgever zijn. Hij wil zijn medewerkers goede werkomstandigheden bieden, gericht op flexibiliteit, autonomie, verantwoordelijkheid en vertrouwen. Om dit te bereiken:

- ontwikkelt hij nieuwe manieren om het werk te organiseren, met meer flexibiliteit op het vlak van werktijd en werkplek;
- investeert hij in de infrastructuur en de werkinstrumenten;
- waakt hij over de omkadering en waardering van zijn medewerkers;
- investeert hij in hun opleiding en ontwikkeling;
- voert hij een proactief en flexibel HR-beleid dat de wendbaarheid en weerbaarheid van de medewerkers stimuleert waardoor de fluctuerende werkvolumes soepeler kunnen worden opgevangen;
- investeert hij in anders leidinggeven om de medewerkers beter te ondersteunen, ontwikkelen en responsabiliseren;
- stimuleert hij hun betrokkenheid en spoort hij hen aan om zelf initiatieven te nemen, creatief te zijn en beslissingen te nemen.

Inzake goed beheer hecht de RVA ook belang aan de volgende elementen:

- het efficiënte en rigoureuze beheer van de middelen die hem worden toegekend;
- de optimalisering en maximale informatisering van de processen;

- de handhaving van het stelsel door te blijven investeren in het wegwerken van oneigenlijke gebruik en fraude en een rigoureuze opvolging van de correcte toepassing van de reglementering;
- duurzame ontwikkeling en zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- benchmarking en deelname aan de laatste evoluties inzake managementtechnieken en moderne en performante beheersinstrumenten.

De RVA wil een referentiepunt zijn op het vlak van goed beheer en erkend worden voor zijn expertise en resultaten. Het is ook daarom dat de RVA ervoor zorgt dat zijn opdrachten en werking beter bekend raken.

## De RVA wil een referentiepunt zijn inzake goed beheer en klantgerichtheid

### Een referentiepunt inzake klantgerichtheid

**De burger-klant stelt steeds hogere eisen aan de dienstverlening die geleverd wordt door overheidsdiensten.**

Klantgerichtheid is een voortdurend aandachtspunt en een van de waarden die de RVA actief promoot naar zijn medewerkers toe. Klanten verwachten een professioneel onthaal, vlot toegankelijke en bereikbare diensten, correcte informatie, eenvoudige procedures, korte behandelingstermijnen ...

→ *Waar wil de RVA naartoe?*

De RVA wil een dienstverlening van hoge kwaliteit aanbieden aan zijn klanten, ongeacht of het nu werkzoekenden, werknemers of werkgevers zijn.

Dat betekent:

- een snelle, correcte en gelijke behandeling van aanvragen;
- snelle, transparante en begrijpbare informatie;
- een zo proactief mogelijke aanpak en zo eenvoudig mogelijke procedures;
- een vriendelijk en professioneel onthaal in gemakkelijk toegankelijke gebouwen;
- een optimaal telefonisch onthaal via nieuwe technologieën;
- een groeiend aantal performante online-diensten die maximaal gepromoot worden;
- een objectieve en billijke behandeling van klachten, suggesties en andere feedback.

De RVA wil daarom regelmatig het niveau van de geleverde kwaliteit meten op een transparante en objectieve manier: via de boordtabellen, via de opvolging van de kwaliteit van de genomen beslissingen en via de uitvoering van tevredenheidsenquêtes.

De RVA optimaliseert het niveau van de dienstverlening door meer te luisteren naar de verwachtingen en behoeften van de (interne en externe) klanten. Dat gebeurt op basis van interne analyses van klantenresultaten, externe audits en regelmatige consultaties van de klanten en de medewerkers. Hij ontwikkelt verbeteringsacties in co-creatie met zijn klanten of hun vertegenwoordigers en met zijn partners.