



# **BESTUURSOVEREENKOMST RSVZ 2016-2018**

**Advies College OISZ op 17 juni 2015**

**Advies Basisoverlegcomité op 22 februari 2016**

**Goedgekeurd door de Raad van beheer op 2 maart 2016**

**Goedgekeurd door de Ministerraad op 11 maart 2016**

**Bestuursovereenkomst RSVZ 2016-2018-DEF.docx**

## Inhoudsopgave

Preambule .....	7
1 De aanpak.....	9
2 Wettelijke opdracht en strategisch kader .....	10
2.1 Wettelijke opdrachten .....	10
2.2 Intern strategisch kader .....	12
2.2.1 Missie.....	12
2.2.2 Visie .....	12
2.2.3 Strategische opties 2016-2018 .....	13
2.3 Extern strategisch kader .....	13
3 Het operationeel beheer .....	14
3.1 De verzekerings-/aansluitings- en bijdrageplicht van natuurlijke personen (VOB).....	14
3.1.1 Vaststelling van de verzekeringsplicht van natuurlijke personen verblijfshouders.....	14
3.1.2 Gelijkstelling, voortgezette verzekering en regularisatie van gewezen kolonisten.....	15
3.1.3 Verzaking van verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen .....	15
3.1.4 Informatieaanvragen .....	15
3.1.5 Normering van de indicatoren van VOB .....	16
3.2 De bijdrageplicht van vennootschappen (SOV-VOB) .....	17
3.2.1 Vaststelling van de onderwerping van de vennootschappen.....	17
3.2.2 Verzaking van verhogingen op de vennootschapsbijdragen .....	17
3.2.3 Informatieaanvragen .....	17
3.2.4 Normering van de indicatoren SOV-VOB.....	18
3.3 De toekenning van pensioenen (PEN).....	19
3.3.1 Onderzoeken van de pensioenrechten .....	19
3.3.2 Ramingen van toekomstige pensioenrechten .....	20
3.3.3 Call center 1765.....	20
3.3.4 Informatieaanvragen .....	21
3.3.5 Normering van de indicatoren PEN .....	21
3.4 Het beheer van de Nationale Hulpkas (CNH).....	22
3.4.1 Luik zelfstandige ondernemers.....	22
3.4.1.1 Nieuwe aansluiting van natuurlijke personen bij de CNH .....	22
3.4.1.2 Inning van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH ....	23
3.4.1.3 Toekenning en uitbetaling van het overbruggingsrecht en het recht op mantelzorg .	23
3.4.1.4 Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling.....	24
3.4.1.5 Verwerking en incohering van de administratieve geldboeten .....	24
3.4.1.6 Informatieaanvragen .....	24
3.4.1.7 Normering van de indicatoren CNH luik Zelfstandigen.....	25
3.4.2 Luik vennootschappen.....	25
3.4.2.1 Verzending van vervalddagberichten met de correcte bijdrage.....	26
3.4.2.2 Inning van de bijdragen van de vennootschappen aangesloten bij de CNH.....	26
3.4.2.3 Informatieaanvragen .....	26
3.4.2.4 Normering van de indicatoren SOVCNH .....	26

3.5	Inning van de jaarlijkse bijdrage “publieke mandatarissen” verschuldigd door bepaalde instellingen (PMP) .....	27
3.5.1	Vaststelling van de onderwerping van de instellingen .....	27
3.5.2	Inning van de bijdragen "publieke mandatarissen" (PMP) .....	27
3.5.3	Verzaking van de verhogingen "publieke mandatarissen" (PMP) .....	27
3.5.4	Informatieaanvragen .....	28
3.5.5	Normering van de indicatoren PMP .....	28
3.6	Inning van de bijzondere sociale zekerheidsbijdrage voor de aanvullende pensioenen (of Wijninckxbijdrage/P2P) .....	28
3.7	De Inspectie (INS) .....	29
3.7.1	Controle en verificatie .....	29
3.7.2	Informatie en bijstand .....	29
3.7.3	Normering van de indicatoren van INS .....	29
3.8	Kruispuntbank zelfstandigen (REP) .....	30
3.9	De dienst Internationaal (INT) .....	31
3.9.1	Afgifte formulieren A1 .....	31
3.9.2	Normering van de indicatoren van INT .....	31
3.10	Administratieve geldboeten (AGA) .....	32
3.11	De studiedienst (EST) .....	33
4	Ondersteunende taken .....	34
4.1	Het budgettair, financieel en boekhoudkundig beheer (FIN) .....	34
4.1.1	Opmaak van de beheersbegroting .....	34
4.1.2	Opvolging van de beheersbegroting .....	34
4.1.3	Budgettair en financieel beheer van de Nationale Hulpkas .....	34
4.1.4	Boekhouding .....	34
4.1.5	Afsluiting van de rekeningen .....	34
4.1.6	Analytische boekhouding .....	34
4.2	Het P&O-beleid (PER) .....	35
4.3	Communicatie (COM) .....	36
4.4	De logistieke ondersteuning (LOG) .....	37
4.5	Informatie- en communicatietechnologie (ICT) .....	38
4.5.1	Missie ICT .....	38
4.5.2	Visie ICT .....	38
4.5.2.1	Betere, uitgebreidere en geïntegreerde informatie voor de klanten d.m.v. het moderniseren / standaardiseren van de business toepassingen .....	38
4.5.2.2	Kennis business toepassingen volledig in eigen handen .....	39
4.5.2.3	Meewerken aan diverse strategische initiatieven en RSVZ doelstellingen .....	39
4.5.2.4	Een effectieve ICT dienst .....	39
4.5.2.5	Een efficiënte ICT dienst .....	39
4.5.2.6	Structurele vermindering van de ICT kosten .....	40
4.6	De informatieveiligheid (SIV) .....	40
4.7	De statistieken (STA) .....	41
4.8	De cel beleid en strategie (CBS) .....	42

5	Globaal financieel beheer en het Algemeen Beheerscomité (ABC) .....	43
5.1	Het budgettaire en financieel beheer van het sociaal statuut der zelfstandigen (FIN) .....	43
5.1.1	De raming van de ontvangsten en uitgaven .....	43
5.1.2	Financiering van het stelsel .....	44
5.1.3	Rapportering aan de bevoegde instanties in het kader van het globaal financieel beheer .....	44
5.1.4	Thesauriebeheer .....	45
5.1.5	Normering van de indicatoren FIN .....	45
5.2	Het algemeen beheerscomité (ABC) .....	46
6	Strategische domeinen .....	47
6.1	De bestrijding van de sociale fraude, de betere inning van de bijdragen en de correcte toekenning van de uitkeringen .....	47
6.1.1	Deelname aan het jaarlijks strategisch actieplan van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) .....	47
6.1.2	Strijd tegen het oneigenlijk gebruik van het sociaal statuut der zelfstandigen .....	48
6.2	Samenwerking met de andere pensioeninstellingen .....	49
6.3	Sequoia .....	49
6.4	Mouseion .....	50
6.5	Administratieve vereenvoudiging .....	50
6.6	Een klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening .....	51
6.6.1	Tijdig en correct beslissen en informeren .....	51
6.6.2	Een klantgerichte aanpak .....	51
6.6.2.1	Het charter voor een klantgerichte aanpak .....	51
6.6.2.2	Het klachtenmanagement .....	52
6.6.2.3	Klanttevredenheidsmeting .....	53
6.7	Organisatiebeheersing (interne controle) .....	53
6.8	Interne audit .....	54
6.9	Kennismanagement .....	55
6.10	Integraal sturen als model voor organisatie-ontwikkeling en goed bestuur .....	56
6.10.1	Beleids- en beheerscyclus .....	56
6.10.2	Front- en backoffice .....	57
6.10.3	Versterken van de relatie tussen het centraal bestuur en de gewestelijke kantoren .....	57
7	Strategische projecten .....	58
7.1	Overzichtstabel van de strategische projecten en hun opvolging .....	58
7.2	Nieuwe initiatieven gelinkt aan de strategische opties 2015 .....	62
7.3	Opvolging strategische projecten .....	63
8	Rapportering .....	63
9	Verbintenissen van de federale Staat en van de openbare instellingen van sociale zekerheid .....	64
9.1	Algemene gemeenschappelijke verbintenissen voor beide partijen .....	64
9.1.1	Juridisch kader van de overeenkomst .....	64
9.1.2	Beheerprincipes .....	65
9.1.3	Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking door de Federale Staat .....	65
9.1.4	Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst .....	66

9.1.4.1	Wijziging van de overeenkomst.....	66
9.1.5	Verbintenissen over de mededeling van de beslissingen van een begrotingsconclaaf.....	66
9.1.6	Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomst .....	66
9.1.6.1	Opvolging van het bereiken van de doelstellingen en het uitvoeren van de projecten .. .....	66
9.1.6.2	Periodiek overleg georganiseerd door de federale Staat .....	67
9.1.6.3	Planning voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten .....	67
9.1.7	Verbintenissen in het kader van de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst.....	68
9.1.7.1	Weerslag van maatregelen die niet opgenomen zijn in de overeenkomst .....	68
9.1.7.2	Naleving van de verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst.....	68
9.1.8	Verbintenissen over veiligheidsnormen .....	68
9.1.9	Verbintenissen over de Staatsfinanciering.....	68
9.1.10	Verbintenissen over de opmaak van de opdrachtenbegroting.....	69
9.1.11	Overheveling van bevoegdheden.....	69
9.2	Specifieke gemeenschappelijke verbintenissen en synergieën tussen OISZ .....	70
9.2.1	Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM).....	70
9.2.1.1	Loonmotor .....	70
9.2.1.2	Studie van impact en operationele haalbaarheid van de organisatie van de Selectie, de Aanwerving, de Vorming en de Ontwikkeling via shared services .....	70
9.2.1.3	Federale monitoring van het risico van overschrijding van de personeelskredieten ..	71
9.2.1.4	Werkmeting .....	71
9.2.1.5	New way of working .....	71
9.2.1.6	Selectie & werving .....	72
9.2.1.7	Opleiding en ontwikkeling .....	72
9.2.1.8	Diversiteit.....	72
9.2.1.9	Begeleiding op de werkvloer .....	73
9.2.1.10	Kennismanagement .....	73
9.2.1.11	Crescendo .....	73
9.2.2	Verbintenissen over het ICT-beheer .....	74
9.2.2.1	Virtualisatie en G-Cloud .....	74
9.2.2.2	Gemeenschappelijke ontwikkeling van de ICT-aankopen en het ICT-beheer .....	75
9.2.2.3	Elektronisch documentbeheer en elektronisch beheer van de workflow .....	75
9.2.3	Verbintenissen over het logistiek beheer .....	76
9.2.3.1	Overheidsopdrachten .....	76
9.2.3.2	Gebouwenbeheer / Shared services i.v.m. logistiek.....	76
9.2.4	Verbintenissen over interne audit.....	77
9.2.5	Verbintenissen over het openstellen van synergieën voor andere partners (secundair netwerk) .....	78
9.2.6	Verbintenissen over de aanpassing van de administratieve organisatie van de sociale zekerheid .....	78
9.2.7	Verbintenissen over gemeenschappelijke rapportering .....	78
9.2.8	Diensten ontwikkelen of gebruiken in het kader van de synergieën .....	78
9.3	Budgettair, financieel en boekhoudkundig luik .....	79

9.3.1	De beheersbegroting .....	79
9.3.2	De adviezen van de Regeringscommissaris van Begroting in verband met de begroting, boekhouding, personeel, ICT,.....	80
9.3.3	De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge herschikkingen tussen begrotingsartikelen .....	80
9.3.4	Aanpassing van de beheersbegroting ingevolge gewijzigde omstandigheden .....	81
9.3.5	De verlaging of de niet-aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een nieuwe opdracht of zonder nieuwe opdracht.....	82
9.3.6	De verhoging van de beheersbegroting van het lopende jaar ingevolge de toekenning van eigen beheersontvangsten .....	82
9.3.7	De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar.....	84
9.3.8	De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een wijziging van de sociale bijdragen	84
9.3.9	De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de betalingen van achterstallige competentiepremies .....	84
9.3.10	Beheersbegroting voor de jaren 2016, 2017 en 2018.....	85
9.3.11	Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel.....	85
9.3.12	Jaarlijkse herziening .....	85
9.3.12.1	Personeelskredieten .....	86
9.3.12.2	Werkings- en investeringskredieten met inbegrip van de onroerende investeringskredieten .....	86
9.3.13	Onroerende verrichtingen.....	86
9.3.14	Algemene en analytische boekhouding .....	87
9.3.15	Bezorgen van periodieke staten.....	87
9.4	Meewerking aan transversale projecten .....	88
9.5	Slotbepalingen .....	89
Bijlage 1: Overzicht van het plan van onroerende investeringen (punt 4.4).....		93

# Preambule

Overwegende dat,

de bestuursovereenkomst geen betrekking heeft op de inhoudelijke aspecten van het sociaal statuut der zelfstandigen, noch op de vastlegging van het bedrag van de ontvangsten of uitgaven;

de bestuursovereenkomst wel de optimalisering beoogt van de dagelijkse werking en het bestuur van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ), en daartoe aan die instellingen een grotere beleidsmarge toekent inzake personeelsbeleid en het financieel beleid;

de overeenkomstsluitende partijen zichzelf beschouwen als partners die – slechts samen met andere partners – de opdrachten die aan het Rijksinstituut zijn opgelegd uitvoeren en kunnen uitvoeren;

deze overeenkomst geen afbreuk kan doen aan de bevoegdheden, opdrachten en verantwoordelijkheden van andere partijen die bij de toepassing van het sociaal statuut der zelfstandigen betrokken zijn;

deze overeenkomst geen afbreuk doet aan de reglementaire en controlerende bevoegdheden van de Directie-generaal Zelfstandigen;

de overeenkomst de partijen slechts bindt in het kader van de bestaande bevoegdheidsverdeling tussen het Rijksinstituut en de sociale verzekeringsfondsen (SVF) zoals die reglementair is bepaald;

de sociale verzekeringsfondsen bevoegd en verantwoordelijk blijven voor de opdrachten toegekend door of krachtens het koninklijk besluit nr. 38 van 27 juli 1967 houdende inrichting van het sociaal statuut der zelfstandigen (KB nr. 38);

beide overeenkomstsluitende partijen zich engageren om een optimale omgeving te creëren voor de realisatie van de verbintenissen;

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 tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, bekrachtigd bij artikel 3 van de wet van 12 december 1997 tot bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen met toepassing van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie,

overeengekomen wat volgt,

tussen enerzijds:

**de Belgische Staat**, vertegenwoordigd door:

- De Heer Willy BORSUS, Minister van Middenstand, Zelfstandigen en KMO's,
- De Heer Steven VANDEPUT, Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken,
- Mevrouw Sophie WILMES, Minister van Begroting,

en anderzijds:

**het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen**, openbare instelling van sociale zekerheid met zetel te 1000 Brussel, Willebroekkaai 35, vertegenwoordigd door:

- een afvaardiging van de Raad van Beheer, bestaande uit de heer Philippe DODRIMONT, voorzitter, mevrouw Anne-Marie BOEL-RAYMAECKERS en mevrouw Gabrielle EYMAEL, ondervoorzitters en de heer Karel VAN DEN EYNDE, beheerder;
- mevrouw Anne VANDERSTAPPEN, Administrateur-generaal en de heer Marc TRIFIN, Adjunct-administrateur-generaal,

voor de periode die aanvangt op 1 januari 2016 en eindigt op 31 december 2018:



# 1 De aanpak

De bestuursovereenkomst vormt het eerste bestanddeel van het drieluik bestuursovereenkomst – bestuursplan – activiteitenverslag.

Deze vijfde bestuursovereenkomst is gegrondvest op vier elementen:

- het geheel van wettelijke en reglementaire bepalingen betreffende de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ);
- de specifieke instructies en/of vragen van de voogdijminister, van de andere bevoegde ministers en van de FOD's Sociale Zekerheid en Budget- en Beheerscontrole;
- de ervaring die de instelling opgedaan heeft met de vier voorgaande bestuursovereenkomsten;
- het strategisch seminarie van januari 2015 waar de Directieraad en de Strategische Raad van het RSVZ, als aanloop naar deze bestuursovereenkomst van de vijfde generatie, de missie, visie en waarden van de instelling hebben geactualiseerd.

Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen:

- Ondersteuning van het Regeringsbeleid (hoofdstuk 2.3).
- Operationele taken (het Operationeel beheer) (hoofdstuk 3). Deze kerntaken worden uitgevoerd door de operationele diensten die in rechtstreeks contact staan met de klant. De structuur ziet er als volgt uit:
  - Beschrijving van de kerntaken die per dienst worden uitgeoefend;
  - Per kerntaak een tabel met de eraan verbonden operationele doelstelling(en) en indicator(en);
  - Per dienst een tabel met de normen waaraan de indicatoren voor de duur van de bestuursovereenkomst moeten beantwoorden.
- Ondersteunende taken (hoofdstuk 4).
- Globaal financieel beheer en Algemeen Beheerscomité (ABC)(hoofdstuk 5).
- Strategische domeinen (hoofdstuk 6).
- Strategische projecten die individueel en planmatig opgevolgd worden (hoofdstuk 7). Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de projecten die het RSVZ wenst uit te voeren in de periode 2016-2018. Het gaat enerzijds om projecten die lopend zijn en anderzijds om projecten die gepland worden in functie van de strategische opties (zie punt 2.2.3) Deze projecten zullen, in functie van de beschikbare budgetten en hun planning, opgenomen en uitgebreider besproken worden in de jaarlijkse bestuursplannen.

Hoewel de operationele doelstellingen en hun normering vooral op doorlooptijd gericht zijn, zal het RSVZ in de rapportering over deze bestuursovereenkomst ook voldoende aandacht besteden aan de kwaliteitsaspecten van de aan de klanten geleverde diensten.

Net zoals bij de vorige bestuursovereenkomsten zullen bij de metingen van de doorlooptijden, externe invloeden en wachttijden nog niet kunnen worden uitgefilterd. Deze situatie wordt tegen het einde van deze bestuursovereenkomst opgelost dankzij de strategische projecten Sequoia en Mouseion (zie hoofdstukken 6 en 7).

## 2 Wettelijke opdracht en strategisch kader

### 2.1 Wettelijke opdrachten

2.1.1. Het RSVZ vervult taken met betrekking tot de verzekerings-, aansluitings- en/of bijdrageplicht van natuurlijke en rechtspersonen aan het sociaal statuut der zelfstandigen:

- Voor wat de verzekeringsplicht/aansluitingsplicht betreft omvat deze opdracht het nemen van beslissingen op het vlak van opsporing, ingebrekestelling en controle van de natuurlijke en rechtspersonen.
- Voor wat de bijdrageplicht betreft omvat deze opdracht enerzijds het nemen van beslissingen inzake verzaking van verhogingen en, anderzijds, het innen door de Nationale Hulpkas voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen (CNH) van sociale bijdragen en opgelegde administratieve geldboeten bij aangesloten zelfstandigen en van vennootschapsbijdragen bij aangesloten vennootschappen.
- Voor de bijdrage voor personen die een publiek mandaat uitoefenen (PMP-bijdrage) (wet van 13 juli 2005 betreffende de invoering van een jaarlijkse bijdrage ten laste van bepaalde instellingen) omvat deze opdracht enerzijds het nemen van beslissingen op het vlak van opsporing, ingebrekestelling en controle van bedoelde instellingen en, anderzijds, het innen van de bijdragen en het nemen van beslissingen inzake verzaking van verhogingen.
- Voor de bijzondere bijdrage voor sociale zekerheid ten laste van de rechtspersonen op het bedrag van de bijdragen of premies boven een bepaald plafond die zij gestort hebben voor de opbouw van een aanvullend pensioen van de bedrijfsleiders (P2P-bijdrage) (artikelen 28 tot 34 van de programmawet van 28 juni 2012) werd aan het RSVZ de inningsopdracht met betrekking tot de zelfstandigen toevertrouwd.

2.1.2. Het RSVZ vervult taken met betrekking tot het onderzoek naar de rechten en het toekennen van de uitkeringen die uit de verzekeringsplicht voortvloeien:

- Voor wat de toekenning van rechten betreft, omvat deze opdracht het nemen van beslissingen inzake de pensioenen, de verschillende types van gelijkstelling, de voortgezette verzekering en de rechten van gewezen kolonisten, alsmede inzake het overbruggingsrecht, de dienstencheques voor moederschapshulp en de uitkering mantelzorg, voor de zelfstandigen die aangesloten zijn bij de Nationale Hulpkas (CNH).
- Het maken van pensioenramingen in het kader van de informatieplicht naar de burger.
- De uitbetaling van de uitkeringen heeft betrekking op het overbruggingsrecht, de dienstencheques voor moederschapshulp en de mantelzorg voor de zelfstandigen die aangesloten zijn bij de CNH.
- Het onderzoeken en beslissen over de aanvragen om aan de terugvordering van ten onrechte uitgekeerde uitkeringen in het kader van het overbruggingsrecht en de mantelzorg te verzaken.

2.1.3. Het RSVZ is belast met het bijhouden van repertoria van de zelfstandigen en van de vennootschappen.

Dit omvat het verzamelen en exploiteren van die gegevens betreffende, enerzijds, de verzekerings- en bijdrageplichtige zelfstandigen en hun rechthebbenden en, anderzijds, de bijdrageplichtige vennootschappen, die noodzakelijk zijn om het RSVZ en de medewerkende instellingen toe te laten hun opdrachten correct uit te voeren en om de rechten van de sociaal verzekerden te vrijwaren. Bovendien neemt het RSVZ, in het kader van de procedure voor sociale kennisgeving in handen van de notarissen, ministeriële officieren en gerechtsdeurwaarders, zoals georganiseerd door artikel 23 ter van het koninklijk besluit nr. 38, ook de rol waar van dienst die bevoegd is voor het ontvangen en doorzenden van de berichten, inlichtingen en kennisgevingen.

2.1.4. Het RSVZ is belast met het beheer van de middelen van het globaal financieel beheer van het sociaal statuut der zelfstandigen.

Deze opdracht omvat het beheer van de inkomende financiële middelen alsmede het correct verdelen van deze middelen naar de betalingsorganismen, de diensten derden en de Nationale Hulpkas (CNH).

2.1.5. Het RSVZ voert in toepassing van de verordeningen van de Europese Unie en in toepassing van verscheidene internationale overeenkomsten die België op het vlak van de sociale zekerheid heeft gesloten, opdrachten uit als bevoegd orgaan op het vlak van de sociale zekerheid van zelfstandigen.

2.1.6. Het RSVZ is onder meer belast met:

- Het toezicht op de verplichtingen die voortvloeien uit de uitvoering van het sociaal statuut en van de uitkeringsstelsels zoals bedoeld bij artikel 18 van het KB nr. 38. De inspecteurs en sociale controleurs mogen processen-verbaal met wettelijke bewijskracht opstellen wanneer ze vaststellen dat de verplichtingen niet nageleefd worden. De aldus opgetekende vaststellingen kunnen aan de andere sociale inspectiediensten worden meegegeed.
- In het kader van de strijd tegen de sociale fraude: deelname aan de Sociale inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD).
- Het opleggen van administratieve geldboeten, zoals voorzien in artikel 17 bis van het K.B. nr. 38.

2.1.7. Het RSVZ werkt samen met het Centraal Orgaan voor de Inbeslagneming en de Verbeurdverklaring (COIV) in het kader van de inning van de sociale bijdragen:

- Artikel 16 bis van de "wet van 26 maart 2003 houdende oprichting van een Centraal Orgaan voor de Inbeslagneming en de Verbeurdverklaring en houdende bepalingen inzake het waardevast beheer van in beslag genomen goederen en de uitvoering van bepaalde vermogenssancties" voert voor de goederen die door het Centraal Orgaan in beslag zijn genomen, een mechanisme in dat gelijkaardig is aan de sociale kennisgeving (artikel 23 ter van het koninklijk besluit nr. 38) ten gunste van, onder meer, de sociale verzekeringsfondsen en de RSZ.
- In dat kader kan het COIV elke som, die moet worden teruggegeven of betaald, zonder formaliteit aanwenden ter betaling van bedragen, die door de begunstigde van deze teruggave of betaling verschuldigd zijn, aan een sociaal verzekeringsfonds waarbij de betrokkene een schuld heeft. Een gelijkaardige bepaling bestaat ook ten gunste van de fiscale administratie.
- Het koninklijk besluit van 12 juli 2009 ter uitvoering van dit artikel 16 bis bepaalt dat de communicatie tussen het COIV en de sociale verzekeringsfondsen via elektronische weg gebeurt, en meer bepaald via de stromen die voor de sociale kennisgeving bestaan. Het RSVZ neemt een coördinerende rol waar met het COIV en ontwikkelt de elektronische stromen voor de sector.

2.1.8. Naast de opdrachten omschreven in de punten 2.1.1 tot en met 2.1.7 vervult het RSVZ eveneens verschillende taken ter ondersteuning zowel van voormelde opdrachten, als van het beleid inzake het sociaal statuut der zelfstandigen en van de goede werking van de instelling.

## 2.2 Intern strategisch kader

Tijdens het strategisch seminarie van januari 2015 heeft de Directieraad en de Strategische Raad van het RSVZ, als aanloop naar deze bestuursovereenkomst van de vijfde generatie, de missie, visie en waarden van de instelling geactualiseerd.

De formulering van vijf strategische opties geeft aan welke strategische uitdagingen het RSVZ in de periode 2016-2018 wil aangaan.

Het resultaat van deze oefening vormt meteen het strategisch kader van onderhavige bestuursovereenkomst.

### 2.2.1 Missie

Het RSVZ is een dynamische en mensgerichte openbare instelling van sociale zekerheid, die actief en in samenwerking met de zelfstandigenorganisaties bijdraagt tot het sociaal en economisch welzijn van de zelfstandige ondernemers door hun sociaal statuut te beschermen en door de nadruk te leggen op het belang van hun sociale bescherming.

Het RSVZ:

- waakt over de naleving van de verzekeringsplicht, rekening houdend met de nationale en internationale context;
- berekent en kent de pensioenen van de zelfstandige ondernemers toe;
- vervult de inningsopdrachten van de instelling en beheert de Nationale Hulpkas;
- waarborgt op een efficiënte manier het globaal financieel beheer van het sociaal statuut;
- neemt deel aan de strijd tegen de fraude en het oneigenlijk gebruik van het sociaal statuut;
- verzamelt en beheert de gegevens m.b.t. de zelfstandige ondernemers en vennootschappen;
- informeert doelgericht en communiceert op een heldere manier;
- beantwoordt aan nieuwe verwachtingen van zijn stakeholders, voornamelijk door studies, initiatieven en voorstellen;
- begeleidt het Algemeen Beheerscomité, neemt deel aan zijn activiteiten en staat in voor zijn secretariaat.

Het RSVZ kiest bij het uitvoeren van deze kerntaken voor een geïntegreerde aanpak.

Het RSVZ hecht waarde aan:

- zijn klantgerichtheid;
- zijn objectiviteit;
- zijn mensgerichte visie;
- zijn partnerships;
- zijn innovatieve, efficiënte en transparante attitude;
- de ontplooiing en responsabilisering van al zijn medewerkers;
- zijn duurzame ingesteldheid.

### 2.2.2 Visie

Het RSVZ ambieert, als hét kennis- en expertisecentrum voor de sociale bescherming van de zelfstandige ondernemers, de brug te zijn naar de sociale verzekeringsfondsen en andere stakeholders.

**« Het RSVZ, uw innovatieve partner voor de sociale bescherming in een ondernemende wereld »**

### 2.2.3 Strategische opties 2016-2018

1. De expertise waarborgen in een open omgeving.
2. De G.P.S. (gepersonaliseerde gids sociaal statuut) zijn voor al onze klanten, in synergie met onze partners.
3. Een efficiënte en klantgerichte front- & backoffice organiseren.
4. De integrator zijn van het sociaal statuut, innovatie nastreven en zijn rol als leider opnemen.
5. De veerkracht en creativiteit van de medewerkers stimuleren en hun welzijn bevorderen.

Deze strategische opties worden verder toegelicht en uitgewerkt in hoofdstuk 7.

## 2.3 Extern strategisch kader

Het RSVZ zal zich bij de uitvoering van deze bestuursovereenkomst aligneren op het Regeerakkoord en de beleidsnota's van de bevoegde minister(s) en staatssecretarissen.

Het RSVZ zal in de mate van het mogelijke de Regerings- en Ministeriële beslissingen die uit voormelde documenten voortvloeien, uitvoeren.

Het RSVZ zal actief meewerken aan het nieuw federaal administratief landschap. Uiteraard kan deze bestuursovereenkomst nog geen rekening houden met de eventuele gevolgen van deze nog lopende oefening.

## 3 Het operationeel beheer

### 3.1 De verzekerings-/aansluitings- en bijdrageplicht van natuurlijke personen (VOB)

De opdrachten betreffende de aansluitingsplicht bestaan uit het nemen van beslissingen betreffende opsporing, ingebrekestelling en controle van de verzekerden.

Het RSVZ stelt de verzekeringsplicht van natuurlijke personen onder meer vast aan de hand van de inkomensgegevens die de FOD Financiën (Algemene Administratie van de Fiscaliteit) meedeelt.

#### 3.1.1 Vaststelling van de verzekeringsplicht van natuurlijke personen verblijfshouders

Wanneer het RSVZ vaststelt dat een verzekeringsplichtige zelfstandige niet of niet meer is aangesloten bij een sociaal verzekeringsfonds, wordt, naargelang het om een begin dan wel om een voortzetting van activiteit gaat, hetzij een ingebrekestelling verstuurd naar de zelfstandige, hetzij een vraag tot aanpassing van de periode van aansluiting naar het bevoegde sociale verzekeringsfonds.

Indien de ingebrekestelling binnen de wettelijk voorziene termijn niet wordt gevolgd door een vrijwillige aansluiting bij een sociaal verzekeringsfonds, wordt het dossier voor ambtshalve aansluiting overgemaakt aan de Nationale Hulpkas voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen (CNH).

Het RSVZ moet zo snel mogelijk de zelfstandigen inlichten over hun rechten en hun verplichtingen. Daartoe moet het tijdig de beslissingen nemen inzake verzekeringsplicht en op een doeltreffende manier de informatie van de FOD Financiën (Algemene Administratie van de Fiscaliteit - AAFisc) verwerken.

Deze verbintenis is aangegaan op grond van de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn, onder meer op grond van artikel 9 van het ARS dat het RSVZ vrijstelt om de zelfstandigen die geen bijdragen betalen (niet administratief onderworpen zijn), in gebreke te stellen om zich aan te sluiten.

Kerntaak		VOB 1
Vaststelling van de verzekeringsplicht van natuurlijke personen verblijfshouders		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
VOB 1-01	Tijdig definitief beslissen over de door de AAFisc meegedeelde inkomsten	% definitieve beslissingen verzekeringsplicht natuurlijke personen, die geen inspectieonderzoek vergen, binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.1.2 Gelijktelling, voortgezette verzekering en regularisatie van gewezen kolonisten

Het RSVZ behandelt de aanvragen die betrekking hebben op de gelijktelling van periodes van arbeidsongeschiktheid, studie, militaire dienst en voorlopige hechtenis, op de voortgezette verzekering en op de regularisaties van gewezen kolonisten.

Kerntaak		VOB 2
Gelijktelling, voortgezette verzekering en regularisatie van gewezen kolonisten		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
VOB 2-01	Tijdig beslissen over de aanvragen inzake gelijktelling, voortgezette verzekering en regularisatie van gewezen kolonisten	% beslissingen gelijktelling, voortgezette verzekering en regularisatie gewezen kolonisten binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.1.3 Verzaking van verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen

Het RSVZ is belast met de behandeling van de aanvragen tot verzaking van verhogingen voor laattijdige betaling van de bijdragen van het sociaal statuut, die de zelfstandigen via hun sociale verzekeringsfonds kunnen indienen.

Kerntaak		VOB 3
Verzaking van verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
VOB 3-01	Tijdig beslissen over de aanvragen tot verzaking van de verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen	% beslissingen verzakingen van de verhogingen van natuurlijke personen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.1.4 Informatieaanvragen

Worden hier beoogd: de aanvragen tot informatie die door de zelfstandige ondernemers worden ingediend en die al dan niet aan een bestaand dossier zijn gekoppeld. De aanvragen tot onderzoek en/of tot beslissing die tot het kader van de opdrachten van de dienst Verplichtingen behoren, worden hier niet beoogd.

Kerntaak		VOB 4
Informatieaanvragen		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
VOB 4-01	Tijdig beantwoorden van informatieaanvragen	% beantwoorde informatieaanvragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.1.5 Normering van de indicatoren van VOB

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
VOB 1	Vaststelling van de verzekeringsplicht van natuurlijke personen verblijfshouders	VOB 1-01	60	70%
VOB 2	Gelijkstelling, voortgezette verzekering en regularisatie van gewezen kolonisten	VOB 2-01	120	90%
VOB 3	Verzaking van verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen	VOB 3-01	60	90%
VOB 4	Informatieaanvragen	VOB 4-01	30	95%



## 3.2 De bijdrageplicht van vennootschappen (SOV-VOB)<sup>1</sup>

### 3.2.1 Vaststelling van de onderwerping van de vennootschappen

De dienst SOV-VOB stelt de onderwerping van de vennootschappen vast aan de hand van gegevens van de Kruispuntbank van Ondernemingen en voor de buitenlandse vennootschappen op basis van de door de FOD Financiën (Algemene Administratie van de Fiscaliteit) verstrekte gegevens.

Kerntaak		SOVVOB 1
Vaststelling van de onderwerping van de vennootschappen		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
SOVVOB 1-01	Tijdig versturen van de ingebrekestelling aan nieuw opgerichte vennootschappen	% ingebrekestellingen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.2.2 Verzaking van verhogingen op de vennootschapsbijdragen

De dienst SOV-VOB is belast met de behandeling van de aanvragen tot verzaking van verhogingen op de vennootschapsbijdragen, die de vennootschappen via hun sociaal verzekeringsfonds kunnen indienen.

Kerntaak		SOVVOB 2
Verzaking van verhogingen op de vennootschapsbijdragen		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
SOVVOB 2-01	Tijdig beslissen over de aanvragen tot verzaking van de verhogingen op de vennootschapsbijdragen	% beslissingen verzakingen van de verhogingen van vennootschapsbijdragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.2.3 Informatieaanvragen

De dienst SOV-VOB staat in voor het beantwoorden van alle vragen over de aansluitingsplicht van de Belgische vennootschappen, onderworpen aan de vennootschapsbelasting en de buitenlandse vennootschappen die onderworpen zijn aan het belastingstelsel der niet-inwoners. De dienst communiceert ook de balanstotalen van de vennootschappen aan de sociale verzekeringsfondsen waarbij zij aangesloten zijn. De berekening van de jaarlijks verschuldigde bijdrage gebeurt immers in functie van het balanstotaal.

---

<sup>1</sup> De aansluitings- en bijdrageplicht van de vennootschapsbijdragen staat evenwel ter discussie. Immers, het Grondwettelijk Hof heeft meermaals uitspraak gedaan om de vennootschapsbijdragen als belasting te herkwalficeren zonder deze bijdrage als ongrondwettelijk te beschouwen. Dit heeft aanleiding gegeven tot verschillende rechterlijke uitspraken met betrekking tot enerzijds de wettelijkheid van de bijdrage en anderzijds de bevoegde rechtbank om zich over de betreffende geschillen uit te spreken. Momenteel zijn er noch eenduidige noch afdoend gemotiveerde uitspraken voorhanden.

<b>Kerntaak</b>		<b>SOVVOB 3</b>
<b>Informatieaanvragen</b>		
<b>Operationele doelstelling(en)</b>		<b>Indicator(en)</b>
SOVVOB 3-01	Tijdig beantwoorden van informatieaanvragen	% beantwoorde informatieaanvragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.2.4 Normering van de indicatoren SOV-VOB

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
<b>SOVVOB 1</b>	Vaststelling van de onderwerping van de vennootschappen	SOVVOB 1-01	30	95%
<b>SOVVOB 2</b>	Verzaking van verhogingen op de vennootschapsbijdragen	SOVVOB 2-01	15	95%
<b>SOVVOB 3</b>	Informatieaanvragen	SOVVOB 3-01	30	95%

## 3.3 De toekenning van pensioenen (PEN)

De pensioendienst onderzoekt hetzij op aanvraag, hetzij automatisch naar aanleiding van het bereiken van de pensioenleeftijd, hetzij ambtshalve de rechten op pensioen van de zelfstandigen (rustpensioenen), van hun overlevende echtgenoot (overlevingspensioen) of van hun uit de echt gescheiden echtgenoot (pensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot).

Deze opdracht omvat alle activiteiten die nodig zijn om de pensioenen vast te stellen, te berekenen, toe te kennen en betaalbaar te stellen op basis van onder meer de loopbaan- en bijdragegegevens. Deze activiteiten worden afgesloten met de betekening van de beslissing aan de aanvrager, de mededeling van deze beslissing aan andere Belgische of buitenlandse instellingen van sociale zekerheid, het afleveren van attesten dienstig voor de vaststelling van de rechten betreffende ziekte- en invaliditeitsverzekering en in geval van betaling, het versturen van een betalingsopdracht aan de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)<sup>2</sup>.

### 3.3.1 Onderzoeken van de pensioenrechten

Sinds de invoering van het automatisch onderzoek van de pensioenrechten naar aanleiding van het bereiken van de pensioenleeftijd, is het aantal ingediende pensioenaanvragen sterk verminderd. De pensioenaanvragen zijn sindsdien meer specifiek gericht (vervroegd rustpensioen, overlevingspensioen, overgangsuitkering, buitenland) en vereisen een andere aanpak bij het onderzoek van de rechten dan bij een automatisch onderzoek.

Daarnaast is er ook de herziening van een pensioenbeslissing, die een nieuwe beslissing is waarvan de meeste gegevens al gekend zijn. Dit geldt voor een rustpensioen, een overlevingspensioen en een pensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot.

Deze drie types onderzoeken van de pensioenrechten zijn ondergebracht in één kerntaak maar het onderscheid wordt gemaakt in de operationele doelstellingen, de indicatoren en de normering ervan.

Kerntaak		PEN 1
Onderzoeken van de pensioenrechten		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
PEN 1-01	Tijdig beslissen over de pensioenrechten naar aanleiding van een pensioenaanvraag	% van de beslissingen vóór de ingangsdatum of binnen de vooropgestelde doorlooptijd, te rekenen vanaf de ontvangstdatum van de pensioenaanvraag
PEN 1-02	Tijdig beslissen over de pensioenrechten naar aanleiding van een automatisch onderzoek	% van de beslissingen vóór de ingangsdatum van het pensioen
PEN 1-03	Tijdig beslissen over de herzieningen van pensioenbeslissingen	% van de beslissingen tot herziening binnen de vooropgestelde doorlooptijd, te rekenen vanaf de ingangsdatum van de nieuwe beslissing

<sup>2</sup> Cf. Ministerraad 18 december 2015: De Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) verandert, na de integratie van Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS), van naam en wordt de Federale Pensioendienst om de uitbreiding van zijn bevoegdheden naar andere pensioenstelsels dan dat van de werknemers en dat van de inkomensgarantie voor ouderen aan te geven.

### 3.3.2 Ramingen van toekomstige pensioenrechten

De Dienst Ramingen voert, na aanvraag, ramingen uit van toekomstige pensioenrechten vanaf de leeftijd van 55 jaar.

Kerntaak		PEN 2
Ramingen van toekomstige pensioenrechten		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
PEN 2-01	Tijdig ramen van de toekomstige pensioenrechten naar aanleiding van een aanvraag	% van de ramingen op aanvraag binnen de vooropgestelde doorlooptijd, te rekenen vanaf de beschikbaarheid van alle noodzakelijke gegevens

### 3.3.3 Call center 1765

Het RSVZ, de PDOS en de RVP hebben een uniek call center uitgebouwd, de 1765. Dit callcenter geeft via één gratis telefoonnummer de burger telefonisch toegang tot alle informatie over zijn pensioen, onafhankelijk van het stelsel waaraan hij tijdens zijn loopbaan onderworpen was. De behandeling van de ontvangen oproepen in het callcenter wordt als een specifieke kerntaak gedefinieerd.

Kerntaak		PEN 3
Call center 1765		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
PEN 3-01 <sup>3</sup>	Beantwoorden van de oproepen	% van de beantwoorde oproepen

---

<sup>3</sup> Deze indicator zal gemeten worden vanaf het moment dat het Unified Communications systeem dit mogelijk maakt.

### 3.3.4 Informatieaanvragen

De dienst Pensioenen is belast met het beantwoorden van alle vragen van personen die al dan niet in België wonen, betreffende de toekenning en de berekening van (toekomstige) pensioenrechten alsook betreffende de regels voor de betaling van de pensioenen.

<b>Kerntaak</b>		<b>PEN 4</b>
<b>Informatieaanvragen</b>		
<b>Operationele doelstelling(en)</b>		<b>Indicator(en)</b>
PEN 4-01	Tijdig beantwoorden van informatieaanvragen	% beantwoorde informatieaanvragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.3.5 Normering van de indicatoren PEN

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
PEN 1	Onderzoeken van de pensioenrechten	PEN 1-01	120	81%
		PEN 1-02	-	87%
		PEN 1-03	120	78%
PEN 2	Ramingen van toekomstige pensioenrechten	PEN 2-01	15	95%
PEN 3	Callcenter 1765	PEN 3-01	-	92%
PEN 4	Informatieaanvragen	PEN 4-01	30	95%

## 3.4 Het beheer van de Nationale Hulpkas (CNH)

De Nationale Hulpkas voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (CNH) werd opgericht in de schoot van het RSVZ (art. 20, § 3, KB nr. 38 van 27 juli 1967). Ze heeft geen onderscheiden rechtspersoonlijkheid maar is autonoom op administratief vlak. Ze voert dezelfde opdrachten uit als de vrije sociale verzekeringsfondsen. Het bijzondere aan de Nationale Hulpkas is dat zelfstandigen en de vennootschappen die binnen de opgelegde termijn geen ander sociaal verzekeringsfonds gekozen hebben, er ambtshalve bij aangesloten worden (art. 10, § 2, KB nr. 38 van 27 juli 1967 en art. 89 §2 wet van 30 december 1992 houdende sociale en diverse bepalingen).

### 3.4.1 Luik zelfstandige ondernemers

Zoals de andere sociale verzekeringsfondsen begeleidt de Nationale Hulpkas haar leden gedurende hun hele loopbaan tot aan hun pensioen en zelfs daarna.

Zij informeert, adviseert, sluit aan, int bijdragen, betaalt de sociale uitkeringen in het kader van het overbruggingsrecht en mantelzorg uit en verschaft de dienstencheques voor moederschapshulp. De leden van de Nationale Hulpkas kunnen bij haar eveneens terecht voor het aanvullend wettelijk pensioen.

#### 3.4.1.1 Nieuwe aansluiting van natuurlijke personen bij de CNH

De Nationale Hulpkas bezorgt haar nieuwe leden een bevestiging van aansluiting en verstuurt trimestrieel een vervaldagbericht met de nodige informatie over de nieuwe berekening van de sociale bijdragen dat sedert 1 januari 2015 in voege getreden is.

Kerntaak		CNH 1
Nieuwe aansluiting van natuurlijke personen bij de CNH		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
CNH 1-01	Tijdig versturen van de kennisgeving van aansluiting + info nieuwe bijdrageberekening	% tijdige kennisgevingen van aansluiting binnen de vooropgestelde doorlooptijd
CNH 1-02	Tijdig versturen van de eerste afrekening + nieuwe bijdrageberekening	% tijdig verstuurde eerste afrekeningen

### 3.4.1.2 Inning van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH

De Nationale Hulpkas verbindt zich ertoe de richtlijnen aan de sociale verzekeringsfondsen in het kader van een betere invordering van de sociale zekerheidsbijdragen van de zelfstandigen correct na te leven.

In het kader van de wetgeving met betrekking tot de nieuwe berekening van de sociale bijdragen behandelt de Nationale Hulpkas de aanvragen tot betalen van een verminderde bijdrage volgens de vastgelegde instructies en volgt de aangevraagde vermeerdering van sociale bijdragen individueel op.

Kerntaak		CNH 2
Inning van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
CNH 2-01	Tijdig berekenen en versturen van de te vorderen voorlopige bijdrage	% verstuurd afrekeningen binnen de vooropgestelde doorlooptijd, te rekenen vanaf de beschikbaarheid van de noodzakelijke gegevens
CNH 2-02	Tijdig herberekenen en versturen van de gewijzigde bijdrage	% verstuurd herberekeningen binnen de vooropgestelde doorlooptijd, te rekenen vanaf de ontvangst van de gewijzigde gegevens
CNH 2-03	Behandeling van de aanvragen vermindering van voorlopige bijdragen, ingevoerd per trimester	% van de nieuwe berekeningen verstuurd binnen de vooropgestelde doorlooptijd, te rekenen vanaf de ontvangst van de gewijzigde gegevens
CNH 2-04	Behandeling van de aanvragen vermeerdering van voorlopige bijdragen, ingevoerd per trimester	% van de nieuwe berekeningen verstuurd binnen de vooropgestelde doorlooptijd, te rekenen vanaf de ontvangst van de gewijzigde gegevens

### 3.4.1.3 Toekenning en uitbetaling van het overbruggingsrecht en het recht op mantelzorg

De Nationale Hulpkas onderzoekt en kent desgevallend het overbruggingsrecht en het recht op mantelzorg toe. In geval van toekenning betaalt de CNH de maandelijkse uitkering uit.

Kerntaak		CNH 3
Toekenning en uitbetaling van het overbruggingsrecht en het recht op mantelzorg		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
CNH 3-01	Tijdig beslissen van de aanvragen inzake het recht op mantelzorg	% besliste aanvragen recht op mantelzorg binnen de vooropgestelde doorlooptijd
CNH 3-02	Tijdig beslissen van de aanvragen inzake het overbruggingsrecht	% besliste aanvragen overbruggingsrecht binnen de vooropgestelde doorlooptijd
CNH 3-03	Tijdig uitbetalen van het overbruggingsrecht en recht op mantelzorg	% betaalde uitkeringen overbruggingsrecht en recht op mantelzorg binnen de vooropgestelde doorlooptijd, te rekenen vanaf de datum van toekenning

#### 3.4.1.4 Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling

De Nationale Hulpkas behandelt de aanvragen van dienstencheques van haar vrouwelijke leden naar aanleiding van hun moederschapsrust.

Kerntaak		CNH 4
Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
CNH 4-01	Tijdig beslissen van de aanvragen voor dienstencheques na bevalling	% besliste aanvragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd
CNH 4-02	Tijdig opdracht geven tot aflevering van de dienstencheques na bevalling	% opdrachten tot aflevering van dienstencheques binnen de vooropgestelde doorlooptijd, te rekenen vanaf de datum van toekenning

#### 3.4.1.5 Verwerking en incohering van de administratieve geldboeten

De Nationale Hulpkas verwerkt de door het RSVZ opgelegde administratieve geldboeten ingevolge artikel 17 bis, §1 en §1bis van het K.B. nr. 38. en zorgt voor de tijdige incohering.

Kerntaak		CNH 5
Incohering van administratieve geldboeten		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
CNH 5-01	Verwerken en incohering van de administratieve geldboeten	% van de opgelegde boeten die tijdig zijn verwerkt en ingecoherd

#### 3.4.1.6 Informatieaanvragen

De Nationale Hulpkas beantwoordt alle schriftelijke en mondelinge vragen van haar leden alsook alle gestelde vragen met betrekking tot de algemene principes van de berekening en betaling van de sociale bijdragen.

Kerntaak		CNH 6
Informatieaanvragen		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
CNH 6-01	Tijdig beantwoorden van informatieaanvragen	% beantwoorde informatieaanvragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd



### 3.4.1.7 Normering van de indicatoren CNH luik Zelfstandigen

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
CNH 1	Nieuwe aansluiting van natuurlijke personen bij de CNH	CNH 1-01	20	95%
		CNH 1-02	30	90%
CNH 2	Inning van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH	CNH 2-01	20	95%
		CNH 2-02	20	95%
		CNH 2-03	20	95%
		CNH 2-04	20	95%
CNH 3	Toekenning en uitbetaling van het overbruggingsrecht en de mantelzorg	CNH 3-01	30	95%
		CNH 3-02	90	95%
		CNH 3-03	30	95%
CNH 4	Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling	CNH 4-01	90	95%
		CNH 4-02	30	95%
CNH 5	Verwerking en incohering van administratieve geldboeten	CNH 5-01	30	95%
CNH 6	Informatieaanvragen	CNH 6-01	30	95%

### 3.4.2 Luik vennootschappen<sup>4</sup>

Het RSVZ (dienst SOV-CNH) int de jaarlijkse vennootschapsbijdragen verschuldigd door de vennootschappen die hetzij vrijwillig, hetzij ambtshalve bij de Nationale Hulpkas voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen (CNH) zijn aangesloten. Deze opdracht behelst het versturen van vervaldagberichten en de invordering van de betalingen. De invordering van genoemde bijdragen en hun accessoria gebeurt met alle middelen van recht, met inbegrip van de gerechtelijke invordering.

<sup>4</sup> De aansluitings- en bijdrageplicht van de vennootschapsbijdragen staat evenwel ter discussie. Immers, het Grondwettelijk Hof heeft meermaals uitspraak gedaan om de vennootschapsbijdragen als belasting te herkwalficeren zonder deze bijdrage als ongrondwettelijk te beschouwen. Dit heeft aanleiding gegeven tot verschillende rechterlijke uitspraken met betrekking tot enerzijds de wettelijkheid van de bijdrage en anderzijds de bevoegde rechtbank om zich over de betreffende geschillen uit te spreken. Momenteel zijn er noch eenduidige noch afdoend gemotiveerde uitspraken voorhanden.

### 3.4.2.1 Verzending van vervalddagberichten met de correcte bijdrage

De Nationale Hulpkas verbindt er zich toe om de vervalddagberichten met vermelding van het juiste verschuldigde bedrag zo spoedig mogelijk op te sturen naar de bij hen aangesloten vennootschappen, van zodra zij in het bezit gesteld wordt van de geactualiseerde balanstotalen van de vennootschappen. Op basis van het balanstotaal wordt de geïndexeerde gewone of de verhoogde bijdrage gevorderd.

<b>Kerntaak</b>	<b>SOVCNH 1</b>	
<b>Verzending van vervalddagberichten met de correcte bijdrage</b>		
<b>Operationele doelstelling(en)</b>		<b>Indicator(en)</b>
SOVCNH 1-01	Tijdig versturen van het eerste vervalddagbericht met het correcte bedrag voor zowel de ambtshalve als de vrijwillige aangesloten vennootschappen	% verstuurd eerste vervalddagberichten binnen de vooropgestelde termijn

### 3.4.2.2 Inning van de bijdragen van de vennootschappen aangesloten bij de CNH

De Nationale Hulpkas engageert zich een optimaal inningspercentage na te streven.

<b>Kerntaak</b>	<b>SOVCNH 2</b>	
<b>Inning van de bijdragen van de vennootschappen aangesloten bij de CNH</b>		
<b>Operationele doelstelling(en)</b>		<b>Indicator(en)</b>
SOVCNH 2-01	Tijdig beheer van de ontvangsten	jaarlijks inningspercentage $\geq$ 95%

### 3.4.2.3 Informatieaanvragen

De Nationale Hulpkas beantwoordt alle schriftelijke en mondelinge vragen van haar leden.

<b>Kerntaak</b>	<b>SOVCNH 3</b>	
<b>Informatieaanvragen</b>		
<b>Operationele doelstelling(en)</b>		<b>Indicator(en)</b>
SOVCNH 3-01	Tijdig beantwoorden van informatieaanvragen	% beantwoorde informatieaanvragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.4.2.4 Normering van de indicatoren SOVCNH

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
SOVCNH 1	Verzending van vervalddagberichten met de correcte bijdrage	SOVCNH 1-01	15 mei	95%
SOVCNH 2	Inning van de bijdragen van de vennootschappen aangesloten bij de CNH	SOVCNH 2-01	-	$\geq$ 95%
SOVCNH 3	Informatieaanvragen	SOVCNH 3-01	30	95%

## 3.5 Inning van de jaarlijkse bijdrage “publieke mandatarissen” verschuldigd door bepaalde instellingen (PMP)

Het RSVZ int de jaarlijkse bijdragen die verschuldigd zijn krachtens de wet van 13 juli 2005 betreffende de invoering van een jaarlijkse bijdrage ten laste van bepaalde instellingen.

### 3.5.1 Vaststelling van de onderwerping van de instellingen

De dienst PMP stelt de onderwerping van de instellingen vast aan de hand van gegevens van de dienst Onderwerping (VOB) met betrekking tot de publieke mandatarissen.

Kerntaak		PMP 1
Vaststelling van de onderwerping van de instellingen (ingebrekestellingen)		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
PMP 1-01	Tijdig versturen van de ingebrekestelling aan de niet aangesloten instellingen na informatie van VOB	% ingebrekestellingen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.5.2 Inning van de bijdragen "publieke mandatarissen" (PMP)

De dienst "PMP" vordert de jaarlijkse bijdragen op van de instellingen. Deze bijdrage wordt berekend op het totaal van de bruto uitkeringen van de publieke mandatarissen.

Kerntaak		PMP 2
Inning van de bijdragen PMP		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
PMP 2-01	Tijdig beheer van de ontvangsten	jaarlijks inningspercentage $\geq$ 95%

### 3.5.3 Verzaking van de verhogingen "publieke mandatarissen" (PMP)

De dienst PMP is belast met de behandeling van de aanvragen tot verzaking van de verhogingen op deze jaarlijkse bijdragen, die de instellingen kunnen indienen.

Kerntaak		PMP 3
Verzaking van de verhogingen PMP		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
PMP 3-01	Tijdig beslissen van de aanvragen tot verzaking van de verhogingen	% beslissingen verzakingen van de verhogingen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.5.4 Informatieaanvragen

De dienst "PMP" beantwoordt alle schriftelijke en mondelinge vragen met betrekking tot de onderwerping van de instellingen, de betaalplicht en de berekening van de bijdragen.

Kerntaak		PMP 4
Informatieaanvragen		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
PMP 4-01	Tijdig beantwoorden van informatieaanvragen	% beantwoorde informatieaanvragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.5.5 Normering van de indicatoren PMP

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
PMP 1	Vaststelling van de onderwerping van de instellingen (ingebrekestellingen)	PMP 1-01	15	100%
PMP 2	Inning van de bijdragen PMP	PMP 2-01	-	95%
PMP 3	Verzaking van de verhogingen PMP	PMP 3-01	15	95%
PMP 4	Informatieaanvragen	PMP 4-01	30	95%

## 3.6 Inning van de bijzondere sociale zekerheidsbijdrage voor de aanvullende pensioenen (of Wijninckxbijdrage/P2P)

Vanaf 2012 (zie programmawetten van 22 juni 2012 en 27 december 2012) moet elke vennootschap die voor haar zelfstandige bedrijfsleiders een aanvullende pensioentoezegging heeft onderschreven, jaarlijks een bijzondere bijdrage aan het RSVZ betalen als de gestorte premies van het voorgaande jaar de drempel van 30.000€ (geïndexeerd overeenkomstig de wet van 2 augustus 1971/indexering van de lonen) overschrijden.

De pensioeninstellingen en de verzekeringsmaatschappijen die de premies ontvangen, moeten deze aangeven bij DB2P (databank voor aanvullende pensioenen beheerd door Sigedis).

DB2P gaat na of de vennootschap al dan niet de speciale bijdrage verschuldigd is en informeert de vennootschap. De betalingsopdracht vermeldt het bedrag van de verschuldigde bijdrage alsook de praktische betalingswijzen.

De dienst P2P van het RSVZ verkrijgt deze informatie via elektronische weg van Sigedis en waakt erover dat de bijdragen tijdig betaald worden.

## 3.7 De Inspectie (INS)

De opdrachten van de Dienst Inspectie zijn:

- controle en verificatie;
- informeren en bijstaan;
- deelname aan de strijd tegen de sociale fraude in het kader van de SIOD (Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst). (zie punt 6.1.1.)

### 3.7.1 Controle en verificatie

De Inspectie is in hoofdzaak belast met controle- en verificatieopdrachten zowel op het vlak van de aansluiting van de zelfstandigen (en de vennootschappen) als op het vlak van hun rechten.

Kerntaak		INS 1
Controle en verificatie		
<u>Operationele doelstelling(en)</u>		<u>Indicator(en)</u>
INS 1-01	Tijdig afhandelen van alle onderzoeken, met uitzondering van "ontbrekend inkomen"	% van de onderzoeken afgehandeld binnen de overeengekomen termijn

### 3.7.2 Informatie en bijstand

Daarnaast staat de dienst Inspectie (samen met de dienst Communicatie) in voor de public relations van de instelling:

- De onderzoeken ter plaatse hebben niet alleen een dimensie die gericht is op controle, maar ook op informatie en ondersteuning voor de zelfstandigen;
- De Inspectie verzorgt informatiezittingen in de gemeenten om de zelfstandigen te informeren over de verschillende aspecten van hun sociaal statuut;
- De afdelingen Inspectie van de gewestelijke kantoren nemen deel aan plaatselijke initiatieven wat betreft het verspreiden van informatie over het sociaal statuut;
- De Inspectie neemt deel aan diverse beurzen.

### 3.7.3 Normering van de indicatoren van INS

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
INS 1	Controle en verificatie	INS 1-01	90	50%
			180	80%

De basisnorm bestaat erin dat 80% van alle opdrachten, met uitzondering van de opdrachten "ontbrekend inkomen", binnen de 180 dagen moeten worden afgehandeld.

Om sneller te voldoen aan de vragen van interne en externe diensten engageert de dienst Inspectie zich er bovendien ook toe om 50% van alle opdrachten, met uitzondering van de opdrachten "ontbrekend inkomen", binnen de 90 dagen af te handelen.

### 3.8 Kruispuntbank zelfstandigen (REP)

Bij het uitvoeren van de wettelijke opdrachten die opgesomd werden in punt 2.1 vormen het gegevensbeheer en het ontwikkelen en beheren van gegevensstromen een belangrijk onderdeel.

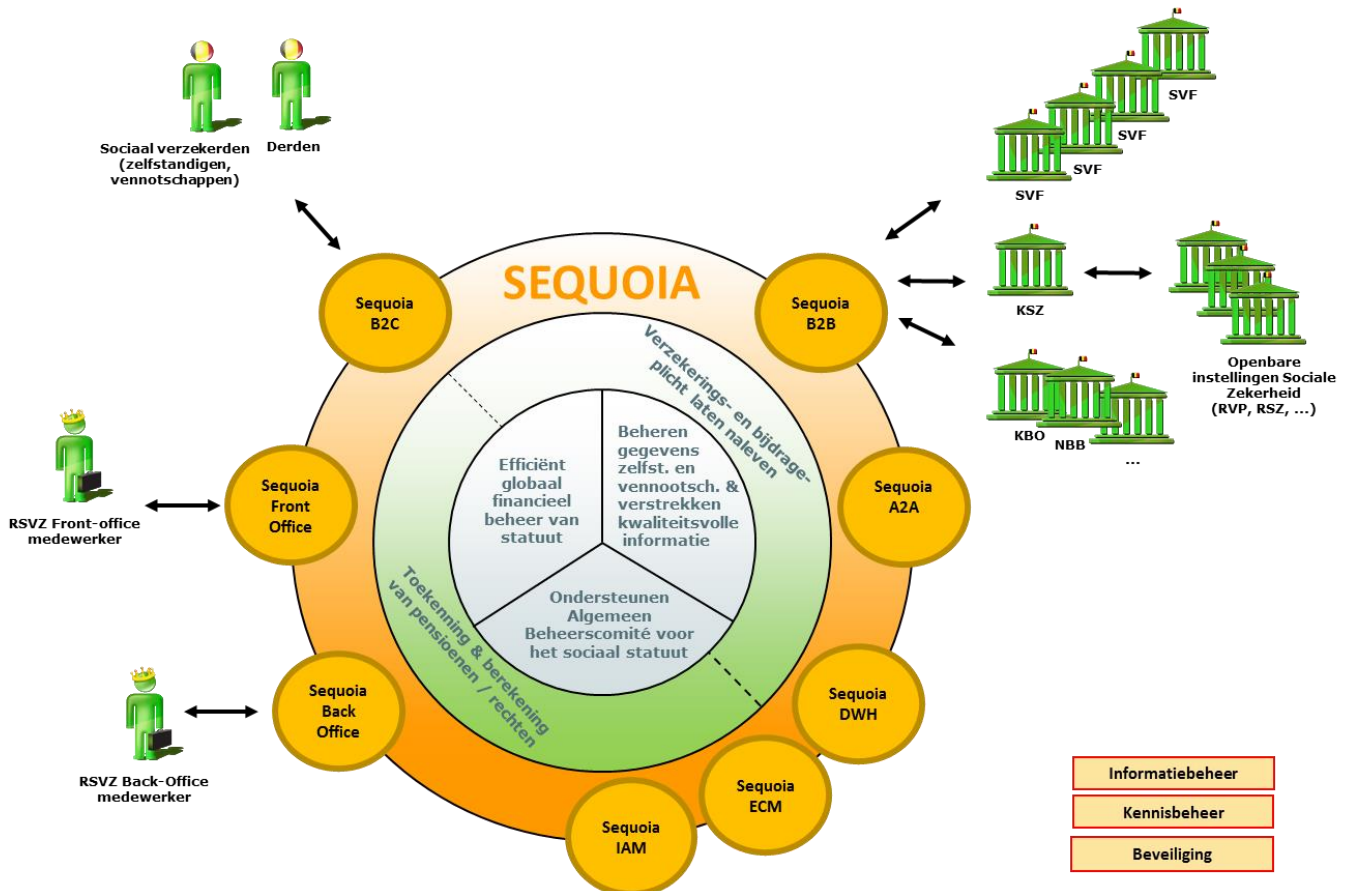
Artikel 21 § 2,2° van het ARS beschrijft deze opdracht als het bijhouden en onderhouden van "het algemeen repertorium van de onderworpenen" (met inbegrip van alle toepassingen die erop geënt zijn).

Mede door de technologische vooruitgang, reikt de draagwijdte van het begrip verder en behelst het zowel het beheer van de eigen databases die de wettelijke opdrachten ondersteunen als het beheer van het "informaticanetwerk van het RSVZ" (artikel 6, 6bis, 9ter en 88 § 2 Algemeen Reglement in uitvoering van KB nr. 38).

Deze opdracht bestaat hoofdzakelijk uit het beheren en verder ontwikkelen van:

- het algemeen repertorium van de zelfstandigen (ARZA);
- het secundair netwerk van het sociaal statuut van de zelfstandigen (artikel 6, tweede lid, 2° van de Kruispuntbankwet van 15 januari 1990);
- de elektronische gegevensstromen binnen en desgevallend buiten het netwerk van de sociale zekerheid en de samenwerking met diverse OISZ die over deze gegevens beschikken of ze ontvangen (kruispuntbank zelfstandigen);
- monitoringtools en dashboards om de datakwaliteit van de gegevensuitwisseling en de databanken nauwgezet te kunnen analyseren, opvolgen en bijsturen.

De informaticasystemen die hiervoor instaan, vormen, samen met het uniek transversaal dossier, het hart van de RSVZ-toepassingen (genaamd Sequoia).



Het RSVZ gebruikt hiervoor momenteel nog een deels verouderd technologie. In de loop van deze bestuursovereenkomst worden deze systemen evenwel grondig vernieuwd op basis van moderne, open systemen.

## 3.9 De dienst Internationaal (INT)

De dienst Internationaal voert de opdrachten uit die, met betrekking tot de verzekeringsplicht, onder de bevoegdheid vallen van het RSVZ als verbindingsorgaan voor de toepassing van de Europese verordeningen alsook voor de toepassing van de verschillende internationale overeenkomsten die België inzake sociale zekerheid binden. De opdracht van de dienst Internationaal bestaat erin om beslissingen (over verzekeringsplicht) te nemen m.b.t. de toepasselijke wetgeving, onder meer in het kader van de Europese verordeningen inzake de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels.

### 3.9.1 Afgifte formulieren A1

De dienst Internationaal heeft de bevoegdheid om attesten van detachering (formulieren A1) af te leveren in het kader van de Europese verordeningen, waarmee de zelfstandige, die in België gevestigd blijft en er sociaal verzekerd is, zijn recht kan uitoefenen met betrekking tot het vrij verrichten van diensten in een andere lidstaat van de Europese Unie.

<b>Kerntaak</b>		<b>INT 1</b>
<b>Afgifte formulieren A1</b>		
<b>Operationele doelstelling(en)</b>		<b>Indicator(en)</b>
INT 1-01	Tijdige afgifte van de formulieren A1	% afgeleverde formulieren A1 binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 3.9.2 Normering van de indicatoren van INT

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
INT 1	Afgifte formulieren A1	INT 1-01	7	90%

## 3.10 Administratieve geldboeten (AGA)

In 2013 werd binnen het RSVZ een dienst "Administratieve geldboeten (AGA)" opgericht, die belast is met de toepassing van de administratieve geldboeten voorzien in het KB nr. 38.

Het RSVZ kan een administratieve geldboete van 500 tot 2.000 euro opleggen in drie situaties bedoeld in artikel 17 bis, §1 van het KB nr. 38:

1. het gebrek aan aansluiting bij een sociaal verzekeringsfonds binnen de wettelijke termijnen;
2. de uitoefening van een andere beroepsbezigheid dan deze vermeld bij de Kruispuntbank van Ondernemingen;
3. fraude vastgesteld door de fiscale administratie die tot een opwaartse herziening leidt van de referteberoepsinkomsten bedoeld in artikel 11, §2 van het KB nr. 38.

Met ingang van 10 januari 2013 (inwerkingtreding van artikel 17 bis, § 1 bis van het KB nr. 38) kan het RSVZ een vierde type administratieve geldboete opleggen in geval van fictieve aansluiting door niet verblijfshouders. Het bedrag stemde aanvankelijk overeen met dat van de eerste opgevorderde voorlopige bijdrage, verschuldigd in hoofdberoep.

Artikel 20 van de Programmawet van 10/08/2015 (B.S. 18/08/2015) heeft dit bedrag verhoogd tot tweemaal de opgevorderde voorlopige bijdrage, verschuldigd in hoofdberoep.

De dienst AGA heeft ervoor gekozen om zich te concentreren op de administratieve geldboeten wegens niet-aansluiting binnen de wettelijke termijn (artikel 17bis, §1,1° van voornoemd KB), en op de administratieve geldboete wegens fictieve aansluiting door niet verblijfshouders (artikel 17bis, §1bis van voornoemd KB nr. 38).

Wat de administratieve geldboeten voorzien onder artikel 17bis, §1, 2° en artikel 17bis, §1, 3° betreft, gaat het om inbreuken die ook voorzien zijn in, respectievelijk, de economische en de fiscale reglementering.



## 3.11 De studiedienst (EST)

Binnen het RSVZ is de dienst Juridische en Algemene Studies onder meer belast met:

- Het verlenen van juridisch advies over de toepassing van het sociaal statuut der zelfstandigen (intern en extern) en in andere materies, nodig voor de werking van het RSVZ (intern).
- Het behandelen van de contentieuxdossiers voor de hoogste rechtscolleges (Hof van Cassatie, Raad van State, Grondwettelijk Hof en Hof van Justitie van de Europese Unie).
- Het waken over de uniforme toepassing van de regelgeving over het sociaal statuut der zelfstandigen en aanverwante materies, in overleg en samenspraak met de voogdijoverheid en de operationele diensten. Dit houdt onder meer in: de medewerking aan het opstellen van administratieve instructies voor de sociale verzekeringsfondsen, het up-to-date houden van de commentaar op het sociaal statuut der zelfstandigen en de ondersteuning van en/of het participeren aan de hiervoor voorziene organen.
- Het waken over de correcte toepassing binnen het RSVZ van de principes en de regelgeving over de bescherming van de burger en de betere werking van de overheidsdiensten (zoals de uitdrukkelijke motivering van bestuurshandelingen, de openbaarheid van bestuur, het Charter voor een klantvriendelijke overheid en het Handvest van de sociaal verzekerde).
- Het aanleveren van geactualiseerde informatie over het sociaal statuut der zelfstandigen en aanverwante materies, voor interne en/of externe verspreiding. Dit houdt onder meer in : de coördinatie van en de commentaar op de regelgeving over het sociaal statuut der zelfstandigen, de gedigitaliseerde rechtspraak, het up-to-date houden van de RSVZ-website en brochures, het intern verspreiden van *Staatsblad Vandaag* en het persoverzicht, overzichtsdocumenten met relevante rechtspraak en regelgeving voor de Raad van Beheer ... .
- Het deelnemen aan en ondersteunen van beleidsvoorbereidend werk en algemeen overleg inzake het sociaal statuut der zelfstandigen, onder meer in het kader van de ABC-werkgroepen, de werkgroep reglementering, kabinetsoverleg en intern overleg tussen RSVZ-diensten.
- Het beheren van de technische bibliotheek.

## 4 Ondersteunende taken

### 4.1 Het budgettair, financieel en boekhoudkundig beheer (FIN)

Naast het instaan voor het budgettair en financieel beheer van het sociaal statuut der zelfstandigen die in punt 5.1 worden opgesomd, vervult de dienst Financiën tevens een aantal ondersteunende taken, zoals:

#### 4.1.1 Opmaak van de beheersbegroting

Het RSVZ stelt zijn beheersbegroting op overeenkomstig de bestuursovereenkomst en de hypothesen en richtlijnen van de Regering.

Bij het opstellen van de diverse fasen van de beheersbegroting leeft het RSVZ de vastgelegde termijnen na voor zover het tijdig beschikt over de hypothesen en richtlijnen van de Regering.

#### 4.1.2 Opvolging van de beheersbegroting

Het RSVZ volgt de beheersbegroting regelmatig op. In overeenstemming met de afwijking die werd verkregen op artikel 13 van het koninklijk besluit van 22 juni 2001 dat in punt 3.6.3 wordt geciteerd, stuurt het RSVZ omstreeks het einde van de tweede maand die volgt op het betrokken kwartaal de periodieke uitvoeringstoestand van de begroting naar de voogdijminister, naar de minister van Begroting en naar de regeringscommissarissen.

Het RSVZ antwoordt regelmatig op aanvullende vragen inzake begroting, boekhouding en financiën in het kader van externe monitoring.

#### 4.1.3 Budgettair en financieel beheer van de Nationale Hulpkas

De dienst Financiën van het RSVZ zorgt voor het opstellen en opvolgen van de opdrachtenbegroting van de Nationale Hulpkas (CNH). Ook het beheer van de financiële stromen van de CNH valt onder het takenpakket van de dienst Financiën.

#### 4.1.4 Boekhouding

Het RSVZ onderscheidt twee instellingen binnen zijn boekhouding: één voor het RSVZ en één instelling voor de CNH. Deze twee instellingen vormen samen één enkele rechtspersoon.

Het RSVZ voert zijn boekhouding volgens de regels van de Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de instellingen van openbaar nut van de sociale zekerheid.

Het RSVZ past het nieuwe genormaliseerde boekhoudplan dat door deze Commissie wordt vastgesteld, toe en levert de diverse boekhoudkundige en financiële verslagen volgens het nieuw opgelegde formaat.

#### 4.1.5 Afsluiting van de rekeningen

Het RSVZ sluit jaarlijks zijn rekeningen af en maakt ze over overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen en de opgelegde termijnen.

#### 4.1.6 Analytische boekhouding

Het RSVZ voert een analytische boekhouding waarmee de beheersuitgaven preciezer kunnen worden opgevolgd. Op dit ogenblik laat de analytische boekhouding toe om verslagen op te stellen waarin de beheersuitgaven per kostenplaats zijn gedetailleerd. In de toekomst verbindt het RSVZ zich ertoe om de analytische boekhouding zo te voeren dat de kosten per opdracht/taak kunnen worden vastgesteld (project 1040).

## 4.2 Het P&O-beleid (PER)

In een context waarin ten gevolge van budgettaire beperkingen de personeelsbezetting almaar daalt, bestaat de voornaamste doelstelling erin om de menselijke middelen op optimale en verantwoorde wijze toe te wijzen aan de diverse opdrachten en projecten die aan de bestuursovereenkomst invulling geven.

Daartoe wenst het RSVZ:

- Jaarlijkse personeelsplannen op te stellen die rekening houden met de budgettaire beperkingen, de taalverdeling, de interne en externe evoluties, de selectieve vervangingen en de werklast.
- Op grond van een maandelijkse interne monitoring en op flexibele wijze, de beschikbare middelen te verdelen volgens de vastgestelde prioriteiten en de beschikbare budgettaire middelen.
- De werkmeting aan de nieuwe werkorganisatie, zowel front- als backoffice, aan te passen en de werkmeting tot de ondersteunende diensten uit te breiden.
- De kennisoverdracht te garanderen van de personeelsleden die met pensioen gaan en een kritieke functie hebben. Een methodologie, die ontwikkeld wordt door P&O en ondersteund wordt door tools en een daartoe opgeleid team, zal ter beschikking worden gesteld.

Een andere fundamentele doelstelling is om de bestaande talenten binnen het RSVZ te houden en te motiveren. Daartoe wenst het RSVZ een loopbaan voor te stellen die de belangen van de organisatie combineert met die van de personeelsleden en wil het RSVZ waken over een gezond evenwicht tussen privé- en beroepsleven. Het HR-beleid maakt er dus werk van om:

- Het leiderschap te versterken via collectieve of individuele acties (opleidingen, seminars, coaching of elke andere actievorm) en het traject "Vitruvius" uit te breiden tot alle evaluatoren.
- De evaluatiecyclus te promoten als een kans op persoonlijk ontwikkeling en op opvolging van de resultaten, zowel individueel als in team, in een verantwoorde, constructieve, transparante en objectieve benadering.
- De flexibele werkvoorwaarden en de overgang van een cultuur waarin controle centraal staat naar een cultuur die gebaseerd is op vertrouwen, verder te ontwikkelen via structureel en occasioneel telewerk, op resultaatgerichtheid.
- De loopbaan en de individuele ontwikkeling van elke medewerker te begeleiden via regelmatige loopbaangesprekken teneinde aan elkeen de verantwoordelijkheid te geven van zijn beroepsevolutie.
- De vraag tot flexibiliteit van de organisatie en de vraag tot verandering en tot uitdaging van de medewerker te verzoenen door het stimuleren van de samenwerking en van de uitwisseling tussen entiteiten, onder meer dankzij de tijdelijke interne mobiliteit en de rotatie van de talenten.
- Alle actoren die betrokken zijn door het welzijn, binnen een platform samen te brengen met het oog op de ontwikkeling van een geïntegreerd en evolutief beleid, onder meer inzake diversiteit, werkvoorwaarden, retentie van "senior"-personeel, absentieïsme, preventie tegen stress en burn-out, valorisatie en motivatie van het personeel,...
- De ontwikkeling van de competenties te waarborgen door het uitvoeren van de tweejaarlijkse opleidingsplannen en door het invoeren van permanente opleidingsworkshops teneinde een overeenstemming te waarborgen tussen de competenties van de personeelsleden en de behoeften van de organisatie.
- Een uniform opleidingstraject in te voeren voor alle nieuwkomers.

## 4.3 Communicatie (COM)

Het RSVZ zal in de loop van deze bestuursovereenkomst aandacht blijven schenken aan een geïntegreerde communicatieaanpak.

Daarnaast zal het RSVZ ook verder werken aan de profilering en uitstraling van de instelling als kennis- en expertisecentrum.

De krachtlijnen van het communicatiebeleid dat het RSVZ in de komende beleidsperiode wenst te voeren, zijn:

Op het vlak van de organisatie van de communicatie:

- een duidelijke visie op communicatie formuleren;
- duidelijk maken wie communiceert met wie en waarover;
- het communicatiebeleid nauw laten aansluiten bij het organisatiebeleid;
- de werkwijze van de dienst Communicatie aanpassen aan de beschikbare menselijke en budgettaire middelen.

Op het vlak van interne communicatie:

- de medewerkers tijdig, correct en objectief informeren via de verschillende kanalen die ter beschikking staan;
- de medewerkers betrekken bij de werking door de samenwerking en dialoog te bevorderen;
- de communicatie vanuit de diensten en projecten ondersteunen;
- veranderingsprocessen ondersteunen;
- het samenhangsgevoel stimuleren.

Op het vlak van externe communicatie:

- de herkenbaarheid van het RSVZ vergroten door de huisstijlnormen consequent toe te passen op de verschillende communicatiedragers en -kanalen;
- zich verder profileren als kennis- en expertisecentrum voor zijn klanten, partners en stakeholders;
- de leesbaarheidsprincipes systematisch toepassen op de geschreven communicatie (brieven, formulieren, mails enz.);
- zijn digitale communicatie verder ontwikkelen, evalueren en bijsturen;
- een proactief persbeleid voeren;
- de communicatie met zijn doelgroepen bevorderen door deel te nemen aan beurzen en evenementen.

### Bijzondere actie voor 2018: Jubileum van het sociaal statuut van de zelfstandige

Op 27 juli 1967 werd met het KB nr. 38 (B.S. 29 juli 1967) het sociaal statuut van de zelfstandigen ingericht. Op 1 januari 1968 trad dit koninklijk besluit in werking en was het "eengemaakt" sociaal statuut een feit. Op 1 januari 1971 werden de Rijksdienst voor de Kinderbijslag voor Zelfstandigen (RKZ) en de Rijksdienst voor Pensioenen voor Zelfstandigen (RPZ) gefusioneerd tot een nieuwe openbare instelling, namelijk het RSVZ.

Dit betekent dat het RSVZ in 2018 het 50-jarig bestaan van het sociaal statuut van de zelfstandige viert. Het 50-jarig bestaan is de ideale gelegenheid voor het RSVZ om de zelfstandigen, de stakeholders en partners, en de RSVZ-medewerkers zelf, te betrekken bij een reeks initiatieven die de evolutie en het belang van de sociale zekerheid voor zelfstandige ondernemers in de kijker zet.

In de loop van 2016 zal er een werkgroep worden samengesteld die de initiatieven zal definiëren en organiseren. Die acties zullen bijdragen tot een betere bekendheid van het RSVZ, maar vooral van het sociaal statuut van de zelfstandigen bij de zelfstandige ondernemers, maar ook bij het ruimere publiek.

## 4.4 De logistieke ondersteuning (LOG)

De logistieke ondersteuning speelt een sleutelrol bij het streven naar tevreden klanten en personeel. Een aangename en veilige onthaal- en werkomgeving, een moderne en aangepaste infrastructuur en de toegankelijkheid voor personen met een handicap zijn daarbij van kapitaal belang.

De projecten voor de renovatie (of voor de aankoop) van gebouwen (zowel op de centrale zetel te Brussel als in de gewestelijke kantoren) hebben steeds beantwoord aan vier doelstellingen:

- De toegankelijkheid, het onthaal en de dienstverlening voor zijn klanten verbeteren;
- de arbeidsomstandigheden van de personeelsleden verbeteren (ergonomie);
- de veiligheid van de gebouwen en van hun bewoners verbeteren;
- de energieprestaties van zijn gebouwen verbeteren.

De nadruk wordt tevens gelegd op de volgende doeleinden:

- de verdere implementatie van de *new way of working*, waardoor de lokalen worden ingericht in *open space* volgens de modaliteiten van de *flex desk* en de *clean desk*. Gekoppeld aan de ontwikkeling van het elektronische beheer van de dossiers, zou de realisatie van dit concept moeten leiden tot de inkrimping van de benodigde ruimte voor het verder vervullen van de opdrachten van het RSVZ;
- de begeleiding van alle ontwikkelingen die verband houden met nieuwe vormen van arbeidsorganisatie in de operationele diensten van het RSVZ (frontoffice/backoffice, call center, enz.);
- het handelen in het kader van de duurzame ontwikkeling (cf. ook het strategisch project 1005 EMAS): bv. gezonde voeding aanbieden in zijn bedrijfsrestaurant.

In overeenstemming met de budgettaire vereisten, zal elk van de projecten onroerende goederen ondergebracht worden in een passend investeringsprogramma (zie bijlage 1).

Naast de projecten m.b.t. onroerende goederen, lopen er ook projecten die hoofdzakelijk gaan over de aankoop en het beheer van het materiaal en het benodigde meubilair voor de werking van de diensten.

## 4.5 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

### 4.5.1 Missie ICT

De dienst ICT levert op transparante wijze en met een optimale prijs-kwaliteitsverhouding hoogwaardige ICT-diensten in partnership met de business opdat zij een betrouwbare dienstverlener zouden kunnen zijn en voldoen aan hun doelstellingen.

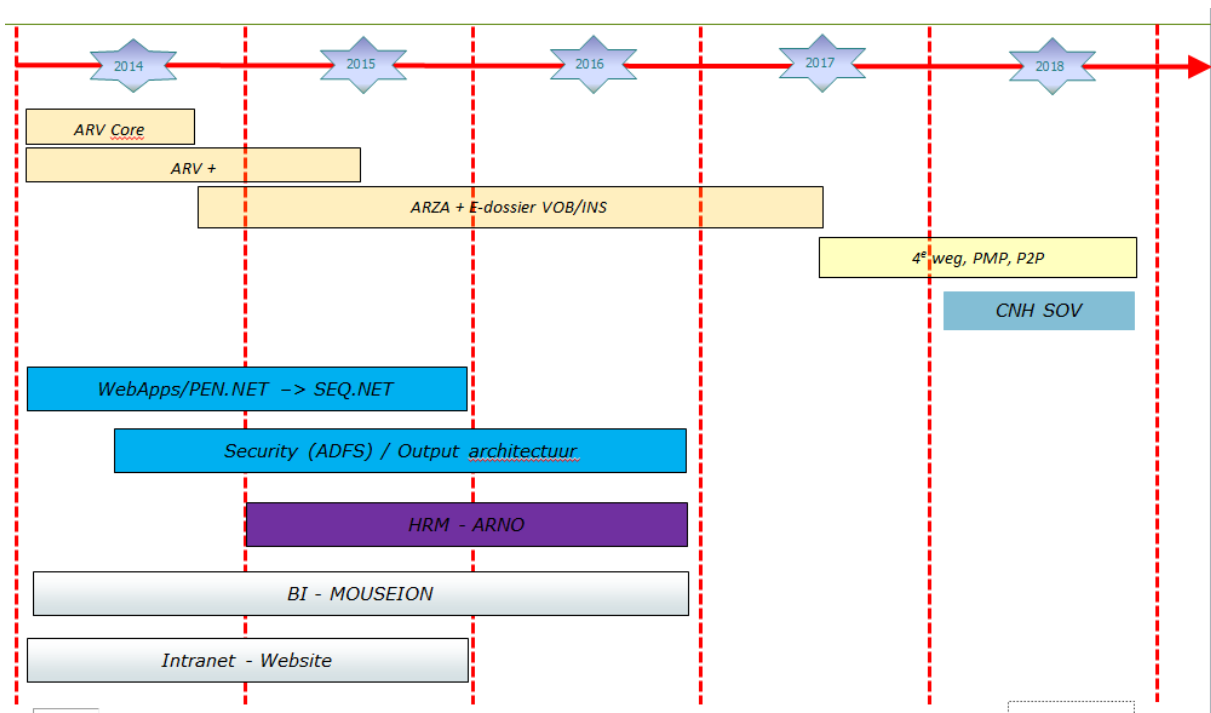
### 4.5.2 Visie ICT

De volgende visie-elementen laten toe om de vooropgestelde missie te vervullen:

- Betere, uitgebreidere en geïntegreerde informatie voor de klanten d.m.v. het moderniseren / standaardiseren van de business toepassingen;
- Kennis business toepassingen volledig in eigen handen;
- Meewerken aan diverse strategische initiatieven en RSVZ doelstellingen;
- Een effectieve ICT dienst;
- Een efficiënte ICT dienst;
- Structurele vermindering van de ICT kosten.

#### 4.5.2.1 *Betere, uitgebreidere en geïntegreerde informatie voor de klanten d.m.v. het moderniseren / standaardiseren van de business toepassingen*

- Roadmap Horizon 2018 "Grote werven" van de businesstoepassingen;



- Alle bestaande business toepassingen op 1 innovatief platform brengen:
  - Gemeenschappelijke technologie en ontwikkeltools (1 technisch platform);
  - Gemeenschappelijke functionaliteit (1 functie wordt 1 keer geïmplementeerd);
  - Gemeenschappelijke databases (1 gegeven wordt maar op 1 plaats opgeslagen);
- Optimalisatie van de business processen;
- Uitbouw van een nieuw datawarehouse (Mouseion):
  - Dashboards / BSC's voor alle functionele domeinen RSVZ;
  - Data mining en statistische analyse.

#### **4.5.2.2 Kennis business toepassingen volledig in eigen handen**

- Verminderen afhankelijkheid van externe dienstenleveranciers:
  - Flexibele inzet interne en externe medewerkers;
  - Uitbouw eigen ontwikkelteams en methodologie;
- Alle ontwikkelingen van business toepassingen volgens het kop-staartmodel. (zie 6.3)

#### **4.5.2.3 Meewerken aan diverse strategische initiatieven en RSVZ doelstellingen**

- Telewerk;
- Bevorderen polyvalentie / inzetbaarheid van medewerkers;
- Meewerken (transversale) strategische initiatieven andere OISZ;
- Moderne communicatiemiddelen;
- ARNO / e-HR (2015-2016);
- Elektronische facturatie en archivering.

#### **4.5.2.4 Een effectieve ICT dienst**

De uitbouw van een effectieve ICT dienst omvat:

- Systematische selectie van projecten (Portfolio Management);
- Uitvoeren van kosten-baten analyses (ROI);
- Systematische ramingen (eigen projecten) / controleschattingen ontwikkelingen op maat (dienstenleveranciers);
- Systematisch demand management;
- Systematische (100%) standaardisatie;
- Jaarlijkse evaluatie van nieuwe infrastructuurbehoeften;
- Gebruik van moderne IT management technieken / Toepassen van best practices.

#### **4.5.2.5 Een efficiënte ICT dienst**

De uitbouw van een efficiënte ICT dienst omvat:

- Organisatie en werkwijzen aangepast aan de nieuwe visie;
- Systematische opvolging van projecten;
- Systematische opvolging van budgetten en resources;
- Optimalisatie aankoop procedures en kop-staart sourcing strategie;
- Vermindering kosten hosting en housing;
- Sterk doorgedreven virtualisatie;
- Beveiliging/Beschikbaarheid van de gegevens;
- Klantgerichte werking;
- Gebruik van moderne IT management technieken / Best practices.

#### 4.5.2.6 *Structurele vermindering van de ICT kosten*

Volgende acties dragen bij tot een structurele vermindering van de ICT kosten:

- Vervanging van externe consultants door geschikt intern personeel;
- Standaardisatie van het ontwikkelplatform en de systeemsoftware;
- Afhankelijkheid van software leveranciers verminderen;
- Synergiën zoeken met andere overheidsinstellingen en Smals;
- Virtualisatie / Standaardisatie van de infrastructuur.

## 4.6 De informatieveiligheid (SIV)

De informatieveiligheid binnen het RSVZ beoogt de instandhouding en de goede werking van de activiteiten van het RSVZ, primair gericht op het voorkomen van schade en met het oog op de realisatie van de doelstellingen zoals geformuleerd in haar missie. Daarbij moeten de volgende drie pijlers m.b.t. de veiligheid in acht genomen worden: vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid.

Meer algemeen heeft ze bovendien als doelstelling het voorkomen van schade die kan worden toegebracht aan de goede werking van de informatiesystemen van de sociale zekerheid enerzijds en aan de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen anderzijds.

Daarnaast vervult het RSVZ t.o.v. het netwerk van de Kruispuntbank de rol van een beheersinstelling van het secundair netwerk van de sector van de zelfstandigen.

Het RSVZ verbindt er zich toe om de naleving te bevorderen van de veiligheidsvoorschriften opgelegd door of krachtens een wets- of reglementsbevestiging en het aannemen van een veiligheidsgedrag bij de personen tewerkgesteld in de instelling.



## 4.7 De statistieken (STA)

Overeenkomstig artikel 21,§2, 4° van het KB nr. 38 moet het RSVZ statistieken over de verzekeringsplichtigen en rechthebbenden verstrekken.

Concreet houdt dit onder meer de volgende opdrachten in:

- Het periodiek publiceren en ter beschikking stellen van globale statistische gegevens betreffende de verzekeringsplichtigen van het sociaal statuut der zelfstandigen en de vennootschappen binnen de voorziene termijnen;
- Het verstrekken van statistische gegevens 'on demand', op maat en binnen de overeengekomen termijn;
- Het updaten en optimaliseren van de webapplicatie "interactieve statistieken";
- Het uitvoeren van studies;
- Het verzamelen van statistische gegevens en, in nauwe samenwerking met de sociale verzekeringsfondsen en de FOD Sociale zekerheid, het organiseren van de kwaliteitsbewaking van:
  - de ingezamelde gegevens;
  - de tijdige aanlevering ervan;
- Het maken van simulaties in het kader van mogelijke wijzigingen in de regelgeving;
- Het vergelijkbaar maken en integreren van de gegevens van de zelfstandigen met andere populaties zowel op nationaal vlak als internationaal vlak.

In de combinaties die het RSVZ, zowel in de globale statistieken als in de interactieve statistieken aanbiedt, wordt ook aandacht besteed aan de taalgebieden en aan het "gender"-onderscheid.

Het RSVZ engageert zich om werk te blijven maken van de meest aangepaste distributiemethoden van gegevens, rekening houdend met kostprijs en gebruiksvriendelijkheid.

<b>Kerntaak</b>		<b>STA 1</b>
<b>Ter beschikking stellen van statistische informatie</b>		
<b><u>Operationele doelstelling(en)</u></b>		<b><u>Indicator(en)</u></b>
STA 1-01	Tijdig en correct ter beschikking stellen van de gevraagde statistische informatie	Percentage aanvragen behandeld binnen de vastgelegde termijn

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
STA 1	Ter beschikking stellen van statistische informatie	STA 1-01	10	90%

## 4.8 De cel beleid en strategie (CBS)

De dienst CBS draagt bij tot een professioneel gemanaged RSVZ dat effectief en efficiënt functioneert. CBS wil gezien worden als de drijvende kracht op het vlak van managementinstrumenten voor de 4 pijlers van Integraal Sturen (zie punt 6.10) en als intern aanspreekpunt voor managementvaardigheden.

De dienst CBS streeft ernaar om elk semester tijdig aan de Raad van Beheer een volledig en correct rapport voor te leggen door het verzamelen van de nodige input bij de diensten en kantoren en de redactie van het Activiteitenverslag.

De dienst CBS fungeert eveneens als PMO (Projectmanagement office) wat inhoudt dat zij elk trimester een vergadering organiseert waarbij de projectindex wordt bijgewerkt en vervolgens wordt overlopen met de PMB (Projectmanagement Board).

Als initiatiefnemer van de implementatie van de beheers- en beleidscyclus in het RSVZ zorgt CBS voor de verdere uitrol van deze cyclus naar de overige operationele diensten en daarna naar de ondersteunende diensten.

De dienst CBS zal zich tijdens deze bestuursovereenkomst weer engageren voor de organisatie van een interne tevredenheidsmeting waarbij de focus wordt gelegd op het welzijn van de medewerkers en instaan voor de opmaak en opvolging van het bijhorende actieplan dat hieruit voortvloeit.

De organisatie van een externe klanttevredenheidsmeting zal eveneens onder de verantwoordelijkheden van de dienst CBS vallen.

In de loop van deze bestuursovereenkomst zal CBS weer zorgen voor de organisatie en invulling van strategische seminars en strategische dagen met de Strategische raad en de Directieraad. Tijdens deze seminars worden onder andere de huidige missie, visie en strategische opties kritisch herbekeken en eventueel geherformuleerd, aangevuld of vervangen.

Verder streeft CBS ernaar om zo snel en adequaat mogelijk te zorgen voor een (pro-)actieve medewerking in recurrente en/of occasionele vragen naar ondersteuning zowel op inhoudelijk als op technisch gebied en indien nodig zijn medewerking te verlenen door onder andere integratie in projectteams en deelname aan testgroepen.

# 5 Globaal financieel beheer en het Algemeen Beheerscomité (ABC)

## 5.1 Het budgettair en financieel beheer van het sociaal statuut der zelfstandigen (FIN)

Voor het sociaal statuut van de zelfstandigen werd het "globaal financieel beheer" toevertrouwd aan het RSVZ. Dat betekent dat het RSVZ de inkomsten van het stelsel van de zelfstandigen globaliseert en deze in functie van de behoeften verdeelt over de instellingen die de sociale uitkeringen betalen. Van de ontvangsten wordt wel een gedeelte voorafgenomen om voornamelijk de administratiekosten van het RSVZ en van de "derde instellingen" te betalen.

Het RSVZ wordt regelmatig betrokken in het kader van de onderhandelingen ter voorbereiding van de nieuwe financiering van de sociale zekerheid die in de loop van deze bestuursovereenkomst in werking zou moeten treden.

Concreet houdt die opdracht het volgende in:

### 5.1.1 De raming van de ontvangsten en uitgaven

Het RSVZ stelt de begroting op van het sociaal statuut van de zelfstandigen, rekening houdend met de bepalingen van de bestuursovereenkomst, de hypothesen van het Wetenschappelijk comité van de economische begroting en de richtlijnen van de regering.

Voor de verschillende begrotingsfasen vraagt het RSVZ bij andere instellingen van sociale zekerheid (zoals de RVP, het RIZIV en de Kruispuntbank) de gegevens op betreffende het stelsel van de zelfstandigen.

Het RSVZ maakt de begrotingen op binnen de vastgestelde termijnen, op voorwaarde dat het tijdig beschikt over de economische hypothesen en de richtlijnen van de regering.

Het RSVZ neemt deel aan verschillende initiatieven op het niveau van de begroting, zoals het federale Monitoringscomité.

Dit doet geen afbreuk aan de specifieke bevoegdheden van het Algemeen Beheerscomité dat, samen met de Minister voor Zelfstandigen, toeziet op het globaal financieel beheer en de globale begrotingsvooruitzichten op meerjarige basis opstelt.

## 5.1.2 Financiering van het stelsel

### De opvolging van de financiële ontvangsten

Het RSVZ ontvangt en globaliseert de via de sociale verzekeringsfondsen en de rechtstreeks ontvangen bijdragen.

Het RSVZ ziet er hoofdzakelijk op toe dat:

- de sociale verzekeringsfondsen de geïnde bijdragen regelmatig doorstorten;
- de rechtstreeks geïnde bijdragen tijdig worden betaald;
- de FOD Financiën de rijkstoelage, zowel de klassieke rijkstoelage als de evenwichtsdotatie, volgens het opgestelde betalingsplan betaalt;
- de FOD Financiën de alternatieve financiering tijdig betaalt.

### De opvolging van de financiële uitgaven

Het RSVZ verdeelt de nodige financiële middelen aan de “derde instellingen”, de Nationale Hulpkas en aan de betalingsinstellingen.

Het RSVZ ziet er hoofdzakelijk op toe dat de financiële middelen correct, volgens de behoeften en tijdig verdeeld worden:

- aan de betalingsinstellingen (RVP, RIZIV en sociale verzekeringsfondsen);
- aan de “derde instellingen” (zoals de KSZ);
- aan de Nationale Hulpkas.

Kerntaak		FIN 1
Financiering van het stelsel		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
FIN 1-01	Zorgen voor een correcte en tijdige financiering van de uitgaven in het kader van het globaal financieel beheer, met inbegrip die van de Nationale Hulpkas	Percentage van de financiële verrichtingen die correct zijn uitgevoerd binnen de vastgelegde termijn

## 5.1.3 Rapportering aan de bevoegde instanties in het kader van het globaal financieel beheer

Het RSVZ volgt de begroting op van het sociaal statuut van de zelfstandigen. Omstreeks het einde van de tweede maand volgend op een kwartaal stuurt het RSVZ de periodieke uitvoeringstoestand van de begroting naar de Voogdijminister, naar de Minister van begroting en naar de Regeringscommissarissen (volgens de afwijking die werd verkregen op artikel 13 van het KB van 22 juni 2001 tot vaststelling van de regelen inzake de begroting, de boekhouding en de rekeningen van de Openbare instellingen van sociale zekerheid).

Het RSVZ realiseert bovendien binnen de doorlooptijd verschillende rapporteringen en monitoring op vraag van de regering en stelt deze voor in functie van de budgettaire situatie en nationale economie.

## 5.1.4 Thesauriebeheer

Het RSVZ optimaliseert het dagelijks beheer van zijn financiële middelen om steeds de financiële behoeften van het sociaal statuut van de zelfstandigen te dekken.

Het RSVZ verbindt er zich toe de beleggingen van de beschikbare financiële middelen en het aangaan van leningen steeds uit te voeren in overeenstemming met de wetgeving en tegen de beste marktvoorwaarden.

## 5.1.5 Normering van de indicatoren FIN

KT	Omschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
FIN 1	Financiering van het stelsel	FIN 1-01	0	100%

## 5.2 Het algemeen beheerscomité (ABC)

Het Algemeen Beheerscomité voor het Sociaal Statuut der zelfstandigen (ABC) is het formele overlegorgaan voor alle aangelegenheden die het sociaal statuut aanbelangen (de pensioenen, het overbruggingsrecht, de sociale bijdragen, etc.). Het Beheerscomité brengt adviezen en verslagen uit, voert studies uit en formuleert voorstellen en aanbevelingen. Het doet dit op vraag van de bevoegde minister(s) of op eigen initiatief. Het ABC formuleert onder andere advies over ontwerpen van wet en van koninklijke besluiten. Daarnaast staat het ABC ook in voor het financieel beheer van het sociaal statuut.

Het Comité oefent zijn taken uit met het oog op een goede sociale bescherming voor de zelfstandige (zonder dat die het ondernemerschap in de weg staat) en rekening houdend met diens specifieke noden en bezorgdheden enerzijds en met de eigenheid van het stelsel anderzijds.

Omdat het Comité is samengesteld uit vertegenwoordigers van de zelfstandigenorganisaties (bv. UCM en UNIZO), de sociale verzekeringsfondsen en de politieke (kabinetten) en administratieve overheden (inz. RSVZ, DG Zelfstandigen), beschikt het voor zijn werkzaamheden over een uitgebreide expertise m.b.t. de verschillende aspecten van het sociaal statuut. Bovendien heeft het ABC hierdoor ook voeling met de administratieve praktijk en met wat er leeft onder de zelfstandigen. De adviezen en verslagen van het ABC weerspiegelen dan ook voor een stuk de problemen waarmee de zelfstandigen en de uitvoeringsorganisaties worden geconfronteerd.

Het ABC is een autonoom adviesorgaan waarvan het secretariaat is ondergebracht bij het RSVZ. Het Rijksinstituut zorgt voor de bestaffing van het ABC-secretariaat en draagt de werkingskosten ervan. Daarnaast staan verschillende diensten van het RSVZ het Beheerscomité bij in zijn werkzaamheden. Sommige diensten zorgen eerder op ad-hoc basis (in concrete dossiers) voor de inbreng van hun kennis en ervaring, andere ondersteunen het Comité op een meer structurele basis door de continue opvolging van specifieke dossiers (inz. de opmaak en de opvolging van de budgettaire evenwichtstabel en de meerjarenramingen van het globaal financieel beheer van het sociaal statuut van de zelfstandigen).

Het Rijksinstituut verbindt zich ertoe de werking van het Beheerscomité inhoudelijk en financieel te blijven ondersteunen zodat de functionele band tussen het Comité en het Rijksinstituut gewaarborgd blijft.

Op die manier wil het RSVZ bijdragen tot de verdere versterking van het Algemeen Beheerscomité, zowel i) in zijn rol van adviesorgaan inzake de reglementering over het sociaal statuut van de zelfstandigen, als ii) in zijn rol van analyse- en opvolgingsorgaan inzake het globaal financieel beheer van de zelfstandigen, als iii) in zijn expertise- en prospectieve rol om studiewerk te verrichten en om de beleidsmakers raad te geven over het sociaal statuut der zelfstandigen, de financiering en de evoluties ervan. Het RSVZ wil er zo mee voor zorgen dat het Algemeen Beheerscomité in de toekomst voor wat betreft alle aangelegenheden die het sociaal statuut aanbelangen, zowel in de feiten als in de perceptie, kan blijven fungeren als een volwaardig adviesorgaan en als een waardevolle partner in het beleidsvormingsproces.

## 6 Strategische domeinen

Het intern en extern strategisch kader (zie hoofdstuk 2, punten 2.2 en 2.3), wordt in dit hoofdstuk verder uitgewerkt. Hiermee wil het RSVZ een evenwicht nastreven tussen enerzijds de effectiviteit van de operationele taken naar de externe (de Regering, de burger/klant, de meewerkende instellingen, ...) en interne (de medewerkers) stakeholders toe en anderzijds de efficiëntie van de instelling zelf.

### 6.1 De bestrijding van de sociale fraude, de betere inning van de bijdragen en de correcte toekenning van de uitkeringen

Op federaal niveau zet het RSVZ de uitvoering van zijn opdrachten voort die in het actieplan 2015 strijd tegen de sociale fraude en sociale dumping van de Staatssecretaris voor de Bestrijding van de sociale fraude zijn vervat. Dat actieplan maakt integraal deel uit van het actieplan 2015 van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst.

Wat de sector van de zelfstandigen betreft, heeft het RSVZ een koepel sociale fraude ingevoerd. Dat platform heeft de roeping om nieuwe fraudevormen op te sporen en een coherente opvolging te waarborgen om ze doeltreffend te beletten.

De koepel is samengesteld uit de vertegenwoordigers van de diverse diensten waarvan de toegevoegde expertise toelaat om passende antwoorden te formuleren in de strijd tegen de fraude en het oneigenlijk gebruik van het sociaal statuut der zelfstandigen. Zijn vertegenwoordigd: de gewestelijke kantoren, de dienst Inspectie, de dienst Verplichtingen en de cel "fictieve aansluitingen", de Nationale Hulpkas, de dienst Internationaal, de dienst Administratieve geldboeten.

De koepel zorgt voor het overleg met de andere betrokken instellingen, zoals de dienst Vreemdelingenzaken, de RSZ, de FOD Financiën.

#### 6.1.1 Deelname aan het jaarlijks strategisch actieplan van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD)

Het RSVZ is vertegenwoordigd op de algemene vergadering van de partners van de SIOD en op het directiecomité van het Federaal Aansturingsbureau. Het RSVZ verbindt zich ertoe het jaarlijks strategisch en operationeel plan inzake de strijd tegen de sociale fraude uit te voeren, onderdeel zelfstandigen.

##### 1. Samenwerking met de arrondissementscellen

Op verzoek van de Arbeidsauditeur neemt het RSVZ deel aan vergaderingen van de arrondissementscellen waar de doelstellingen van het actieplan van de SIOD worden gepland en uitgevoerd. Op dit niveau worden door het RSVZ enquêtes voorgesteld die voortvloeien uit de informatie die tijdens opsporingen werd verzameld of door de sociale verzekeringsfondsen werd meegedeeld en waarvoor de samenwerking met andere Inspectiediensten noodzakelijk is.

##### 2. Strijd tegen niet-aangegeven arbeid

In het kader van de arrondissementscellen neemt de dienst Inspectie van het RSVZ met de andere actieve inspectiediensten deel aan de controles ter plaatse tot bestraffing van de niet-aangegeven arbeid. Deze controles komen tegemoet aan de behoeften inzake de strijd tegen de sociale fraude in de regeling der zelfstandigen.

### 3. Strijd tegen grensoverschrijdende fraude

De dienst Inspectie van het RSVZ zal haar doelgerichte controles tegen grensoverschrijdende fraude versterken en meer bepaald tegen de situaties van onregelmatige detacheringen en van schijndetacheringen van zelfstandigen. De taak van het RSVZ bestaat hoofdzakelijk in een administratieve controle van de sociale situatie van de gecontroleerde gedetacheerde zelfstandigen.

4. Het RSVZ geeft gevolg aan de verzoeken tot informatie en controle die door de arbeidsautoriteiten worden geformuleerd.

5. De dienst Verplichtingen staat in samenwerking met de dienst Inspectie in voor de verwerking en de opvolging van de vaststellingen en van de processen-verbaal ten laste van de zelfstandigen die door de arrondissementen worden doorgestuurd.

De opdracht van het RSVZ bestaat erin:

- te blijven controleren of de aansluitingsplicht nageleefd wordt en de bijdragen betaald worden;
- en een regelmatige feedback over de gevolgen van deze controles uit te voeren via een monitoring van de cijfers die uit deze controles voortvloeien.

## 6.1.2 Strijd tegen het oneigenlijk gebruik van het sociaal statuut der zelfstandigen

Het RSVZ blijft zich verder engageren in de strijd tegen de twijfelachtige aansluitingen in de hoedanigheid van zelfstandige die manifest bedoeld zijn om een duurzaam verblijfsrecht in België te bekomen.

De fictieve gevallen van aansluitingen kunnen ook voortvloeien uit een aansluiting in de regeling der zelfstandigen zonder uitoefening van een reële beroepsbezigheid en die aangeaan wordt met als enig doel om uitkeringen, meer bepaald inzake welzijn en geneeskundige verzorging, te genieten. De passende controles zullen uitgevoerd worden door de diensten Inspectie en Verplichtingen.

De aansluitingen waarvoor het sociale verzekeringsfonds of het RSVZ vaststelt dat de vermelde beroepsactiviteit klaarblijkelijk niet onder het sociaal statuut van de zelfstandigen valt, zullen voor onderzoek naar de bevoegde inspectiediensten worden gestuurd.

Hetzelfde geldt voor de situaties die tijdens het onderzoek door de Commissie voor vrijstelling van bijdragen aan het licht komen en die aan de dienst Inspectie van het RSVZ of aan de dienst Verplichtingen worden bezorgd.



## 6.2 Samenwerking met de andere pensioeninstellingen

De pensioeninstellingen gaan verder op de ingeslagen weg van samenwerking en het zoeken naar synergieën. Voor de burger timmeren ze verder aan een gemeenschappelijke frontoffice:

- Inzake persoonlijk onthaal zetten de pensioeninstellingen de bestaande samenwerking inzake de organisatie van gezamenlijke Pensioenpunten verder. De burgers die een gemengde loopbaan hebben als zelfstandige en als werknemer, kunnen op die manier met één enkel bezoek een vertegenwoordiger van het RSVZ en van de RVP ontmoeten.
- Inzake telefonisch onthaal waken de pensioeninstellingen samen over een vlotte toegankelijkheid van de unieke pensioenlijn 1765.
- Inzake online dienstverlening werken de pensioeninstellingen samen aan de verdere uitbouw van **mypension.be** tot uniek pensioenportaal. De burger krijgt via dit portaal toegang tot:
  - basisinformatie inzake de pensioenreglementering;
  - zijn "geïnterpreteerde" loopbaangegevens als werknemer, als zelfstandige en als ambtenaar die door respectievelijk de RVP, PDOS en het RSVZ beheerd worden;
  - een raming van de vroegst mogelijke ingangsdatum van zijn rustpensioen;
  - een unieke raming van zijn toekomstig pensioenbedrag;
  - een module om de invloed die toekomstige loopbaankeuzes hebben op het pensioen te simuleren.
- Inzake het opvragen van informatie bij de burger wordt, in toepassing van het principe "only once", voorzien in een gemeenschappelijke procedure wanneer verschillende pensioeninstellingen dezelfde inlichtingen nodig hebben om de pensioenrechten van de burger te bepalen.

## 6.3 Sequoia

Het Sequoia-project kadert in het nieuwe gedefinieerde IT masterplan van het RSVZ. De rode draad binnen dit plan is het kop-staartmodel. Daaronder wordt verstaan dat de functionele kennis van de RSVZ-toepassingen dient terug te komen naar het RSVZ. Slechts het technisch design, het development en de unit testing kan en mag geëxternaliseerd worden, het overige wordt intern.

Voor de IT-architectuur is geopteerd om Sequoia verder te bouwen op de bestaande Pen.dot-architectuur dat een solide basis vormt om het volledige beheer van het sociaal statuut (Seq.net) te dragen. De Sequoia's doelarchitectuur voorziet een integratie van gegevens met de sociale verzekeringsfondsen en andere overheidspartners op basis van webservices. Het RSVZ was genoodzaakt om deze hervorming te voorzien omdat zij de standaard zal zijn voor de uitwisseling van gegevens en de e-government projecten. Webservices bieden de mogelijkheid tot een grotere interactiviteit, een standaardisatie en een verregaande integratie in de verschillende toepassingen.

Sequoia beoogt een uniek transversaal elektronisch RSVZ-dossier waaronder één dossier per burger of instelling verstaan wordt. Dit impliceert de modernisering van de verouderde toepassingen, het elimineren van dubbel gebruik van gegevens en functionaliteiten en de optimalisatie van de werkprocessen.

Naast de in Sequoia reeds voorhanden zijnde pensioen- en vennootschapstoepassing zullen bepaalde externe gegevens van de zelfstandige ondernemers kunnen opgeroepen worden (OCMW, RVA enz.) vooraleer het ARZA zal geïntegreerd zijn.

Vervolgens zullen eveneens het elektronisch dossier "Verplichtingen en gelijkstelling" van de zelfstandigen, de toepassingen van de 4de weg, de publieke mandatarissen en de 2de pensioenpijler voor de vennootschapsmandatarissen in Sequoia aangeboden worden waardoor nadien de burger toegang zal krijgen tot zijn elektronisch dossier over het sociaal statuut.

## 6.4 Mouseion

Mouseion is een systeem voor de gegevensverwerking dat in een eerste fase gegevens uit de diverse databases zal extraheren, om ze in een grotere database op te nemen en te hergroeperen om snel en gemakkelijk nuttige verslagen te genereren. Dankzij Mouseion zal het RSVZ beschikken over een uniek centraal rapporteringssysteem waarmee onder meer de nadruk zal kunnen worden gelegd op de sterke en zwakke punten van de werking van het Rijksinstituut. Dit strategisch project wordt gelijktijdig ontwikkeld met Sequoia, zodat de kwaliteit van de gegevens optimaal is.

## 6.5 Administratieve vereenvoudiging

Administratieve vereenvoudiging blijft één van de belangrijkste verwachtingen van de burgers en de ondernemingen in hun contacten met openbare diensten. Alle activiteiten in het kader van administratieve vereenvoudiging zijn dan ook een meerwaarde voor de klanten en verbeteren bovendien de kwaliteit van de dienstverlening.

Het RSVZ zet dan ook zijn inspanningen verder en hanteert administratieve vereenvoudiging als rode draad bij alle initiatieven die het onderneemt. Het RSVZ zal zich hierbij aligneren op het "Federaal Actieplan Administratieve Vereenvoudiging 2015-2019".

Om de burger te ontlasten van het telkens opnieuw verstrekken van gegevens welke al in het bezit zijn van (federale) overheidsinstellingen past het RSVZ de "only once"-principes systematisch toe (Wet van 5 mei 2014 - BS van 4 juni 2014).

Zo zal het RSVZ gebruik maken van alle beschikbare interne en externe databases. Verder zal het de gegevens van het sociaal statuut der zelfstandigen, waar mogelijk online, ter beschikking stellen aan andere overheidsinstellingen en aan de partners van de sociale zekerheid.

Het RSVZ engageert zich tenslotte om, in functie van de beschikbare menselijke en budgettaire middelen, een elektronische en interactieve versie van alle formulieren ter beschikking te stellen van de zelfstandige ondernemer tegen eind 2018.

## 6.6 Een klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening

### 6.6.1 Tijdig en correct beslissen en informeren

In het kader van de operationele taken (zie hoofdstuk 3) gaat het RSVZ resultaatsengagementen aan die ongetwijfeld rechtstreeks bijdragen tot een kwaliteitsvolle dienstverlening t.a.v. de klanten en partners. Het betreft hier indicatoren die betrekking hebben op tijdig en correct beslissen.

Deze indicatoren worden door de operationele diensten permanent opgevolgd en worden in het activiteitenverslag gerapporteerd in het luik "operationele taken."

### 6.6.2 Een klantgerichte aanpak

Het RSVZ wil tegemoetkomen aan de verwachtingen van zijn klanten. Dit kwam eveneens aan bod tijdens het strategisch seminarie van 2015 waarbij onder andere in de strategische optie 2 "De G.P.S. voor al onze klanten zijn, in synergie met onze partners" en in de strategische optie 3 "Een efficiënte en klantgerichte front- en backoffice organiseren". (zie punt 7.2)

De invalshoeken waaronder dit zal gebeuren en de diverse meet- en opvolgingsystemen die dit moeten opvolgen en waarborgen worden hierna verder uiteengezet.

Het RSVZ neemt deel aan een gemeenschappelijk call center in samenwerking met de RVP en de PDOS. Het gaat om een gratis dienst die op initiatief van de minister van Pensioenen en de minister van Zelfstandigen in het leven werd geroepen en waarbij de burger een antwoord kan krijgen op de vragen die hij zich stelt betreffende de pensioenen in de drie wettelijke stelsels. (zie punt 3.3.3)

Verder zullen er ook verschillende mogelijkheden worden onderzocht om een algemeen call center voor het RSVZ op te starten.

Het RSVZ zal de mogelijkheden onderzoeken om de openingsuren te harmoniseren met die van de RVP.

#### 6.6.2.1 *Het charter voor een klantgerichte aanpak*

Het RSVZ heeft de doelstellingen die zij in het kader van de klantgerichte aanpak wil realiseren, opgenomen in een klantencharter. Dit klantencharter werd goedgekeurd door de Raad van Beheer van de instelling op 18 juni 2007 en gepubliceerd op de website.

De registratie van klachten en positieve reacties zal aangevuld worden met de rapportering over specifieke acties op dit domein in het activiteitenverslag.

Het RSVZ zal in de loop van deze bestuursovereenkomst dit charter moderniseren binnen de ontwikkelde "federale aanpak klantencharter" en zijn geactualiseerd klantencharter publiceren op zijn website.

Het RSVZ zal tevens klantenbevragingen organiseren (zie punt 6.6.2.3).

### 6.6.2.2 Het klachtenmanagement

#### a) Klachtenbehandeling (eerstelijns) door het RSVZ

Het RSVZ heeft een klachtenregistratie- en behandelingssysteem ontwikkeld.

Het RSVZ engageert zich om de klachten binnen de vooropgestelde termijnen te behandelen en desgevallend de dienstverlening aan de klanten bij te sturen in functie van de vaststellingen.

Kerntaak		SEC 1
Klachtenbehandeling		
Operationele doelstelling(en)		Indicator(en)
SEC 1-01	Tijdig behandelen van de klachten	% beantwoorde klachten binnen de vooropgestelde doorlooptijd (Ontvangstmelding)
SEC 1-02	Tijdig behandelen van de klachten	% beantwoorde klachten binnen de vooropgestelde doorlooptijd (Onderzoek)

KT	Beschrijving	OD	2016-2018	
			T (d)	%
SEC 1	Klachtenbehandeling	SEC 1-01	10	90%
		SEC 1-02	30	95%

Daarnaast neemt het RSVZ deel aan de initiatieven van het Federaal Netwerk Klantgerichtheid en rapporteert volgens de vastgelegde indicatoren.

#### b) Klachtenbehandeling door de ombudsdiensten

##### Ombudsdienst PEN

Het RSVZ streeft, overeenkomstig het Protocolakkoord voor de relaties tussen het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen en de pensioendiensten bij de behandeling van klachten, naar een goede en correcte samenwerking met de Ombudsdienst Pensioenen.

Bij een vraag om informatie met betrekking tot een klacht zal het RSVZ aan bovenvermelde ombudsdiensten de gewenste inlichtingen verschaffen.

In dat kader zal het RSVZ aan de Ombudsdienst Pensioenen toegang verlenen tot het e-dossier pensioenen.

##### Federale ombudsdienst

Het RSVZ streeft, overeenkomstig het Protocolakkoord voor de relaties tussen het College van de Federale Ombudsmannen en de Federale Administraties, naar een goede en correcte samenwerking met de federale ombudsdienst.

In het geval van een verzoek tot informatie betreffende een klacht, zal het RSVZ de nodige inlichtingen leveren aan de bovenvermelde ombudsdiensten.

In het kader van een onderzoek, voorstel tot bemiddeling of suggestie, zal het RSVZ de nodige maatregelen nemen om op de gestelde vragen te antwoorden.

Het RSVZ zal in de relaties met bovenvermelde ombudsdiensten de termijnen en procedures respecteren.

Het RSVZ engageert zich bovendien om een bemiddelende rol te vervullen inzake alle klachten die zelfstandige ondernemers hebben met betrekking tot het sociaal statuut van de zelfstandigen.

### 6.6.2.3 Klanttevredenheidsmeting

In de loop van deze bestuursovereenkomst engageert het RSVZ zich om een externe klanttevredenheidsmeting uit te voeren.

Dergelijke tevredenheidsmeting heeft als hoofddoel het RSVZ inzicht te verschaffen in het kwaliteitsoordeel van de klanten over de voortbrenging van producten en diensten en wel op een dusdanige wijze dat de organisatie in staat is de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

De werkwijze van de administratie zal het onderwerp vormen en niet de tevredenheid over het beleid zelf. Het onderzoek zou ook gebruikt kunnen worden om een handig meetinstrument te ontwikkelen waarmee de instelling het onderzoek kan herhalen om zo een monitor te verkrijgen van de resultaten van de verbeteringstrajecten.

De tevredenheidsmeting richt zich dus op de beantwoording van twee vragen:

- 1) Hoe tevreden zijn de externe klanten van het RSVZ met de producten en diensten die de organisatie levert en met de wijze waarop deze producten en diensten geleverd worden?
- 2) Op welke wijze en onder welke condities kan de klanttevredenheid verbeterd worden?

Een tweede, indirect, doel van de tevredenheidsmeting is de mogelijkheid om de participatie van de burger te verhogen. De band met de burger kan versterkt worden door hem inspraak te geven en door het beleid en de dienstverlening op zijn wensen af te stemmen. Wanneer gebruikers/klanten het gevoel krijgen dat ze betrokken worden, kan dat al een positieve impact hebben op de tevredenheid.

## 6.7 Organisatiebeheersing (interne controle)

Voor de looptijd van deze bestuursovereenkomst engageert het RSVZ zich om organisatiebeheersing (interne controle) toe te passen op de resterende (medium en low risk) processen van de operationele diensten.

Daarnaast zal ook aandacht besteed worden aan de opvolging van de invoering van de nieuwe controlemaatregelen en aan de periodieke review van de toepassing van de methodologie van organisatiebeheersing (OBH) (tweejaarlijkse actualisering van de risico-inschatting).

Het RSVZ zal er op letten dat de invoering van de bedoelde controlemaatregelen niet resulteert in een verzwaring van en bijkomende verplichtingen voor de dagelijkse taken van de medewerkers.

## 6.8 Interne audit

Het RSVZ heeft de Interne Auditfunctie geïmplementeerd in 2013 conform de afspraken gemaakt binnen het College van de Administrateurs-generaal van de OISZ.

Vanaf november 2015 wordt de interne auditeur niet langer gedeeld in een samenwerkingsverband met DIBISS, maar is zij voltijds tewerkgesteld bij het RSVZ. In maart 2015 werd het instellingsspecifiek Auditcomité RSVZ geïnstalleerd en geoperationaliseerd. De samenstelling (3 leden van de Raad van Beheer en 2 onafhankelijke experten in interne audit) en de structuur (charters Auditcomité en interne auditfunctie, huishoudelijk reglement) van het Auditcomité maken het mogelijk dat de interne auditeur in alle onafhankelijkheid haar opdrachten verder kan uitvoeren, waarbij het management zijn volledige medewerking verleent.

Het Auditcomité bepaalt de auditplanning, keurt de auditrapporten goed, maakt afspraken inzake single audit met de andere controleactoren, speelt een rol bij de aanwerving en evaluatie van de interne auditeur, rapporteert zijn activiteiten in een jaarverslag en koppelt terug met de Raad van Beheer wanneer zij dit nodig acht.

Gezien het RSVZ reeds beschikt over een operationeel instellingsspecifiek Auditcomité conform de afspraken gemaakt binnen het College, worden de verbintenissen m.b.t. het Gemeenschappelijk Auditcomité geïnterpreteerd volgens de onderlinge bevoegdheidsverdeling (zoals opgenomen in de Charters).

## 6.9 Kennismanagement

Het RSVZ zal tijdens de duur van deze bestuursovereenkomst verder werk maken van een integrale aanpak van kennismanagement. Die aanpak situeert zich op volgende hoofdlijnen:

- de kennis binnen het RSVZ maximaal toegankelijk en beschikbaar maken;
- kennisdeling bevorderen, in alle richtingen (top-down, bottom-up, horizontaal);
- een kennismanagementnetwerk opzetten binnen de organisatie;
- de medewerkers responsabiliseren m.b.t. hun rol in kennisdeling;
- instrumenten ontwikkelen om operationele ondersteuning te bieden.

Het RSVZ zal hiervoor volgende acties ondernemen:

- een kennis-, opleidings- en coördinatieceel oprichten;
- informatie over applicaties en procedures ter beschikking stellen;
- documentalisten aanduiden per dienst of opdracht die instaan voor het actualiseren, ordenen en bijhouden van de materie (documenten, formulieren, gegevens,..);
- de gegevens, informatie en kennis die zich in een geïsoleerde of kritische positie in het RSVZ bevinden, identificeren, documenteren en beter onderling afstemmen;
- de kennisoverdracht tussen ervaren medewerkers (seniors) en minder ervaren medewerkers (juniors) in de praktijk verder ondersteunen;
- de medewerkers coachen en valoriseren in hun rol als kenniswerker;
- methodologieën (zoals het MAP-systeem) uitbreiden en kanalen, tools (zoals Coveo) en initiatieven aanreiken om kennisdeling en -beheer te stimuleren en ondersteunen.

## 6.10 Integraal sturen als model voor organisatie-ontwikkeling en goed bestuur

Het RSVZ zal voor de duur van deze bestuursovereenkomst de implementatie van het model van "Integraal sturen"<sup>5</sup> verder uitbreiden en verfijnen.

Het RSVZ zal er op letten dat de invoering van de bedoelde maatregelen niet resulteert in een verzwaring van en verplichtingen voor de dagelijkse taken van de medewerkers.

### 6.10.1 Beleids-en beheerscyclus

De komende jaren zal het RSVZ werk maken van het verder uitrollen van een gestructureerde beleids-en beheerscyclus op verschillende niveaus (centraal, gewestelijk kantoor, diensten, etc.).

Aan de hand van o.a. periodieke strategische seminars op het niveau van de instelling alsook op het niveau van de diensten, zullen de strategische opties (3 tot 5 jaar) verder uitgewerkt worden.

Het uiteindelijk doel hiervan is dat de bestuursovereenkomst en het bestuursplan, die voorbereid worden op directie- en dienstniveau, uitmonden in jaarlijkse operationele plannen per dienst.

Om het beleid permanent op te volgen zal het RSVZ een beheerscyclus uittekenen, waarin onder meer het sturen met de Balanced Scorecard als managementinstrument verankerd zal worden op de verschillende niveaus binnen de instelling.

Op het vlak van meet- en sturingsinstrumenten, beschikken alle operationele diensten eind 2012 over een Balanced Scorecard voor de gedecentraliseerde opdrachten.

In de loop van deze bestuursovereenkomst zal het RSVZ het accent gelegd worden op het werken en proactief sturen met de Balanced Scorecard binnen het kader van deze beheerscyclus.

Tevens zal het RSVZ werk maken worden van de invoering van geaggregeerde en geconsolideerde Balanced Scorecards op niveau van de directies en van het RSVZ. Deze ontwikkelingen zijn evenwel afhankelijk van het vorderen van het project Mouseion.

Tenslotte zal de mogelijkheid onderzocht worden voor het ontwikkelen van Balanced Scorecards of de ondersteunende diensten.

De ingeslagen weg van een uniforme methodologie voor projectwerking zal als onderdeel van deze beheerscyclus verdergezet worden. Hierbij zal bijzondere aandacht uitgaan naar het portfoliomanagement (selectie van projecten) en een periodieke opvolging door de Directieraad, in de hoedanigheid van PMB (Project Management Board), van de geselecteerde projecten.

Ook formele overlegmomenten op de verschillende niveaus van de instelling en de rapportering zullen integraal deel uitmaken van deze beheerscyclus. Hierbij zal bijzondere aandacht worden besteed aan maximale automatisering en het "only once"-principe.

De aanwezige meetinstrumenten kunnen/zullen verder aangevuld worden met onder meer werklasmetingen, periodieke klantentevredenheidsmetingen en kengetallen van ondersteunende diensten.

---

<sup>5</sup> Sturingsmodel dat speciaal werd ontworpen voor publieke instellingen en dat stoelt op vier pijlers: beleid, beheer, budget en engagement.



## 6.10.2 Front- en backoffice

In het kader van een moeilijke begrotingscontext en gelet op de beperkingen inzake personeelswerving (pensioeringen die niet zullen worden vervangen), heeft de Strategische raad tijdens het seminarie van Koksijde van 21 januari 2015 de strategische optie gekozen om een front- en backoffice te organiseren dat efficiënt en klantgericht is.

Elke burger die vragen heeft over het sociaal statuut van de zelfstandigen, zal binnen een beperkte tijd een snel en correct antwoord kunnen krijgen van de frontoffice. Deze laatste zal het eerste contact waarnemen, of dit nu per telefoon (call center), mail of brief is, of bij het rechtstreeks onthaal van de betrokkene.

Door hun nabijheid (een frontoffice per GK) en hun beschikbaarheid, zullen de personeelsleden van de frontoffice het boegbeeld van het RSVZ zijn voor de burger. Dankzij regelmatige opleidingen zullen zij een basiskennis hebben van het sociaal statuut waarmee ze de meest gangbare vragen van de zelfstandige ondernemer zullen kunnen beantwoorden en zullen zij tevens het behandelen van een dossier kunnen opstarten. In geval van moeilijkheden zullen zij een beroep kunnen doen op de experts van de backoffice met wie ze nauw zullen samenwerken.

De personeelsleden van de backoffice zullen experts zijn in complexere aangelegenheden van het sociaal statuut. Zij zullen de tweede lijn zijn waarop een beroep wordt gedaan in geval van moeilijkheden op het niveau van het frontoffice, of waartoe andere Belgische of buitenlandse instellingen zich rechtstreeks zullen kunnen wenden. Deze backoffice is niet gekoppeld aan een specifieke plek en zal de meest complexe dossiers beheren waarbij het tevens de opleiding van de personeelsleden van de frontoffice op zich zal nemen.

## 6.10.3 Versterken van de relatie tussen het centraal bestuur en de gewestelijke kantoren

Het RSVZ is een gedecentraliseerde instelling. Het merendeel van de operationele opdrachten wordt uitgevoerd in de gewestelijke kantoren.

De rol van het centraal bestuur is erop gericht de werkzaamheden binnen de gewestelijke kantoren te coördineren en te begeleiden en de randvoorwaarden te creëren voor een werkkader dat hen toelaat hun opdrachten in optimale omstandigheden te kunnen uitvoeren en de vooropgestelde doelstellingen te kunnen realiseren.

Dit zal mede mogelijk worden gemaakt door de reeds vermelde invoering van de beheerscyclus (zie 6.10.1) op niveau van alle directies en ook door de realisatie van het strategisch project "Front- en backoffice". Ook regelmatige strategische dagen en seminars zullen aangegrepen worden om de relaties tussen het centraal bestuur en de gewestelijke kantoren nog verder te versterken.

# 7 Strategische projecten

## 7.1 Overzichtstabel van de strategische projecten en hun opvolging

In dit hoofdstuk kan men een overzicht terugvinden van alle projecten die reeds werden opgestart in de loop van de Bestuursovereenkomst 2013-2015, maar nog verder zullen doorlopen tijdens de nieuwe Bestuursovereenkomst 2016-2018.

Domein	Strategisch(e) project(en) *
Budgettair, financieel en boekhoudkundig beheer	1040
Het P&O-beleid	1076
Logistieke ondersteuning	1005
Informatie-en communicatietechnologie	1074, 1079, 1080
Samenwerking met andere pensioeninstellingen	1077, 1078
Sequoia	1073
Mouseion	1072
Integraal sturen	1075

Nummer	Naam	Opgelegd	Geplande start	Gepland einde	Doelstelling	Verwachte eindresultaten
1005	Duurzame ontwikkeling - EMAS	Y	2007Q1	2017Q4	1. efficiënt beheer van vragen omtrent het milieu 2. op continue wijze de performanties van het milieu verbeteren	Beschikken over een milieubeheersysteem geregistreerd door EMAS voor Brussel
1040	Analytische boekhouding	Y	2016Q1	2018Q4	Het kunnen bepalen van de kosten van de verschillende opdrachten/taken/projecten van het RSVZ. Het optimaal opvolgen van de evolutie van de beheerskosten.	Gedetailleerde analytische rapporten per opdracht/taak/project.
1072 <sup>6</sup>	Mouseion fase II	N	2015Q1	2016Q1	In het kader van de BI Roadmap wordt op een iteratieve manier met een klein team de ETL/BI implementatie uitgevoerd, waarbij de volgende accenten in acht worden genomen: -Enterprise Datawarehouse i.p.v. gefragmenteerd in silo's -Organiseren per functionele domeinen en niet per departement -BI+ : goede behouden + uitbreiden van bestaande functionaliteiten -Maturiteit BI (betrouwbaarheid, volledigheid, beschikbaarheid, beveiliging, ...) -Opzetten BI Competence	Voor het RSVZ is het belangrijk om allerlei statistieken over beroepen ter beschikking te kunnen stellen (en hierbij de afhankelijkheid van externen te kunnen verlagen).  Het doel van Mouseion is om alle BI behoeftes voor de verschillende taken van de instelling te dekken.

<sup>6</sup> Dit project zal zich gedurende deze bestuursovereenkomst verder ontwikkelen in verschillende andere fases.

Nummer	Naam	Opgelegd	Geplande start	Gepland einde	Doelstelling	Verwachte eindresultaten
					Center -Self service BI (gebruiksgemak via portal en push technologie) -Kostenbesparend -Fraudebestrijding (datamining)	
1073	SEQUOIA Fase II (ARZA)	Y	2015Q1	2017Q2	- Vervanging van de ARZA-applicatie (met bijhorende data migratie) en het bouwen van schermen voor externe consultatie. - Binnen RSVZ worden zowel de schermen als de B2B en A2A stromen beschouwd met als bedoeling de integratie van REP in een eDossier concept en de vervanging van de actuele VOB en INS applicaties.	- Business value: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniek transversaal elektronisch dossier</li> <li>• Polyvalente en gebruiksvriendelijke toepassing</li> <li>• Only Once (reputatie – betrouwbaarheid)</li> <li>• Authentieke bron (reputatie - volledigheid)</li> </ul> - Kostenreductie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaardisatie technologie</li> <li>• Standaardisatie werkingsprocessen (IT en Business)</li> </ul> - Risicobeheersing: meer kennis in eigen beheer (kop & staart) - Strijd tegen sociale fraude meer efficient dankzij de combinatie van de gegevens op de verschillende DB - Efficiëntere gegevensuitwisseling tussen OISZ en SVF
1074	Unified Communications deel videofonie	N	2015Q3	2016Q3	Installatie van videoconferentie infrastructuur in de gewestelijke kantoren en het hoofdkantoor. In de gewestelijke kantoren wordt 1 vergaderzaal uitgerust voor videoconferencing, in het hoofdkantoor worden 3 zalen ingericht	In het kader van WoW (Working our Way) worden alternatieve vergadermogelijkheden aangeboden via het Unified Communications platform. Videoconferencing is een waardevolle aanvulling voor: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) vergaderingen van gewestelijke kantoren met het hoofdkantoor</li> <li>2) vergaderen met thuiswerkers</li> </ol> Het voornaamste voordeel is dat men op een kwaliteitsvolle manier kan deelnemen aan vergaderingen, doordat aan de klassieke afstandscommunicatie via geluid ook beeld wordt toegevoegd.
1075	"Walina" front-& backoffice	N	2015Q3	2018Q4	Hergroepering van de operationele opdrachten van 3 Gewestelijke kantoren (LIBRAMONT, NAMUR, WAVRE) via de creatie van een nieuwe uniforme en transversale structuur (Walina) en dat om het front-en backoffice progressief te implementeren.	De structuur Walina moet volledig operationeel zijn, dit wil zeggen: 1 frontoffice verdeeld tussen 3 coördinatoren die elk een specifieke materie in de backoffice verzekeren (VOB-INS, PEN, CNH).

Nummer	Naam	Opgelegd	Geplande start	Gepland einde	Doelstelling	Verwachte eindresultaten
1076	Werkmeting (op de centrale administratie) Fase 3	Y	2015Q1	2016Q1	<p>De meting van het werk is een methodologie om op objectieve basis en met behulp van tijd- en volumemetingen de toekomstige behoeften inzake personeel van de diensten te bepalen zodat zij hun opdrachten tot een goede einde kunnen brengen.</p> <p>De hoofddoelstelling = planning van het personeel en personeelsplan.</p> <p>De derde fase van de meting beoogt de diensten van het centraal bestuur te dekken die nog geen meting hebben genoten: PEN en VOB</p>	<p>De OISZ zijn de gemeenschappelijke verbintenis aangegaan om een standaardmethodologie te ontwikkelen die van toepassing is in alle OISZ (werkgroep in het leven geroepen).</p> <p>Tegen die datum heeft het RSVZ gewenst om een werkmeting in te voeren teneinde te beschikken over objectieve gegevens voor het opstellen van het strategisch personeelsplan.</p>
1077	Pensioenmotor fase 2 en 1bis	Y	2016Q1	2017Q1	<p>Aan de burgers, naast de verschillende ingangsdata van het pensioen (fase 1 reeds in productie), een eraan gekoppeld bedrag leveren (fase 2).</p> <p>De fase 1bis zal bestaan uit het sturen naar de toekomstig gepensioneerden van een enkel verzoek tot inlichtingen, zelfs wanneer zij in verschillende regelingen hebben gewerkt (only once).</p>	<p>Via de website "My pension" zal de burger de datum kunnen kennen waarop hij met pensioen kan gaan, hetzij ten vroegste in een regeling, hetzij ten vroegste in elke regeling, hetzij op de wettelijke leeftijd. Op elke datum zal er een bedrag m.b.t. de pensioenen van alle regelingen aan gekoppeld zijn. Dat bedrag zal berekend worden door extrapolatie van zijn huidige loopbaan tot de aangeduide datum. Het bedrag dat overeenstemt met de reeds gepresterde loopbaan, zal eveneens worden megedeeld (fase 2).</p> <p>De fase 1bis zal de toekomstig gepensioneerde de mogelijkheid bieden om een enkele keer elektronisch of op papier te antwoorden voor alle pensioenregelingen. Enkel de functionele analyse zal in 2016 worden geleverd, waarbij de ontwikkelingen en de inproductiestelling worden gepland in de loop van 2017.</p>
1078	Pensioenmotor fase 2bis en 1bis	Y	20017Q1	2017Q4	<p>Aan de burger de mogelijkheid bieden om zijn toekomstige loopbaan te plannen en de impact te kennen op de ingangsdatum en het bedrag van zijn pensioen.</p> <p>De fase 1bis zal bestaan uit het sturen naar de toekomstig</p>	<p>Via de website "My pension" zal de burger dankzij diverse scenario's het vervolg van zijn loopbaan kunnen simuleren en de impact kunnen visualiseren op het bedrag en de ingang van zijn pensioen.</p> <p>De fase 1bis zal de toekomstig gepensioneerde de mogelijkheid</p>

Nummer	Naam	Opgelegd	Geplande start	Gepland einde	Doelstelling	Verwachte eindresultaten
					gepensioneerden van een enkel verzoek tot inlichtingen, zelfs wanneer zij in verschillende regelingen hebben gewerkt (only once).	bieden om een enkele keer elektronisch (via de website "My pension") of op papier te antwoorden voor alle pensioenregelingen. De ontwikkelingen en de inproductiestelling zijn gepland voor 2017.
1079	Roadmap Infrastructuur	N	2015Q4	2017Q4	RSVZ heeft nood aan een langetermijnvisie voor zijn infrastructuur (servers, opslag, netwerk, Oracle/AIX, backup, Citrix, VMWare, DRP).	Blueprint van de toekomstige architectuur Business Case van de verschillende mogelijkheden Overbrengen van storage en servers naar de G-Cloud
1080	Call center RSVZ	N	2015Q4	2016Q4	Via het Call Center platform kunnen volgende businessvereisten worden ondersteund: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meten en analyseren van de call-afhandeling: hoeveel oproepen worden er ontvangen, hoeveel oproepen staan in wacht, hoeveel oproepen kunnen niet worden opgepikt, etc.</li> <li>- Reorganisatie van de permanentie: al of niet doorbreken van de geografische grenzen</li> <li>- Ondersteunen van een business initiatieven zoals Walinaa; meer in het bijzonder het organiseren van de dienst in een front- en backoffice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Business Analyse</li> <li>- Testplan</li> <li>- Ontwerpdocument</li> <li>- Pilootopstelling</li> <li>- Test</li> <li>- Opleiden gebruikers</li> <li>- Migratie</li> </ul>

## 7.2 Nieuwe initiatieven gelinkt aan de strategische opties 2015

In functie van de beschikbare middelen en personeel zal het RSVZ de strategische opties, die werden vastgelegd tijdens het strategisch seminarie van 2015, verder uitwerken onder de vorm van projecten.

	<b>Strategische Optie</b>	<b>Operationele doelstelling</b>
<b>SO 1</b>	De expertise waarborgen in een open omgeving	<p><b>SO 1 OD 1</b> = De data toegankelijker maken voor de medewerkers en zo hun polyvalentie bevorderen</p> <p><b>SO 1 OD 2</b> = Kennisbeheer optimaliseren via het gebruik van applicaties zoals een MAP-systeem en verdere ontwikkeling van de optimalisatie van het dossierbeheer</p> <p><b>SO 1 OD 3</b> = Working our way uitbreiden naar alle gewestelijke kantoren met het oog op onder andere een evenwichtigere werklastverdeling</p>
<b>SO 2</b>	De G.P.S.(gePersonaliseerde Gids voor het Sociaal Statuut) zijn voor al onze klanten, in synergie met onze partners	<p><b>SO 2 OD 1</b> = Optimaliseren, actualiseren en centraliseren van de documentatie door meer betrokkenheid van het RSVZ te voorzien bij een nieuwe wetgeving of maatregelen</p> <p><b>SO 2 OD 2</b> = Proberen om intern en extern een samenwerkingsplatform te creëren waarbij alle betrokken partijen (intern en extern) op regelmatige basis samenkomen</p> <p><b>SO 2 OD 3</b> = Voor een unieke, betrouwbare en elektronische informatiestroom zorgen na het uitwerken van een volledige behoeftenanalyse</p>
<b>SO 3</b>	Een efficiënte en klantgerichte front- en backoffice organiseren	<p><b>SO 3 OD 1</b> = Organisatie van een front- en backoffice met de focus op een klantvriendelijk eerste contact met de klant</p> <p><b>SO 3 OD 2</b> = een call center voor het RSVZ proberen op te zetten en een collectieve mailbox voorzien voor een snellere en efficiëntere communicatie</p> <p><b>SO 3 OD 3</b> = Follow-up van het contact met de klant verzekeren door de verschillende workflows in kaart te brengen</p> <p><b>SO 3 OD 4</b> = (Re)organisatie backoffice door te determineren wie het best wat doet en waar</p>
<b>SO 4</b>	De integrator zijn van het sociaal statuut, innovatie nastreven en zijn rol als leider opnemen	<p><b>SO 4 OD 1</b> = De organisatie in lijn brengen met zijn rol als integrator rekening houdend met de opdrachten van het RSVZ door de verschillende rollen en competenties in kaart te brengen</p> <p><b>SO 4 OD 2</b> = De gegevens (stromen) centraliseren en de tools op een gestructureerde manier beheren door alle gegevens in de verschillende applicaties aan alle medewerkers ter beschikking te stellen. Daarnaast voldoende opleiding voorzien om deze applicaties optimaal te kunnen gebruiken.</p> <p><b>SO 4 OD 3</b> = Voorstellen tot verandering uitgaande van onze medewerkers en partners zoveel mogelijk gebruiken om innoverende projecten op te starten</p>
<b>SO 5</b>	De veerkracht en creativiteit van de medewerkers stimuleren en hun welzijn bevorderen	<p><b>SO 5 OD 1</b> = Efficiënt kennisbeheer door middel van onder andere permanente opleiding en bijscholing</p> <p><b>SO 5 OD 2</b> = Medewerkers tijdens hun loopbaan op maat begeleiden door hun competenties op te lijsten en de nodige competenties per functie te inventariseren</p> <p><b>SO 5 OD 3</b> = Creativiteit prikkelen en aanmoedigen door bijvoorbeeld een innovatieplatform te creëren</p>

## 7.3 Opvolging strategische projecten

De strategische projecten worden beheerd door hun respectieve projectmanagers. Zij bezorgen hun trimestriële rapportering aan de Projectmanagement Office (PMO), die deze gegevens bundelt in een Project-Index (PRI) en een Management Summary (MS) die worden voorgelegd aan de Portfoliomanagement Board (PMB).

De Project-Index bevat volgende indicatoren:

- Beschikbaarheid van het projectcharter;
- Status van het project;
- Mate waarin de periodieke rapportering gebeurt;
- Mate waarin de vooropgestelde tijdplanning werd gerespecteerd;
- Mate waarin het vooropgestelde budget werd gerespecteerd;
- Mate waarin de kwaliteit van de deliverables werd gerespecteerd.

## 8 Rapportering

De rapportering zal zesmaandelijks gebeuren door middel van het activiteitenverslag, waarin volgende elementen aan bod zullen komen:

- Operationele taken;
- Ondersteunende taken;
- Strategische projecten.

Indien bepaalde doelstellingen niet of slechts gedeeltelijk zouden bereikt worden, zal deze rapportering melding maken van de oorzaak hiervan en van de mogelijke remediëring.

Het RSVZ verbindt er zich toe de doelstellingen jaarlijks te evalueren en aan te passen indien dit noodzakelijk blijkt.

# 9 Verbintenissen van de federale Staat en van de openbare instellingen van sociale zekerheid

Dit document bevat de verbintenissen die, enerzijds, de openbare instellingen van sociale zekerheid, vertegenwoordigd door hun Beheerscomité en, anderzijds, de federale Staat, vertegenwoordigd door de Voogdijministers van de betrokken instellingen, hebben onderschreven in het kader van de uitvoering van de bestuursovereenkomsten voor de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2018. Deze bestuursovereenkomsten worden gesloten in overeenstemming met de bepalingen van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Alle bepalingen van de gemeenschappelijke hoofdstukken worden ingepast in alle bestuursovereenkomsten van de openbare instellingen van sociale zekerheid voor zover daarover niet anders beslist wordt in het kader van de individuele onderhandeling van de bestuursovereenkomst van een instelling en voor zover deze integratie mogelijk, opportuun of nuttig is, rekening houdend met de overheveling van bevoegdheden voorzien in het kader van de staatshervorming of van de fusieoperaties.

In het bijzonder zullen, wat FAMIFED betreft, enkel de verbintenissen die verenigbaar zijn met zijn situatie, rekening houdend met de 6de Staatshervorming, geïntegreerd worden in zijn bestuursovereenkomst. Wat DIBISS betreft, zullen de bepalingen van de gemeenschappelijke hoofdstukken enkel op het jaar 2016 van toepassing zijn en op voorwaarde dat ze verenigbaar zijn met de beleidsbeslissingen die genomen worden in het kader van zijn fusie en dat de naleving ervan materieel mogelijk is en geen disproportionele inspanningen vraagt in verhouding tot het resultaat dat bereikt kan worden.

## 9.1 Algemene gemeenschappelijke verbintenissen voor beide partijen

### 9.1.1 Juridisch kader van de overeenkomst

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.



## 9.1.2 Beheerprincipes

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.

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 punt 9.1.6.2 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.

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 het RSVZ.

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 het RSVZ zoveel mogelijk aan te moedigen of te veralgemenen.

## 9.1.3 Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking door de Federale Staat

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 legistieke 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 tijdsperiode. 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.

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

### **9.1.4.1 Wijziging van de overeenkomst**

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.

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 punt 9.3.4 of 9.3.5, naargelang de omstandigheden worden gevolgd.

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

## **9.1.5 Verbintenissen over de mededeling van de beslissingen van een begrotingsconclaaf**

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

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

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

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 punt 9.1.6.3 wordt hierbij gerespecteerd.

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.

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

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 administratie-generaal 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.

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

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.

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

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

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.

### **9.1.7.2 Naleving van de verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst**

Wanneer één van de partijen de aangegane 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 de openbare instellingen van sociale zekerheid.

## **9.1.8 Verbintenissen over veiligheidsnormen**

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

## **9.1.9 Verbintenissen over de Staatsfinanciering**

Na overleg met de RSZ en het RSVZ, verbindt de Staat er zich toe het betalingsplan dat jaarlijks opgesteld wordt (alsook 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.

## 9.1.10 Verbintenissen over de opmaak van de opdrachtenbegroting

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.

## 9.1.11 Overheveling van bevoegdheden

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.

## 9.2 Specifieke gemeenschappelijke verbintenissen en synergieën tussen OISZ

### 9.2.1 Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)

#### 9.2.1.1 *Loonmotor*

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd binnen de RSZ een gemeenschappelijke loondienst opgericht

De hoofdtaak van deze dienst bestaat erin de wedden van alle personeelsleden van de deelnemende OISZ op basis van een uniek reglementair kader te berekenen. Deze taak zal geleidelijk vanaf 1 januari 2016 worden verzekerd.

In de optiek van de beperking van de papierstromen zal de dienst erop toezien dat de wedden - en belastingfiches in een elektronische versie ter beschikking worden gesteld, via het gebruik van de e-box Burger.

De deelnemende OISZ verbinden zich ertoe om geleidelijk de bevoegdheden van deze dienst uit te breiden met het oog op de uitvoering van de reportingopdrachten, met name Pdata, Fed20, Medexbestanden, OFO, monitoring van de personeelskredieten.

De integratie van de OISZ in de gemeenschappelijke loonmotor zal verder moeten geconcretiseerd worden volgens het schema in bijlage van het actieplan bedoeld in punt 9.2.7.

Iedere OISZ rapporteert via zijn Regeringscommissarissen.

#### 9.2.1.2 *Studie van impact en operationele haalbaarheid van de organisatie van de Selectie, de Aanwerving, de Vorming en de Ontwikkeling via shared services*

Een studie van de impact en de operationele haalbaarheid met betrekking tot de evolutie van de HR-ondersteuningsdiensten op het vlak van selectie, aanwerving, vorming en ontwikkeling naar shared services, met inbegrip van de beoogde efficiëntiewinsten en mogelijke synergie met PersoPoint, zal gerealiseerd worden tegen 31 december 2017. Bij de uitvoering wordt rekening gehouden met de wettelijke en contractuele verplichtingen van de instellingen alsook met de door hen te realiseren investeringen.

Indien uit de studie van de impact en de operationele haalbaarheid een batig kostenresultaat blijkt, zal een gemeenschappelijke structuur worden gecreëerd tegen het einde van de overeenkomst.

### **9.2.1.3 Federale monitoring van het risico van overschrijding van de personeelskredieten**

De OISZ verbinden er zich toe om gebruik te maken van het instrument ter monitoring van hun personeelskredieten, ontwikkeld door het College in overleg met de Task Force P&O, zich daarbij inspirerend op de principes van de SEPP-methodologie zoals voorzien door de circulaires nr. 644bis en nr. 650.

De Staat verbindt er zich toe om te voorzien in eenvoudige, snelle en soepele procedures, die moeten toelaten om de beschikbare begrotingsmarge overeenkomstig de hierboven vermelde monitoring te gebruiken.

De Staat verbindt er zich toe dat de Regeringscommissaris van Begroting iedere adviesaanvraag betreffende de besteding van deze beschikbare begrotingsmarge zal behandelen binnen de termijnen zoals voorzien in 9.3.2.

### **9.2.1.4 Werkmeting**

De OISZ engageren zich om tegen het einde van de bestuursovereenkomst een werkmeting uit te voeren voor de prioritaire diensten of processen, volgens de principes die gemeenschappelijk door het College werden vastgelegd. Als prioritair worden beschouwd:

- de diensten of processen die het grootste aandeel van de middelen aanwenden;
- de diensten of processen die kritisch zijn voor het functioneren van de organisatie;
- de diensten of processen die in aanmerking komen voor de redesign binnen de federale overheid.

De resultaten van de werkmeting zullen op termijn als objectieve basis dienen voor het opstellen van het personeelsplan voor deze diensten of processen.

Een methodiek voor de werkmeting in de ondersteunende diensten, daaronder te verstaan de financiële, HR-, ICT- en logistieke diensten, zal worden uitgewerkt voor het einde van de bestuursovereenkomst..

### **9.2.1.5 New way of working**

De OISZ verbinden zich ertoe om een gemeenschappelijk ondersteuningsaanbod uit te werken (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.

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

De OISZ ontwikkelen een methodologie voor het meten van de impact van de New Way of Working wat betreft de kosten en de gevolgen voor het personeel.

### **9.2.1.6 Selectie & werving**

Het College van OISZ zal jaarlijks van zodra het budgettaire kader vaststaat, op basis van de afzonderlijke personeelsplannen, afspraken maken omtrent gemeenschappelijke initiatieven voor het organiseren van wervings- en/of bevorderingsselecties, overeenkomstig de samenwerkingsovereenkomst met Selor. De wervingsselecties kunnen zowel extern als via de interne markt georganiseerd worden en zullen het diversiteitsbeleid van de regering ondersteunen.

Er wordt systematisch overleg gepleegd tussen de OISZ en Selor op alle gebieden van het personeelsbeheer, namelijk om de nieuwe taken waarmee Selor 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 Selor.

### **9.2.1.7 Opleiding en 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 van zodra het budgettaire kader vaststaat, 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 werken samen met het OFO een e-learning uit die ervoor zorgt dat de medewerkers van de OISZ hun kennis van de Belgische sociale zekerheid kunnen uitbreiden of actualiseren.

### **9.2.1.8 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 gehandicapte personen 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 Selor te raadplegen;
- door te vermijden dat het geslacht 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 Selor. Daarbij kan ook rekening gehouden worden met de overheidsopdrachten die aan instellingen worden gegund die met gehandicapte personen werken;
- en een vertegenwoordiging van één derde van het ondervertegenwoordigde geslacht 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.



#### **9.2.1.9 Begeleiding op de werkvloer**

De OISZ werken een gemeenschappelijke strategie uit om de medewerkers te begeleiden tijdens hun loopbaan. Deze begeleiding heeft niet enkel betrekking op de integratie van de medewerker bij de start van zijn loopbaan, op zijn integratie op de werkplek, op de kennisoverdracht en de ontwikkeling van de generieke competenties, maar ook op zijn ontwikkeling tijdens de volledige duur van zijn loopbaan.

Deze strategie heeft zeker betrekking op de re-integratie van arbeidsongeschikte personeelsleden en op een leeftijdsbewust personeelsbeleid, waarbij aan de medewerkers een boeiende loopbaan wordt aangeboden tot aan hun uittreding en waarbij er mogelijkheden worden voorzien voor de uitwisseling van ervaringen en voor een evoluerend beleid.

De OISZ zullen een actieplan ontwikkelen met betrekking tot het welzijn op de werkvloer. Hierbij zal niet alleen aandacht worden besteed aan het voorkomen van lichamelijke en psychische arbeidsongeschiktheid maar ook aan een beleid van snelle re-integratie na arbeidsongeschiktheid.

#### **9.2.1.10 Kennismanagement**

De OISZ werken een gezamenlijke kennismanagementstrategie uit. 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.

Het College zal een strategie inzake kennisbeheer concretiseren die gemeenschappelijk is voor de OISZ, 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.

#### **9.2.1.11 Crescendo**

Behalve indien er een gelijkwaardige informatietool bestaat die de zelfde rapportering naar de FOD P&O verzekert, zullen de OISZ vanaf januari 2016 starten met het gebruik van de toepassing Crescendo om de evaluatiecycli te beheren en om de competenties van hun personeelsleden in op te nemen, in de mate dat dit gebruik gratis is en een toegevoegde waarde biedt. Aldus moeten 85 % van de plannings- en evaluatiegesprekken zich in Crescendo bevinden. Alle personeelsleden van de OISZ, die over een actieve gebruikersaccount beschikken, moeten een generiek competentieprofiel in Crescendo hebben. De nieuwe technische competentieprofielen zullen in Crescendo opgenomen worden.

In dit verband verbindt de Staat zich om tegen het einde van de bestuursovereenkomst de nodige aanpassingen uitgevoerd te hebben aangaande de gebruiksvriendelijkheid van de software na analyse van het systeem op basis van feedback van de OISZ en andere overheidsinstellingen.

## 9.2.2 Verbintenissen over het ICT-beheer

### 9.2.2.1 Virtualisatie en G-Cloud

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 IT-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.

In functie van hun toegekende investeringsmogelijkheden, verbinden de openbare instellingen van sociale zekerheid 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).

Het RSVZ 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.

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.

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 zal een roadmap opstellen waarin gepreciseerd wordt hoe de G-Cloud en de diensten gebruikt zullen worden, volgens het principe van “comply or explain”.

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

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 van de diensten aan te moedigen, overal waar gemeenschappelijke diensten gevaloriseerd kunnen worden.

De federale staat verbindt zich ertoe om de noodzakelijke informatica investeringen van de OISZ te bevorderen die, voor hogervermelde doeleinden, een migratie van hun informatica-infrastructuur moeten realiseren.

### **9.2.2.2 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. 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 gemeenschappelijk zouden kunnen laten evolueren. De OISZ verbinden er zich toe om prioritair een beroep te doen op reeds bestaande opdrachten.

### **9.2.2.3 Elektronisch documentbeheer en elektronisch beheer van de workflow**

Het gebruik van de digitale brievenbus voor de elektronische communicatie met de burger zal zoveel mogelijk worden aangemoedigd, bij voorkeur in evenwichtige omgevingen die herkenbaar en toegankelijk zijn voor de burger. Er wordt bij voorkeur op een elektronische en interactieve manier gecommuniceerd met de burger, waarbij evenwel rekening wordt gehouden met de digitale kloof. Deze elektronische communicatie wordt ook doorgetrokken naar de professionals toe (ondernemingen, sociale secretariaten of ander partners (advocaten, ...)).

De initiatieven van de OISZ dienen te worden afgestemd met andere gelijkaardige initiatieven met het oog op een uniformisering van de “digitale brievenbus”.

In dit kader wordt de rol van iedere actor in de workflow gerespecteerd.

De OISZ verbinden zich ertoe om te onderzoeken of het al dan niet noodzakelijk is om de aangetekende verzendingen te handhaven. Voor zover mogelijk en rekening houdende met de rechtszekerheid zullen de aangetekende verzendingen worden verminderd en/of vervangen door elektronische aangetekende verzendingen, mits een eventuele aanpassing van het regelgevingskader.

## 9.2.3 Verbintenissen over het logistiek beheer

### 9.2.3.1 Overheidsopdrachten

De OISZ verbinden er zich toe om prioritair gebruik te maken van de globale federale opdrachten (FOR-CMS) of een reeds bestaande opdracht voor alle aankopen van courante leveringen en diensten, behalve indien dat nadeliger zou blijken voor de OISZ.

De OISZ maken gebruik van het bestaande gemeenschappelijke platform met betrekking tot overheidsopdrachten voor het stockeren van lastenboeken, de inventaris van diverse lopende contracten en het delen van kennis.

Voor het plaatsen van overheidsopdrachten zal het gebruik van een “model van aankoopcentrale of een opdrachtcentrale” bevorderd worden. Telkens een nieuwe overheidsopdracht voor leveringen of diensten wordt gelanceerd onderzoeken de OISZ of het werken met een aankoopcentrale of opdrachtcentrale mogelijk is en/of er een gezamenlijke opdracht kan uitgevoerd worden. De bestekken zullen modulair gemaakt worden zodat zowel kleine als grote bestellingen kunnen, eventueel met gedifferentieerde prijzen.

In deze zin wordt als overheidsopdracht aanzien: de overeenkomst onder bezwarende titel die wordt gesloten tussen één of meer leveranciers of dienstverleners en één of meer aanbestedende overheden of overheidsbedrijven, en die betrekking heeft op het leveren van producten of het verlenen van diensten met een totale opdrachtwaarde groter dan 31.000 EUR inclusief BTW.

De OISZ verbinden zich tot het respecteren van de instructies voor de aankoopdiensten die de versterking van de duurzaamheid van de federale overheidsopdrachten beogen en zijn opgenomen in de omzendbrief van 16/5/2014 waar tevens aandacht geschonken wordt aan sociale clausules en maatregelen ten voordele van kleine en middelgrote ondernemingen. Bijzondere aandacht wordt geschonken aan opdrachten die toegekend worden aan organisaties die werken met personen met een handicap, zoals in de sociale economie.

De OISZ zullen de ontwikkelingen in e-Procurement inclusief e-catalogue opvolgen en verder toepassen.

### 9.2.3.2 Gebouwenbeheer / Shared services i.v.m. logistiek

Het bestaande kadaster van het onroerend patrimonium van het geheel van de OISZ wordt actueel gehouden. Elk vraag tot huur, koop, verkoop en grondige renovatie van gebouwen moet vooraf worden voorgelegd aan het College van OISZ. Het kadaster kan uitgebreid worden met andere elementen zoals bv EPC (energieprestatiecertificaat).

De OISZ engageren zich om bij renovaties en nieuwe huisvesting :

- de normen vastgesteld door de Regie der Gebouwen maximaal na te leven,
- bij de inrichting van de lokalen de mogelijkheid te voorzien van een aangepaste configuratie en aangepast materieel om het concept van NWOW te kunnen toepassen.

De OISZ lijsten minimum standaarden op met betrekking tot het beheer van gebouwen. Deze standaarden zullen opgenomen worden in de vorm van een checklist.

In dit kader wordt verwezen naar het specifieke regeringsbeleid inzake huur van gebouwen.

De OISZ zullen tegen 1 januari 2017 een actieplan opstellen teneinde een antwoord te bieden op de aanbevelingen die in de audit van het Rekenhof over het vastgoed van de OISZ werden geformuleerd. Hierin zal ook aandacht worden besteed aan een verdere rationalisering van het gebouwenpark in functie van de evolutie van het personeel, de geldende oppervlakenormen en de toepassing van de principes van NWOW. Hierbij zullen ook de effecten op het vlak van facility management worden in kaart gebracht en zal de mogelijkheid tot een shared aanpak worden onderzocht.

Een werkgroep zal op periodieke basis bijeenkomen om best practices uit te wisselen en verbeteringsvoorstellen door te voeren. Op volgende domeingebieden wordt gefocust:

- energie (energieaudit, energieprestatie, reglementering...)
- afval
- EMAS
- FMIS (facilitair management information system)
- centraal meldpunt
- verzekeringen (audit)
- optimalisatie van beschikbare resources en technische competentie binnen de OISZ
- bewaking

De OISZ streven ernaar om e-invoicing (binnenkomende facturen) te implementeren.

De OISZ streven ernaar om een beheer met respect voor het milieu te implementeren en de voorbeeldfunctie van de federale overheid te versterken.

De OISZ verzekeren een duurzame mobiliteit.

## 9.2.4 Verbintenissen over interne audit

Wat de synergie inzake de uitbouw van de interne auditfuncties en auditcomités in hun instellingen betreft, engageren de OISZ zich tot de volgende gemeenschappelijke doelstellingen:

- tegen het einde van de looptijd van de Bestuursovereenkomst 2016-2018 zal een Gemeenschappelijk Auditcomité de werking van alle interneauditdiensten binnen de OISZ onderworpen hebben aan een toetsing;
- het jaarlijkse activiteitenrapport en de gemeenschappelijke aanbevelingen van het Gemeenschappelijk Auditcomité worden na kennisname door de beheerscomités door de Regeringscommissarissen aan de Voogdijminister worden overgemaakt,
- periodiek wordt door elke instelling een auditplan en een jaarverslag meegedeeld aan het Gemeenschappelijk Auditcomité. Met het oog op deze rapportering, zullen er op niveau van het Platina netwerk templates worden uitgewerkt;
- tijdens de looptijd van de Bestuursovereenkomst 2016-2018 zullen, onder de coördinatie van het College van OISZ, verdere initiatieven worden genomen met het oog op de afstemming van de planning en methoden van de interneauditfuncties met de activiteiten van de andere toezichtsactoren bevoegd voor de OISZ. In eerste instantie zal het samenwerkingsprotocol met het Rekenhof in de praktijk worden gebracht;
- 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, de voornaamste evoluties op vlak van interne audit binnen de afzonderlijke OISZ, alsook de initiatieven die werden genomen op vlak van de afstemming en samenwerking met de andere toezichtsactoren in de OISZ.

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

De OISZ wensen de synergieën 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.

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

Het College van OISZ en de sociale partners 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.

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

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 punten 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3 en 9.2.4. Hierin worden de initiatieven, de ingezette middelen, de deelnemende OISZ en de voorziene timing opgelijst.

Jaarlijks zal 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.

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

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.

## 9.3 Budgettaire, financieel 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 openbare instellingen van sociale zekerheid 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 openbare instellingen van sociale zekerheid die zijn onderworpen aan het bovenvermelde KB van 3 april 1997
- en de respectievelijke omzendbrieven.

### 9.3.1 De beheersbegroting

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.

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

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.

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.

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 punten 9.3.4 en 9.3.5.

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

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.

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 Regeringscommissaris, een vraag tot akkoord over de begroting of een vraag tot herverdeling) zal vooraf of op hetzelfde moment aan de Voogdijminister worden gecommuniceerd.

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

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 punt 9.3.2 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.



### 9.3.4 Aanpassing van de beheersbegroting ingevolge gewijzigde omstandigheden

De volgende thematieken zullen op initiatief van de instelling besproken worden met de Voogdijminister(s), de Minister tot wiens bevoegdheden de begroting behoren 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 recurrente jaarlijkse personeels- en werkingskosten op kruissnelheid),

- Personeel

Indien het globaal bedrag van het personeelskrediet berekend volgens de formule van punt 9.3.12.1 evenwel lager is dan het bedrag bekomen door middel van de berekeningsmethode eigen aan de instelling, vermeld in punt 9.3.12 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 punt 9.3.12.1 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).

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

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 koninklijke besluit van 3 april 1997 en op basis van een objectief meetinstrument, in volgende gevallen:

- Indien de federale Staat het bij het punt 9.3.10 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.

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

§ 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 beheersenveloppe 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 beheersenveloppe van het lopende jaar mits gunstig advies van de Regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het eerste lid van het punt 9.3.2 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 punt 9.3.13 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 beheersenveloppe, 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 beheersenveloppe 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 beheersenveloppe van het lopende jaar mits gunstig advies van de Regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het eerste lid van het punt 9.3.2 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 beheersenveloppe van de instelling die de prestaties levert voor de andere OISZ, mits gunstig advies van de Regeringscommissaris, en worden ter informatie meegedeeld aan de Voogdijministers, aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en aan de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren.

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.

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

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 punt 9.3.2 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.

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

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.

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

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.

### 9.3.10 Beheersbegroting voor de jaren 2016, 2017 en 2018

De beheersbegroting van de instelling voor de jaren 2016, 2017 en 2018, die overeenkomstig punt 9.3.1 en de beslissing van de Ministerraad van 18/12/2015 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd:

	2016	2017 <sup>7</sup>	2018 <sup>7</sup>
<b>Personeelsuitgaven</b>	44.776.893,00	43.936.355,00	43.112.628,00
<b>Werkingsuitgaven</b>	<b>16.625.604,00</b>	<b>16.195.900,00</b>	<b>15.908.821,00</b>
<i>waarvan: Gewone werking</i>	4.158.100,00	4.079.000,00	4.025.200,00
<i>Informatica</i>	12.467.504,00	12.116.900,00	11.883.621,00
<b>Investerings</b>	<b>10.713.051,00</b>	<b>7.533.466,00</b>	<b>4.109.671,00</b>
<i>waarvan: Roerende investeringen</i>	237.240,00	258.115,00	257.415,00
<i>Informatica-investeringen</i>	9.292.220,00	6.173.288,00	2.830.093,00
<i>Onroerende investeringen</i>	1.183.591,00	1.102.063,00	1.022.163,00
<b>Niet limitatieve werkingsuitgaven</b>	78.700,00	77.200,00	75.700,00
<b>Totaal</b>	<b>72.194.248,00</b>	<b>67.742.921,00</b>	<b>63.206.820,00</b>

Deze beheersenvolpe omvat eveneens de kredieten voor de uitvoering van goedgekeurde regeringsmaatregelen en voor de uitvoering van moderniseringsprojecten, zoals beschreven in de bestuursovereenkomst.

De uitvoering van de begroting 2016 zal geschieden overeenkomstig de beslissingen van de Ministerraad van 18/12/2015.

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

Overeenkomstig artikel 5 van het KB van 3 april 1997 wordt het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel vastgelegd op 39.939.193 euro voor het jaar 2016, op 39.195.355 euro voor het jaar 2017 en op 38.466.328 euro voor het jaar 2018.

### 9.3.12 Jaarlijkse herziening

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 punt 9.3.5.

<sup>7</sup> Voor de begrotingsjaren 2017 en 2018: berekening in prijzen van 2016

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:

#### **9.3.12.1 Personeelskredieten**

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

Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N (1)

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

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

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 de punten 9.3.5 of 9.3.6 naargelang de omstandigheden.

#### **9.3.12.2 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 de punten 9.3.5 of 9.3.6 naargelang de omstandigheden.

### **9.3.13 Onroerende verrichtingen**

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

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

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 beheersenvolpe van het lopende jaar het voorafgaand akkoord van de Voogdijminister(s) en van de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort. Deze bijkomende beheersenvolpe 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.

### 9.3.14 Algemene en analytische boekhouding

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.

### 9.3.15 Bezorgen van periodieke staten

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.

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.

## 9.4 Meewerking aan transversale projecten

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.

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, verbindt 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.



## 9.5 Slotbepalingen

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

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

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

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

\*

\*

\*

Ondertekend in twee exemplaren (1 Nederlandstalig en 1 Franstalig) te Brussel,  
op 2016

**Voor de Belgische Staat**

De Minister van Middenstand, Zelfstandigen en KMO's,

W. BORSUS

De Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken,

S. VANDEPUT

De Minister van Begroting,

S. WILMES

**Voor het Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen**

De afvaardiging van de Raad van beheer

Ph. DODRIMONT

Voorzitter

A.-M BOEL-RAYMAECKERS,

Ondervoorzitter

G. EYMAEL,

Ondervoorzitter

K. VAN DEN EYNDE,  
Beheerder

De Administratie-generaal

A VANDERSTAPPEN,  
Administrateur-generaal

M. TRIFIN,  
Adjunct Administrateur-generaal

## Bijlage 1: Overzicht van het plan van onroerende investeringen (punt 4.4)

	Projecten	Budget 2016 op 15/01/2016	Voorafbeelding LOG 2017	Voorafbeelding LOG 2018
<b>Gebouwen</b>				
<b>TOTAAL</b>		<b>1.183.591,00</b>	<b>1.102.063,00</b>	<b>1.022.163,00</b>
<b>Gebouw</b>				
<b>Brussel</b>				
<b>Willebroeck</b>				
	Binnenstores Up35	55.000,00		
	Beveiliging van de toegangen Up35	20.000,00		
	Uitbreiding van de branddetectie Up35	11.000,00		
	Werken aan de binneninrichting in Up35: wanden	7.000,00		
	Renovatie van de installaties voor brand- en inbraakdetectie van de gewestelijke kantoren	60.000,00		
	Verbetering van de energieprestaties van de gewestelijke kantoren		150.000,00	150.000,00
	Inrichting van de gewestelijke kantoren op basis van de NWOW	50.000,00	50.000,00	50.000,00
	Asbestverwijdering in de gebouwen Jan Jacobs 6 en Waterloo 77			150.000,00
	Bodemsanering van het gebouw Jan Jacobs 6			15.000,00
	Projecten in uitvoering	255.591,00		
<b>Totaal Willebroeck</b>		<b>458.591,00</b>	<b>200.000,00</b>	<b>365.000,00</b>
<b>Gebouwen- Antwerpen</b>				
	Herstelling van de gevel	150.000,00		
<b>Gebouwen- Limburg</b>				
	Oproep tot kapitaalbreng van de mede-eigendom voor gedeeltelijke renovatie	20.000,00		
<b>Gebouwen- Vlaams - Brabant</b>				
	Renovatie van de lift		125.000,00	
	Binnenrenovatie		127.063,00	127.163,00
<b>Totaal Vlaams Brabant</b>		<b>-</b>	<b>252.063,00</b>	<b>127.163,00</b>

Gebouwen- Oost- Vlaanderen				
	Binnenrenovatie	70.000,00		
	Renovatie van de lift	80.000,00		
<b>Totaal Oost-Vlaanderen</b>		<b>150.000,00</b>		
Gebouwen- Waals Brabant				
	Voltooiingswerken - Varia			
Gebouwen- Hainaut				
	Renovatie van de lift	125.000,00		
	Renovatie van de kelder verdiepingen	150.000,00		
<b>Totaal Hainaut</b>		<b>275.000,00</b>		
Gebouwen- Luik				
	Erelonen van architecten en ingenieurs - fase 1: voorstudie en raming van de renovatiekosten	20.000,00		
	Erelonen van architecten en ingenieurs - fase 2: renovatieproject en opvolging van de werken	100.000,00	30.000,00	
	Controlebureau	5.000,00	10.000,00	10.000,00
	Veiligheidscoördinatie	5.000,00	10.000,00	10.000,00
	Renovatiewerken		600.000,00	510.000,00
<b>Totaal Luik</b>		<b>130.000,00</b>	<b>650.000,00</b>	<b>530.000,00</b>