

Bestuursovereenkomst

Periode 2022-2025

*Bestuursovereenkomst zesde generatie tussen de Belgische federale Staat en de
HVV (Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen)*

Periode 2022 – 2025

Bestuursovereenkomst

Bestuursovereenkomst zesde generatie tussen de Belgische federale Staat en de HWV (Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen)

Inhoudstafel

Inleidende bepalingen	5
Inleiding	6
Algemene bepalingen	8
Definities.....	8
Draagwijdte van de overeenkomst.....	10
Visie, opdrachten, waarden en strategie.....	11
De visie van de HVW	11
De opdrachten van de HVW	12
De waarden van de HVW	13
De strategie van de HVW	14
Verbintenissen - strategische doelstellingen en verbeterprojecten	15
Structuur, inhoud en evaluatiemethode van de BO VI	15
Structuur en inhoud	15
Evaluatiemethode.....	16
Deel I. Klantgerichtheid, de klant centraal.....	18
Strategische doelstelling 1: De gebruiker kent zijn rechten en plichten	18
1. De klant raadpleegt de HVW in haar uitbetalingsbureaus.....	18
1.1. Infobalie.....	18
1.2. Klantenonthaal op afspraak	18
2. De klant raadpleegt een HVW-medewerker op afstand	19
2.1. Telefonie	19
2.2. Invoering van het terugbelprincipe	20
2.3. Videoafspraken.....	20
2.4. Chat en chatbot	21
2.5. Contactformulier en briefwisseling	21
3. De klant raadpleegt de HVW online via digitale middelen	22
3.1. Website	22
3.2. Mijn HVW-dossier.....	23
3.3. Full Contact.....	23
3.4. eBox.....	23
4. De HVW garandeert een proactieve en leesbare communicatie	24
4.1. Massamailings	24
4.2. Leesbare brieven	24

Strategische doelstelling 2: De legitieme behoeften van de gebruiker worden in acht genomen.....	25
5. Specifieke behoefte van de klant	25
5.1. Dienstverlening op maat van elke doelgroep	25
5.2. Klachtenmanagement.....	25
Deel II. Dossierbehandeling en -betaling	26
Strategische doelstelling 3: De HWW beoogt een correcte rechtsbehandeling en een performant beheer.....	26
6. Kwaliteitsvol dossierbeheer	26
7. Organisatie van de uitbetalingsbureaus	26
7.1. Kantoor zonder grenzen.....	26
Strategische doelstelling 4: De gebruiker ontvangt snel zijn uitkeringen	27
8. Kwaliteit en snelheid van het afgeleverde werk	27
Deel III. Good governance	29
Strategische doelstelling 5: De HWW ontwikkelt een menselijk en resultaatgericht management.....	29
9. Nadruk op de organisatiecultuur en de waarden	29
9.1 Acties om het nieuwe leiderschapsmodel te laten leven	29
9.2 Waarden van de organisatie	29
10. Moderne werkgever.....	29
10.1 Talentmanagement.....	30
10.2 Welzijn van de medewerkers	31
10.3 Gebouwen die vlot werken mogelijk maken	33
11. Nadruk op communicatie	33
11.1 Strategisch communicatieplan.....	33
11.2 Publicatie van de performantie (van de werking) van de instelling	33
Strategische doelstelling 6: De HWW is een efficiënte organisatie	35
12. De HWW streeft naar een grotere doeltreffendheid dankzij digitalisering en automatisering.....	35
12.1 Rationaliseren ICT-architectuur.....	35
12.2 Schuld- en crediteurenbeheer	35
12.3 Sectorwijzigingen	35
12.4 Informatieveiligheid	36
13. De HWW streeft naar een grotere doeltreffendheid dankzij een beter beheer.....	36
13.1 Proces- en risicobeheer.....	36
13.2 Sturing en reporting	36
13.3 Digitaliseren papieren dossiers.....	37
14. Kwaliteitsmanagement.....	37

14.1. Feedback van de HWW-klanten	37
14.2. Feedback van de HWW-medewerkers	38
15. Samenwerkingen van de HVW	38
Deel IV. Gemeenschappelijke hoofdstukken.....	40
16. Algemene gemeenschappelijke verbintenissen voor beide partijen	40
16.1. Juridisch kader van de overeenkomst.....	40
16.2. Beheerprincipes.....	40
16.3. Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking door de federale Staat.....	41
16.4. Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst.....	42
16.5. Verbintenissen over de mededeling van de beslissingen van een begrotingsconclaaf ...	42
16.6. Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomst	43
16.7. Verbintenissen in het kader van de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst ..	44
16.8. Verbintenissen over veiligheidsnormen	45
16.9. Verbintenissen over de Staatsfinanciering.....	45
16.10. Verbintenissen over de opmaak van de opdrachtenbegroting	45
16.11. Herschikking van het federaal administratief landschap	45
17. Specifiek gemeenschappelijke verbintenissen en synergieën tussen OISZ	46
17.1. Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)	46
17.2. Verbintenissen over het logistiek beheer	53
17.3. Verbintenissen over interne audit	55
17.4. Verbintenissen over organisatiebeheersing.....	56
17.5. Verbintenissen over certificering	56
17.6. Verbintenissen over het openstellen van synergieën voor andere partners (secundair netwerk).....	57
17.7. Verbintenissen over de aanpassing van de administratieve organisatie van de sociale zekerheid	57
17.8. Verbintenissen over gemeenschappelijke rapportering.....	57
17.9. Diensten ontwikkelen of gebruiken in het kader van de synergieën	58
18. Budgettair, financieel en boekhoudkundig luik	58
18.1. De beheersbegroting.....	58
18.2. De adviezen van de regeringscommissaris van Begroting in verband met begroting, boekhouding, personeel, ICT.....	59
18.3. De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge herschikkingen tussen begrotingsartikelen.....	60
18.4. Aanpassing van de beheersbegroting ingevolge gewijzigde omstandigheden	60
18.5. De verlaging of de niet-aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een nieuwe opdracht of zonder nieuwe opdracht.....	61

18.6. De verhoging van de beheersbegroting van het lopende jaar ingevolge de toekenning van eigen beheersontvangsten	62
18.7. De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar	63
18.8. De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een wijziging van de sociale bijdragen.....	64
18.9. Beheersbegroting voor de jaren 2022, 2023, 2024 en 2025	64
18.10. Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel.....	65
18.11. Jaarlijkse herziening.....	65
18.12. Onroerende verrichtingen.....	66
18.13. Algemene en analytische boekhouding	67
18.14. Bezorgen van periodieke staten en monitoringen.....	67
18.15. Verbintenissen over de spending reviews	68
18.16. Verbintenissen over de betalingstermijnen	68
19. Meewerking aan transversale projecten	68
20. Slotbepalingen	71

Inleidende bepalingen

Gelet op het advies van het Basisoverlegcomité, gegeven op 6 december 2023;

gelet op de goedkeuring van het Beheerscomité van de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen van 7 december 2023;

gelet op het akkoord van het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, gegeven op 17 juni 2021, inzake de onderlinge coördinatie en consistentie van de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de onderscheiden Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid;

gelet op de goedkeuring van de regering, na beraadslaging in de Ministerraad, van 3 mei 2024;

wordt in uitvoering van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels,

tussen:

– de federale Staat

en

– de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen

voor de periode van 1 januari 2022 tot 31 december 2025 overeengekomen wat volgt:

Inleiding

De Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVW) speelt als openbare instelling van sociale zekerheid een cruciale rol. Naast de werkloosheidskassen van de vakbonden biedt de HVW haar klanten een openbare service op het gebied van werkloosheid.

Om via de definitie van de na te streven doelen en de daar tegenoverstaande financiering de uitoefening van deze kernopdracht ook naar de toekomst toe veilig te kunnen stellen, startten in 2021 de onderhandelingen voor een nieuwe bestuursovereenkomst tussen de HVW en de federale Staat. Ondanks twee jaar onderhandelingen is er momenteel nog geen vooruitzicht op een langetermijnoplossing voor de structurele budgettaire tekorten. Met andere woorden, tot dusver heeft de HVW de essentiële middelen om de continuïteit van haar werking te verzekeren niet verkregen. Het gevraagde budget was namelijk de minimale vereiste om een duurzaam voortbestaan van de organisatie te garanderen en liet financiële middelen voor organisatorische verbeteringen of investeringen reeds buiten beschouwing.

Daarnaast, tijdens de coronaperiode is zowel het aantal dossiers bij als het marktaandeel van de HVW sterk gestegen. De gevolgen hiervan zijn nog steeds merkbaar in de werking van de organisatie, cfr. schuldbeheer. Bovendien is een deel van die stijging blijvend gebleken. Het aantal dossiers bij en het marktaandeel van de HVW blijft derhalve hoger dan voor de coronaperiode. Het moet opgemerkt worden dat de HVW niet beschikt over de nodige middelen om aan dit verhoogde marktaandeel en de extra werklast tegemoet te komen.

Gezien de huidige budgettaire context is de HVW momenteel genoodzaakt een aantal onaanvaardbare risico's te accepteren omtrent onder meer de continuïteit van de ICT-toepassingen, informatieveiligheid en de inzet van human resources. Hoewel de HVW zich er vandaag des te meer toe verbindt de noden van haar klanten in aanmerking te nemen en er zo goed mogelijk aan tegemoet wilt komen, komt de realisatie van haar missie door het gebrek aan duurzame financiering dus in gedrang. De HVW betreurt dat ze zonder de toekenning van de gevraagde essentiële budgetten zich niet meer kan engageren tot een bepaalde gekwantificeerde dienstverlening. Een continue monitoring van haar dienstverlening blijft echter gegarandeerd.

Zodoende is de HVW genoodzaakt in deze bestuursovereenkomst haar ambitieniveau drastisch te doen dalen. De engagementen van de HVW beperken zich in deze bestuursovereenkomst tot het opzetten van noodzakelijke plannen en strategieën om de operationele achterstand weg te werken, de dienstverlening te verbeteren en efficiëntiewinsten te boeken, namelijk:

- het uitgebreid in kaart brengen van de huidige situatie van de organisatie;
- het allesomvattend analyseren van haar algemene werking (procesoptimalisaties,...) met het oog op het in kaart brengen van eventuele toekomstige investeringen (doel, kost, timing);
- het actualiseren van het dienstverleningsmodel van de organisatie;
- het uittekenen van een enterprise business architectuur als basis voor toekomstige ICT-ontwikkelingen;
- het opstellen van een strategisch personeelsplan;

- het opstellen van een strategisch gebouwenplan.

Op basis hiervan kan het nieuwe managementteam van de HVW, aangesteld in de zomer van 2023, de contouren voor de toekomst van de HVW vormgeven, de voorwaarden hiertoe definiëren en de nodige acties opstarten desgevallend mits de toekenning van de nodige middelen.

Tot slot is het belangrijk om op te merken dat de HVW ook deze minder ambitieuze doelstellingen slechts kan naleven in de mate dat zij hiervoor de nodige middelen ontvangt in haar beheersbegroting voor de jaren 2024 en 2025. Op basis van de actuele verbintenissen van de federale Staat is de huidige werking van de HVW immers deficitair. In 2024 zal dit nog worden opgevangen via overdrachten. Indien in 2024 geen oplossing gevonden wordt voor 2025, zal de HVW deze verbintenissen opnieuw naar beneden moeten bijstellen vanaf 2025.

De beheerders, zijnde de sociale partners, en het management van de HVW hechten een groot belang aan het instrument van de bestuursvereenkomst en betreuren dan ook dat deze niet gebruikt wordt om de HVW een duidelijk meerjarig budgettair kader te bieden om haar opdrachten als openbare instelling van sociale zekerheid uit te voeren en deze verder te ontwikkelen. Dit is nochtans wat beoogd wordt via het responsabiliseringsmiddel van de bestuursvereenkomst.

Algemene bepalingen

Definities

In deze bestuursovereenkomst wordt onder onderstaande begrippen het volgende verstaan:

‘HVW’: de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen is de openbare uitbetalingsinstelling voor werkloosheidsuitkeringen, zoals gedefinieerd in artikel 18 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, en bestaat uit een hoofdbestuur en 35 gedecentraliseerde uitbetalingsbureaus (= UB's);

‘Beheerscomité’: het Beheerscomité van de HVW, zoals gedefinieerd in artikel 18 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering;

‘RVA’: de Rijksdienst voor arbeidsvoorziening, zoals bedoeld in artikel 7, § 1 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;

‘Bestuursplan’: het bestuursplan bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen tot 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;

‘Handvest van de sociaal verzekerde’: het handvest van de sociaal verzekerde gecreëerd door de wet van 11 april 1995 tot invoering van het “handvest van de sociaal verzekerde”;

‘Boordtabellen’: de boordtabellen, zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

‘Openbare instellingen van sociale zekerheid’ of **‘OISZ’**: de instellingen bedoeld in artikel 2 van hogervermeld koninklijk besluit van 3 april 1997;

‘Instellingen van sociale zekerheid’: de openbare diensten, de openbare instellingen van sociale zekerheid en elk organisme, elke autoriteit of elke rechtspersoon van publiek recht die socialezekerheidsprestaties toekent;

‘Gefedereerde entiteiten’: de vier instellingen van de gewesten en de gemeenschappen, namelijk de Forem voor het Waalse Gewest, de VDAB voor het Vlaamse Gewest, Actiris voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de ADG voor de Duitstalige Gemeenschap.

‘Horizon 2025’: de strategie op middellange termijn die de HVW heeft gedefinieerd om haar visie te realiseren en die strookt met haar opdrachten en waarden. Ze is opgebouwd rond vier assen: onze klantgerichtheid, wij als werknemers, een NWOW-organisatie, onze efficiëntie.

Draagwijdte van de overeenkomst

Deze bestuursovereenkomst beoogt de beschrijving van de opdrachten toevertrouwd aan de instelling, van de verbeteringen die moeten worden doorgevoerd in de uitvoering van deze opdrachten en van de middelen om de verwezenlijking van beide te meten. Deze overeenkomst beslaat de periode van 2022 tot 2025.

Ze kadert in de bepalingen van het koninklijk besluit van 3 april 1997 ter optimalisering van de dagelijkse werking en het beheer van de instelling waarbij een ruimere administratieve autonomie wordt toegekend inzake personeelsbeleid en financieel beheer.

Ze legt de respectieve verbintenissen van de federale Staat en van de HVW vast en preciseert de voorwaarden die noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van de opdrachten van openbare dienst die door of krachtens de wet aan de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen zijn toevertrouwd.

Visie, opdrachten, waarden en strategie

De visie van de HVW

Een lerende organisatie die al haar talenten mobiliseert opdat ze een referentie binnen de sociale zekerheid worden.

Daaronder verstaat de HVW het volgende:

- **De organisatie** vertoont dynamiek en interne structurering.
- **‘Lerend’** betekent: gebruikmaken van haar ervaring om alle medewerkers te leiden naar autonomie en het vermogen om te handelen naar de eigen functies en verantwoordelijkheden.
- **‘Mobiliseren’** wil zeggen: vertrouwen op het geheel van haar medewerkers.
- **‘Al haar talenten’** omvat alle interne competenties, zowel in verband met de corebusiness als met de ondersteuning.
- **‘Al haar talenten mobiliseren’** beoogt de responsabilisering van alle medewerkers om hen in staat te stellen initiatieven te nemen om hun doelstellingen te bereiken.
- **Een referentie** onder de federale overheidsinstellingen en in haar sector. Naast haar corebusiness zijn dus ook de ondersteunende diensten zoals human resources, interne audit, financieel en patrimoniumbeheer en het beheer van de informatica- en technologische infrastructuur, volledig geïntegreerd.
- Een organisatie van de **sociale zekerheid**.

De HVW actualiseert voor het einde van deze bestuursvereenkomst de visie van haar organisatie.

De opdrachten van de HVW

De opdrachten van de HVW zijn gedefinieerd door artikel 24 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 en door artikel 4 van het ministerieel besluit van 26 november 1991.

De uitbetalingsinstellingen hebben tot taak:

- **Het dossier van de werknemer indienen** bij het werkloosheidsbureau van de RVA, overeenkomstig de reglementaire bepalingen;
- **Aan de werknemer** zijn uitkeringen en andere prestaties die hem toekomen **betalen**, overeenkomstig de aanduidingen vermeld op de uitkeringskaart (de toelating tot betalen van de RVA) bedoeld in artikel 146 van het koninklijk besluit van 25 november 1991, met inachtneming van de wettelijke en reglementaire bepalingen;
- Aan de werknemer of **aan de bevoegde dienst of instelling** de documenten of de gegevens **verstrekken** die voorgeschreven zijn door wettelijke of reglementaire bepalingen. Het betreft hier met name de gegevens die aan de andere socialezekerheidsinstellingen worden overgemaakt via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid;
- De formulieren waarvan het gebruik door de RVA is voorgeschreven **ter beschikking** van de werknemer houden. De werknemer moet zijn uitkeringsaanvraag immers indienen via een uitbetalingsinstelling en deze laatste moet hem met name de formulieren die deel uitmaken van het dossier van uitkeringsaanvraag, de controlekaarten voor de vergoeding, de formulieren om vrijstellingen aan te vragen, enz. bezorgen;
- **Alle door de RVA voorgeschreven mededelingen** en documenten opmaken en aan de werknemer overmaken. Het betreft hier meer bepaald de inlichtingenbladen met de rechten en plichten van de werkloze en de briefwisseling die hem op de hoogte brengt van de positieve beslissingen van de RVA;
- **De werknemer kosteloos raad geven** en alle nuttige inlichtingen verstrekken over zijn rechten en plichten met betrekking tot de werkloosheidsverzekering;
- **Optreden als informatiedienst** waarbij de werkloze aanvullende inlichtingen kan ontvangen over zijn rechten en plichten en over de beslissingen die hem betreffen;
- **Het principe van de continuïteit van de openbare dienst respecteren** door samen te werken met de instellingen van de drie gewesten en de Duitstalige Gemeenschap in materies die de werkloosheidssector betreffen.

De waarden van de HWV

De volgende drie waarden vormen het bindmiddel van de dagelijkse activiteiten van haar medewerkers. Ze maken integraal deel uit van de gemeenschappelijke sokkel, ongeacht de functie of de plaats van de activiteit:

Teamspirit:

- Kennis, ideeën en ervaringen delen met de collega's;
- De samenwerking tussen teams, diensten en afdelingen bevorderen, net als de inzet voor de instelling;
- De medewerkers stimuleren om deel te nemen aan werkgroepen en eventuele kloven tussen de afdelingen te overbruggen;
- De anderen ondersteunen, interesse tonen voor hun behoeften en hen helpen moeilijkheden te overwinnen;
- Problemen tussen collega's voorkomen en oplossen;
- Constructieve contacten onderhouden met de gebruikers om de informatie-uitwisseling veilig te stellen.

Respect:

- Een positieve houding aannemen en blijk geven van een open geest ten aanzien van de anderen, hun ideeën en opinies;
- Rekening houden met de gevoeligheden van alle medewerkers, ongeacht hun rol en positie binnen de organisatie;
- Alle medewerkers betrekken bij de beslissingen die hen aanbelangen;
- De anderen correct behandelen;
- De geldende regels en procedures binnen de organisatie correct toepassen;
- Informatie met de nodige discretie behandelen.

Engagement:

- De volledige verantwoordelijkheid op zich nemen voor de realisatie van de vastgelegde doelstellingen;
- Zich inzetten met het oog op tevredenheid over een correct uitgevoerd werk en mogelijkheden tot verbetering;
- De nodige tijd en energie besteden om een werk van zeer goede kwaliteit te garanderen;
- De juiste middelen vinden en alle nodige initiatieven nemen om resultaten te boeken;
- Zich aanpassen aan veranderingen, blijk geven van een open geest ten opzichte van veranderende omstandigheden en situaties;
- Zich voortdurend verrijken met nieuwe ideeën, competenties en kennis.

De HWV actualiseert voor het einde van deze bestuursovereenkomst de waarden van haar organisatie.

De strategie van de HVW

De organisatie heeft aan de hand van de 'Horizon 2025' een nieuwe strategie bepaald die leidt tot de realisatie van haar visie en strookt met haar opdrachten en waarden.

Horizon 2025, dat betekent:

Klantgerichtheid

- 'Geen enkel overbodig bezoek'
- Dienstverlening op maat
- Technologieën die ten dienste van de klant staan

Focus op elke medewerker

- Versterkte competenties en gevaloriseerde talenten
- Een dynamische cultuur
- Een duidelijke visie voor iedereen

Een NWOW-organisatie

- Een organisatiecultuur voor de HVW-stielen
- Professionele interne ondersteuning

Efficiëntie

- Adequate sturing
- Beheersing van de interne controle
- Continue automatisering

De HVW actualiseert voor het einde van deze bestuursvereenkomst de strategie van haar organisatie.

Verbintenissen - strategische doelstellingen en verbeterprojecten

Structuur, inhoud en evaluatiemethode van de BO VI

Structuur en inhoud

De bestuursovereenkomst omvat de verbintenissen, in termen van strategische en operationele doelstellingen, die de HVW in onderling overleg met de Staat vastlegt om haar opdracht te verwezenlijken in het kader van de strategie die ze heeft bepaald en rekening houdend met de verwachtingen van de federale Staat.

De HVW stelt zes strategische doelstellingen voor die kaderen in haar strategie 'Horizon 2025' en die de organisatie moeten toelaten haar visie en haar strategie te verwezenlijken:

1. De gebruiker kent zijn rechten en plichten
2. De HVW beoogt een correcte rechtsbehandeling en een performant beheer
3. De gebruiker ontvangt snel zijn uitkeringen
4. De legitieme behoeften van de gebruiker worden in acht genomen
5. De HVW ontwikkelt een menselijk en resultaatgericht management
6. De HVW is een efficiënte organisatie

Elke strategische doelstelling berust op een combinatie van verschillende operationele doelstellingen die kunnen evolueren in de tijd in functie van de realisatie van bepaalde projecten. De verwezenlijking van een strategische doelstelling is het globale, gecumuleerde resultaat van meerdere operationele doelstellingen en hun producten of normen.

Het geheel van de strategische en operationele doelstellingen is opgenomen in een boordtabel waarin de HVW de noodzakelijke succesvoorwaarden, 'prestatie-indicatoren' genoemd, de normen of producten en de externe invloedsfactoren van elke strategische doelstelling, definieert. De externe invloedsfactoren en de voornaamste risico's worden specifiek voor elke doelstelling geformuleerd, in functie van de elementen waarover de HVW op dat moment beschikt. De HVW heeft dus geen enkele controle over deze gebeurtenissen (externe invloedsfactoren), die een impact hebben op de realisatie van haar verbintenissen.

Het jaarlijkse bestuursplan van de organisatie beschrijft de doelstellingen en hun kritische succesfactoren (KSF) meer in detail door de doelstellingen te vertalen naar concrete elementen, rekening houdend met de strategie van de instelling.

Evaluatiemethode

De kwantificeerbare resultaat- en productie-indicatoren zijn opgenomen in een boordtabel. De meeste indicatoren in de boordtabellen die de HVW hanteert hebben als doel het dienstverleningsniveau van de HVW te monitoren en zijn niet langer te realiseren normen en dit om de redenen aangehaald in de inleiding van deze overeenkomst.

Door de aanpassing of de evolutie van de informaticatoepassingen van de HVW kan de manier van meten tijdens de duurtijd van de overeenkomst veranderen. De HVW preciseert dan in haar evaluatieverslag de aanpassing die zal worden opgenomen in haar bestuursplan van het volgende jaar.

Als een externe factor zich in belangrijke mate manifesteert, wordt dit meegenomen in de evaluatie en wordt geduid waarom het niet mogelijk was bepaalde doelstellingen te realiseren. Deze doelstellingen worden bijgevolg zonder voorwerp.

De evaluatie

De evaluatie van de bestuursovereenkomst gebeurt vóór het einde van het eerste trimester van het volgende jaar.

De HVW beoordeelt de verwezenlijking van de operationele doelstelling tijdens het geëvalueerde jaar rekening houdend met de externe factoren, zoals vermeld in de evaluatiemethode. In het evaluatieverslag zal bij de motivering van de behaalde resultaten verwezen worden naar de externe factoren, om dit te verduidelijken voor de evaluator.

Zo zal de HVW nauwkeurig evalueren of, en in welke mate, de instelling de verbintenissen uit haar bestuursovereenkomst daadwerkelijk nakomt.

De verbintenissen die de HVW in deze overeenkomst aangaat, gelden op voorwaarde dat de opdrachten van de instelling geen wijzigingen ondergaan en dat er zich geen externe invloedsfactoren voordoen. Wordt gelijkgesteld met een verandering, elke significante toename van het activiteitsvolume en van de complexiteit van de toepassing van de reglementering van de sector die te wijten is aan exogene factoren. Bij de evaluatie zal rekening gehouden worden met de impact van dergelijke elementen die zich voordoen na de datum van ondertekening van deze overeenkomst.

Tot slot zal er bij de evaluatie ook rekening gehouden worden met de moeilijke financiële situatie waarin de HVW verkeert en waar alle stakeholders zich bewust van zijn. Ook het laattijdige afsluiten van deze overeenkomst en de aanstelling van een nieuw managementteam in de zomer van 2023 zullen in aanmerking genomen worden bij de evaluatie.

Voor de evaluatie van haar verbintenissen beschikt de instelling over verschillende meet- of analysemethodes zoals de tool Business Intelligence (B.I.), peilingen, tevredenheidsenquêtes, de klachtenanalyse, rapporten en een methode van projectbeheer.

Aan de hand van al deze instrumenten evalueert de HVW de verwezenlijking van haar verbintenissen in deze overeenkomst.

Deel I. Klantgerichtheid, de klant centraal

In dit gedeelte wordt de strategie gedefinieerd die de HVW toepast om de opdrachten te realiseren die haar door de wet zijn toevertrouwd. In dat kader heeft de HVW voor haar verschillende opdrachten het realisatieniveau vastgelegd dat wenselijk is in de huidige context.

Strategische doelstelling 1: De gebruiker kent zijn rechten en plichten

De gedragsregels tegenover het publiek worden bepaald door een koninklijk besluit, een ministerieel besluit en het handvest van de sociaal verzekerde. Zo heeft de HVW ten aanzien van het publiek een informatieplicht op het vlak van werkloosheid. Ze moet, kosteloos, alle informatie in verband met werkloosheid (inkomensvervangende uitkering) ter beschikking stellen, alle nuttige informatie en formaliteiten in verband met de rechten en plichten van de klant verstrekken en alle door de RVA voorgeschreven berichten en documenten overmaken.

1. De klant raadpleegt de HVW in haar uitbetalingsbureaus

1.1. Infobalie

De HVW-kantoren beschikken over een infobalie. Aan de infobalie kunnen klanten terecht voor algemene informatie en om documenten af te geven of te verkrijgen. Ze kunnen er ook terecht om een fysieke of digitale afspraak te maken in geval van een complex dossier.

Art 1.1.1

Wekelijkse opening van de infobalies	Bereikbaarheid van de infobalies	70 % van de infobalies van de UB's zijn 2,5 dagen/week geopend
--------------------------------------	----------------------------------	--

1.2. Klantenonthaal op afspraak

In juni 2020 is de HVW overgestapt naar een werking uitsluitend op afspraak voor haar klanten. Daardoor wordt de wachttijd voor een onderhoud gevoelig ingekort. Een onderhoud op afspraak moet binnen een korte termijn mogelijk zijn. Daarnaast maakt werken op afspraak een doeltreffendere organisatie en een betere dienstverlening mogelijk omdat de medewerkers de dossiers vooraf kunnen voorbereiden.

De HVW engageert zich om een plan te ontwikkelen dat de verschillende pistes en hun (technische, organisatorische en menselijke) voorwaarden in kaart brengt om de termijn waarbinnen een afspraak mogelijk is te verminderen.

Art 1.2.1

De wachttijd om een afspraak op afstand (telefonisch of via video) of een fysieke afspraak te krijgen is aanvaardbaar	Percentage UB's die een afspraakmogelijkheid aanbieden binnen XX weken	Een actieplan werd uitgewerkt
---	--	-------------------------------

2. De klant raadpleegt een HVW-medewerker op afstand

De HVW beschikt over een Contact Center, een eerstelijnsdienst voor telefonie, chat of e-mail (contactformulier), waar elke burger terecht kan voor algemene informatie, maar ook voor gepersonaliseerde informatie met inachtneming van de wettelijke bepalingen op het vlak van GDPR.

2.1. Telefonie

De telefonische bereikbaarheid is een essentieel element van de tevredenheid van de klanten en van de informatieplicht van de HVW. Daarom optimaliseert de HVW de werking van haar callcenter:

- de HVW-infolijn zal te bereiken zijn via één algemeen nummer;
- de eerste en tweede lijn van het callcenter binnen de HVW worden geïntegreerd in één callcentersoftware;
- een systeem van overflow wordt gecreëerd om iedere klant een gelijke dienstverlening aan te bieden.

Daarnaast wordt voor het einde van deze overeenkomst een analyse gemaakt die de organisatorische en menselijke middelen in kaart brengt om de telefonische dienstverlening en zijn wisselwerking met de andere kanalen verder te optimaliseren.

Art 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3

De HVW legt de nadruk op de telefonische bereikbaarheid	Percentage beantwoorde oproepen door de operatoren op het totale aantal oproepen naar de operatoren (zonder rekening te houden met de oproepen voor de operatoren die zijn opgegeven binnen de 150 seconden wachttijd)	Aangepaste norm Periodieke rapportering
De HVW legt de nadruk op de telefonische bereikbaarheid	Percentage beantwoorde oproepen (operator-IVR) op het totale aantal inkomende oproepen (zonder rekening te houden met de oproepen die zijn opgegeven vóór de IVR of binnen de 150 seconden wachttijd voor een operator)	Aangepaste norm Periodieke rapportering

De HVW legt de nadruk op de telefonische bereikbaarheid	Wachttijd voor een telefonische dienst (Contact Center)	Norm vastgelegd Periodieke rapportering
---	---	--

2.2. Invoering van het terugbelprincipe

Wanneer de klant een specifieke vraag heeft die het Contact Center niet kan beantwoorden, dan zal de operator een terugbelafsprak inboeken voor de klant. Deze tweedelijnsdienst houdt in dat de klant wordt opgebeld door een dossierbeheerder.

De HVW verbindt zich ertoe binnen een redelijke termijn een terugbelafsprak aan te bieden en deze nieuwe werkwijze op te volgen en te evalueren.

De realisatie van deze doelstelling is onder voorbehoud van de nodige technische middelen ter ondersteuning van de terugbelopdracht.

Art 2.2.1

Een terugbelafsprak is mogelijk binnen een redelijke termijn	Termijn waarbinnen de klant teruggebeld wordt	1. KPI bepaald 2. Meetinstrument bepaald Periodieke rapportering
--	---	--

2.3. Videoafspraken

In het verleden werd het dossier van de klant samengesteld aan de balie van het bevoegde HVW-kantoor.

Door de coronacrisis en door het wegvallen van fysiek contact met de gebruikers biedt de HVW voor de klanten die dat wensen, de mogelijkheid om een videoafsprak te maken. Zo kan de klant om het even waar en vanop afstand in contact treden met de beheerder van zijn aanvraag bij de HVW, en hoeft hij zich niet noodzakelijk te verplaatsen. Voor de HVW-medewerker biedt dit ook de mogelijkheid om een gesprek te voeren met de klant vanop een geschikte plaats naar keuze. De HVW wenst haar aanbod van videoafspraken verder te onderhouden.

De HVW verbindt zich ertoe aan al haar klanten de mogelijkheid te bieden om een videoafsprak te maken.

Art 2.3.1

Videoafspraken op afstand zijn mogelijk	Mogelijkheid om videoafspraken te maken beschikbaar op de website	Alle klanten hebben de mogelijkheid om een videoafsprak te maken
---	---	--

2.4. Chat en chatbot

Chat

Sinds eind 2020 is er op de HVW-website een chatfunctie beschikbaar. Het is een toegankelijke, laagdrempelige online manier om algemene vragen te stellen.

Dankzij deze dienst heeft de klant vlot toegang tot de informatie, overeenkomstig de wettelijke bepalingen op het vlak van GDPR. Daarnaast biedt de chat een extra, direct kanaal aan aan klanten die zich niet mondeling kunnen uitdrukken.

Via de chat worden allerlei algemene vragen beantwoord en kan de klant doorverwezen worden naar specifieke informatie. Deze dienst is toegankelijk tijdens de openingsuren.

De HVW verbindt zich ertoe dit nieuwe kanaal te evalueren en in geval van een positief resultaat, het te verbeteren en een KPI uit te werken om de efficiëntie te meten.

Art 2.4.1

De HVW legt de focus op toegankelijke informatie via de inrichting van een operationele online chatdienst	Een evaluatie heeft plaatsgevonden	KPI gemeten Periodieke rapportering
---	------------------------------------	--

Chatbot

De HVW-chatbot is een tool die 24u/24 beschikbaar is om de vragen van de klanten te beantwoorden. Het gaat om algemene vragen.

Art 2.4.2

De HVW biedt de klant hulp op afstand bij de administratieve stappen die hij moet ondernemen met behulp van een chatbot	Een KPI is gedefinieerd, een norm gevalideerd	KPI gemeten
---	---	-------------

2.5. Contactformulier en briefwisseling

Elk document en elke communicatie van de klant moet snel behandeld worden om te beschikken over volledige en correct geanalyseerde dossiers.

Via het contactformulier op de website kan de klant vragen stellen en informatie opvragen of documenten versturen. De HVW beoogt binnen een korte termijn een antwoord te geven aan de klant.

De HVW maakt een analyse van de verschillende pistes en hun (technische, organisatorische en menselijke) voorwaarden om te komen tot een optimalisering van de contactname, de behandeling en het beantwoorden van de vragen gesteld via het online contactformulier.

Daarnaast beoogt de HVW elke brief die wordt ontvangen snel te verwerken en, indien een antwoord vereist is, te beantwoorden.

Art 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3

De HVW legt de focus op het beheer van de e-mails	Percentage e-mails dat binnen xx dagen beantwoord wordt ten opzichte van het totale aantal e-mails in de eerste lijn waarvoor geen tussenkomst van een tweede lijn nodig is	80% binnen de 5 werkdagen 100% binnen de maand
De HVW legt de focus op het beheer van de e-mails	Percentage e-mails met bijlage dat binnen xx dagen behandeld en beantwoord wordt ten opzichte van het totale aantal e-mails van de tweede lijn	Algemene werkmethode uitgewerkt
De HVW legt de focus op het beheer van de brieven	Percentage UB's dat de brieven binnen de XX werkdagen behandeld heeft	Norm te bepalen Periodieke rapportering

3. De klant raadpleegt de HVW online via digitale middelen

De klanten hebben op verschillende manieren toegang tot (de status van) hun uitkeringsaanvraag en tot (die van) hun betaling, tot hun persoonlijk dossier of tot informatie die speciaal voor hen bestemd is.

3.1. Website

De website van de HVW is de toegangspoort tot haar online dienstverlening. De HVW-website voorziet in informatie over werkloosheidsreglementering, stelt werkloosheidsformulieren beschikbaar en informeert de klant over alle dienstverlening van de HVW. De website is bovendien het portaal dat toegang biedt tot andere toepassingen zoals het online dossier (Mijn HVW-dossier) en de chatfunctie, en zorgt voor de dispatching van de contactaanvragen van de klanten via het contactformulier. Ze oriënteert de klant in zijn contactname met de HVW.

In de context van toenemende digitalisering neemt ook het belang van de website evenredig toe. De website moet het referentiepunt voor de klant zijn en moet, gezien de complexiteit van de specifieke materie, bijzondere aandacht besteden aan de toegankelijkheid qua taalgebruik enerzijds en voldoen aan de WCAG-richtlijnen qua toegankelijkheid anderzijds.

Voor eind 2022 levert de HVW haar nieuwe website op.

3.2. Mijn HVW-dossier

Om een snelle dossierafhandeling te verzekeren is het essentieel dat de HVW zo snel mogelijk alle nodige elementen voor het dossier van de klant kan verzamelen. Daarom is het belangrijk dat deze laatste begrijpt wat van hem wordt gevraagd en dat hij een globaal zicht heeft op zijn dossier. De toepassing 'Mijn HVW-dossier' werd aangevuld met notificaties die, wanneer het programma wordt geopend, aangeven welke documenten ontbreken in het dossier. In de toekomst moet Mijn HVW-dossier evolueren om gebruiksvriendelijker, visueler en geïntegreerder te zijn.

De HVW start met de ontwikkeling van de elektronische uitkeringsaanvraag binnen de beveiligde omgeving van mijn HVW-dossier. Uiteindelijk wordt beoogd dat de klant een wijziging of een uitkeringsaanvraag elektronisch kan indienen via Mijn HVW-dossier. Mits de nodige middelen ter beschikking worden gesteld, engageert de HVW zich om tegen het einde van deze bestuursvereenkomst over een basistool te beschikken.

De HVW maakt hiertoe een projectplan met een scope en de daaraangelinkte kost met het oog op de nog te financieren ontwikkelingen.

3.3. Full Contact

Om de procedure voor een uitkeringsaanvraag op afstand te vereenvoudigen biedt de HVW de klanten via de toepassing Full Contact de mogelijkheid om hun aanvraag tot jeugdvakantie te doen via de website. De klanten geven heel wat gegevens zelf in waardoor de medewerkers van de HVW de dossiers doeltreffender kunnen behandelen.

3.4. eBox

De OISZ engageren zich om tijdens de duur van deze Bestuursvereenkomst de nodige stappen te ondernemen om er voor te zorgen dat de elektronische communicatie met de burger en de ondernemingen veralgemeend wordt toegepast ("digital by default") en dat functionaliteiten die door de nieuwe generatie van de eBox worden aangeboden (REST-API) en die de papieren communicatie met burger en ondernemingen verder reduceren, zullen worden geïmplementeerd. De opvolging zal worden gewaarborgd door het College van Administrateurs-generaal en elke instelling zal hierover rapporteren bij de gebruikelijke opvolging van de realisatie van de Bestuursvereenkomst en aan de Staatssecretaris voor Digitalisering.

In het kader van het project eBox volgt de HVW de sector onder voorbehoud van het alsnog ter beschikking stellen van de nodige IT-investeringsmiddelen.

4. De HVW garandeert een proactieve en leesbare communicatie

De klanten van de HVW moeten op de meest gepaste en toegankelijke manier geïnformeerd worden over de acties die ze moeten ondernemen in het kader van de status of de evolutie van hun dossier, of eenvoudigweg over de betaling van hun uitkeringen. Afhankelijk van de situatie past de HVW een aangepast communicatiebeleid toe.

4.1. Massamailings

Sinds begin 2020 gebruikt de HVW de verzending van massamailings voor verschillende doeleinden: om de klanten te sensibiliseren voor bepaalde problematieken of wijzigingen in de reglementering, om nuttige informatie te geven over de werking van haar kantoren, of om haar digitale kanalen extra in de kijker te zetten. De HVW behoudt zowel mailingcampagnes voor alle klanten als campagnes voor een specifiek doelpubliek (bv. leerlingen van middenstandsopleidingen, enz.).

4.2. Leesbare brieven

De HVW beoogt dat alle brieven die ze naar de klanten stuurt (bv. om ontbrekende informatie op te vragen, na een positieve beslissing, wanneer een bepaalde fase van het traject van een uitkeringsaanvraag afgerond is of om ontbrekende informatie op te vragen...) duidelijk en leesbaar zijn. De HVW onderneemt acties om de leesbaarheid van haar briefwisseling te verhogen.

Strategische doelstelling 2: De legitieme behoeften van de gebruiker worden in acht genomen

Een groot aantal van de hogervermelde doelstellingen kaderen al in een verdere verbetering van de klantgerichtheid, maar de HVW blijft alles in het werk stellen om rekening te houden met behoeften waaraan ze nog niet tegemoetkomt.

5. Specifieke behoefte van de klant

5.1. Dienstverlening op maat van elke doelgroep

De HVW moet erop toezien dat elke klant zijn rechten kan doen gelden. Dit geldt ook voor meer kwetsbare groepen of doelgroepen die niet vertrouwd zijn met de werkloosheidsreglementering. Om al haar doelgroepen te kunnen bereiken maakt de HVW voor het einde van de overeenkomst een doelgroepenanalyse en definieert ze per doelgroep een strategie om een goede dienstverlening te garanderen.

Het op te stellen strategisch gebouwenplan, zie 10.3, schrijft zich in in deze strategie.

5.2. Klachtenmanagement

De HVW beschikt over een adequate klachtenprocedure.

Voor elke geformuleerde klacht volgt de HVW een procedure die vastgelegd is in het handvest met betrekking tot de klantgerichtheid binnen de federale overheid¹. Daar wordt duidelijk bepaald wat wordt verstaan onder een klacht en onder de antwoordtijd voor een klacht.

Er wordt een interne procedure gevolgd waarin ook de behandeltermijn is geïntegreerd.

Art 5.2.1

De klachten worden adequaat in aanmerking genomen	Percentage antwoorden op ontvankelijke klachten gegeven binnen de xx kalenderdagen	80 % binnen de 10 dagen 100% binnen de 28 dagen
---	--	--

¹ Omzendbrief van 14 maart 2013

Deel II. Dossierbehandeling en -betaling

Strategische doelstelling 3: De HVW beoogt een correcte rechtsbehandeling en een performant beheer

6. Kwaliteitsvol dossierbeheer

Art 6.1.1

De HVW behandelt de dossiers correct om het aantal C51's te doen dalen

De HVW behandelt de toelaatbaarheidsdossiers correct	Percentage C51's (HVW) / resultaat van de C9's	Norm te bepalen Periodieke rapportering
--	--	--

7. Organisatie van de uitbetalingsbureaus

7.1. Kantoor zonder grenzen

Art 7.1.1

De HVW werkt een nieuw organisatiemodel uit, 'kantoor zonder grenzen' genoemd. Met dit principe beoogt de HVW een gelijkwaardige en kwalitatieve dienstverlening te bieden aan elke klant aan de hand van gemeenschappelijke verbintenissen tegenover de klanten en collectieve doelstellingen binnen de uitbetalingsbureaus die het individuele kantoor overstijgen. Met deze nieuwe organisatorische aanpak wordt gestreefd naar expertise, kwaliteit en gelijke termijnen voor alle klanten, ongeacht het kantoor waar ze bediend worden.

Strategische doelstelling 4: De gebruiker ontvangt snel zijn uitkeringen

De uitkeringen worden elke maand betaald voor zover de HVW beschikt over:

- een geldige toelating om te betalen (C2) afgeleverd door de RVA;
- een geldig en correct ingevuld betaaldocument (papieren of elektronische controlekaart, document afgeleverd door de werkgever, enz.);
- het bewijs dat de andere reglementaire bepalingen nageleefd werden (bv. inschrijving als werkzoekende bij de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling).

8. Kwaliteit en snelheid van het afgeleverde werk

Art 8.1.1

De HVW behandelt de toelatingen tot betaling doeltreffend	Doeltreffende behandeling van de toelatingen tot manuele betaling door centrale aansturing van de activiteit	Continuïteit verzekeren van het team van experts voor de verwerking van de C2's die manueel verwerkt moeten worden
---	--	--

Art 8.1.2

De HVW vergroot haar doeltreffendheid dankzij de betere organisatie van de behandeling	Percentage behandelde toelatingen tot betaling dankzij het team van experts C2-verwerking	95% binnen de 10 dagen 100% binnen de maand
--	---	--

Art 8.1.3

De HVW stuurt een herinnering naar klanten die de documenten die nodig zijn voor hun betaling niet hebben opgestuurd	Proces van informatie aan de klant in geval van anomalie	Automatisering van een aantal herinneringsbrieven in verband met de betaling
--	--	--

Art 8.1.4

De HVW betaalt binnen een redelijke termijn de uitkeringen waarvan de gegevens per stroom worden overgemaakt en waarvoor de HVW beschikt over een toelating tot betaling	Percentage betalingen van jeugdvakantie (WECH508) en Activa (WECH510) betaald binnen de 3 werkdagen volgend op hun ontvangst na vervallen termijn	85% binnen de 3 dagen 100% binnen de maand
--	---	---

Art 8.1.5

De HVW betaalt binnen een redelijke termijn de uitkeringen waarvoor ze beschikt over een toelating tot betaling en documenten die in orde zijn	Percentage betalingen uitgevoerd binnen de xx werkdagen na de datum van ontvangst van het betaaldocument	KPI uitgewerkt per type betaling Periodieke rapportering
--	--	---

Art 8.1.6

De HVW handhaaft de regelmatigheid en de juistheid van de uitgevoerde betalingen	Percentage van het totale aantal betaalde gevallen dat definitief aanvaard is door de RVA, zonder rekening te houden met de gevallen die te wijten zijn aan een groot technisch probleem (bv. niet-verzending van de stromen, vervroegde betaling, ...)	94%
--	---	-----

Deel III. Good governance

Strategische doelstelling 5: De HVW ontwikkelt een menselijk en resultaatgericht management

De HVW streeft naar een organisatiecultuur - met nadruk op het leiderschap van de toekomst, welzijn en duurzaamheid - die het welbevinden van haar medewerkers vooropstelt. Hiertoe onderneemt de HVW de nodige acties.

De HVW wil de talentontwikkeling van haar medewerkers stimuleren. Hiertoe definieert ze een nieuw leiderschapsmodel voor de organisatie. Dit model moet alle medewerkers perspectieven en loopbaanmogelijkheden bieden en voorziet leidinggevenden van een persoonlijk ontwikkelingsplan.

Daarnaast beoogt de HVW een organisatie te zijn die duurzame kennisverwerving, vaardigheidsontwikkeling en kennismanagement professionaliseert door middel van een training academy. Met andere woorden, opleidingen worden structureel gepland en gevoerd in functie van de actuele noden van de medewerkers.

9. Nadruk op de organisatiecultuur en de waarden

9.1 Acties om het nieuwe leiderschapsmodel te laten leven

De HVW bepaalt voor het einde van deze overeenkomst de nodige acties om haar nieuwe leiderschapsmodel ten uitvoer te brengen en de medewerkers te ondersteunen bij de veranderingen die dit met zich meebrengt.

9.2 Waarden van de organisatie

Art 9.2.1

De HVW legt al bijna 12 jaar lang de nadruk op haar waarden: respect, teamspirit en engagement. De HVW wil nu via cocreatie de gewenste waarden bepalen en nieuwe waarden kiezen die beter aangepast zijn aan deze tijd. De HVW verbindt zich ertoe deze oefening te maken voor eind 2024.

In het kader van de waarde teamspirit definieert de HVW een beleid en promoot ze het gebruik van de ter beschikking staande samenwerkingstools.

10. Moderne werkgever

De inzet en het engagement van haar medewerkers vormen een basiswaarde van de HVW. De sector van de sociale zekerheid is een werkomgeving die zin geeft aan het werk, maar daarnaast wil de HVW ook een dynamische en aantrekkelijke werkgever zijn die een positieve en veilige werkomgeving aanbiedt, aandacht besteedt aan de werk-privébalans en zijn medewerkers helpt bij de ontwikkeling van de competenties die van hen worden verwacht.

10.1 Talentmanagement

Continue opleiding

De visie van de HVW is ‘een lerende organisatie die al haar talenten mobiliseert opdat ze een referentie binnen de sociale zekerheid worden’. De persoonlijke ontwikkeling en de zelfstudie van de medewerkers moeten dan ook voortdurend aangemoedigd worden.

De HVW verbindt zich ertoe een permanent aanbod van geïntegreerde opleidingen aan te bieden en een zeker aantal opleidingsdagen te garanderen per medewerker.

Voor 2025 is deze doelstelling onder voorbehoud van een correcte financiering van het opleidingsplan, in lijn met de budgetten die de voorgaande jaren hiervoor vrijgemaakt konden worden dankzij overdrachten.

Art 10.1.1, 10.1.2

De medewerkers leren bij dankzij de organisatie van opleidingen	Percentage medewerkers die minstens 1 dag opleiding gevolgd hebben in het jaar	66,66 %
Het opleidingsplan stemt overeen met de reële behoeften van de medewerkers van de HVW	Aantal gerealiseerde opleidingsdagen per VTE	5 opleidingsdagen/VTE/jaar waarvan minstens 3 dagen corebusinessopleiding

Anticipatief beheer van de talenten en de competenties

Gezien de grote uitdagingen waarmee de HVW te maken heeft enerzijds en de beperkte financiële middelen anderzijds, moet ze meer dan ooit anticiperen en nagaan hoe ze haar aanwezige competenties efficiënt kan behouden en verbeteren. Ze moet voorkomen dat haar talenten vertrekken door in te zetten op continue opleiding, talentmanagement en adequate anticipatieve aanwervingen. De HVW beheert anticipatief de risicofuncties en de gekende vertrekken om de noodzakelijke interne competenties binnen de organisatie te houden.

Dit anticipatief competentiebeheer moet de medewerkers ook helpen om ontwikkelings- en opleidingsdoelstellingen vast te leggen.

Art 10.1.3, 10.1.4

De technische corebusinesscompetenties worden tweejaarlijks gemeten	Rapportage van de bestaande competenties in Panorama	Rapportage
Ontwikkelingsplan	Percentage uitbetalingsbureaus die hun teamgesprekken ter voorbereiding van het ontwikkelingsplan hebben voltooid	90 %

Inrichting van ontwikkelingstrajecten

Er wordt progressief een professioneel opleidingstraject (theorie en praktijk met een certificatie als bewijs van de verworvenheden) uitgebouwd op basis van de reële noden in termen van technische competenties.

Voor 2025 is deze doelstelling onder voorbehoud van een correcte financiering van het opleidingsplan, in lijn met de budgetten die de voorgaande jaren hiervoor vrijgemaakt konden worden dankzij overdrachten.

Art 10.1.5

Er wordt een gecertificeerd opleidingstraject aangeboden aan de collega's	Er worden corebusinessopleidingen gegeven om te voldoen aan de specifieke noden die tot uiting komen in de ontwikkelingsplannen	4 gecertificeerde opleidingen voor de verbetering van de technische competenties / jaar
---	---	---

Loopbaanbegeleiding

Loopbaanbegeleiding is een zeer belangrijk aspect voor de HVW, zowel voor de kantoomedewerkers als voor de medewerkers van het hoofdbestuur. De HVW wil een permanente opvolging verzekeren zodat haar medewerkers ondersteund en gemotiveerd kunnen werken en dat ze zich kunnen ontplooien op hun werkplek. De kantoomedewerkers zijn het eerste contactpunt voor de klanten. Het is dus van het grootste belang dat ze goed begeleid en ondersteund worden in hun werk zodat ze hun job correct kunnen uitvoeren.

Daarnaast wil de HVW ook bij de indiensttreding van haar nieuwe medewerkers een begeleiding voorzien. Dit komt tot uiting in diverse initiatieven om hen te integreren in de organisatie (onthaaldagen, groepsopdrachten, gerichte opleiding, ...).

Dit alles zal bijdragen aan een grotere cohesie tussen alle medewerkers en zo kan op lange termijn ook de interne retentie van HVW-medewerkers verbeteren. Daarom wil de HVW voorzien in loopbaaninformatie en een individuele loopbaancoaching. De HVW wil ook een professioneel integratieparcours opzetten met generieke opleidingen voor alle medewerkers, een opleidingsplan en een specifiek mentoraat, en opvolgingsgesprekken.

10.2 Welzijn van de medewerkers

Art 10.2.1, 10.2.2

Welbevinden op het werk

Het welzijn van de medewerkers is van groot belang: het welbevinden op het werk heeft een rechtstreekse impact op de motivatie van de werknemers. Bijgevolg verbindt de HVW zich ertoe voldoende aandacht te geven aan het persoonlijke welzijn van haar medewerkers, situaties die tot burn-out kunnen leiden op te sporen en tegen te gaan en een goed evenwicht tussen werk- en privéleven te garanderen.

Ook wil de HVW de sociale band tussen medewerkers sterker maken. Daarom zullen er, rekening houdend met de beschikbare budgetten, extraprofessionele activiteiten worden aangeboden aan het volledige medewerkersbestand (en hun families).

Diversiteit

Het is de ambitie van de federale overheid om een aantrekkelijke en inclusieve werkgever te zijn en elke vorm van discriminatie te bestrijden.

De HVW deelt deze ambitie en geeft blijk van openheid in al haar selectieprocedures. De aanbevelingen van de Begeleidingscommissie voor de aanwerving van personen met een handicap (BCAPH) die betrekking hebben op aanwervingen, worden toegepast bij de HVW: aan elke werkaanbieding wordt, op positieve wijze, de mogelijkheid toegevoegd voor personen met een handicap om deel te nemen aan de selecties. Ook wil de HVW blijk geven van een positieve en open houding tegenover LGBTQIA+-collega's, -burgers en -klanten (personen die lesbisch, homoseksueel, biseksueel, transgender, queer, interseksueel of aseksueel zijn) en de seksuele en gendergelijkheid respecteren. Het staat iedereen vrij om op het werk openlijk te praten over zijn of haar seksuele oriëntatie of genderidentiteit. Dit is een strikt persoonlijke keuze. Het is belangrijk dat iedereen binnen de federale overheid en de HVW weet dat hij/zij trots mag zijn op wie hij/zij is.

Door de jobaanbiedingen en onze website duidelijk te verbinden aan het netwerk federale diversiteit, willen we een boodschap van openheid en respect uitdragen naar de gebruikers, burgers en sollicitanten.

Zo wil de HVW een voorbeeld zijn qua respect en openheid tegenover diversiteit.

Tevens nemen we een aantal maatregelen om de tewerkstelling van personen met een beperking mogelijk te faciliteren. Zo worden er bij de aanwerving van een medewerker met een beperking of bij elke vraag van een medewerker met een beperking die al in dienst is, aanpassingen gedaan aan de werkposten in overleg met onze interne preventiedienst en onze externe arbeidsgeneeskundige dienst.

Art 10.2.3

<p>Een tweeejaarlijks plan omtrent diversiteit en inclusie is uitgewerkt en wordt opgevolgd</p>	<p>De HVW ontwikkelt tweeejaarlijks een actieplan opdat de instelling, zowel tegenover haar werknemers als haar klanten, een voortrekkersrol vervult wat betreft diversiteit en inclusie</p>	<p>Een tweeejaarlijks actieplan 2023-2024 is goedgekeurd en gecommuniceerd aan de medewerkers: de evaluatie vindt plaats in het eerste semester van 2025; een nieuw plan diversiteit en inclusie is goedgekeurd en gecommuniceerd in 2025</p>
---	--	---

10.3 Gebouwen die vlot werken mogelijk maken

Art 10.3.1

De HVW stelt voor het einde van deze overeenkomst een strategisch gebouwenplan op dat rekening houdt met de noden van de HVW-medewerkers en -klanten. Dit plan analyseert onder meer:

- de noodzaak aan eigen kantoorruimtes versus kantoorruimtes in synergiën met andere partners;
- de inplanting van de kantoren (locatie en bereikbaarheid);
- de inrichting van de onthaalfaciliteiten;
- de inrichting van de werkplek volgens de principes van activity-based working (ABW);
- de criteria inzake duurzaamheid;
- de normen en wetgeving inzake veiligheid op het werk.

11. Nadruk op communicatie

Het communicatiebeleid is gestoeld op de opdracht en op de doelstellingen van de organisatie en legt doelstellingen vast in overeenstemming met haar strategie. Dankzij een goede communicatie kan elke medewerker en elke gebruiker beschikken over alle platformen en informatie die hij nodig heeft voor zijn behoeften en zijn taken. Bovendien biedt ze ondersteuning bij veranderingen, onder andere de veranderingen die worden nagestreefd met het nieuwe leiderschapsmodel. De communicatiestrategie van de instelling is vastgelegd in het strategisch communicatieplan.

Het strategisch communicatieplan wordt gesteund door de instelling en wordt gevolgd.

Het strategisch communicatieplan vormt een eerste etappe en is een belangrijk instrument om de basis te leggen van een communicatiebeleid dat strookt met het beleid van de organisatie, zoals gedefinieerd in de opdrachtenverklaring, de visie, Horizon 2025 en de te definiëren Horizon 2030, de bestuursovereenkomst, het bestuursplan en de waarden.

11.1 Strategisch communicatieplan

Art 11.1.1

De HVW stelt voor het einde van deze overeenkomst een strategisch communicatieplan op dat zowel de interne communicatie als de communicatie met de klant behandelt.

11.2 Publicatie van de performantie (van de werking) van de instelling

Art 11.2.1

De HVW stelt jaarlijks een jaarverslag op dat voor iedereen toegankelijk is via de HVW-website.

Strategische doelstelling 6: De HVW is een efficiënte organisatie

Rekening houdend met de beschikbare medewerkers en de beschikbare materiële en financiële middelen zet de HVW haar organisatie en haar processen optimaal in om haar taken zo goed mogelijk te vervullen.

De projecten die de instelling inricht, voldoen ook aan de doelstellingen van efficiëntie, effectiviteit en goed bestuur.

12. De HVW streeft naar een grotere doeltreffendheid dankzij digitalisering en automatisering

12.1 Rationaliseren ICT-architectuur

Heel wat pijnpunten die de laatste jaren tot uiting zijn gekomen, zowel in de werking van de corebusiness als bij de ontwikkeling van tal van projecten, hebben aangetoond dat er een grote nood bestaat om het huidige ICT-landschap grondig te hertekenen en in de toekomst de relaties tussen alle bestaande applicaties functioneel beter op elkaar af te stemmen.

De HVW maakt een analyse van de verschillende pistes en hun (technische, organisatorische en menselijke) voorwaarden om te komen tot een enterprise business architectuur.

12.2 Schuld- en crediteurenbeheer

Het beheer van alle terugvorderingen van schulden uit C12's en C13's gebeurt momenteel nog manueel. Dit volstaat niet langer om efficiënt een individuele en volledige opvolging te verzekeren. Om een meer gestandaardiseerd en sneller beheer van de schuldopvolging mogelijk te maken en om te voldoen aan de vereisten vanuit de sector, wil de HVW dit proces informatiseren, automatiseren en de gegevensuitwisseling tussen de verschillende applicaties versterken.

De HVW onderneemt hiertoe een eerste reeks stappen, onder meer de informatisering en automatisering van de afbetalingsplannen, maar voor verdere ontwikkelingen is het verkrijgen van meer financiële middelen noodzakelijk.

De HVW maakt een analyse van de verschillende pistes en hun (technische, organisatorische en menselijke) voorwaarden om te komen tot een business case voor toekomstige ontwikkelingen omtrent schuld- en crediteurenbeheer.

12.3 Sectorwijzigingen

De verschillende sectorwijzigingen beïnvloeden structurele elementen van de verschillende HVW-applicaties. Om deze goedgekeurde wijzigingen te kunnen doorvoeren is het dus vereist dat de HVW de nodige financiële middelen bekomt om:

- haar applicaties en processen aan te passen conform de nieuwe sectorwijzigingen;
- haar medewerkers op te leiden omtrent de nieuwe materie;
- de nodige communicatie voor haar klanten uit te werken.

12.4 Informatieveiligheid

De non-conformiteit van de HVW inzake informatieveiligheid is reeds in kaart gebracht en een lijst met de nodige kosten om in overeenstemming te zijn met de geldende normen is opgesteld. Zonder deze opgesomde middelen kan de HVW niet voldoen aan deze normen.

In het kader van de wettelijke procedures omtrent NIS2 zal de HVW een bijkomende analyse realiseren om in kaart te brengen welke extra middelen noodzakelijk zijn bovenop de reeds opgesomde, maar niet verkregen middelen.

13. De HVW streeft naar een grotere doeltreffendheid dankzij een beter beheer

13.1 Proces- en risicobeheer

Art 13.1.1

Gezien de vele snel doorgevoerde veranderingen de afgelopen jaren is het des te meer van belang dat alle werkprocessen goed beheerd blijven. Om die reden is het nodig alle belangrijke processen opnieuw samen te brengen en te analyseren om er de nodige risicoanalyses op door te voeren. De HVW beoogt een gecoördineerd procesbeheer met als doel:

- de actualisering van de beschrijving van alle belangrijke corebusinessprocessen volgens een gestandaardiseerde werkmethode;
- een efficiënt risicobeheer dat centraal wordt opgevolgd en aangestuurd om een uniforme aanpak te garanderen.

Naast deze centrale aansturing en opvolging van processen en risico's zal ook de dienst interne audit de instelling helpen haar doelstellingen te verwezenlijken via een systematische en gedisciplineerde aanpak van evaluatie en verbetering van de risicobeheerprocessen, de controlemaatregelen en de managementmethodes.

13.2 Sturing en reporting

Business Intelligence (BI)

Om de operationele doelstellingen te kunnen meten, opvolgen en evalueren heeft de HVW recent haar Business Intelligence-toepassing (BI) grondig gemoderniseerd.

Hiertoe werd een nieuw datawarehouse opgebouwd. Ook de te meten KPI's werden opnieuw opgelijst en worden professioneel uitgewerkt.

De nieuwe toepassing en de beschikbare dashboards die in 2022 worden uitgerold, moeten zodanig georganiseerd worden dat ze geïntegreerd en professioneel gebruikt kunnen worden zodat het beheer van de HVW ook onmiddellijk en gepast kan reageren als de resultaten dat zouden vereisen.

Om dit geïntegreerde gebruik van de BI-gegevens mogelijk te maken en te verzekeren zijn volgende stappen nog noodzakelijk:

1. Evaluatie van de huidige metingen en documentatie van de huidige operationele KPI's (2023)
2. Vervolledigen van de metingen met de nog niet operationele KPI's (2024-2025)
3. Inrichting van een cel sturing op het hoofdbestuur met organisatie van een geïntegreerde maandelijkse rapportering aan het topmanagement, die het volledige spectrum van alle elementen van het goed functioneren van de instelling zal omvatten (2024-2025).

Deze doelstelling is onder voorbehoud van het opvangen van het structureel ICT-tekort vanaf 2025.

13.3 Digitaliseren papieren dossiers

Art 13.3.1

De HVW wil haar kantoorruimtes optimaal benutten. Hiertoe is een inventaris van de aanwezige papieren documenten in haar gebouwen noodzakelijk.

In dit kader maakt de HVW een analyse van de verschillende pistes en hun (technische, organisatorische en menselijke) voorwaarden om de aanwezige papieren dossiers in haar gebouwen in kaart te brengen en eventueel te digitaliseren en te vernietigen.

14. Kwaliteitsmanagement

14.1. Feedback van de HVW-klanten

De HVW verzamelt actief input van haar klanten. Deze vergaarde informatie gebruikt de instelling om haar beleid mee vorm te geven en accurate actieplannen op te stellen.

De instrumenten die ze momenteel hanteert zijn:

- een tweejaarlijkse tevredenheidsenquête voor haar klanten, gevolgd door een analyse en de uitrol van een actieplan;
- ad hoc enquêtes met een focus op specifieke aspecten van de verstrekte dienstverlening en op het meten van de impact van nieuwe tools;
- korte tevredenheidsenquêtes, die na iedere afspraak worden uitgestuurd naar de klanten, om de dienstverlening in haar kantoren te evalueren;
- de organisatie van focusgroepen omtrent diverse onderwerpen voor het verkrijgen van relevante input;
- een jaarlijkse rapportage over de klachten en een actieplan met betrekking tot de terugkerende klachten.

Art 14.1.1

De HVW beoogt een onberispelijke dienstverlening	Jaarlijks stelt de HVW een actieplan voor met betrekking tot de terugkerende klachten of opmerkingen	Actieplan opgesteld
--	--	---------------------

14.2. Feedback van de HVW-medewerkers

Tevredenheidsbevraging medewerkers

Art 14.2.1

Om de twee jaar organiseert de HVW een tevredenheidsenquête om te peilen naar de noden en bezorgdheden van haar medewerkers en om er met een specifiek actieplan aan tegemoet te kunnen komen.

15. Samenwerkingen van de HVW

De HVW werkt in een breed algemeen kader en kiest voor doeltreffende samenwerking en integratie om de dienstverlening aan de klanten, de stabiliteit van de sector, de correcte toepassing van de wetgeving en een vlotte (gegevens)uitwisseling te verzekeren.

De verrijkende samenwerking met de andere OISZ en de andere openbare diensten zoals de RVA, de FOD Financiën, de RSZ, de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling, enz. komt alle partijen ten goede.

Overleg met de andere erkende uitbetalingsinstellingen (in het kader van de InterUI) en een nauwe samenwerking met de controleautoriteiten zijn prioritair. De HVW is een betrouwbare partner bij de vooruitgang van de sector van de werkgelegenheid.

- **Samenwerking met de andere OISZ**

Samenwerking binnen de sociale zekerheid is een evidentie. Zowel op dagelijkse basis als in het kader van het bereiken van de gemeenschappelijke verbintenissen werkt de HVW samen met de andere OISZ.

- **Samenwerking binnen de sector werk**

De HVW wil een betrouwbare partner zijn in de samenwerking met de uitbetalingsinstellingen en meebouwen aan de vooruitgang en evoluties binnen de sector.

Als lid van de InterUI werkt de HVW actief mee aan alle projecten van de sector en formuleert ze adviezen en verbetervoorstellen die gemeenschappelijk zijn voor de vier uitbetalingsinstellingen.

De HVW neemt deel aan de verschillende werkgroepen (bv. eBox ondernemingen, ...) en aan de synergiën die worden aangeboden door de andere instellingen.

Ook heeft ze minstens één officiële vertegenwoordiger in elk van de werkgroepen van de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling (VDAB, Actiris, Forem en ADG) om de technische en reglementaire aanpassingen op te volgen die zij voorstellen en waarbij de HVW betrokken is.

- **Samenwerking met de lokale besturen en de OCMW's**

De lokale besturen en in het bijzonder de OCMW's zijn dagelijkse gesprekspartners van de HVW. Dit om de samenwerking en de kwaliteit van het werk met deze entiteiten te intensifiëren. Om de burgers te sensibiliseren en te begeleiden, zal de HVW informatiesessies over haar (online) diensten

en haar communicatiekanalen organiseren in samenwerking met partners zoals de lokale besturen, de VDAB/FOREm/Actiris en de OCMW's.

Deel IV. Gemeenschappelijke hoofdstukken

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 2022 tot 31 december 2025. 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.

16. Algemene gemeenschappelijke verbintenissen voor beide partijen

16.1. Juridisch kader van de overeenkomst

Art 16.1.1

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.

De OISZ zullen de in dit contract opgenomen verbintenissen uitvoeren voor zover de ter beschikking gestelde budgettaire middelen dit toelaten.

16.2. Beheerprincipes

Art 16.2.1

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.

Art 16.2.2

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 Art 16.6.3 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.

Art 16.2.3

De Staat en de OISZ verbinden zich ertoe erop toe te zien dat de reglementeringen en procedures worden vereenvoudigd en / of geharmoniseerd met het oog op een innovatief en efficiënt beheer en met de doelgroep(en) als uitgangspunt. De OISZ verbinden zich ertoe analyses te maken en voorstellen te formuleren aangaande administratieve en reglementaire vereenvoudigingen. De federale staat engageert zich om zoveel mogelijk rekening te houden met de voorstellen die hem daartoe worden voorgelegd door de HVW.

Een werkgroep met vertegenwoordigers van de voorgedij- en bevoegde minister(s) (Begroting, Ambtenarenzaken, Digitalisering en Administratieve Vereenvoudiging) en de sociale partners zal opgericht worden om m.b.v. een stappenplan voorstellen te identificeren, te evalueren en te realiseren.

De OISZ verbinden zich ertoe jaarlijks de relevante projecten op te nemen in het Federaal Actieplan Administratieve Vereenvoudiging.

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

16.3. Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking door de federale Staat

Art 16.3.1

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

De Staat verbindt zich ertoe contacten te leggen met de instelling om, enerzijds, rekening te houden met de technische aspecten en de haalbaarheid op het vlak van de toepassing van de overwogen wettelijke en reglementaire wijzigingen en anderzijds, haar in staat te stellen de nodige aanpassingen voor te bereiden binnen een redelijke 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.

16.4. Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst

- **Wijziging van de overeenkomst**

Art 16.4.1

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.

Art 16.4.2

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 Art 18.4.1 of Art 18.5.1, naargelang de omstandigheden worden gevolgd.

Art 16.4.3

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

16.5. Verbintenissen over de mededeling van de beslissingen van een begrotingsconclaaf

Art 16.5.1

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.

16.6. Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomst

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

Art 16.6.1

De federale Staat en de instelling verbinden zich ertoe het bereiken van de doelstellingen en het uitvoeren van de projecten zoals beschreven in de bestuursovereenkomst aandachtig op te volgen. De timing van artikel 16.6.4 wordt hierbij gerespecteerd.

Art 16.6.2

Met het oog op de jaarlijkse toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen verbinden de overeenkomstsluitende partijen zich ertoe overeenkomstig artikel 8, § 3, derde lid, van het koninklijk besluit van 3 april 1997 jaarlijks en per instelling, een overlegvergadering te beleggen tussen de Regeringscommissarissen en de vertegenwoordigers van de instelling. Over de resultaten van dit overleg wordt door de deelnemers een tegensprekelijk en gemotiveerd verslag opgesteld, dat met betrekking tot de aangelegenheden waarover geen overeenstemming wordt bereikt, de onderscheiden standpunten weergeeft.

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

Art 16.6.3

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.

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

Art 16.6.4

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.

16.7. Verbintenissen in het kader van de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst

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

Art 16.7.1

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

- **Naleving van de verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst**

Art 16.7.2

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.

16.8. Verbintenissen over veiligheidsnormen

Art 16.8.1

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

16.9. Verbintenissen over de Staatsfinanciering

Art 16.9.1

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.

16.10. Verbintenissen over de opmaak van de opdrachtenbegroting

Art 16.10.1

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.

16.11. Herschikking van het federaal administratief landschap

Art 16.11.1

De Staat verbindt zich ertoe om, in geval van een herschikking van het federaal administratief landschap, de herschikking te laten verlopen in overleg met de betrokken instellingen, met eerbiediging van het paritair beheer, om een optimale herschikking te garanderen, namelijk voor de personeelsleden die thans werkzaam zijn bij de betrokken instellingen, voor de betrokken instellingen zelf 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 eventuele herschikking van het federaal administratief landschap en om nuttige inlichtingen te verschaffen tijdens de voorbereidende fase van deze herschikking. De Staat verbindt zich ertoe om de instelling in elke opgerichte werkgroep op te nemen met het oog op de voorbereiding van de herschikking.

De instellingen die betrokken zijn bij een herschikking van het federaal administratief landschap, 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 herschikkingen zullen worden genomen.

Desgevallend zullen ook de nodige budgettaire middelen, na overleg met de instelling, worden toegekend om de impact van de herschikking op de instelling te kunnen opvangen.

17. Specifiek gemeenschappelijke verbintenissen en synergieën tussen OISZ

17.1. Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)

Art 17.1.1

1. Loonmotor

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

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

In het kader van zijn hoofdopdracht, optimaliseert de CLD zijn dienstlevering, onder andere door sommige kerntaken te automatiseren en door de gegevens van de HR-modules te automatiseren.

De CLD stelt ook een website ter beschikking van de gebruikers waarop alle documentatie en instructies voor het loonbeheer terug te vinden zijn.

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

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

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

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

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

2. 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, en om aan die laatste een geharmoniseerde rapportering te bezorgen.

3. P&O praktijkgemeenschap

Rekening houdend met de vele uitdagingen waarvoor de OISZ zich geplaatst zien met betrekking tot de gewijzigde werkvormen die op de NWOW geïnspireerd zijn (telewerken, digitalisering, co-working, quick wins/agility) of tot talentmanagement (ondersteuning op de werkplek, re-integratie na een afwezigheid van lange duur, wendbaarheid en duurzame inzetbaarheid), verbinden zij zich ertoe, via het Interparastataal Comité voor de harmonisering van de toepassing van het statuut (IPC), om een praktijkgemeenschap na te streven, waarbij de diversiteit van de bestaande methodes ingezet wordt met betrekking tot een bepaald thema, en dat met het oog op:

- het voorbereiden van gemeenschappelijke standpunten voor het PMB, het College of, al naar gelang het geval, rechtstreeks voor de FOD BOSA,
- het vergroten van het vermogen van de OISZ om voorstellen te formuleren inzake administratieve en reglementaire vereenvoudiging
- het stimuleren van goede praktijken, die moeten worden uitgebreid en gedeeld binnen het netwerk van de directeurs P&O en de HR-verantwoordelijken.

Om het delen van kennis en knowhow die eigen zijn aan het statuut van de OISZ te stimuleren en hun respectieve deskundigheid te bundelen, is het ook de bedoeling:

- om ervaringen uit te wisselen om succesfactoren (of belemmerende factoren) te identificeren in verband met bijvoorbeeld de NWW (deconnectie, arbeidstijd, solidariteit en samenhang)
- om bestaande procedures en tools te delen (zoals sjablonen of standaardbrieven) voor administratieve aangelegenheden die niet rechtstreeks via de Loonmotor worden afgehandeld (zoals: het beheer van mandaten en van tuchtmaatregelen, de reïntegratie na een langdurige afwezigheid).

De OISZ willen dus de IPC laten evolueren naar een formeel en informeel netwerk waar gedeeld wordt, dit met het oog op het uitvoeren van benchmarks, intervisie, de uitwisseling van goede praktijken en de voorbereiding van adviezen, volgens de behoeften van de OISZ of de werkkalender van de Minister van Ambtenarenzaken en/of de FOD BOSA. Het resultaat van de werkzaamheden van de IPC kan rechtstreeks worden gedeeld met de vertegenwoordigers van de FOD BOSA of met de andere federale instellingen via het netwerk van P&O-directeuren.

4. New Way of Working

Elke OISZ stemt in met de doelstelling om de mogelijkheid om het gemiddelde van 2 dagen telewerk per week, thuis of in een satellietkantoor, te faciliteren voor de werknemers met functies waarvoor telewerk mogelijk is, volgens het principe van “comply or explain”.

De gemeenschappelijke rapportering bedoeld in artikel 17.8.1 zal, per OISZ, een schatting bevatten van het gemiddeld aantal telewerkdagen per week voor het lopende jaar alsook de opsomming van

de functies waarvoor geen telewerk mogelijk is en de redenen die het telewerken verhinderen of de duur ervan beperken.

5. Selectie & Werving

Het College van OISZ zal jaarlijks op basis van de afzonderlijke personeelsplannen, afspraken maken omtrent gemeenschappelijke initiatieven voor het organiseren van wervings- en/of bevorderingsselecties. De wervingsselecties kunnen hetzij via externe rekrutering, hetzij via federale mobiliteit, hetzij via bevordering georganiseerd worden en zullen het diversiteitsbeleid van de regering ondersteunen.

Er wordt systematisch overleg gepleegd tussen de OISZ en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA en/of het Kabinet van Openbaar Ambt op alle gebieden van het personeelsbeheer, om zich te buigen over de specifieke situatie van de OISZ.

De OISZ willen hun synergieën inzake selectie en aanwerving verder structureren en versterken rond het bestaande netwerk, in functie van de diensten en oplossingen die door de FOD BOSA worden aangeboden.

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

De Staat verbindt zich ertoe om de efficiëntie van de selectie- en wervingsprocedures te verbeteren en om de autonomie van de organisaties op dit gebied te vergroten.

6. Opleiding & Ontwikkeling

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

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

De OISZ zullen samenwerken met de DG R&O van de FOD BOSA om de bestaande e-learning module up-to-date te houden in functie van de organisatorische en reglementaire evoluties.

7. Diversiteit

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

- door positieve acties door te voeren voor personen met een handicap door ervoor te zorgen dat ze toegang tot de gebouwen hebben, door de werkposten aan te passen en door de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA te raadplegen;
- door te vermijden dat gender een rol kan spelen bij het loon, bevorderingen of aanwervingen;

- door ook ongelijkheden weg te werken op het vlak van toegang tot werk tussen de Belgen op basis van een Belgische herkomst of een immigratieachtergrond.

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

een tewerkstellingsgraad van 3% personen die erkend zijn als personen met een handicap, door het systematisch raadplegen van de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. Daarbij kan ook rekening gehouden worden met de overheidsopdrachten die worden gegund aan instellingen die met personen met een handicap werken;

en een vertegenwoordiging van één derde van het ondervertegenwoordigde gender in A3- tot A5-functies (of gelijkgestelden). De OISZ waar deze vertegenwoordiging niet bereikt wordt in de bezetting van functies van een niveau van A3 tot A5 zullen de nodige acties nemen om een beter genderevenwicht tot stand te brengen.

Om dit te doen, verbinden de OISZ zich ertoe om, naast de voortzetting van de eerder ondernomen inspanningen, nieuwe initiatieven te nemen om tegen eind 2024 te streven naar de werkgelegenheidsgraad van 3% van personen met een erkende handicap.

Deze nieuwe initiatieven zullen in samenwerking met de OISZ worden ontwikkeld en worden aangeboden door de FOD BOSA. Er kan ook rekening worden gehouden met de overheidsopdrachten die worden gegund aan organisaties die werken met personen met een handicap.

Binnen de desbetreffende maatregelen m.b.t. de publieke tewerkstelling opgenomen in het Federaal Actieplan Personen met een Handicap, zal onder de coördinatie van de FOD BOSA een taskforce met deelname van de OISZ worden opgericht, de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) worden geconsulteerd en een rapport, waarvan de OISZ aan zullen bijdragen, worden voorgelegd in november van elk jaar, waarop de NHRPH een advies zal verlenen.

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.

8. Geïntegreerd beleid voor de preventie van de psychosociale risico's

De OISZ zijn van plan een geïntegreerd beleid voor preventie van psychosociale risico's te blijven voeren, zowel op het niveau van de primaire als van de secundaire preventie. Zij willen hun acties inschrijven in het federaal actieplan voor mentale veerkracht op het werk, alsook goede praktijken op dit gebied uitwisselen.

Wat de primaire preventie betreft, zullen zij sensibiliseringsacties voeren om hun werknemers en hun management bewust te maken van het probleem van stress en burn-out, en van het belang van de opsporing ervan.

Wat de secundaire preventie betreft, willen de OISZ het pilootproject inzake secundaire preventie van psychosociale problemen op het werk, dat samen met Fedris is opgezet, voortzetten.

Voor zover dit pilootproject in het kader van het federaal actieplan kan worden gefinancierd, zullen de OISZ hun werknemers een begeleidingstraject blijven aanbieden, overeenkomstig de door Fedris voorziene modaliteiten en voorwaarden. Dit traject zal worden aangepast rekening houdend met de impact van de pandemie op de mentale gezondheid van de werknemers.

9. Re-integratie en Terug Naar Werk beleid

Om het aantal mensen dat langdurig afwezig blijft van het werk omwille van gezondheidsproblemen zo klein mogelijk te houden, zetten de OISZ niet alleen in op preventieve maatregelen om uitval omwille van gezondheidsproblemen te vermijden. Zij blijven ook sterk inzetten op een gepast afwezigheids- en re-integratiebeleid.

Op basis van de gegevens die door Medex aan hen zijn meegedeeld, verbinden de OISZ zich ertoe om het ziekteverzuim van de leden van hun personeel te monitoren. Die monitoring zal per OISZ worden opgenomen in de gezamenlijke rapportering bedoeld in artikel 17.8.1 en moet elke overheidswerkgever in staat stellen om het eigen ziekteverzuim af te wegen ten opzichte van andere overheidswerkgevers en het algemeen gemiddelde bij de federale overheid. De Staat verbindt er zich toe om samen met de OISZ en andere betrokken partijen te onderzoeken op welke manieren de processen en rollen met betrekking tot de Terug Naar Werk trajecten verbeterd kunnen worden.

10. Evaluatiecycli en gemeenschappelijk competentiekader

De OISZ verbinden zich:

- Gebruik te maken van het SharePoint-platform dat de werkgroep heeft ontwikkeld om op regelmatige basis kennis te delen in verband met de evaluatiecycli en relevante ontwikkelingen hieromtrent.
- De ontwikkelingen vanuit FOD BOSA in verband met evaluatiecycli en functiebeschrijvingen nauw op te volgen en opportuniteiten om al dan niet samen te werken aan de implementering ervan, te identificeren en te analyseren. Momenteel relevante ontwikkelingen die door de werkgroep worden opgevolgd zijn:
 - o Crescendo V2
 - o De invoering van het nieuwe evaluatiesysteem “Symfonie”
 - o De Herziening van het huidige evaluatie-systeem voor de personeelsleden van de federale overheid
 - o De overgang naar een vereenvoudigde cartografie van functiebeschrijvingen niveau A.

Art 17.1.2

1. Virtualisatie, G-Cloud en hergebruik van businesscomponenten

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

G-Cloud is een ICT-community van de federale overheidsdiensten met als doel om de globale informaticakosten te optimaliseren via het delen van infrastructuur, diensten, informatiesystemen of onderdelen ervan.

De G-Cloud portfolio bevat een divers aanbod van ICT-diensten:

a) Infrastructure as a Service (IaaS): 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 (Compute, Storage, ...) en vanuit gecentraliseerde rekencentra. Dit aanbod is aangevuld met additionele infrastructuurdiensten zoals netwerkbeveiliging, backup, archivering, ...

b) Platform as a Service (PaaS): een ontwikkelingsplatform dat toelaat moderne applicatiearchitecturen te bouwen en schaalbaar, met hoge beschikbaarheid en datacenter agnostic te deployen en te beheren.

c) Software as a Service (SaaS): bestaat uit de vermeerdering en de standaardisering van commodity en andere diensten die worden aangeboden om in te spelen op een maximum aantal niet-specifieke behoeften van de verschillende overheidsdiensten.

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

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

De publieke cloud is aan een niet te negeren opmars bezig in het ICT landschap. Leveranciers bieden steeds meer “cloud-only” dienstverlening aan. Het is daarom cruciaal om een gezamenlijke visie ontwikkelen binnen OISZ / Smals over het gebruik van publieke cloud. Deze visie zal o.a. rekening houden met technische/niet-functionele aspecten, functionaliteit, veiligheidsaspecten, reglementering in verband met privacy, ...

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

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

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

De OISZ zullen verder bouwen op de samenwerking in het kader van de G-Cloud om bij de ontwikkeling van ICT-toepassingen zoveel mogelijk hergebruik te maken van deelcomponenten en -diensten en daardoor kosten te optimaliseren door de meervoudige ontwikkeling van componenten en diensten te vermijden. Dit ongeacht of de toepassingsontwikkeling geschiedt door de eigen ICT-afdeling, door Smals of door onderaannemers. Daartoe wordt een

competentiecentrum uitgebouwd binnen Smals om het hergebruik van businesscomponenten en –diensten maximaal in te burgeren en te ondersteunen. Concreet

zal een elektronisch catalogoog ter beschikking zijn van de herbruikbare deelcomponenten en –diensten, die wordt gevoed door alle OISZ en Smals. Andere overheidsinstellingen (FODs, ...) kunnen deze catalogoog ook aanvullen.

Zullen processen, tools en KPI's worden opgezet om hergebruik te bevorderen, te identificeren, te registreren, te implementeren, op te volgen en te meten doorheen de project lifecycle.

Zullen menselijke netwerken onderhouden worden op alle niveaus (managers, ICT-directeurs, service managers, business analisten, architecten) om een maximaal zicht te houden op het hergebruik-potentieel en het daadwerkelijk hergebruik te bevorderen.

Zal worden geëvolueerd naar een cultuur binnen de OISZ en Smals om herbruikbare producten te maken en hergebruik te omarmen.

Zal in lastenboeken aan onderaannemers opgelegd worden om zich te engageren om te allen tijde hergebruik na te streven.

Zullen, waar aangewezen, voorstellen tot harmonisatie van regelgeving worden uitgewerkt om hergebruik mogelijk te maken.

Om maximaal synergieën te creëren en de IT-kosten te optimaliseren, verbindt de federale staat zich ertoe om bij het federaal administratief openbaar ambt het principe van mutualisering en hergebruik van diensten en deelcomponenten aan te moedigen, overal waar gemeenschappelijke of herbruikbare diensten en componenten gevaloriseerd kunnen worden. Er zal in deze verder op zoek gegaan worden naar componenten die transversaal kunnen ingezet worden voor alle OISZ.

Binnen OISZ en Smals wordt de uitbouw van het hergebruik van diensten en bronnen (API-economy) verder ondersteund. Er gaat hier bijzondere aandacht naar de omgang met (externe) afhankelijkheden en architecturale / organisationele maatregelen om de dienstverlening te waarborgen.

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

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

Voor alle uitbreidingen of hernieuwingen van hun informaticaoplossingen doen de OISZ zoveel mogelijk een beroep op de verschillende diensten van de G-Cloud en de aankoopcentrales uitgeschreven onder coördinatie van de G-Cloud. De OISZ organiseren binnen het kader van het G-Cloud-initiatief een gemeenschappelijke aanschaf van ICT-middelen en –diensten via aankoopcentrales 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 voor de verschillende opdrachten inzake ICT, eventueel via Smals, bestaande aankoopcentrales te gebruiken of zelf op te treden als aankoopcentrale indien wenselijk opdat elke OISZ zou kunnen genieten van de vooruitgang van de andere OISZ en zo hun infrastructuur en ICT-toepassingen gemeenschappelijk zouden kunnen laten evolueren. De OISZ verbinden er zich toe om prioritair een beroep te doen op reeds bestaande opdrachten.

3. Elektronisch documentbeheer en elektronisch beheer van de workflow

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

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

De OISZ engageren zich om tijdens de duur van deze Bestuursovereenkomst de nodige stappen te ondernemen om er voor te zorgen dat de elektronische communicatie met de burger en de ondernemingen veralgemeend wordt toegepast (“digital by default”) en dat functionaliteiten die door de nieuwe generatie van de eBox worden aangeboden (REST-API) en die de papieren communicatie met burger en ondernemingen verder reduceren, zullen worden geïmplementeerd. De opvolging zal worden gewaarborgd door het College van Administrateurs-generaal en elke instelling zal hierover rapporteren bij de gebruikelijke opvolging van de realisatie van de Bestuursovereenkomst en aan de Staatssecretaris voor Digitalisering.

17.2. Verbintenissen over het logistiek beheer

Art 17.2.1

§ 1. Overheidsopdrachten

De OISZ verbinden zich ertoe als passieve deelnemers om voor hun verschillende aankopen van leveringen en diensten (door in voorkomend geval toetredingsdocumenten te ondertekenen), het koninklijk besluit van 21 juli 2023 betreffende gecentraliseerde federale overheidsopdrachten in het kader van het federale aankoopbeleid toe te passen.

De OISZ nemen een actieve rol op in het federale aankoopbeleid én dragen meer algemeen bij aan de federale doelstellingen inzake o.m. duurzaamheid (bv. energievoorziening, zero emissie wagenpark, vermindering broeikasuitstoot met 55% tegen 2030, toevoeging van sociale clausules, ...), sociale economie, KMO-participatie, circulaire economie en maatschappelijk verantwoord ondernemerschap (MVO/CSR). Dit doen ze zowel wanneer het gebruik van goederen en diensten in

eigen beheer betreft als door middel van het gebruik van ambitieuze clausules i.h.k.v. overheidsopdrachten.

De waarnemende leden van de OISZ voor het Strategisch Federaal Aankoopoverleg (SFA) vertolken de standpunten en behoeften van de OISZ. Zij informeren de andere OISZ op regelmatige basis van de genomen beslissingen en besproken problematieken voor zover deze niet reeds werden doorgegeven via andere kanalen (vb: College van OISZ, Mailing SFA of FOR-CMS News).

In subsidiaire orde zullen de OISZ, telkens wanneer een nieuwe overheidsopdracht voor leveringen of diensten wordt gelanceerd, onderzoeken of er gebruik kan worden gemaakt van een aankoopcentrale of een gezamenlijke opdracht en of er sociale en milieuclausules in kunnen worden ingevoerd.

Dit onderzoek zal gebeuren tijdens de vergaderingen van de werkgroep Logistiek, waarbij ook best practices met betrekking tot overheidsopdrachten worden gedeeld.

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

§ 2. Vastgoedbeheer / Shared Services met betrekking tot Facilities

Het bestaande kadaster, van het onroerend patrimonium van het geheel van de OISZ wordt actueel gehouden d.m.v. een dynamisch beheersysteem.

De OISZ verbinden zich, bij de uitwerking van de concrete toekomstvisie inzake gebouwenbeheer van de OISZ, ertoe om in geval van totaalrenovatie of nieuwe huisvesting, de NWOW-principes en -normen (10,5 m²/gVTE) met betrekking tot de bezetting van de ruimten in de praktijk te brengen.

De OISZ houden rekening met het verhoogd telewerk met concentratie op dezelfde wekdagen.

Elke vraag tot huur, koop, verkoop en grondige renovatie van gebouwen moet vooraf worden voorgelegd aan het College van OISZ met het oog op het vinden van synergiën betreffende gezamenlijke huisvesting.

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

Een logistieke werkgroep zal periodiek bijeenkomen om best practices uit te wisselen en verbeteringsvoorstellen te formuleren, in de verschillende facilitaire domeinen en activiteiten. Meer bepaald wordt er een gezamenlijke toekomstvisie ontwikkeld inzake gebouwenbeheer m.i.v. facility management en shared services.

De OISZ verbinden zich er toe in de schoot van deze gezamenlijke logistieke werkgroep actief op zoek te gaan naar projecten en synergiën die het aantal bezette vierkante meters optimaliseren, zowel in Brussel als in de provincie.

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

§ 3. Duurzame Ontwikkeling en Mobiliteit

Drie werkgroepen zullen op periodieke basis bijeenkomen om best practices uit te wisselen en verbeteringsvoorstellen te formuleren, in de verschillende facilitaire domeinen en activiteiten.

1. De Werkgroep Duurzame Ontwikkeling

- wordt de groep die de globale problematiek van de duurzame ontwikkeling coördineert,
- zal een verslag opstellen over de huidige praktijken in de OISZ en ervaringen uitwisselen over de volgende onderwerpen (niet-exhaustieve lijst):
 - energie (energie-audit, energieperformantie, reglementering ...),
 - afval en kringlooeconomie,
 - duurzame aankopen, door systematisch de lijst met sociale clausules op te nemen.

2. De werkgroep Mobiliteit zal de inventaris van het wagenpark van de OISZ opmaken, de organisatie van de mobiliteitsweek beheren en een zachtere mobiliteit bevorderen. Deze groep zal ook de mogelijkheid onderzoeken om elektrische laadpalen voor auto's en fietsen te plaatsen binnen de OISZ en zal concrete voorstellen doen met het oog op het respecteren van de ambities en doelstellingen van het Nationaal Energie-Klimaatplan.

3. De werkgroep Logistiek zal zich toezeggen op het beheer van de gebouwen en op de mogelijkheid van gezamenlijke aankopen.

Er zal worden gestreefd naar een coördinatie tussen de drie werkgroepen.

17.3. Verbintenissen over interne audit

Art 17.3.1

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

- tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst, zal het Gemeenschappelijk Auditcomité binnen de OISZ een permanente methodologische ondersteuning aanbieden aan de interne auditdiensten, met het oog op het optimaliseren van hun maturiteit o.a. door het formuleren van aanbevelingen.;
- het jaarlijkse activiteitenrapport en de gemeenschappelijke aanbevelingen van het Gemeenschappelijk Auditcomité worden na kennisname door de beheerscomités door de respectieve Regeringscommissarissen aan de Voogdijminister en aan de Minister van Begroting overgemaakt;
- jaarlijks wordt door elke instelling een auditplan en een activiteitenverslag meegedeeld aan het Gemeenschappelijk Auditcomité;
- tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst, zullen de interne auditdiensten, met ondersteuning van het Gemeenschappelijk Auditcomité, de instellingspecifieke auditcomités en het Platina netwerk hun maturiteit permanent optimaliseren volgens het best effort principe.

De interne auditors binnen de OISZ zonder eigen auditcomité, zullen op basis van de uitgevoerde "peer review" en de aanbevelingen van het GAC, een aantal

gemeenschappelijke actieplannen uitvoeren om de kwaliteit van hun werking verder te optimaliseren volgens het best effort principe ;

- 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 interne auditfuncties 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.
- In uitvoering van het samenwerkingsprotocol inzake thematische audits dat tussen het Rekenhof, de OISZ, de instellingspecifieke Auditcomités en het Gemeenschappelijk Auditcomité afgesloten werd, zullen de betrokken actoren minstens eenmaal per jaar een globale vergadering voor informatie-uitwisseling organiseren.

17.4. Verbintenissen over organisatiebeheersing

Art 17.4.1

Wat de synergie inzake de optimalisering de organisatiebeheersing binnen de OISZ betreft, engageren de OISZ zich tot de volgende gemeenschappelijke doelstellingen:

- de OISZ zullen hun organisatiebeheersing verder ontwikkelen en optimaliseren om te evolueren naar een redelijke mate van zekerheid over de maturiteit ervan en dit volgens het best effort principe. Elke OISZ zal over de stand van zaken rapporteren aan zijn auditcomité.
- de OISZ zullen een netwerk voor organisatiebeheersing oprichten. Er zullen per kalenderjaar minstens 4 bijeenkomsten worden georganiseerd met het oog op een uitwisseling tussen de organisatiebeheersingsfuncties 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 netwerk voor organisatiebeheersing ten behoeve van het College van OISZ een rapport opmaken met daarin een overzicht van de activiteiten van het netwerk in het voorbije kalenderjaar.

Het Gemeenschappelijk Auditcomité en de instellingspecifieke Auditcomités binnen de OISZ zal de OISZ stimuleren in de optimalisering van hun organisatiebeheersing, met het oog op de monitoring en beoordeling van de efficiëntie, effectiviteit en kwaliteit ervan.

17.5. Verbintenissen over certificering

Art 17.5.1

Wat de synergie inzake certificering betreft, engageren de OISZ zich tot de volgende gemeenschappelijke doelstellingen:

- met het oog op een optimalisering van de financiële controle, zullen de OISZ tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst de certificering van de jaarrekeningen overeenkomstig de internationale auditstandaarden voorbereiden:
 - o Door het verhogen van de maturiteit inzake de organisatiebeheersing van de financiële processen en de operationele processen die eraan voorafgaan;

- Door het aanleggen van een documentatie-dossier ten behoeve van de bij de financiële audits betrokken controleactoren;
- Door het tijdig opmaken van de jaarrekeningen.

17.6. Verbintenissen over het opstellen van synergieën voor andere partners (secundair netwerk)

Art 17.6.1

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 minstens jaarlijks over de vooruitgang en resultaten van de gesprekken met het secundaire netwerk.

17.7. Verbintenissen over de aanpassing van de administratieve organisatie van de sociale zekerheid

Art 17.7.1

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.

17.8. Verbintenissen over gemeenschappelijke rapportering

Art 17.8.1

Het College van OISZ en de sociale partners delen tegen 31 maart 2024 een gezamenlijk actieplan mee aan de regering met betrekking tot de synergieën bedoeld in de artikelen Art 17.1.1, Art 17.1.2, Art 17.2.1, Art 17.3.1, Art 17.4.1, Art 17.5.1 en Art 17.6.1. 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.

Onverminderd de rapportering aan de Regeringscommissarissen zullen het College van de OISZ en de Federale Staat in de loop van 2023 een eenvormig kader bepalen voor de opvolging van de gemeenschappelijke bepalingen.

17.9. Diensten ontwikkelen of gebruiken in het kader van de synergieën

Art 17.9.1

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.

Deze alinea wordt budgettair uitgevoerd overeenkomstig artikel 18.6.1.

18. Budgettair, 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.

18.1. De beheersbegroting

Art 18.1.1

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 22 juni 2001 (gewijzigd door het KB van 26 januari 2014) en verduidelijkt in de richtlijnen vastgesteld door de Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de OISZ, met in het bijzonder de

omzendbrief nr. 1 van 22 februari 2016 betreffende het onderscheid tussen de budgettaire rekeningen behorend tot het beheer of tot de opdrachten.

Art 18.1.2

De verdeling van de begrotingsartikelen in de verschillende categorieën geschiedt in overeenstemming met de bijlage 2 van het KB van 22 juni 2001 (gewijzigd door het KB van 26 januari 2014).

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 legt de concrete inhoud van deze rubrieken vast, na advies van het College van OISZ.

Art 18.1.3

De beheersbegroting bevat enkel limitatieve kredieten, met uitzondering van de kredieten met betrekking tot :

- de directe en indirecte belastingen, met uitzondering van BTW,
- 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.

Art 18.1.4

Indien er budgettaire of boekhoudkundige wijzigingen betreffende de verdeling tussen de opdrachtenbegroting en de beheersbegroting tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst zouden optreden, verbindt de Staat er zich toe rekening te houden met de budgettaire of operationele gevolgen hiervan op de werking van de betrokken OISZ, desnoods door middel van de aanpassingsprincipes en -procedure voorzien in de artikelen 18.4.1 en 18.5.1.

18.2. De adviezen van de regeringscommissaris van Begroting in verband met begroting, boekhouding, personeel, ICT...

Art 18.2.1

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 kunnen, in overleg tussen de instelling en de regeringscommissaris, worden vastgelegd in een samenwerkingsprotocol. 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.

Art 18.2.2

Elke aanvraag die het akkoord vereist van de Staatssecretaris van Begroting (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.

18.3. De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge herschikkingen tussen begrotingsartikelen

Art 18.3.1

De overdrachten tijdens **eenzelfde begrotingsjaar** tussen de kredieten, zoals voorzien in artikel 14, § 1, van het KB van 3 april 1997, worden door de regeringscommissaris van Begroting behandeld, binnen de in het eerste lid van het artikel 18.2.1 bepaalde termijn.

Om een goed beheer mogelijk te maken en om de doelstellingen en projecten van deze bestuursovereenkomst op optimale wijze te kunnen uitvoeren, zijn overdrachten tussen alle rubrieken van de beheersbegroting (met inbegrip van personeel en gebouwen) toegelaten. Zonder afbreuk te doen aan het besparingstraject van de regering, is de flexibiliteit ~~is~~ eveneens volledig voor opgelegde besparingen en bijkomende kredieten. De Instelling kan zich echter voor de uitvoering van de projecten, zoals beschreven in deze bestuursovereenkomst, enkel engageren als de nodige bijkomende budgettaire middelen, welke zijn opgenomen in artikel 18.9.1, worden toegekend.

Overdrachten tussen begrotingsartikelen tijdens eenzelfde begrotingsjaar kunnen het ganse jaar door (alsook bij de afsluiting van het boekjaar in het jaar n+1) gebeuren.

18.4. Aanpassing van de beheersbegroting ingevolge gewijzigde omstandigheden

Art 18.4.1

Op initiatief van de instelling, zullen de onderstaande gevallen besproken worden met de voogdijminister(s), de Staatssecretaris van Begroting en indien nodig de minister van Ambtenarenzaken, zodat bijkomende kredieten tijdig toegekend kunnen worden:

- Nieuwe opdracht tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst
 - De instelling moet een bijkomende opdracht uitvoeren en ze stelt vast, na voorafgaande toetsing, dat ze deze opdracht niet binnen de toegekende beheersenveloppe kan uitvoeren en deze opdracht 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 en gedetacheerden Smals
 - Het globaal bedrag van het personeelskrediet en van het krediet gedetacheerden Smals berekend volgens de formule van artikel 18.11.2 is lager dan het bedrag bekomen door middel van de berekeningsmethode eigen aan de instelling, vermeld in artikel 18.11.1 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 personeelsuitgaven stijgen op een verplichte, noodzakelijke en onvoorziene wijze als gevolg van een beslissing van de Regering,
- Werking en investering
 - De aanpassing van de werkings- en investeringskredieten volgens de bepalingen van artikel 18.11.2 brengt het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten opgenomen in deze overeenkomst in gevaar,
- Nieuwe uitgaven
 - Nieuwe uitgaven moeten gebeuren voor het zich in regel stellen met wettelijke verplichtingen (zoals milieubepalingen, risicoanalyse van de liften, sociale bijdragen, verzekeringen),
 - Nieuwe uitgaven moeten gebeuren in het kader van belangrijke hervormingen of veranderingen in de regelgeving.

18.5. De verlaging of de niet-aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een nieuwe opdracht of zonder nieuwe opdracht

Art 18.5.1

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 Staatssecretaris van Begroting, de stemgerechtigde beheerders aangeduid door het beheersorgaan en de persoon belast met het dagelijks bestuur, zal de instelling de te bereiken doelstellingen kunnen verlagen overeenkomstig artikel 7 van het KB van 3 april 1997 en op basis van een objectief meetinstrument, in volgende gevallen:

- Indien de federale Staat het bij het artikel 18.9.1 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, inclusief belangrijke hervormingen of veranderingen in de regelgeving,
- 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.

18.6. De verhoging van de beheersbegroting van het lopende jaar ingevolge de toekenning van eigen beheersontvangsten

Art 18.6.1

§ 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 KB van 3 april 1997.

§ 2. De andere hierna opgesomde in de begroting van het lopende jaar voorziene eigen beheersontvangsten van de instelling mogen 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 artikel 18.2.1 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. Bij structurele ontvangsten wordt dit akkoord voor de gehele looptijd van het contract gegeven.

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

1. éénmalige beheersontvangsten ingevolge de verkoop van een onroerend goed op basis van de integrale verkoopprijs, waarbij de bijzondere voorwaarden van artikel Art. 18.12.1 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 volledig toegevoegd aan de beheersenveloppe, in geval van verhuur tegen kostprijs aan een andere overheidsdienst en in geval van verhuur tegen marktprijs aan een andere derde. In ieder geval mogen de lasten (onderhoud, verwarming, elektriciteit...), die verbonden zijn aan de verhuur steeds volledig worden meegenomen, als deze niet apart kunnen worden gefactureerd,
3. periodieke beheersontvangsten ingevolge de detachering van personeelsleden (bijvoorbeeld naar een niet-federale beleidscel, naar een syndicale organisatie) of ingevolge de ter beschikkingstelling van personeelsleden (bijvoorbeeld voor een gemeenschappelijke auditdienst...) worden toegevoegd aan de toegekende personeelskredieten,
4. beheersontvangsten die voortvloeien uit de levering van diensten tegen kostprijs aan derden en aan andere OISZ (bijvoorbeeld 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,

6. beheersontvangsten die voortvloeien uit de doorfacturatie van activiteiten, welke samen worden georganiseerd met andere OISZ of met andere overheidsinstellingen (bijvoorbeeld de gegroepeerde aankoop van licenties),
7. beheersontvangsten, onder de vorm van subsidies, die afkomstig zijn van federale (bijvoorbeeld tussenkomsten voor projecten diversiteit) of Europese instanties (bijvoorbeeld tussenkomsten voor SSRS-projecten).

§ 3. Voor de andere eigen beheersontvangsten gefactureerd aan marktprijzen en tijdens het vorige jaar gerealiseerd (bijvoorbeeld ingevolge de levering van drukwerken, het verhuren van vergaderzalen, het afleveren van attesten of de opmaak van statistieken...), mogen de personeels- en werkingskosten in verband met deze ontvangsten integraal worden toegevoegd aan de beheersenvolp van het lopende jaar.

Als incentive voor goed beheer, mag bovendien het verschil tussen deze ontvangsten en de personeels- en werkingskosten in verband met deze ontvangsten voor de helft worden toegevoegd aan de beheersenvolp van het lopende jaar.

Voor deze twee gevallen zal de regeringscommissaris van Begroting, zijn advies geven over de verhoging van de beheersbegroting alsook over de bestemming voorgesteld door de instelling, binnen de in het eerste lid van het artikel 18.2.1 bepaalde termijn.

§ 4. Voor de synergieprojecten, die opgenomen zijn in de gemeenschappelijke bepalingen, worden de nodige middelen voorzien op de beheersbegroting van de deelnemende OISZ. De impact van synergieprojecten op de beheersbegrotingen van de deelnemende OISZ wordt voorafgaandelijk geregeld op het begrotingsvlak binnen het College van de OISZ. Deze beheersontvangsten komen bovenop de beheersenvolp van de instelling die de prestaties levert voor de andere OISZ, mits gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting, en worden ter informatie meegedeeld aan de voogdijminister(s), aan de Staatssecretaris van Begroting en aan de minister van Ambtenarenzaken.

Dezelfde principes zijn toepasselijk op de synergieprojecten buiten de sociale zekerheid en in geval van een herschikking van het federaal administratief landschap.

§ 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.

18.7. De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar

Art 18.7.1

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 en in de omzendbrief nr. 2 van

22 februari 2016 betreffende de overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar toegestaan mits gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het artikel 18.2.1 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 regeringscommissaris van Begroting 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 instelling ervoor zorgen dat de regeringscommissaris frequent toegang heeft 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.

18.8. De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een wijziging van de sociale bijdragen

Art 18.8.1

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 van de OISZ en de FOD BOSA.

18.9. Beheersbegroting voor de jaren 2022, 2023, 2024 en 2025

Art 18.9.1

De beheersbegroting van de instelling voor de jaren 2022, 2023 en 2024, die overeenkomstig artikel 18.1.1, de respectievelijke begrotingscirculaires en de beslissing van de Ministerraden van 20/10/2021, 01/04/2022, 20/07/2022, 18/10/2022, 31/03/2023 en 13/10/2023 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd:

	2022	2023	2024
Personeelsuitgaven	€ 33 385 034	€ 37 104 316	€ 37 733 311
Werkingsuitgaven	€ 5 386 314	€ 6 832 079	€ 7 782 928
<i>waarvan:</i> <i>Gewone werking</i> <i>Informatica</i>			
Investerings	€ 3 593 020	€ 4 790 392	€ 2 678 578
<i>waarvan:</i> <i>Roerende investeringen</i> <i>Informatica-investeringen</i> <i>Onroerende investeringen</i>			
Niet-limitatieve werkingsuitgaven	€ 85 937	€ 85 937	€ 85 937
Totaal	€ 42 450 305	€ 48 812 724	€ 48 280 754

De beheersbegroting 2024 bevat de kredieten zoals deze werden vastgelegd tijdens het begrotingsconclaf van oktober 2023 en houdt geen rekening met de nog te nemen begrotingsbeslissingen, zoals bijvoorbeeld het toe te kennen bijkrediet 2024 ingevolge de invoering van de maaltijdcheques vanaf 01/01/2024.

De voorgestelde kredieten voor de begrotingsjaren 2022, 2023 en 2024 houden geen rekening met de overdrachten in toepassing van artikel 14 §2 noch met de uitgaven in kader van het Nationaal plan voor herstel en veerkracht gefinancierd door Europa.

Het begrotingsjaar 2025 zal berekend worden volgens de bepalingen opgenomen in artikel 18.11.1 en artikel 18.11.2.

18.10. Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel

Art 18.10.1

Overeenkomstig artikel 5 §1 6° van het KB van 3 april 1997 wordt het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel vastgelegd op € 28 299 983 voor het jaar 2024, rekening houdende met de gekende patronale bijdragen (patronale pensioenlasten...).

18.11. Jaarlijkse herziening

Art 18.11.1

De begrotingsbedragen voor de jaren 2024 en 2025 worden verkregen op basis van de berekeningsmethode zoals bepaald in artikel 18.11.2. In de mate van het mogelijke en binnen de mogelijkheden van het begrotingsbeleid van de federale Staat verbindt deze zich ertoe de door de instellingen op deze wijze berekende beheersbegroting 2024-2025 maximaal in acht te nemen.

Indien de federale Staat het afgesproken begrotingskader niet in acht kan nemen binnen de context van het begrotingsbeleid van de Staat wordt de bestuursovereenkomst aangepast overeenkomstig artikel 18.5.1.

Art 18.11.2

Bij ongewijzigd beleid zullen voor het jaar 2025 de bedragen van elke uitgavencategorie op de volgende manier herzien worden:

a. Personeelskredieten en kredieten gedetacheerden Smals

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

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

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de vereffeningscoëfficiënten zoals berekend door het Planbureau op het moment van de opmaak van de respectievelijke begrotingen (voorafbeelding, initiële begroting, begrotingscontrole,...), in afwachting dat de werkelijke vereffeningscoëfficiënten gekend zijn.

De Staat verbindt zich ertoe om de werkelijke vereffeningscoëfficiënten integraal toe te kennen aan de OISZ.

Als de evolutie van de personeelskredieten het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in het gedrang zou brengen wordt de bestuursovereenkomst aangepast overeenkomstig artikel 18.4.1 of 18.5.1 naargelang de omstandigheden.

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

De kredieten van het vorige jaar evolueren in functie van het cijfer van de gezondheidsindex, zoals berekend door het Planbureau op het moment van de opmaak van de respectievelijke begrotingen (voorafbeelding, initiële begroting, begrotingscontrole,...), in afwachting dat de werkelijke vereffeningscoëfficiënten gekend zijn. Voor 2025 geldt het jaar 2024 als uitgangspunt.

De Staat verbindt zich ertoe om de werkelijke evolutie van het cijfer van de gezondheidsindex integraal toe te kennen aan de OISZ.

Voor wat betreft de evolutie van de ICT-kosten Smals (intra-muros en consultants) en vergelijkbare ICT-diensten van derden (met inbegrip van de consultants) wordt de aanpassingscoëfficiënt, die wordt toegepast voor de algemene werkingskosten, in voorkomend geval verhoogd met een factor x, die rekening houdt met de reële specifieke prijsevolutie in de ICT-sector die mede bepaald wordt door de jaarlijkse loonindexering.

Als de evolutie van de werkings- en/of investeringskredieten het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in het gedrang zou brengen, wordt de bestuursovereenkomst aangepast overeenkomstig artikel 18.4.1 of artikel 18.5.1 naargelang de omstandigheden.

18.12. Onroerende verrichtingen

Art 18.12.1

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 vraag tot huur, koop, verkoop en grondige renovatie van gebouwen moet vooraf worden voorgelegd aan het College van de OISZ, teneinde dit onder andere te kunnen aftoetsen met het globale meerjarenvoorstel 2020-2028 inzake onroerende investeringen van het College OISZ.

Elke beslissing tot verwerving, oprichting, renovatie of vervreemding van een onroerend goed of recht, waarvan het bedrag **7,3 miljoen euro** overschrijdt, is onderworpen aan de voorafgaande machtiging van de voogdijminister(s) en van de Staatssecretaris van Begroting. Tot en met 7,3 miljoen euro volstaat het positief advies van de regeringscommissaris van Begroting.

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 **7,3 miljoen euro** overschrijdt, en de toevoeging van deze opbrengst aan de beheersenvolp van het lopende jaar

of de volgende jaren, overeenkomstig artikel 18.6.1, het voorafgaand akkoord van de voogdijminister(s) en van de Staatssecretaris van Begroting. Tot en met 7,3 miljoen euro volstaat het positief advies van de regeringscommissaris van Begroting.

Deze bijkomende enveloppe kan vrij worden toegevoegd aan het beheersbudget voor de financiering van de oprichting of/**en** aankoop van een ander gebouw of/ **en** voor renovatiewerken in een bestaand gebouw, en alle daaruitvloeiende beheerskosten (met inbegrip van de inrichtingskosten, specifiek NWOW-meubilair, ...). Dit gebruik moet over meerdere begrotingsjaren mogelijk zijn, mits dit niet in strijd is met het globale meerjarenvoorstel 2020-2028 inzake onroerende investeringen van het College OISZ.

18.13. Algemene en analytische boekhouding

Art 18.13.1

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 BOSA en de FOD Sociale Zekerheid en volgens de in de Commissie voor de normalisatie van de boekhouding van de OISZ afgesproken termijnen.

De instelling werkt haar systeem van analytische boekhouding verder uit om de kosten van de voornaamste basisactiviteiten (processen, opdrachten, taken,...) te bepalen en te evalueren. Daarnaast werkt de instelling een systeem uit om de kost van ontwikkeling van projecten te bepalen en te evalueren.

18.14. Bezorgen van periodieke staten en monitoringen

Art 18.14.1

De instelling zal, overeenkomstig de richtlijnen van de Regering, aan de voogdijminister(s) en aan de Staatssecretaris van Begroting, evenals aan de FOD Sociale Zekerheid en aan de FOD BOSA, maandelijks een staat van de ontvangsten en uitgaven aangaande het beheer bezorgen.

De OISZ zetten een periodieke 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 rekeningen van de sociale zekerheid aan de INR en van de ESSPROS-SHA-rekeningen aan Eurostat verbinden de OISZ zich ertoe om met de FOD Sociale Zekerheid en de FOD-BOSA, aan het consolidatieproces samen te werken en alle voor dit doel nodige informatie ter beschikking te stellen.

Art 18.14.2

De instelling verbindt er zich toe om volledig en tijdig volgende monitoringsoefeningen op te sturen:

- de maandelijkse monitoring van de onderbenutting van de beheersbegroting en van de geselecteerde uitgaven uit de opdrachtenbegroting bij de OISZ,

- de semestriële monitoring van de uitvoering van de personeelsbegroting bij de OISZ, conform de SEPP-methodologie,
- de periodieke monitoring van de grote posten uit de opdrachtenbegroting bij de OISZ en de budgettaire opvolging van de uitvoering van de besliste begrotingsmaatregelen voor de OISZ, via de Commissies Financiën en Begroting (CFB).

Art 18.14.3

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.

18.15. Verbintenissen over de spending reviews

Art 18.15.1

De Ministerraad van 18/12/2020 keurde de aanpak goed voor het uitvoeren van spending reviews voor de federale overheid (inclusief de sociale zekerheid). Volgens de vastgelegde procedure worden de thema's voor het doorvoeren van een spending review door de Ministerraad beslist. De Staat verbindt zich ertoe om de OISZ tijdig te betrekken bij de voorbereiding van beslissingen m.b.t. nieuwe toekomstige projecten in dit verband. De OISZ engageren zich om loyaal mee te werken aan het uitvoeren van spending reviews met betrekking tot hun domein, die conform deze procedure worden vastgelegd en de beschikbare middelen in te zetten om te komen tot een kwalitatieve afronding van de betrokken reviews.

18.16. Verbintenissen over de betalingstermijnen

Art 18.16.1

De OISZ verbinden zich ertoe om op systematisch en transparante wijze te rapporteren over de betalingstermijnen ten opzichte van hun leveranciers en engageren zich ertoe om de betalingstermijnen van de facturen steeds te respecteren.

19. Meewerking aan transversale projecten

Art. 19.1

De OISZ engageren zich ertoe, ieder wat hen betreft, om zich in te schrijven in de transversale federale strategieën inzake administratieve vereenvoudiging, inzake open data, inzake armoedebestrijding en inzake bestrijding van sociale fraude. De realisatie van concrete actieplannen is afhankelijk van de hiertoe door de Staat ter beschikking gestelde middelen.

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 "handstreaming", 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.

Art 19.2

De OISZ nemen actief deel aan de federale netwerken “Klantgerichtheid” en “Klachtenbeheer”, rapporteren periodiek en minstens jaarlijks de indicatoren van hun klachtenbeheer, en dragen constructief bij aan de verwezenlijking van het federaal beleid over klantgerichtheid en klachtenbeheer.

De OISZ meten tijdens de duur van de bestuursovereenkomst minstens 1 maal de klantentevredenheid met het oog op het verbeteren van hun producten- en dienstverlening.

De OISZ verbinden zich ertoe om de digitale en fysieke toegankelijkheid te optimaliseren, waarbij zij het digitale aanbod laten evolueren en ook de andere contactmogelijkheden verzekeren rekening houdend met de doelgroep en de specificiteit van elke instelling, alsook met de beschikbare middelen. De gebruiksvriendelijkheid van de elektronische toepassingen, en het aanbieden van ondersteuning aan de burger zijn hierbij belangrijke troeven.

Met betrekking tot het niet-gebruiken van de rechten verbinden de betrokken OISZ zich ertoe om samen te werken met de FOD Sociale Zekerheid, de POD Maatschappelijke Integratie en elke belanghebbende partij, in het kader van een Task Force die rapporteert aan het College van de OISZ, om de risico's te identificeren en de Regering uiterlijk op 30 september 2022 operationele pistes voor te stellen, ook rekening houdend met de maatregelen vervat in het Federaal Plan tegen armoede en ongelijkheid.

De OISZ verbinden zich ertoe om de digitale kloof te bestrijden en deel te nemen aan de maatregelen die de federale staat in dit verband heeft genomen, met inbegrip van de opleiding van hun personeelsleden om burgers en bedrijven te helpen toegang te krijgen tot hun elektronische diensten.

De OISZ onderzoeken de haalbaarheid van simulatietools om de (takoverschrijdende) impact van individuele keuzes door de sociaal verzekerde en/of van gebeurtenissen te ondersteunen en te illustreren op korte en lange termijn.

Het College van de OISZ en de sociale partners geven de federale regering concrete voorstellen over de actualisering van het “Handvest van de sociaal verzekerde” in het kader van de optimalisatie van de rechten van de sociaal verzekerden en de aanpassing van de uitoefening van deze rechten aan

de maatschappelijke en technologische evoluties. Het college van de OISZ wordt hierbij ondersteund door de werkgroep “College van de OISZ en de FOD Sociale Zekerheid” die de toepassing van het “Handvest van de sociaal verzekerde” opvolgt. Deze werkgroep betreft de sociaal verzekerden en de instellingen van sociale zekerheid hierbij systematisch en proactief.

Art 19.3

De OISZ verbinden zich ertoe om verder actief deel te nemen aan het transversale project EESSI, dat het mogelijk maakt om de administratieve lasten voor de bedrijven en de burgers die hun recht op vrij verkeer binnen de Europese Unie uitoefenen te beperken en om een snellere uitoefening van de rechten en effectievere controles te realiseren.

De OISZ onderhouden de bestaande Business Use Cases op basis van de bestaande specificaties, voor dewelke zij respectievelijk bevoegd zijn. Nieuwe Business Use Cases of nieuwe specificaties kunnen door de Belgische vertegenwoordigers in de bevoegde Europese organen niet worden aanvaard zolang de Europese Commissie niet instaat voor het aanbieden van door haar gefinancierd Platform-as-a-Service ter ondersteuning van deze nieuwe Business Use Cases. Met het oog op deze doelstelling, voorzien de OISZ de nodige financiering voor hun eigen applicaties en nemen de onderhoudskosten van de applicatie RINA, die hun ter beschikking is gesteld, voor hun rekening. De kosten van onderhoud en ondersteuning worden door de OISZ voor hun rekening genomen, onverminderd de afspraken die zij hebben gemaakt met organisaties van hun secundaire netwerk – volgens de modaliteiten goedgekeurd door het College.

Art 19.4

§ 1. De OISZ werken actief samen met de verschillende ombudsdiensten en ombudslieden, overeenkomstig de samenwerkingsprotocollen met hen gesloten.

Om onder meer een geïntegreerde, vereenvoudigde en gecoördineerde behandeling te bieden aan een klacht die betrekking heeft op de bevoegdheidsgebieden van verschillende ombudsdiensten en ombudslieden, verbindt de Staat zich ertoe de rol van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) te versterken door het om te vormen tot één enkel aanspreekpunt voor de klager en de betrokken administratie, en door het de bevoegdheid te geven om dit soort van klacht op een unieke, globale en geïntegreerde manier op te lossen in al zijn aspecten.

§ 2. Meer specifiek, bevorderen de OISZ bij de behandeling van klachten de samenwerking met de Federale ombudsman, overeenkomstig het samenwerkingsprotocol voor de relaties tussen de Federale ombudsman en de OISZ bij de behandeling van klachten.

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

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

De bevoegde dienst van de instelling antwoordt ten laatste binnen een termijn van vijftien werkdagen vanaf de ontvangst van de vraag, tenzij er bij de toepassing van artikel 11, 1e lid van de

wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen een kortere termijn wordt opgelegd.

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

20. Slotbepalingen

Art 20.1

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.

Getekend op 17 mei 2024

Voor de HVW:

- De voorzitter van het Beheerscomité

Xavier Verboven

- De vertegenwoordigers van de werknemers- en werkgeversorganisaties, aangesteld door het Beheerscomité

Koen Meesters

Katrien Allaert

Raf De Weerd

Marie-Noëlle Vanderhoven

Voor de Staat:

- De minister van Werk

Pierre-Yves Dermagne

- De minister van Ambtenarenzaken

Petra De Sutter

- De staatssecretaris voor Begroting

Alexia Bertrand

- Het Algemeen Beheer

Stijn De Wilde

Quentin Labarre