



De RVA *in* **2014**

Volume 1:
activiteitenverslag

Woord vooraf



Meer doen ...

Implementatie van talrijke hervormingen

Sinds de crisis van 2009 moet de RVA het hoofd bieden aan een groot arbeidsvolume, de uitvoering van nieuwe opdrachten, de implementatie van talrijke hervormingen, hoge verwachtingen vanuit de maatschappij en grotere verbintenissen met de regering.

Het gemiddelde maandelijkse aantal personen dat werkloosheidsuitkeringen ontvangt, is lichtjes afgenomen in 2014 (zie volume 2: Indicatoren van de arbeidsmarkt en evolutie van de uitkeringen). De werklast is daardoor niet verminderd, want de daling van het aantal uitkeringstrekkers wordt gecompenseerd door de toename van de transities op de arbeidsmarkt, wat zorgt voor meer aanvragen. Bovendien is de behandeling van de uitkeringsaanvragen veel complexer geworden sinds de invoering van de hervormingen inzake degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen en de hervormingen inzake inschakelingsuitkeringen. Ten slotte zijn de rechten inzake werkloosheidsuitkeringen meer en meer verbonden aan voorwaarden op het gebied van de beroepsloopbaan, wat meer berekeningen en verificaties vergt. Zo steeg bijvoorbeeld het aantal aanvragen om werkloosheidsuitkeringen en de berekening van de beroepsloopbaan met 7% in vergelijking met 2009, wat nochtans een recordjaar was wat het totale aantal uitkeringstrekkers betreft. Het

aantal dossiers inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet, die ook verbonden zijn aan voorwaarden inzake duur van de loopbaan, steeg met 6% in vergelijking met 2013. Het aantal evaluaties in het kader van de opvolging van het actief zoekgedrag naar werk nam op zijn beurt toe met 66%, nog steeds in vergelijking met 2013.

Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers, dat afhangt van de RVA, wordt sinds 2007 ook geconfronteerd met een voortdurende toename van het arbeidsvolume. Hoewel het aantal faillissementen voor de eerste keer lichtjes daalde in 2014, steeg het aantal vergoede werknemers en het aantal betaalde vergoedingen nog in 2014 (respectievelijk met 4,5% en 5,6% in vergelijking met 2013).

Sinds 2009 werd de reglementering die de RVA toepast 198 keer gewijzigd, waarvan 35 keer in 2014. Van die laatste wijzigingen dienen de volgende te worden vermeld: de nieuwe opdracht inzake de ontslagcompensatievergoeding, waarover werd beslist in het kader van de harmonisering van het statuut arbeiders-bedienden, de hervorming van de procedure van de begeleiding en van de actieve opvolging van de werkzoekenden en de hervorming van de bepalingen die van toepassing zijn op de artiesten. Uiteraard moeten daaraan de belangrijke hervormingen worden toegevoegd die aan het einde van het jaar in uitvoering van het nieuwe regeerakkoord werden gepubliceerd. Die hervormingen zullen echter pas in 2015 in werking treden en zullen dus in het volgende verslag worden besproken.

De bestuursovereenkomst 2013-2015 van de RVA voorziet bovendien 181 verbintenissen (tegenover 126 en 80 in de vorige twee overeenkomsten).

... en beter

Naleven van de termijnen en van de kwaliteit

In 2014 heeft de RVA alle verbintenissen van zijn bestuursovereenkomst nageleefd.

Het naleven van de bestuursovereenkomst, die in tal van kwaliteits- en dienstverleningsnormen en behandelings- of betalingstermijnen voorziet, garandeert een goede dienstverlening aan de sociaal verzekerden en aan de werkgevers.

Tevredenheidsenquêtes

De RVA meet de tevredenheid van zijn klanten aan de hand van een tevredenheidsenquête. In 2014 werd gemeten hoe tevreden de klanten zijn die de RVA telefonisch contacteren. De tevredenheidsgraad ten aanzien van het personeel van de RVA bedroeg 83% (zoals tijdens de laatste enquête in 2012). In 2014 werd er ook gepeild naar de tevredenheid over de dienstverlening van de RVA inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet en op het vlak van de elektronische toepassingen tijdelijke werkloosheid voor de werkgevers. De algemene tevredenheid bedroeg procentueel respectievelijk 95% en 90%.

Voortzetting van de modernisering

Om al zijn verbintenissen na te komen en om de steeds uitgebreidere en complexere opdrachten op een efficiënte wijze uit te voeren, blijft de RVA investeren in de informatisering van zijn werkprocessen.

De RVA bleef ook verder elektronische toepassingen voor de werknemers en de werkzoekenden ontwikkelen. De elektronische procedure om onderbrekingsuitkeringen aan te vragen (met inbegrip van ouderschapsverlof en verlof om medische bijstand), die eind 2013 werd gelanceerd, werd uitgebreid naar de werknemers uit de overheidssector. Steeds meer werknemers en werkgevers maken gebruik van die procedure (12 212 elektronische aanvragen eind 2014). De RVA maakt steeds vaker gebruik van de eBox, dat is de nieuwe elektronische mailbox van de sociaal verzekerden. Eind 2014 waren 103 150 elektronische mailboxen geactiveerd en 81% van de documenten die in die toepassing worden geraad-

pleegd, zijn RVA-documenten. De RVA lanceerde in september 2014 meer in het bijzonder de elektronische controlekaart waarmee de werkloze maandelijks zijn periodes van werkloosheid en de andere gebeurtenissen die een invloed hebben op de vergoeding kan aangeven. Die toepassing – beschikbaar op pc, tablet of smartphone – werd aan het einde van het jaar door meer dan 20 000 werklozen gebruikt. Ze kreeg een e-gov-award Agoria voor de gebruiksvriendelijkheid.

Bovendien gebeuren de diensten aan de werkgevers steeds meer op digitale wijze. In 2014 werden meer dan 1,2 miljoen aangiftes tijdelijke werkloosheid elektronisch ingediend (zijnde 97,7% tegenover 51% in 2010). Het aantal elektronische aangiftes van sociaal risico (elektronische variant van de papieren formulieren) is in 2014 nog met 15% gestegen, en heeft de kaap van 4,2 miljoen overschreden. De elektronische aangiftes in de werkloosheidssector vertegenwoordigen 90% van de elektronische aangiftes van sociaal risico voor de volledige sociale zekerheid. De RVA bezorgde, ontving en raadpleegde eveneens, via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, tientallen miljoenen attesten.

Ten slotte voerde de RVA in 2014 een grondige modernisering door van de geïnformatiseerde directiezaal (cockpit). Dankzij die nieuwe omgeving kunnen alle beheers- en performantie-indicatoren veel flexibeler en gedetailleerder worden opgevolgd op centraal en lokaal niveau.

De RVA is bekommerd om zo efficiënt mogelijk fraude en oneigenlijk gebruik te verminderen en blijft dus ook zijn controleprocedures verder informatiseren. Datamatching, zowel a priori als a posteriori, wordt steeds meer veralgemeend. De technieken van datamining worden ook steeds vaker gebruikt om de onderzoeken beter toe te spitsen op de risicosituaties. Dat heeft als resultaat dat de RVA nooit eerder een zo hoog bedrag aan onterecht ontvangen uitkeringen heeft vastgesteld als in 2014 (en waarvoor hij de terugbetaling heeft bevolen), namelijk 140 miljoen euro, met inbegrip van de terugvordering van bepaalde voorschotten, en dat niet-tegenstaande het feit dat de RVA door preventieve acties veel meer dan voorheen, onverschuldigde betalingen kan voorkomen. Dit preventieve luik werd, in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen,

aanzienlijk uitgebreid in 2014 om cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met vergoedingen voor arbeidsongeschiktheid te voorkomen en om valse of onjuiste aangiftes inzake adres, nationaliteit en gezinssamenstelling te vermijden.

Om ten slotte de arbeidsomstandigheden van de medewerkers en het onthaal van de klanten te optimaliseren, bleef de RVA ook zijn gebouwen moderniseren, met name in Nijvel, Mechelen en Aarlen. Ook de infrastructuur werd in functie van het telewerk aangepakt.

Ontwikkeling van de medewerkers

De RVA bleef ook een groot aantal middelen investeren in het welzijn en de ontwikkeling van zijn medewerkers.

Sinds vele jaren zijn de continue vorming en het delen van kennis geïnstitutionaliseerd.

Het opleidingsaanbod werd nog gediversifieerd, zowel inhoudelijk als qua leervormen. De gewone klassikale opleiding blijft bestaan, maar wordt aangevuld en gecombineerd met andere leervormen, zoals e-learning, coaching op de werkvloer of 'serious games', een concept dat wijdverspreid raakt in de arbeidswereld. Andere technieken zoals webinars en bedrijfstheater worden ook aangewend. Om deze opdracht te vervullen, kan het Nationaal Opleidingscentrum van de RVA rekenen op een netwerk van 259 lesgevers. 82% van het opleidingsaanbod wordt verzorgd door lesgevers van de RVA. In 2014 werden niet minder dan 10 395 opleidingsdagen gevolgd op het hoofdbestuur, dat is een stijging met 27% in vergelijking met 2013. De opleiding richt zich hoofdzakelijk op de nieuwe reglementeringen en op het perfectioneren van de kaderleden qua management. De stijging valt echter vooral te verklaren door de uitzonderlijke inspanning die in 2014 werd geleverd om de medewerkers nuttige informatie te bezorgen in het kader van de bevoegdheidsoverdrachten ingevolge de 6de staatshervorming en door de opleiding en ondersteuning van de kaderleden en de medewerkers bij de voorbereiding van de nieuwe evaluatiecyclus. De uitbreiding van telewerk en lean management zorgden ook voor bijkomende opleidingen. Tot slot werden ook specifieke opleidingen gegeven in het kader van duurzame ontwikkeling (EMAS) en om het fenomeen armoede en de gevolgen ervan beter te begrijpen.

Lokaal werden 36 616 bijkomende opleidingsuren gevolgd in 2014, dat is ook een stijging met 27% in vergelijking met 2013.

Ten slotte werd een nieuw en krachtig platform ingevoerd in 2014 om het opleidingsaanbod en de leerprocessen te beheren. Het is een interactieve toepassing die voor iedereen toegankelijk is en die selfservice en paperless werken mogelijk maakt.

Het documentatiebeheer gebeurt aan de hand van twee elektronische bibliotheken die duizenden documenten en de becommentarieerde wetteksten bevatten. Die documenten worden voortdurend bijgewerkt. Een groot deel van die bibliotheken is ook beschikbaar voor externen. Daartoe kunnen ze zich gratis inschrijven op de website van de RVA (3 118 nieuwe inschrijvingen sinds 2013). Het delen van kennis gebeurt via e-communities, interviews en workshops. De overdracht van kennis die dreigt verloren te gaan in geval van uitdiensttreding, gebeurt aan de hand van de opvolging van de kritieke functies en de uitwerking en bijwerking van 'survivalkits' (14 voor gemeenschappelijke functies en 8 voor unieke functies).

Maar de ontwikkeling van de medewerkers gaat verder dan opleiding en kennismanagement. Sinds 2012 krijgen de personeelsleden die willen evolueren in hun functie loopbaanbegeleiding aangeboden. Bovendien coördineert een koepel 'welzijn' alle initiatieven van de verschillende diensten die bevoegd zijn voor die materie. In 2014 werd de geïntegreerde aanpak van de RVA inzake preventie bovendien beloond met een Ethias Prevention Award.

In het kader van de betrokkenheid en de responsabilisering van de medewerkers heeft de RVA in 2014 ook talrijke workshops over lean management georganiseerd, die geholpen hebben om de horizontale en verticale communicatie te versterken en om de procedures te vereenvoudigen.

Telewerk thuis en in een satellietbureau werd in 2014 uitgebreid naar alle centrale diensten en naar alle werkloosheidsbureaus van de RVA. Eind 2014 is het voor elk personeelslid dat telewerkbare taken uitvoert mogelijk om thuis te werken. 40% van de medewerkers heeft die keuze gemaakt en maakt er effectief gebruik van (38% thuis en 2% in een satellietbureau). Die evolutie gaat gepaard met een experiment met de gedeelde werkplek in bepaalde

diensten van het hoofdbestuur en in sommige werkloosheidsbureaus waar de infrastructuur dit toelaat.

De interne communicatie gebeurt via een interne onlinekrant op de homepagina van het intranet (meer dan 500 nieuwsberichten in 2014), een maandelijks elektronische nieuwsbrief voor het kaderpersoneel (750 personen) en een driemaandijks magazine voor het voltallige personeel (5 000 personen). De directie Communicatie zorgt ook, met een netwerk van woordvoerders, voor de externe communicatie, met meer dan 1 845 artikels over de RVA in de externe media in 2013 als resultaat. Sinds 2014 is de RVA ook te vinden op Facebook en Twitter.

De RVA heeft in 2014 ook zijn financiële processen gemoderniseerd door een nieuw boekhoudkundig systeem te installeren waarmee het nieuwe ESR-conforme genormaliseerde boekhoudplan van de openbare instellingen van sociale zekerheid kan worden toegepast. Ook voor de werkloosheidsbureaus werd een nieuw boekhoudkundig systeem uitgewerkt. In samenwerking met de uitbetalingsinstellingen werd het opvolgingssysteem van de financiële middelen die ze aan voorschotten krijgen om de werkloosheidsuitkeringen te betalen, geoptimaliseerd. Zo konden die liquiditeiten bij de uitbetalingsinstellingen met bijna 5 miljoen euro worden verminderd in 2014.

Ten slotte zorgt een dienst Organisatieontwikkeling voor de ondersteuning van het management bij de bepaling en de uitwerking van de strategie die het mogelijk maakt de missie en de visie van de instelling te realiseren. Alle directies en alle bureaus gebruiken het EFQM-model en beschikken over een operationeel plan dat hun projecten en verbeteringsacties integreert. Eind 2014 werden 2 studiedagen georganiseerd. Dankzij die dagen konden meer dan 600 kaderleden van de RVA rechtstreeks worden geïnformeerd over de nieuwe strategie 2015-2017 van de RVA en konden ze op meer diepgaande wijze kennis maken met de activiteiten, producten en diensten die de verschillende directies van het hoofdbestuur aanbieden.

Ondersteuning van het beheer

De RVA zorgt ook voor een optimale ondersteuning van het paritair beheer en van het beleid van de regering door experts te laten deelnemen aan talrijke vergaderingen en door de terbeschikkingstelling van een groot aantal gedetailleerde nota's en analyses, voorstellen tot aanpassing van de reglementering, statistieken en innovatieve studies, financiële rapporten, evaluaties van maatregelen en budgettaire ramingen.

De statistiek werkloosheid die maandelijks wordt gepubliceerd, werd ook herzien en aanzienlijk uitgebreid sinds juli 2014.

De voorbereiding van de 6de staatshervorming

De 6de staatshervorming heeft de overdracht van bevoegdheden van de RVA naar de gewesten en de gemeenschappen met zich meegebracht: opvolging van de actieve en passieve beschikbaarheid van de werklozen, plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen, dienstencheques, maatregelen voor de activering van de uitkeringen, vrijstellingen voor het hervatten van studies en voor het volgen van een opleiding, outplacement, een deel van de loopbaanonderbreking ... Die bevoegdheden werden juridisch gezien overgedragen op 1 juli 2014.

De RVA blijft, op grond van het continuïteitsbeginsel, die bevoegdheden echter uitoefenen tot op het moment dat de gewestinstellingen in staat zijn om het operationele beheer ervan over te nemen. De effectieve overdracht van de personeelsleden zal ten laatste op dat moment gebeuren. Dat tijdstip kan per materie en per gewest verschillend zijn.

De voorbereiding van deze overdrachten brengt heel wat extra werk met zich mee voor de RVA-diensten. Het gaat met name over:

- het opstellen en het onderhandelen van het protocol van 4 juni 2014 tot regeling van de verdeling van de rollen en de verbintenissen tijdens de overgangsfase,
- de voorstellen tot aanpassing van de reglementering die de overname van de bevoegdheden door de gewesten mogelijk moeten maken,

- het beheer van 4 aparte budgetten en boekhoudingen (1 federale en 3 gewestelijke) en de regeling van de financiering per gewest en gemeenschap,
- de voorbereiding van de besluiten en de mededelingen inzake de personeelsoverdracht.

In 2014 werd ook een uitgebreid opleidings- en stageplan voor onze collega's van de gewesten op touw gezet. Daarbij waren 62 lesgevers van de RVA betrokken en ging het om 101 sessies en 1 007 inschrijvingen. Sinds 1 juli 2014 moet de RVA ook antwoorden op talrijke vragen i.v.m. reglementering, financiën, statistieken en informatica of personeel van de parlementen, regeringen of besturen van de gewesten en gemeenschappen. Deze voorbereidingsactiviteiten worden intensief voortgezet in 2015.

Partnerschappen en synergieën

De RVA is ervan overtuigd dat een goede samenwerking met zijn partners leidt tot een optimalisering van de resultaten van zijn acties op de maatschappij en van de tevredenheid van zijn klanten. De RVA onderhoudt gestructureerde partnerschappen, vooral met de uitbetalingsinstellingen, de gewestelijke tewerkstellingsdiensten en opleidingsdiensten en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. Samen met de uitbetalingsinstellingen heeft de RVA in het bijzonder twee grote projecten, die al eerder werden vermeld, gerealiseerd inzake de elektronische controlekaart en op het vlak van preventie van bepaalde inbreuken. De samenwerking met de gewestinstellingen betrof uiteraard de voorbereiding van de overdracht van bevoegdheden. De uitwisselingen op centraal en lokaal niveau met de OCMW's en de POD Maatschappelijke Integratie hadden vooral betrekking op de problematiek van het einde van het recht op inschakelingsuitkeringen en op de budgettaire impact van de regeringsmaatregelen.

De RVA werkt ook actief mee aan synergieën met de andere sociaalezekerheidsinstellingen, zowel op het vlak van human resources, logistiek, informatica als audit.

Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Sinds 2012 beschikt de RVA over een milieubeheersysteem om het water-, elektriciteits- en brandstofverbruik te verminderen. De RVA heeft ook al sinds verschillende jaren en geleidelijk een elektronische variant ontwikkeld voor al zijn formulieren die door de werkgevers moeten worden ingevuld. Zoals hierboven al werd aangehaald, is er een groeiend gebruik van de elektronische formulieren en aangiftes, waardoor het papierverbruik afneemt.

Na in 2013 het EMAS-certificaat te hebben ontvangen voor het gebouw van het hoofdbestuur, behaalde de RVA in 2014 hetzelfde certificaat voor 3 werkloosheidsbureaus. Het proces zet zich geleidelijk voort voor de andere gebouwen waarvan de RVA eigenaar is.

In het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft de RVA opnieuw, zoals hij dat al 4 jaar doet, talrijke stagiairs, zowel studenten als werkzoekenden, onthaald. In de loop van het schooljaar 2013-2014 waren ze met 463.

... met minder

De RVA beheert rigoureus de publieke middelen die hem ter beschikking worden gesteld en implementeert de principes van lean management.

Ondanks een hoog werkvolume, nieuwe opdrachten en een toegenomen complexiteit is het personeelsbestand met 447 eenheden, d.i. met 10% gedaald tegenover 5 jaar geleden. Die daling houdt rekening met de aanwerving gedurende het eerste semester 2014 van bijkomende facilitatoren voor de uitbreiding van de opdracht van de opvolging van het actieve zoekgedrag naar werk. Zonder die nieuwe opdracht zou de daling meer dan 500 personen hebben bedragen (-12%).

Dankzij de investering, de motivatie en de competenties van alle personeelsleden, die ik van harte feliciteer, heeft de RVA tot nu toe al zijn verbintenissen nochtans met succes nageleefd.

Zoals de andere federale openbare besturen wordt de RVA in 2015 onderworpen aan nooit geziene drastische besparingen die een vermindering met 4% betekenen voor het personeelsbudget, met 20% op zijn werkingsbudget (met inbegrip van informatica) en met 20% op zijn investeringsbudget. Die vermindering zal van 2016 tot 2019 jaarlijks worden opgetrokken met 2% bijkomende besparingen.

De RVA heeft op die regeringsbeslissing geanticipeerd door in het eerste semester van 2014 een reorganisatie van zijn buitendiensten voor te bereiden. Die reorganisatie beoogt tevens de aanpassing aan de institutionele en demografische wijzigingen. Ze maakte het voorwerp uit van een breed overleg met de vakorganisaties en werd finaal in juli 2014 goedgekeurd door het beheerscomité en de voogdijminister van de RVA. De reorganisatie moet de RVA in staat stellen op termijn te besparen via efficiëntiewinsten en een betere werkverdeling. Ze zal het ook mogelijk maken nog efficiënter en uniformer te functioneren. De implementatie ervan zal echter geleidelijk gebeuren en zal in het begin slechts zeer gedeeltelijk bijdragen aan de opgelegde drastische besparingen.

Aangezien er al jarenlang een rigoureuus beheer werd gevoerd met de voormelde resultaten, zullen er dus keuzes moeten worden gemaakt om de nieuwe budgettaire enveloppes te respecteren, waarbij de dienstverlening aan de sociaal verzekerden en de werkgevers zo weinig mogelijk hinder mag ondervinden. Het zal niettemin moeilijk worden om globaal hetzelfde performantieniveau aan te houden. En dat temeer daar de complexiteit van de reglementering haar grenzen heeft bereikt en een bijkomende werklast met zich meebrengt die niet verenigbaar is met de legitieme doelstelling om te besparen op de openbare uitgaven.

Externe erkenningen

Na in 2013 de prijs voor goede praktijken voor Europa vanwege de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid te hebben gewonnen, kreeg de RVA in 2014 – bovenop de twee voormelde awards – het vijfsterrencertificaat 'Recognized for Excellence EFQM'. Dat certificaat werd afgeleverd door een hoog gekwalificeerde jury na een veeleisend assessment van meerdere dagen bij de meeste diensten en na meer dan 180 interviews. Het is een erkenning van de kwaliteit van het beheer en van de diensten van de RVA en van het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers.

De administrateur-generaal

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'G' followed by a horizontal line and a vertical line ending in a dot.

Georges Carlens



Zitting van het Beheerscomité van de RVA

(voor de volledige samenstelling, zie pagina 27)

Inhoudstafel

Woord vooraf	3
1 Het RVA-jaar 2014 in vogelvlucht	19
2 Organisatie en beheer van de RVA	
2.1 De structuur van de RVA	27
2.1.1 Het Beheerscomité	27
2.1.2 Organigram	28
2.1.3 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	30
2.1.4 Contactgegevens van de werkloosheidsbureaus	31
2.2 De reglementaire evoluties	33
2.2.1 Nieuwe maatregelen	33
2.2.2 Wijzigingen in de bestaande bepalingen	35
2.3 De partners van de RVA	45
2.3.1 Verplichte lokale acties partnerships	45
2.3.2 De uitbetalingsinstellingen	46
2.3.3 De gewestinstellingen: voorbereiding regionalisering	46
2.3.4 De gemeenten	47
2.3.5 De andere instellingen van de sociale zekerheid (OISZ)	48
2.3.6 OCMW	48
2.3.7 Samenwerking in de controlediensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, politiediensten en gerecht	49
2.3.8 De federale ombudsman	49
2.3.9 De internationale contacten	50
2.4 Het beheer van de RVA	51
2.4.1 Het beheersmodel	52
2.4.2 De uitvoering van de bestuurovereenkomst in 2014	53
2.4.3 De strategie 2012-2014	54
3 De activiteiten van de RVA	
3.1 De activiteiten van de diensten Toelaatbaarheid	61
3.1.1 Procedure	61
3.1.2 Cijfergegevens	62
3.1.3 Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	65

3.2 De activiteiten van de diensten Verificatie	67
3.2.1 Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen	67
3.2.2 Controle van de betaling van de andere uitkeringen	69
3.3 De activiteiten van de diensten Vrijstellingen	71
3.4 De activiteiten van de diensten voor de handhaving van het systeem	73
3.4.1 Het controlebeleid van de RVA	73
3.4.2 De samenwerking met andere instanties	74
3.4.3 Fraudeobservatorium	76
3.4.4 Controle via het gebruik van databanken	77
3.4.5 Controle via het verbeteren van de gegevensanalyse	80
3.4.6 Controle via de tussenkomst van een sociaal controleur of inspecteur	81
3.4.7 Resultaten van de operationele plannen	83
3.5 De activiteiten van de diensten Betwiste Zaken	95
3.5.1 Voornaamste redenen van betwistingen	96
3.5.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	97
3.6 De activering van het zoekgedrag naar werk van de volledig werkloze	103
3.6.1 Inleiding	103
3.6.2 De klassieke opvolgingsprocedure	104
3.6.3 De opvolgingsprocedure voor de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen	105
3.6.4 De opvolgingsprocedure van de jonge werkzoekenden tijdens de beroepsinschakelingstijd	107
3.6.5 De beroepen	109
3.7 De activiteiten van de diensten Terugvorderingen	111
3.7.1 De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen	111
3.7.2 Principes van de terugvordering	111
3.7.3 Terugvorderingsprocedure	111
3.7.4 Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus	114
3.7.5 Situatie van de terugvorderingen door de Administratie van de niet-fiscale invordering en de terugvorderingen op weerspannige debiteurs in het buitenland	117
3.7.6 Algemene beschouwingen	118
3.8 De gerechtelijke geschillen	119
3.8.1 Beroepen tegen de beslissingen van de RVA	119
3.8.2 Gerechtelijke beslissingen	121
3.8.3 Balans van de gerechtelijke geschillen	124
3.9 De activiteiten van de dienst Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking	125
3.9.1 Inleiding	125
3.9.2 Behandelde dossiers	125
3.9.3 Betaaltermijn	126
3.9.4 Juistheid van de beslissingen	126
3.9.5 Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking	126

3.10 De inschakelingsmaatregelen	127
3.10.1 De activeringsmaatregelen	127
3.10.2 Andere inschakelingsmaatregelen	132
3.10.3 Attesten afgeleverd met het oog op aanwerving	134
3.11 Verwerking van de beslagprocedures	135
3.11.1 Inleiding	135
3.11.2 De klassieke opvolgingsprocedure	135
3.11.3 Documenten behandeld door de centrale dienst Beslagleggingen en de werkloosheidsbureaus	136
3.11.4 Evolutie van het aantal procedures binnen de centrale dienst Beslagleggingen	137
3.11.5 Scanning	138
3.12 Elektronische dienstverlening	139
3.12.1 Elektronische controlekaart	139
3.12.2 De eBox Burger	140
3.12.3 De elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking	140
3.12.4 Elektronische aangifte van tijdelijke werkloosheid	141
3.12.5 Online aanvragen en afleveren van werkkaarten	141
3.12.6 Gebruik van sms	142
3.12.7 Aangiften van sociale risico's	142
3.12.8 Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid	144

4 De ondersteunende diensten

4.1 Personeel, organisatie en communicatie	149
4.1.1 Human resources	149
4.1.2 De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum	154
4.1.3 De directie Kennismanagement	159
4.1.4 De activiteiten van de directie Communicatie	161
4.1.5 De dienst Organisatieontwikkeling	165
4.2 Financieel beheer	167
4.2.1 Inleiding	167
4.2.2 Opdrachtenbegroting	168
4.2.3 Beheersbegroting	171
4.2.4 De activiteiten van de Financiële diensten in 2014	174
4.3 De Supportdiensten	177
4.3.1 De Directie ICT	177
4.3.2 De activiteiten van de directie Werkprocessen	179
4.3.3 De directie Werken en Materieel	180
4.3.4 De Taaldienst	181

5 Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)

Inleiding	185
5.1 Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving	187
5.2 Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	189
5.2.1 Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructureringen	189
5.2.2 Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen	193
5.2.3 Tijdelijke werkloosheid	194
5.3 Beheer van de middelen	195
5.3.1 Financiële middelen	196
5.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken	200
5.3.3 Middelen inzake informatica en toepassingen	202
5.3.4 Informatie en communicatie	203
5.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	205
Lijst van afkortingen	209



1

*Het RVA-
jaar 2014
in vogelvlucht*

1

Het RVA-jaar 2014 in vogelvlucht



2014 was het jaar waarin de regionalisering tastbaar werd bij de RVA, waarin de Rijksdienst een geleidelijke maar grondige reorganisatie van zijn diensten op de rails zette en waarin de middelen, zowel op personeels- als op budgettair vlak verder ingeperkt werden. Dankzij de inspanningen van de medewerkers op alle niveaus slaagde de RVA er toch in om alle bepalingen van de bestuursovereenkomst na te leven. Bovendien behaalde de RVA drie onderscheidingen: een EFQM-label, een eGov Award en een Ethias Prevention Award.

De bevoegdheidsoverdrachten: start overgangperiode

De wet op de bevoegdheidsoverdrachten voorzag de theoretische overdracht van bevoegdheden naar de gewesten vanaf 1 juli 2014 en de financieringswet de overdracht van budget en personeel vanaf 1 januari 2015. Er is een overgangperiode voorzien waarbij de RVA de overgedragen bevoegdheden verder blijft uitvoeren om zo de continuïteit ervan te verzekeren. Die periode loopt tot het moment waarop de gewesten operationeel in staat zijn om de opdrachten over te nemen. Om de betrekkingen tussen de RVA en de gewesten te regelen tijdens die periode werd een samenwerkingsprotocol opgesteld en ondertekend.

In de loop van 2014 werden ook afspraken gemaakt met de gewesten over de overdracht van personeelsleden. In totaal zullen 878 voltijds equivalenten op termijn gaan werken bij een gewestinstelling. Een aantal medewerkers zal automatisch de overstap maken aangezien hun hoofdactiviteit geregionaliseerd wordt (facilitatoren, PWA-medewerkers ...). Anderen zullen vrijwillig de overstap maken. Vanaf juni organiseerden de gewestinstellingen informatiesessies voor RVA-personeel dat ambtshalve zal worden overgedragen. Na de zomervakantie werden ook infosessies georganiseerd voor vrijwillige vertrekkers. Er waren ook contacten tussen de personeelsverantwoordelijken van de RVA en de gewestinstellingen. Op 24 september

kwamen de personeelsverantwoordelijken samen in het hoofdbestuur om een stand van zaken op te maken van de 6^{de} staatshervorming en van de overdracht van een aantal opdrachten van de RVA naar de gewesten.

Ook werden de nodige afspraken gemaakt om de overdracht van budgetten en informaticamaterieel mogelijk te maken vanaf 2015.

De RVA reorganiseert

Het Beheerscomité van 10 juli 2014 keurde het plan voor een geleidelijke reorganisatie van de RVA-diensten goed. Dat plan kwam tot stand na overleg met de vakbonden. De dertig RVA-kantoren blijven behouden, maar er zullen clusters van kantoren gevormd worden. Een aantal taken (back office) zullen op termijn enkel nog in 16 centraliserende bureaus uitgevoerd worden. Front officetaken, waarbij er direct contact is met het publiek, zullen in de huidige 30 vestigingen worden uitgevoerd, zodat werkzoekenden zich niet onnodig ver moeten verplaatsen voor een onderhoud met de RVA of om informatie te verkrijgen.

Dat reorganisatieplan zorgt niet voor ontslagen, houdt geen verplichte verplaatsingen in voor de medewerkers, brengt geen sluiting van bureaus met zich mee en garandeert dezelfde kwaliteitsvolle dienstverlening voor de sociaal verzekerden en werkgevers. De reorganisatie is noodzakelijk geworden door de belangrijke institutionele (bevoegdheids-overdracht), budgettaire (besparingen) en demografische (leeftijdspyramide personeel) wijzigingen waarmee de RVA te maken krijgt.

In 2014 bereidde een werkgroep met medewerkers uit verschillende diensten de reorganisatie grondig voor. 2015 zal een overgangsjaar worden waarin de implementatie van de reorganisatie wordt voorbereid.

De context: minder personeel, minder budget

De hervormingen vinden plaats tegen een erg uitdagende achtergrond. De RVA moet, net als de andere socialezekerheidsinstellingen, besparen: zowel op zijn werkingskosten als op zijn personeelskosten. Vorig jaar beschikte de RVA over een beheersbegroting van 312,54 miljoen EUR (plus 6,95 miljoen EUR aan overgedragen investeringskredieten 2013 en 3,67 miljoen EUR aan kredieten voor achterstallen inzake gecertificeerde opleidingen). Met die in totaal zowat 323 miljoen EUR moest de RVA vorig jaar zijn personeel betalen, verbeteringsprojecten financieren, gebouwen aankopen en onderhouden, informaticamateriaal aankopen ... En bovendien een overschot realiseren. Eind vorig jaar bleek dat de RVA, onder meer dankzij het rigoureuze personeelsbeleid, bijna 26 miljoen EUR van de toegekende 323 miljoen EUR niet gebruikt had. Dat overschot dient om de door de regering gevraagde gezamenlijke onderbenutting van de volledige socialezekerheidssector (133,6 miljoen EUR) te helpen realiseren. Het is al het derde jaar op rij dat de RVA zo'n onderbenutting moet realiseren.

Die budgettaire beperkingen die de Rijksdienst, maar ook andere openbare instellingen de voorbije jaren opgelegd kregen, verplichten ons tot een erg rigoureuze aanwervingsbeleid. Wanneer een medewerker met pensioen vertrekt, wordt hij niet meer automatisch vervangen. Sinds 2010 werd slechts 1 vertrek op 2 – en later zelfs maar 1 op 3 – gecompenseerd door een aanwerving. Dat leidde tot een nieuwe daling van het personeelsbestand: er waren in december 2014 85,48 budgettaire eenheden minder dan in december 2013, d.i. een daling van het personeelsbestand met 2,1%. Dat cijfer wordt nog enigszins afgezwakt door de aanwerving van 45 facilitatoren die noodzakelijk was door de toename van het aantal activeringsgesprekken. Die toename is het gevolg van de in 2013 ingevoerde activeringsprocedure voor jongeren in beroepsinschakelings-tijd, waarvoor de eerste evaluatiegesprekken in februari 2014 plaatsvonden.

De RVA beloond: EFQM, EGOV Award en Ethias Award

In 2014 kreeg de RVA drie belangrijke onderscheidingen. Het beheer van de RVA werd voor de tweede keer bedacht met een Recognised for excellence certificaat, met 5 sterren. Dat is de hoogst haalbare onderscheiding in het EFQM-model, dat de RVA gebruikt als managementmodel. Dat certificaat werd uitgereikt op basis van een lijvig kandidaatsdossier en een uitgebreid, drie dagen durend assessment waarbij assessoren van internationaal niveau workshops hadden met de top en focusgroepen en interviews organiseerden bij de medewerkers en de verantwoordelijken op alle niveaus. Ook het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen kreeg die onderscheiding. De RVA en het FSO zijn de enige twee Belgische overheidsinstanties die die onderscheiding behaalden. Het certificaat geldt voor 2 jaar.

In 2014 werd de RVA ook bekroond met een eGov Award voor de elektronische versie van de blauwe controlekaart (C3), een belangrijke erkenning voor de geleverde inspanningen van de RVA om een moderne dienstverlening te leveren aan zijn klanten. Sinds 15 september 2014 stelt de RVA een elektronische variant van de blauwe controlekaart (C3) ter beschikking via de portaalsite van de sociale zekerheid. Via de toepassing kan iedere volledig werkloze de werkloosheidsdagen en dagen waarop hij niet beschikbaar was voor de arbeidsmarkt elektronisch doorgeven aan zijn uitbetalingsinstelling. Die toepassing stuurt online de ingevoerde gegevens door naar de uitbetalingsinstellingen en de RVA. In 2014 registreerden al 22 000 gebruikers zich voor de toepassing.

De algemene aanpak van agressie bij de RVA werd in december beloond met een Ethias Prevention Award. Agressie wordt bij de RVA op een globale manier geanalyseerd, zowel preventief, corrigerend als curatief. Het gaat er in de eerste plaats om agressie te vermijden en wanneer we er dan toch mee te maken krijgen, ze te limiteren en te beheren.

Meer en meer elektronisch

De elektronische controlekaart is een belangrijke nieuwe onlinedienst, maar de RVA biedt nog andere diensten online aan. Wie officiële documenten met de RVA wil uitwisselen kan dat via de eBox burger. Eind 2014 waren er al meer dan 100 000 Belgen die die beveiligde mailbox geactiveerd hadden. De aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking kan ook volledig online, net als de aanvraag en het afleveren van een activakaart. Werkgevers zijn sinds 2011 verplicht om hun aangiften tijdelijke werkloosheid elektronisch te doen. Werkgevers zullen in de toekomst ook verplicht worden om sociale risico's, zoals bijvoorbeeld het beëindigen van een arbeidscontract, elektronisch aan te geven.

Reglementaire wijzigingen

Op 11 oktober werd de regering Michel I beëdigd. Een nieuw bewind brengt vaak veel reglementaire nieuwigheden met zich mee. Dat was deze keer niet anders. En hoewel de nieuwe regelingen pas vanaf 2015 ingaan, werd het beleidsvoorbereidende werk bij de RVA eind 2014 al gedaan. Er zijn nieuwe voorwaarden voor het recht op een inschakelingsuitkering, de vrijstelling om sociale en familiale redenen wordt afgeschaft, het bedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid wordt verminderd, de berekening van de inkomensgarantie-uitkering wijzigt, de leeftijdsvoorwaarden voor het SWT veranderen ... Ook de reglementering inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet wijzigt fors. Zo kan een tijdskrediet zonder motief niet langer vergoed worden door de RVA.

Hoewel de federale regering meer dan een halfjaar lang in lopende zaken was, bracht het jaar 2014 toch een dertigtal reglementaire wijzigingen met zich mee. In het kader van de harmonisering van de statuten van arbeiders en bedienden moest de RVA in sommige gevallen een ontslagcompensatie-uitkering toekennen aan arbeiders. De reglementering inzake het artiestenstatuut kende tal van belangrijke wijzigingen.

Hoog werkvolume, korte behandelingstermijnen

De diensten Toelaatbaarheid van de RVA, die nagaan of iemand toegelaten wordt tot de werkloosheidsverzekering, en die het bedrag van de uitkering bepalen, kregen minder werkloosheidsdossiers te verwerken dan het recordjaar 2013. Toch bleef de werklast erg hoog, niet alleen door het aantal dossiers (bijna 2,3 miljoen) maar ook door de moeilijke en vaak wijzigende reglementering. Dat geldt ook voor de diensten Loopbaanonderbreking, waar het aantal aanvraagdossiers wel steeg ten opzichte van 2013 (462 956 dossiers in 2014, d.i. +11,0%). Ook andere diensten van de RVA kenden een blijvend hoge werklast. Desondanks slaagden de medewerkers erin de gestelde normen qua afhandelingstermijnen te halen en de gemiddelde afhandelingsduur nog verder terug te dringen. In 2014 lag de gemiddelde afwerkingstermijn van een dossier Toelaatbaarheid op 7,7 dagen. Voor de loopbaanonderbrekingen steeg het percentage van het aantal betalingen binnen de gestelde termijn door naar 99,2%.

Een halt aan de sociale fraude

De RVA werkte de regeringsprioriteiten uit die vastgelegd waren in het federaal actieplan voor de bestrijding van de sociale en fiscale fraude. In het kader van de strijd tegen de sociale fraude werkte de RVA ook nauw samen met de andere sociale inspecties die deel uitmaken van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD).

In de strijd tegen de uitkeringenfraude kregen ook de uitbetalingsinstellingen meer controle mogelijkheden. Via de uitbreiding van de toegangen tot het Rijksregister konden nog meer onterechte betalingen van uitkeringen vermeden worden.

De selecties van de te onderzoeken gevallen werden verder verfijnd door het gebruik van datamining. Dat gebeurde zowel voor de onderzoeken naar het misbruik van het stelsel van tijdelijke werkloosheid als voor het misbruik van het systeem van de dienstencheques.

Een kwaliteitsvolle werkgever

Om de twee jaar wordt er een grote tevredenheidsenquête georganiseerd onder het personeel van de RVA. Ondanks de moeilijke context, waarbij er voor de medewerkers heel wat veranderingen op til zijn, bleef de algemene tevredenheid van het personeel op een vergelijkbaar niveau als twee jaar geleden: 86,1% is tevreden over zijn werk (86,5% in 2012).

2014 was ook het jaar waarin iedereen bij de RVA die telewerkbare taken heeft, een dag per week van thuis uit of in een satellietbureau kan werken. Eind december koos 40% van de medewerkers die aan de voorwaarden voldeden om te telewerken ervoor om een dag per week van thuis uit of in een satellietbureau te werken. Het gaat om 1 366 personen. De meesten onder hen werken van thuis uit.

In 2014 liepen er in 3 kantoren en in 1 directie tests in verband met gedeelde werkplekken en activity based werken. Er werd ook een uitgebreide studie uitgevoerd naar de mogelijkheden en de voordelen van deze nieuwe werkmethodes bij de RVA.

Ecologie en Patrimonium

De RVA hecht erg veel belang aan ecologie, en schreef zich sinds 2012 progressief in in het Europese Eco-Management and Audit Scheme (EMAS). Daarmee engageert de RVA zich om van de continue verbetering van de milieuprestaties een prioriteit te maken. In 2013 behaalde de RVA een EMAS-registratie voor het hoofdkantoor in Brussel. In 2014 werd die registratie voltooid voor het kantoor van Brugge, Gent en Charleroi.

Milieuprestaties worden opgevolgd aan de hand van een milieubeheersysteem (MBS). De milieu-inspanningen van de RVA-kantoren worden gecontroleerd aan de hand van interne en externe audits. In 2014 hebben 8 nieuwe kantoren een MBS geïmplementeerd in het kader van EMAS: Bergen, La Louvière, Doornik, Antwerpen, Oostende, Vilvoorde, Turnhout en Kortrijk.

In 2014 verhuisden drie kantoren van de RVA naar een moderner onderkomen: Nijvel in januari, Mechelen in februari en Aarlen in oktober. Samen met het kantoor van Leuven dat in 2013 verhuisde, zijn de kantoren van Aarlen en Mechelen testkantoor voor de toepassing van nieuwe werktechnieken (new way of working): clean desk en gedeelde werkplekken.



2

Organisatie en beheer van de RVA





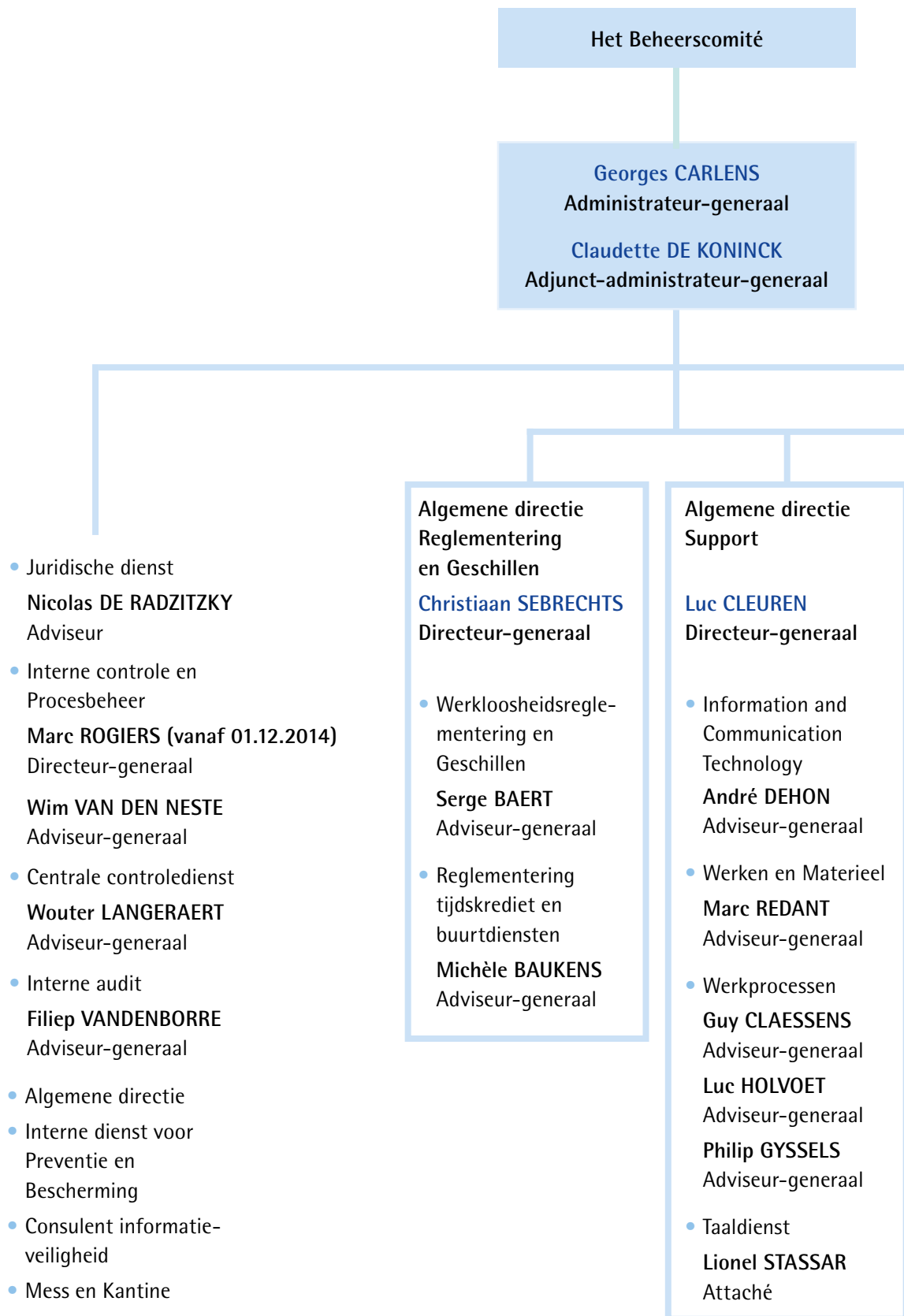
2.1

De structuur van de RVA

2.1.1 Het Beheerscomité

- **Voorzitter**
Xavier VERBOVEN
- **Leden die de werkgevers vertegenwoordigen**
Marc BLOMME
Monica DE JONGHE
David LANOVE
Herwig MUYLDERMANS
Marie-Noëlle VANDERHOVEN
Guy VANKRUNKELSVEN
Geert VERSCHRAEGEN
- **Leden die de werknemers vertegenwoordigen**
Philippe BORSU
Jan DE BRUYCKER (tot 01.09.2014)
Hilde DUROI
Anne LEONARD (vanaf 14.11.2014)
Jozef MAES
Marie-Hélène SKA (tot 31.08.2014)
Sabine SLEGGERS
Ann VAN LAER
Koen MEESTERS (vanaf 14.11.2014)
- **Afgevaardigde van de minister van Begroting**
Marc EVRARD
- **Afgevaardigde van de minister van Werk**
Jan VANTHUYNE
- **Administrateur-generaal**
Georges CARLENS
- **Adjunct-administrateur-generaal**
Claudette DE KONINCK

2.1.2 Organigram



**Algemene directie
Personeel – Organisatie –
Communicatie**

Patrick BORIBON
Directeur-generaal

- Human Resources Management
Dominique ROBERT
Adviseur-generaal
- Communicatie en Kennismanagement
Philippe CHAVALLE
Adviseur-generaal
- Nationaal Opleidingscentrum
Micheline LEBOEUF
Adviseur
- Organisatie: ontwikkeling en ondersteuning
Sandra VAN NEYEN
Adviseur

**Algemene directie
Financiën, Statistieken
en Studies**

Hugo BOONAERT
Directeur-generaal

- Financiële diensten
Herman LIEVENS
Adviseur-generaal
- Statistieken, Budget en Studies
Janick PIRARD
Adviseur-generaal

**Fonds tot vergoeding
van de in geval van
Sluiting van
Ondernemingen
ontslagen werknemers**
Erik VAN THIENEN
Adviseur-generaal

- 30 werkloosheidsbureaus
- 559 plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen

2.1.3

Lijst van de werkloosheids- bureaus en hun directeur

• Aalst	André DE MARTELAER (tot 01.07.2014) Jan DE ROO (vanaf 04.12.2014)
• Aarlen	Nelly DETROUX
• Antwerpen	Dirk VAN CAPPELLEN
• Bergen	Alain MAYAUX
• Boom	Augusta VAN KERCHOVE
• Brugge	Johan VANDEVYVERE
• Brussel	Marc ROGIERS (tot 30.11.2014)
• Charleroi	Ghislaine CROEGAERT
• Dendermonde	Vincent FEYS
• Doornik	Annick HOLDERBEKE
• Gent	Dirk OPSOMER
• Hasselt	Diane LAMBRIGHS
• Hoei	Daniel LOECKX
• Ieper	Luc VERVAEKE
• Kortrijk	Martine MAERTENS
• La Louvière	Michel UREEL
• Leuven	Rina VANDUFFEL
• Luik	Benoit DELVAUX
• Mechelen	Geert VERJANS
• Moeskroen	Nicolas SERVAIS
• Namen	Benoît COLLIN
• Nijvel	Baudouin STIEVENART
• Oostende	Hendrik WILLAERT
• Oudenaarde	Marie-Thérèse LYON
• Roeselare	Guido VAN OOST
• Sint-Niklaas	Eddy VAN AERSCHOT
• Tongeren	Frank SCHEVERNELS
• Turnhout	Luc VRINTS
• Verviers	Bernard BROGNIET (tot 31.10.2014) Marie-Sophie HODY (vanaf 01.12.2014)
• Vilvoorde	Jozef THOMAS

2.1.4

Contactgegevens van de werkloosheidsbureaus

Vlaams Gewest	Adres	Telefoon
Aalst	St-Jobstraat 196 - 9300 Aalst	053 21 26 91
Antwerpen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen	03 470 23 30
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom	03 888 63 13
Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge	050 40 77 80
Dendermonde	Geldroplaan 5 - 9200 Dendermonde	052 25 99 80
Gent	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent	09 265 88 40
Hasselt	Bampslaant 23 - 3500 Hasselt	011 26 01 10
Ieper	Grachtstraat 11/2a - 8900 Ieper	057 22 41 90
Kortrijk	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk	056 24 17 41
Leuven	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven	016 30 88 50
Mechelen	Stationsstraat 102-108 - 2800 Mechelen	015 28 29 40
Oostende	Kaaistraat 18 - 8400 Oostende	059 56 00 56
Oudenaarde	Bergstraat 5 - 9700 Oudenaarde	055 23 51 30
Roeselare	Jan Mahieustraat 49 - 8800 Roeselare	051 22 87 22
Sint-Niklaas	Plezantstraat 159 - 9100 Sint-Niklaas	03 780 59 70
Tongeren	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongeren	012 44 07 30
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	014 44 30 90
Vilvoorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvoorde	02 255 01 10
Waals Gewest	Adres	Telefoon
Aarlen	Rue de la Moselle 2 - 6700 Aarlen	063 24 57 11
Bergen	Place des Archers 8 - 7000 Bergen	065 39 46 39
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi	071 27 08 40
Doornik	Rue du Crampon 14 - 7500 Doornik	069 88 95 11
Hoei	Avenue des Fossés 9d - 4500 Hoei	085 71 04 10
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	064 23 62 70
Luik	Rue Natalis 49 - 4020 Luik	04 349 28 61
Moeskroen	Rue du Bilemont 225 - 7700 Moeskroen	056 39 19 50
Namen	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	081 23 50 80
Nijvel	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nijvel	067 89 21 50
Verviers	Galerie des 2 Places / Place Verte 12 - 4800 Verviers	087 39 47 50
Brussels Hoofdst. Gewest	Adres	Telefoon
Brussel	Marcel Broodthaersplein 4 - 1060 Brussel	02 542 16 11



2.2

De reglementaire evoluties

In 2014 onderging de reglementering een dertigtal wijzigingen en dat niettegenstaande het feit dat de federale regering zich gedurende meer dan de helft van het jaar in een periode van lopende zaken bevond.

Meerdere nieuwe maatregelen kunnen worden vermeld.

In het kader van de harmonisering van het arbeiders- en bediendenstatuut, werd de RVA belast met het toekennen, in bepaalde gevallen, van een ontslagcompensatievergoeding aan de arbeiders die een nadeel ondervinden wanneer een deel van hun opzegtermijn wordt berekend op basis van de regels die voorafgingen aan de regels van het nieuwe statuut.

De reglementering die van toepassing is op de artiesten heeft belangrijke wijzigingen ondergaan die in het bijzonder de bedoeling hebben de reglementering te verduidelijken en aan te passen aan de evolutie van de artistieke sector.

Sedert 15 september 2014 bestaat er een elektronische variant van de controlekaart van de volledig werklozen waarmee de werklozen het aantal werkloosheidsdagen via hun pc, tablet of smartphone kunnen doorgeven aan hun uitbetalingsinstelling. Die beveiligde internettoepassing is een grondige vereenvoudiging en modernisering van een belangrijke administratieve formaliteit die de werklozen maandelijks moeten vervullen.

2.2.1 Nieuwe maatregelen

2.2.1.1 De ontslagcompensatievergoeding

Sedert 1 januari 2014 werden het arbeiders- en bediendenstatuut gedeeltelijk gelijkgeschakeld. Bijgevolg zijn er nieuwe regels van toepassing voor het bepalen van de opzeggingstermijn in geval van ontslag.

Voor een arbeider betekent dat dat hij, in principe, recht zal hebben op een langere opzeggingstermijn.

De nieuwe opzeggingstermijnen zijn evenwel enkel volledig van toepassing als de anciënniteit bij de werkgever is begonnen na 31 december 2013.

Als de anciënniteit van een arbeider begon vóór 1 januari 2014, wordt die in twee delen opgesplitst:

- de anciënniteit verworven vóór 2014 geeft recht op een opzeggingstermijn die wordt berekend volgens het oude (minder gunstige) systeem;
- de anciënniteit verworven vanaf 2014 geeft recht op een opzeggingstermijn die wordt berekend volgens het nieuwe (gunstigere) systeem.

De opzeggingstermijnen worden samengeteld.

Om het nadeel, dat de arbeider heeft geleden door het berekenen van een gedeelte van zijn opzeggingsstermijn volgens het oude systeem, gedeeltelijk te

compenseren, kent de RVA onder bepaalde voorwaarden een ontslagcompensatievergoeding toe.

De arbeider op wie een afwijkend stelsel van opzeggingstermijn van toepassing is (collectief ontslag, opzeggingstermijn onder een bepaald minimum of in bepaalde sectoren) heeft geen recht op de ontslagcompensatievergoeding.

Om op die vergoeding recht te hebben moet de arbeider:

- een anciënniteitsperiode hebben bij zijn werkgever vóór 2014;
- ontslagen zijn, maar niet wegens dringende reden;
- een anciënniteitsvoorwaarde vervullen in de onderneming:
 - ten minste 20 jaar op 1 januari 2014;
 - ten minste 15 jaar op 1 januari 2015;
 - ten minste 10 jaar op 1 januari 2016;
 - ongeacht de duur op 1 januari 2017.

Het bedrag van de ontslagcompensatievergoeding wordt bekomen door een nettobedrag (gebaseerd op het brutomaandloon) te vermenigvuldigen met een aantal kalenderdagen (bekomen door het totaal aantal kalenderdagen van de opzeggingstermijn, berekend als was de totale anciënniteit verworven na 2013, te verminderen met het aantal dagen opzeggingstermijn of opzeggingsvergoeding die de werkgever normaal heeft moeten betalen).

2.2.1.2 *Nieuwe maatregelen voor de werknemers van de artistieke sector*

In 2014 hebben de bepalingen van de werkloosheidsreglementering die van toepassing zijn op de werknemers die een artistieke activiteit uitoefenen, aanzienlijke wijzigingen ondergaan.

Die hervorming, die op 1 april 2014 van kracht werd en in hoofdzaak de werknemers betreft die prestaties als loontrekkende in de artistieke sector leveren, beoogt:

- de reglementering te verhelderen en aan te passen aan de evolutie van de artistieke beroepen;
- een grotere gelijkheid van behandeling te waarborgen tussen de werknemers van de artistieke sector;
- het specifieke en meer voordelige regime voor de werknemers van de artistieke sector te behouden, echter met het vermijden van bepaalde mogelijkheden tot misbruik.

De belangrijke punten van de hervorming van de werkloosheidsreglementering zijn de volgende:

- De voordelige berekeningsregel van de arbeidsprestaties om het recht op werkloosheidsuitkeringen te openen (cachetregel) wordt uitgebreid naar alle werknemers die per taak bezoldigde artistieke prestaties leveren, als vertolker of als scheppend kunstenaar, en meer bepaald naar de musici en de artiesten van het spektakelbedrijf.
- Het behoud van het hoogste vergoedbaarheidspercentage wordt uitgebreid naar alle werknemers die artistieke prestaties leveren, als vertolker of als scheppend kunstenaar en naar alle technici van de artistieke sector (de vorige tekst beoogde de werknemers die uitsluitend tewerkgesteld waren met contracten van zeer korte duur). De toekenning van dit voordeel vereist voortaan 156 arbeidsdagen in een referteperiode van 18 maanden. Van die 156 dagen moeten ten minste 104 dagen bestaan uit ofwel artistieke prestaties, ofwel uit technische prestaties in de artistieke sector met contracten van zeer korte duur. De werknemers die dat voordeel reeds genoten, behouden er het voordeel van tot aan het einde van de periode gedekt door dat voordeel. Eens het voordeel is bekomen, kan het, zoals in het verleden, worden hernieuwd voor een nieuwe periode van 12 maanden op voorwaarde dat in de laatste 12 maanden ofwel 3 artistieke prestaties (van korte of lange duur) worden aangetoond, ofwel 3 arbeidsovereenkomsten van zeer korte duur ingevolge technische prestaties in de artistieke sector.
- Een mogelijke terugkeer naar de eerste vergoedbaarheidsperiode (met hogere uitkeringen) wordt ingevoerd voor de werknemers die artistieke of technische prestaties verrichten in de artistieke sector. Die werknemers moeten 156 arbeidsdagen bewijzen in een referteperiode van 18 maanden. Van die 156 dagen moeten ten minste 104 dagen bestaan uit ofwel artistieke prestaties, ofwel uit technische prestaties in de artistieke sector met contracten van zeer korte duur.
- Voor de werknemers die tijdens de werkloosheid per taak betaalde artistieke prestaties verrichten, maakt een preciezere regel het mogelijk om de periode gedekt door de bezoldiging te bepalen. Die periode wordt bepaald door het taakloon te delen door een referteloon vastgelegd op

86,64 euro. De arbeidsdagen die de artiest al op zijn controlekaart heeft vermeld als gewerkte dagen worden afgetrokken van die berekening. Het eindresultaat van de berekening bepaalt de periode tijdens dewelke de werknemer geen werkloosheidsuitkeringen kan genieten. Die (in de toekomst gelegen) periode kan niet groter zijn dan 156 dagen.

- De werknemer die artistieke prestaties levert, dient elke passende dienstbetrekking te aanvaarden, zelfs indien het een dienstbetrekking betreft in een niet-artistiek beroep. Voortaan kan de werknemer echter een dienstbetrekking in een ander beroep weigeren indien hij binnen de 18 maanden ten minste 156 arbeidsdagen in loondienst bewijst, waarvan ten minste 104 dagen moeten gewijd zijn aan artistieke prestaties.

2.2.1.3 *De elektronische controlekaart*

Sedert 15 september 2014 bestaat er een elektronische variant op de controlekaart waarop de volledig werklozen in het bijzonder vermelden of ze werkloos zijn, werken, ziek zijn of met verlof zijn.

De papieren controlekaart bestaat nog altijd maar de werkloze kan voor de elektronische versie kiezen wat het hem mogelijk maakt om, via een beveiligde internettoepassing, onmiddellijk elke gebeurtenis aan te geven die een invloed kan hebben op de betaling van zijn uitkeringen en om de werkloosheid op het einde van de maand te bevestigen.

Voor de werkloze is die toepassing een grondige vereenvoudiging en modernisering van een belangrijke administratieve formaliteit die hij maandelijks moet vervullen. Met die elektronische kaart verdwijnt het risico dat de controlekaart verloren raakt, beschadigd wordt of onleesbaar wordt. Bovendien worden sommige gegevens, zoals de arbeidsperiodes die de werkgever bij de RSZ aangeeft, automatisch aangevuld door informatie die afkomstig is van andere databanken. Op het einde van de maand moet de werkloze zich dus niet meer verplaatsen om zijn kaart bij zijn uitbetalingsinstelling in te dienen of ze op eigen kosten per post te versturen.

2.2.2 *Wijzigingen in de bestaande bepalingen*

2.2.2.1 *Wijzigingen aan de maatregelen inzake vergoeding van gewone werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfs-toeslag (SWT)*

2.2.2.1.1 *Uitbreiding van het recht op inschakelingsuitkeringen in bepaalde gevallen*

Sedert 1 januari 2012 is het stelsel van uitkeringen die worden toegekend aan de jonge schoolverlaters grondig gewijzigd. Sindsdien is het recht op inschakelingsuitkeringen beperkt tot een periode van 36 maanden, verlengbaar onder bepaalde voorwaarden.

De reglementering bepaalt in het bijzonder dat de jonge werknemer die bij het verstrijken van de periode van 36 maanden een vrijstelling geniet, zijn recht op uitkeringen kan behouden tot op het einde van de periode van vrijstelling.

Sedert 1 mei 2014 worden ook andere situaties van verlenging of uitbreiding van het recht voorzien:

- de deeltijdse werknemer met behoud van rechten die een inkomensgarantie-uitkering geniet waarvan de referte-uitkering een inschakelingsuitkering is, behoudt zijn recht op uitkeringen tot aan het einde van de ononderbroken periode van deeltijdse arbeid;
- de gerechtigde op inschakelingsuitkeringen behoudt zijn recht op uitkeringen gedurende een vaste bijkomende periode van 2 jaar, als hij op het einde van de periode van 36 maanden (eventueel verlengd) door de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling wordt beschouwd als werkzoekende met acute of chronische ernstige medische, mentale, psychische of psychiatrische problemen (desgevallend gecombineerd met sociale problemen) of een blijvende arbeidsongeschiktheid van ten minste 33% aantoonst die is vastgesteld door de erkende geneesheer van de RVA en hij bovendien positief meewerkt aan een gepast traject, georganiseerd of erkend door de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling.

Verder wordt de periode van 36 maanden verlengd met de ononderbroken periode van werkhervatting als deeltijdse werknemer met behoud van rechten op voorwaarde dat:

- de werkhervatting ten minste 6 maanden duurt;
- de deeltijdse werknemer met behoud van rechten een inkomensgarantie-uitkering ontvangt;
- de tewerkstellingsbreuk ten minste gelijk is aan een derde (of ten minste gelijk aan een vierde als de afwijking op de derde is voorzien door een sectorale cao).

De verlenging wordt enkel toegekend aan het einde van de tewerkstelling, ter gelegenheid van een uitkeringsaanvraag als volledig werkloze.

2.2.2.1.2

Vermindering van de periode van vrijstelling en gelijkstelling met een beroepsinschakelingstijd in geval van vrijwillige militaire inzet

Sedert 1 september 2010 mag de jonge uitkeringsgerechtigde werkloze, tijdens de eerste 6 maanden van zijn vrijwillige militaire inzet, zijn soldij cumuleren met werkloosheidsuitkeringen en kan hij worden vrijgesteld van een aantal van zijn verplichtingen als werkloze, onder meer de verplichting om ingeschreven te zijn als werkzoekende en beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt.

Bovendien telden de eerste 6 maanden van de vrijwillige militaire inzet mee in de beroepsinschakelingstijd die de jonge werknemer, die zijn studies heeft beëindigd, moet doorlopen alvorens recht te hebben op inschakelingsuitkeringen.

Sedert 1 januari 2014 werd de duur van de periode van cumulatie, vrijstelling en gelijkstelling met de beroepsinschakelingstijd teruggebracht tot de eerste 8 weken van de vrijwillige inzet.

2.2.2.1.3

Vermindering van de opzeggingstermijn in geval van ontslag van de werknemers in het kader van een erkenning als onderneming in moeilijkheden of in herstructurering

De reglementering van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT) voorziet in de mogelijkheid om in onderling akkoord de opzeggingstermijn van de bedienden in te korten als het ontslag gebeurde in het kader van een erkenning als onderneming in moeilijkheden of in herstructurering.

De inkorting kon tot 3 maanden bedragen voor de bedienden die minder dan 5 jaar anciënniteit hebben en tot 6 maanden voor de andere bedienden.

Sedert 1 januari 2014 is die mogelijkheid tot inkorting, ingevolge een wijziging van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten (nieuw artikel 37/11), voortaan vastgelegd op 26 weken voor alle werknemers (bedienden en arbeiders). Dat betreft ook de periode gedekt door de verbrekingsvergoeding.

2.2.2.1.4

Terugbetaling van de inschakelingsvergoeding in het kader van het activerend beleid bij herstructureringen

De reglementering betreffende het activerend beleid bij herstructureringen voorziet dat de werkgever in herstructurering aan de RVA de terugbetaling kan vragen van de inschakelingsvergoeding die verschuldigd is aan de arbeider die in de tewerkstellingscel is ingeschreven.

Sedert 1 januari 2014 wordt die mogelijkheid tot terugbetaling uitgebreid tot alle werknemers (arbeiders en bedienden).

2.2.2.1.5

Preventieve controles uitgevoerd door de uitbetalingsinstellingen om de betaling van onrechtmatige uitkeringen te vermijden

In het kader van de preventie van fouten, misbruiken en sociale fraude en om de betaling van onrechtmatige uitkeringen te vermijden, werden meerdere bepalingen van de werkloosheidsreglementering gewijzigd opdat de uitbetalingsinstellingen bepaalde preventieve controles uitvoeren voorafgaand aan de betaling van de uitkeringen. De uitbetalingsinstellingen dienen nu de volgende controles uit te voeren:

- bij de indiening van sommige dossiers die een uitkeringsaanvraag bevatten die na 31 maart 2014 is gelegen, moeten de uitbetalingsinstellingen, via het raadplegen van de gegevens van het Rijksregister of de registers van de Kruispuntbank, verifiëren of die gegevens overeenstemmen met de persoonlijke en familiale situatie die is aangegeven door de werkloze op het ogenblik van zijn uitkeringsaanvraag;
- sedert 1 juli 2014 ontvangen de uitbetalingsinstellingen mutatieberichten van het Rijksregister of de Kruispuntbankregisters en moeten zij nagaan of die wijzigingen een invloed hebben op de laatste persoonlijke en familiale situatie die de werkloze heeft aangegeven;
- sedert 25 juli 2014 mogen de uitbetalingsinstellingen geen uitkeringen betalen voor periodes waarvoor zij kunnen vaststellen, via een elektronisch bericht, dat er een aangifte van sociaal risico bestaat in de ziekte- en invaliditeitsverzekering voor de betrokken werknemer.

Voor het uitvoeren van die taken en om de daarmee gepaard gaande bijkomende kosten te dekken, wordt aan de uitbetalingsinstellingen een gedeelte van de vermeden uitgaven toegekend onder de vorm van een bonus bovenop de reeds bestaande tegemoetkoming in hun administratiekosten.

2.2.2.1.6

Activering van het zoekgedrag naar werk

Op 6 november 2013 werd tussen de federale staat, de gewesten en de gemeenschappen een nieuw samenwerkingsakkoord afgesloten betreffende de actieve begeleiding en opvolging van de werklozen. Dat samenwerkingsakkoord, dat op 1 januari 2014 van kracht werd, voorziet in het bijzonder dat elke werkloze van minder dan 55 jaar voortaan van de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling een voorstel van actieve begeleiding zal krijgen onder de vorm van een individueel actieplan, en dat vóór de 4de werkloosheidsmaand, als hij jonger dan 25 jaar is, zich in een beroepsinschakelingstijd bevindt of inschakelingsuitkeringen geniet of vóór de 9de maand werkloosheid in de andere gevallen.

Ingevolge dat samenwerkingsakkoord werden ook de reglementaire bepalingen betreffende de activering van het zoekgedrag naar werk gewijzigd bij Koninklijk Besluit van 26 juni 2014.

De wijzigingen hebben vooral betrekking op de procedure van de activering van het zoekgedrag naar werk dat van toepassing is op de werklozen die werkloosheidsuitkeringen genieten. In vergelijking met de procedure die tot nu toe werd toegepast, zijn dit de belangrijkste wijzigingen:

- de termijnen van de procedure worden ingekort: het eerste evaluatiegesprek vindt plaats na 9 maanden werkloosheid, indien de werkloze jonger is dan 25 jaar of na 12 maanden werkloosheid, indien de werkloze 25 jaar of ouder is (in plaats van 15 of 21 maanden);
- na een positieve evaluatie van de inspanningen voor het zoeken naar een job begint in alle gevallen 9 maanden later een nieuwe opvolgingsprocedure (tot nu toe begon een nieuwe procedure 16 maanden of 12 maanden na een positieve evaluatie, naargelang die positieve evaluatie plaatsvond tijdens het 1ste evaluatiegesprek of tijdens het 2de of 3de evaluatiegesprek);
- de werkloosheidsduur wordt anders berekend: de werkloosheidsduur wordt geneutraliseerd na een onderbreking van de inschrijving als werkzoekende gedurende ten minste 3 ononderbroken maanden (voorheen werd de werkloosheidsduur enkel geneutraliseerd na een voltijdse werkhervatting gedurende ten minste 12 maanden in een periode van 18 maanden);

- de evaluatie van de inspanningen is gebaseerd op, enerzijds, de informatie die de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling heeft meegedeeld over het individuele actieplan dat met de werkloze wordt bepaald en over het verloop daarvan en, anderzijds, op de persoonlijke initiatieven die de werkloze heeft genomen om naar werk te zoeken;
- in geval van een negatieve evaluatie sluit de facilitator geen contract meer af met de werkloze; het is aan de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling om, indien nodig, het individuele actieplan aan te passen;
- de hypothesen waarin de opvolgingsprocedure wordt geschorst zijn minder talrijk en de vereiste voorwaarden zijn strenger dan voorheen;
- de procedure van opvolging wordt opgeschort gedurende een periode van maximum 39 maanden, voor de bevolkingsgroepen die verwijderd zijn van de arbeidsmarkt en een specifiek begeleidingstraject volgen dat door de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling wordt georganiseerd;
- na 3 opeenvolgende positieve evaluaties (zonder werkaanbieding of aangepaste opleiding) wordt de opvolgingsprocedure opgeschort voor een periode van 24 maanden.

Die nieuwe bepalingen zijn sedert 1 juli 2014 van toepassing op de uitkeringsgerechtigden die voor de eerste keer werkloos worden of een terugkeer naar de eerste vergoedbaarheidsperiode bekomen na 30 juni 2014 en op de uitkeringsgerechtigden van minder dan 35 jaar die op 1 juli 2014 nog niet waren onderworpen aan een opvolgingsprocedure. Zij zullen van toepassing zijn vanaf 1 januari 2015 voor de uitkeringsgerechtigden van 35 jaar of ouder die op 1 juli 2014 nog niet onderworpen waren aan een lopende opvolgingsprocedure.

In toepassing van de nieuwe bepalingen werden de eerste verwittigingsbrieven verstuurd vanaf de maand oktober 2014 zodat de eerste evaluatiegesprekken die gevoerd worden volgens de nieuwe regels zullen plaatsvinden vanaf maart 2015.

Voor de werklozen die op 1 juli 2014 al onderworpen waren aan een lopende opvolgingsprocedure, blijven de vroegere bepalingen van toepassing tot het einde van de lopende procedure.

Het Koninklijk Besluit van 26 juni 2014 heeft eveneens de procedure van de activering van het zoekgedrag naar werk gewijzigd dat van toepassing is op de begunstigden van inschakelingsuitkeringen en de procedure die van toepassing is op de jongeren in beroeps-inschakelingstijd, in het bijzonder rekening houdend met het feit dat ook in die twee procedures de evaluaties voortaan voornamelijk gebeuren op basis van de informatie die wordt meegedeeld door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling betreffende het individueel actieplan en van het verloop ervan alsook op basis van de persoonlijke inspanningen voor het zoeken van werk. Die nieuwe bepalingen zijn van toepassing op de jongeren die zich, na hun studies, als werkzoekende hebben ingeschreven na 30 juni 2014.

Het voormelde Koninklijk Besluit wijzigt ook andere bepalingen van de werkloosheidsreglementering die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met de procedure van de activering van het zoekgedrag naar werk.

Sedert 1 juli 2014 is de intrekking met terugwerkende kracht van de opschorting van de betaling van de uitkeringen, die wordt toegepast in geval van afwezigheid op een evaluatiegesprek, niet meer onderworpen aan het sluiten van een activeringsovereenkomst. Voortaan volstaat het om zich op het werkloosheidsbureau aan te bieden binnen de 30 dagen na de afwezigheid om, eenmalig, de intrekking met terugwerkende kracht van de opschorting te bekomen. De mogelijkheid om (eenmalig) de intrekking met terugwerkende kracht van de opschorting van de betaling van de uitkeringen te bekomen wordt eveneens uitgebreid naar de werklozen die onderworpen zijn aan de opvolgingsprocedure die van toepassing is op de inschakelingsuitkeringtrekkers en die, in het kader van die procedure, de vereiste documenten niet hebben overgemaakt binnen de termijn of afwezig waren op een evaluatiegesprek.

Ook sedert 1 juli 2014 wordt de vrijstelling van de verplichting om als werkzoekende ingeschreven te zijn en beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt met het oog op het volgen van een opleiding (artikel 94 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991) automatisch toegekend indien de gevolgde opleiding een ononderbroken duur van minstens 3 maanden heeft en gevolgd wordt op vraag van de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling in het kader van het individueel actieplan en de aanwezigheid vereist van de werkloze gedurende ten minste 20 uur per week.

2.2.2.2

Wijzigingen in de maatregelen ter ondersteuning van de werknemers

2.2.2.2.1

Activa-plan voor de jongeren van minder dan 30 jaar

Sedert 1 januari 2014 is het Activa-plan uitgebreid naar de jongeren van minder dan 30 jaar die geen diploma van het hoger secundair onderwijs hebben en die bewijzen dat ze gedurende 156 dagen zijn ingeschreven als niet-tewerkgestelde werkzoekende in de loop van de laatste 18 maanden. Die jongeren openen, voor de werkgever die hen aanwerft, het recht op een vermindering van RSZ-bijdragen van 1 500 euro per kwartaal gedurende 12 kwartalen en, als ze uitkeringsgerechtigd volledig werkloos zijn op het ogenblik van de aanwerving, op een werkuitkering van 500 euro gedurende 36 maanden.

2.2.2.2.2

Versoepeling van de termijn van mededeling van de eerste dag tijdelijke werkloosheid ingevolge werkgebrek

Alle werkgevers moeten maandelijks, per werknemer, de eerste effectieve dag tijdelijke werkloosheid mededelen aan de RVA in geval van werkgebrek wegens economische redenen, technische stoornis of slecht weer.

De maandelijkse mededeling moet, in principe elektronisch, worden verstuurd op de eerste dag van de effectieve schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst of de daaropvolgende werkdag, of, wanneer de werkgever met zekerheid weet dat de werknemer werkloos zal zijn, de werkdag die voorafgaat aan de eerste effectieve werkloosheidsdag.

Sedert 23 maart 2014 wordt de termijn voor de verzending van de mededeling van de eerste effectieve werkloosheidsdag versoepeld, enkel in geval van tijdelijke werkloosheid wegens werkgebrek ten gevolge van economische redenen.

Wanneer de werkgever zeker is dat de uitvoering van de arbeidsovereenkomst effectief zal worden opgeschort, kan de maandelijkse mededeling van de eerste effectieve dag tijdelijke werkloosheid voortaan ten vroegste worden verstuurd op de vijfde werkdag die de eerste dag van de effectieve opschorting van de arbeidsovereenkomst voorafgaat.

2.2.2.2.3

Dienstencheques

Op 1 juli 2014 werd de bevoegdheid voor het stelsel van de dienstencheques overgedragen aan het Waals Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Vlaams Gewest en de Duitstalige Gemeenschap. Die regionalisering verklaart het geringe aantal wijzigingen aan de reglementering op federaal vlak in 2014.

Sinds 1 januari 2014:

- Per kalenderjaar is de aankoopprijs van een dienstencheque van 8,50 EUR gestegen naar 9 EUR en dit voor de eerste 400 dienstencheques aangekocht door een gebruiker.

Die prijs is ook van toepassing voor de eerste 800 dienstencheques aangekocht door een gezin gedurende een kalenderjaar.

De prijs van een dienstencheque gaat naar 10 EUR wanneer de gebruiker de laatste 100 dienstencheques bestelt die hij kan aankopen per kalenderjaar (maximum 500 dienstencheques per kalenderjaar).

Die prijs is ook van toepassing voor de laatste 200 dienstencheques aangekocht door een gezin per kalenderjaar (maximum 1000 dienstencheques per kalenderjaar).

- De federale tegemoetkoming bedraagt 13,04 EUR per dienstencheque voor alle dienstencheques waarvan de aankoopprijs 9 EUR is.

De federale tegemoetkoming bedraagt 12,04 EUR per dienstencheque voor alle dienstencheques waarvan de aankoopprijs 10 EUR is.

Het bedrag van de federale tegemoetkoming bedraagt 13,54 EUR per dienstencheque voor elke geldige bestelling van een dienstencheque die vóór 1 januari 2014 werd betaald door de gebruiker en waarvan de aankoopprijs 8,50 EUR bedraagt. Het bedrag van de federale tegemoetkoming bedraagt 12,54 EUR per dienstencheque voor elke geldige bestelling van een dienstencheque die vóór 1 januari 2014 werd betaald door de gebruiker en waarvan de aankoopprijs 9,50 EUR bedraagt.

2.2.2.3

Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd

Er bestaan verschillende stelsels van loopbaanonderbreking:

- het stelsel van de privésector;
- het stelsel van de openbare sector;
- het stelsel van het onderwijs;
- het stelsel van de rechterlijke orde;
- het stelsel van de autonome overheidsbedrijven;
- de residuaire sector.

2.2.2.3.1

Reglementering van de privésector

Sinds 1 maart 2014 wordt het recht op uitkeringen geopend vanaf de dag vermeld op het aanvraagformulier voor onderbrekingsuitkeringen wanneer alle behoorlijk ingevulde documenten werden verstuurd (en niet meer ontvangen zoals voorheen) naar het werkloosheidsbureau binnen de termijn van twee maanden die ingaat op de dag na de datum vermeld op de aanvraag. Wanneer de documenten na die termijn worden verzonden, gaat het recht op uitkeringen slechts in de dag van de verzending ervan.

Bovendien werd in bijzondere regels voorzien voor verhoor in geval van niet-toegelaten cumulatie met een activiteit als loontrekkende. In de praktijk moet het werkloosheidsbureau niet meer 'ambtshalve' oproepen tot verhoor in geval van terugvordering, maar moet het betrokkene een brief sturen waarin hij wordt geïnformeerd over de gedetecteerde anomalie en de voorlopige blokkering en waarin hem wordt gevraagd om, binnen de 15 dagen na de afgifte ter post van de brief van de RVA, zich ofwel schriftelijk te verweren, ofwel schriftelijk te vragen om te worden gehoord.

Tot slot hebben de werknemers in tijdskrediet, sedert 1 juli 2014, de mogelijkheid om een overlevingspensioen te cumuleren met onderbrekingsuitkeringen gedurende een periode van in totaal 12 kalendermaanden. Die periode van 12 maanden moet evenwel worden verminderd met het aantal maanden tijdens dewelke het overlevingspensioen, zonder de onderbrekingsuitkeringen, reeds werd gecombineerd met de werkloosheids- of ziekte-uitkeringen.

2.2.2.3.2

Reglementering van de overheidssector

Het Koninklijk Besluit van 9 juli 2014 heeft meerdere wijzigingen aangebracht aan de reglementering van de overheidssector. Zo wordt, sinds 1 september 2014, het recht op uitkeringen geopend vanaf de dag vermeld op het aanvraagformulier voor uitkeringen wanneer alle behoorlijk ingevulde documenten werden verstuurd (en niet meer ontvangen) naar het werkloosheidsbureau binnen de termijn van twee maanden die ingaat de dag na de datum vermeld op de aanvraag.

Wanneer de documenten na die termijn worden verzonden, gaat het recht op uitkeringen slechts in op de dag van de verzending ervan.

Bovendien werden de regels inzake verhoor geharmoniseerd op grond van wat er al bestond in de privésector. Het principe is het volgende: alvorens hij een beslissing tot uitsluiting of terugvordering van de uitkeringen neemt, moet de directeur de werknemer oproepen voor een verhoor behalve in de drie volgende hypotheses:

- 1° wanneer de beslissing tot uitsluiting het gevolg is van een werkhervatting, een pensionering of een beëindiging van de arbeidsovereenkomst, of van het feit dat de onderbreker de uitoefening van een zelfstandige activiteit voortzet terwijl hij de uitoefening ervan reeds gedurende een jaar heeft gecumuleerd met het recht op onderbrekingsuitkeringen;
- 2° in geval van terugvordering ten gevolge van de toekenning van een uitkeringsbedrag dat niet overeenstemt met de reglementaire bepalingen;
- 3° wanneer de werknemer schriftelijk heeft meegedeeld dat hij niet wenst te worden gehoord.

Ook in geval van niet toegelaten cumulatie met een activiteit als loontrekkende werd een bijzondere procedure ingevoerd. Het werkloosheidsbureau moet immers niet meer systematisch oproepen tot verhoor in geval van terugvordering, maar moet de betrokkene een brief sturen waarin hij wordt geïnformeerd over de gedetecteerde anomalie en de voorlopige blokkering en waarin hem wordt gevraagd, binnen de 15 dagen na de afgifte ter post van de brief van de RVA, ofwel zich schriftelijk te verweren, ofwel schriftelijk te vragen om te worden gehoord.

Vermelden we ook dat via het Koninklijk Besluit van 9 juli 2014 het personeel van de Cel voor Financiële Informatieverwerking de mogelijkheid heeft gekregen verlof voor medische bijstand te nemen voor een minderjarig kind dat gehospitaliseerd is wegens een ernstige ziekte.

Inzake het eindeloopbaanstelsel specificeert het Koninklijk Besluit van 12 mei 2014 (in werking getreden op 1 juli 2014) twee nieuwe categorieën van zware beroepen met een tekort aan arbeidskrachten, waardoor, bij afwijking, tot dit stelsel kan worden toegetreden vanaf de leeftijd van 50 jaar (in plaats van 55 jaar volgens de algemene regel). Die twee nieuwe categorieën van zware beroepen met een tekort zijn, enerzijds, de verpleegkundigen en het verzorgend personeel in de ziekenhuizen en, anderzijds, de verpleegkundigen en het verzorgend personeel in de rusthuizen en in de rust- en verzorgingstehuizen.

Tot slot werd ook de Code van het Waalse Openbaar ambt die van toepassing is op de statutaire en contractuele personeelsleden van het Waals Gewest en van de diensten die ervan afhangen, gewijzigd door een besluit van de Waalse regering van 15 mei 2014.

Om te zorgen voor conformiteit met het Koninklijk Besluit van 7 mei 1999 werd de leeftijd om toegang te hebben tot het eindeloopbaanstelsel op 55 jaar gebracht.

Bovendien hebben de personeelsleden van het Waals Gewest voortaan de mogelijkheid om, binnen het kader van het eindeloopbaanstelsel, de prestaties met 1/5 te verminderen bovenop de halftijdse vermindering van de prestaties.

2.2.2.3.3

Reglementering van het onderwijs

Sedert 22 maart 2014 beschikken de personeelsleden van het onderwijs van de Franse Gemeenschap over een wettelijke basis die het hen mogelijk maakt om de uren gepresteerd in meerdere scholen of psycho-medische-sociale centra samen te tellen om, op basis van die uren, hun volledige prestaties te verminderen in het algemene stelsel of in het eindeloopbaanstelsel.

2.2.2.3.4

Reglementering van de residuaire sector

Het Koninklijk Besluit van 10 april 2014, dat van kracht werd op 3 mei 2014, kent het recht op ouderschapsverlof en medische bijstand toe aan de contractuele personeelsleden die nog geen recht hadden op die verloven op basis van een andere reglementering voor zover zij onderworpen zijn aan de Belgische sociale zekerheid. Meer bepaald betreft het hier de contractuele personeelsleden van de buitenlandse ambassades, de SHAPE en andere (inter) nationale instanties.

Bovendien heeft het contractueel personeel van de Ombudsdienst voor Energie voortaan de mogelijkheid om ouderschapsverlof te nemen alsook loopbaanonderbreking om een ernstig ziek gezins- of familielid bij te staan.



Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen

Aard	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking
KB	17.08.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques	26.08.2013	01.01.2014
KB	09.01.2014	Koninklijk Besluit betreffende de ontslagcompensatievergoeding	20.01.2014	01.01.2014
Decreet	16.01.2014	Decreet houdende diverse bepalingen inzake verlof voor de personeelsleden van het door de Franse Gemeenschap ingericht of gesubsidieerd onderwijs	12.03.2014	22.03.2014
KB	26.01.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 19 december 2001 tot bevordering van de tewerkstelling van langdurig werkzoekenden en tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 16 mei 2003 tot uitvoering van het Hoofdstuk 7 van Titel IV van de programmawet van 24 december 2002 (I), betreffende de harmonisering en vereenvoudiging van de regelingen inzake verminderingen van de socialezekerheidsbijdragen	06.02.2014	01.01.2014
KB	07.02.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 27, 37, 71bis, 116 en 130 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, tot invoeging van een artikel 48bis en tot opheffing van artikel 74bis in hetzelfde besluit en tot wijziging van artikel 13 van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel met bedrijfstoeslag	20.02.2014	01.04.2014
MB	07.02.2014	Ministerieel Besluit tot wijziging van de artikelen 1, 10, 31 en 71 van het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	20.02.2014	01.04.2014
KB	03.02.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 14 november 2011 houdende de uitvoering van de artikelen 49, 50 en 51 van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten, voor wat betreft de mededelingen aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening	13.03.2014	23.03.2014
KB	03.02.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van het stelsel van tijdskrediet voor wat de private sector betreft	14.02.2014	01.03.2014
KB	28.03.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 63 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering in het kader van een aanpassing van de nieuwe regeling inzake de inschakelingsuitkeringen	04.04.2014	01.05.2014
KB	02.04.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 36 en 94 en tot invoeging van een artikel 94bis in het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering in het kader van de vrijwillige militaire inzet	14.04.2014	01.01.2014
KB	10.04.2014	Koninklijk Besluit houdende toekenning van het recht op ouderschapsverlof en verlof voor het verlenen van bijstand aan een zwaar ziek gezins- of familielid aan bepaalde werknemers	23.04.2014	23.04.2014
KB	19.04.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 144 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	08.05.2014 2 ^{de} ed.	08.05.2014
KB	12.05.2014	Koninklijk Besluit houdende toekenning aan de contractuele personeelsleden van de Ombudsdienst voor Energie van het recht op ouderschapsverlof en loopbaanonderbreking voor het verlenen van bijstand aan een zwaar ziek gezins- of familielid	23.05.2014	23.05.2014
KB	12.05.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de Koninklijke Besluiten van 2 januari 1991 betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen, van 7 mei 1999 betreffende de onderbreking van de beroepsloopbaan van het personeel van de besturen en van 12 augustus 1991 betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen aan de personeelsleden van het onderwijs en de psycho-medisch-sociale centra	27.05.2014	01.07.2014 behalve artikel 2 (onderwijssector) dat met terugwerkende kracht in werking treedt op 01.09.2012
BWR	15.05.2014	Besluit van de Waalse Regering tot wijziging van sommige bepalingen van de Waalse Ambtenarencode wat betreft de onderbreking van de beroepsloopbaan van de personeelsleden van de diensten van de Waalse Regering	17.06.2014 3 ^{de} ed.	01.01.2014
KB	10.06.2014	Koninklijk Besluit houdende regeling van de cumul van onderbrekingsuitkeringen in het kader van een tijdskrediet met een overlevingspensioen	20.06.2014	01.07.2014
KB	13.06.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 7 december 1992 betreffende de toekenning van werkloosheidsuitkeringen in geval van conventioneel bruggpensioen, van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag en van het Koninklijk Besluit van 9 maart 2006 betreffende het activerend beleid bij herstructurerings	07.07.2014	01.01.2014
KB	26.06.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 27, 36, 51, 52bis, 59bis, 59bis/1, 59ter, 59ter/1, 59quater, 59quater/1, 59quater/2, 59quater/3, 59quinquies, 59quinquies/1, 59quinquies/2, 59sexies, 59septies, 59octies, 59nonies, 70 en 94 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	10.07.2014 2 ^{de} ed.	01.07.2014

KB	29.06.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 63 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	10.07.2014 2 ^{de} ed.	01.01.2012
KB	26.06.2014	Ministerieel Besluit tot invoeging van een artikel 32quater en tot opheffing van artikel 38bis in het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering en tot opheffing van de modellijst opgenomen in de bijlage van het Ministerieel Besluit van 5 juli 2004 tot regeling van de wijze van berekening van de werkloosheidsduur van bepaalde werklozen en tot vaststelling van de modellijst van de acties bedoeld in de artikelen 59quater, § 5, tweede lid, en 59quinquies, § 5, tweede lid, van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	10.07.2014 2 ^{de} ed.	01.07.2014
KB	01.07.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 160 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	15.07.2014	25.07.2014
KB	01.07.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 24, 148 en 167 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoeging van een artikel 134ter in hetzelfde besluit	15.07.2014	25.07.2014
KB	01.07.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 16 september 1991 tot vaststelling van de vergoedingen voor administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen belast met de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen	15.07.2014	25.07.2014
KB	01.07.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 27, 30, 36, 37, 42, 42bis, 63, 68, 71, 94, 99, 106, 114 en 137 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	25.07.2014	01.07.2015
KB	08.07.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 29, 38, 65 en 100 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering in het kader van de overgangsuitkering toegekend in geval van een overlevingspensioen	01.08.2014	01.01.2015
KB	08.07.2014	Ministerieel Besluit tot wijziging van de artikelen 70 en 71 van het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering in het kader van de overgangsuitkering toegekend in geval van een overlevingspensioen	01.08.2014	01.01.2015
KB	09.07.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van het stelsel van loopbaanonderbreking voor wat de openbare sector betreft	07.08.2014	01.09.2014
KB	23.08.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 24, 136, 154 en 163bis en tot invoeging van een artikel 71ter in het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende de procedure elektronische controlekaart	10.09.2014	20.09.2014
KB	31.08.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 133, 137 en 138bis van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	17.09.2014	01.01.2016
MB	26.08.2014	Ministerieel Besluit tot wijziging van artikel 87 van het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	17.09.2014	01.01.2016
KB	30.12.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 9/1 van het Koninklijk Besluit van 9 maart 2006 betreffende het activerend beleid bij herstructurerings	31.12.2014 3 ^{de} ed.	01.01.2015
KB	30.12.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 tot uitvoering van hoofdstuk IV van de wet van 10 augustus 2001 betreffende verzoening van werkgelegenheid en kwaliteit van het leven betreffende het stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en vermindering van de arbeidsprestaties tot een halftijdse betrekking	31.12.2014 3 ^{de} ed.	01.01.2015
KB	30.12.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	31.12.2014 3 ^{de} ed.	01.01.2015
KB	30.12.2014	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 36, 59bis, 59bis/1, 63, 64, 71bis, 72, 89bis, 114, 116, 126, 131bis, 153, 154, 155 en 157bis van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot opheffing van de artikelen 89, 90 en 125 in hetzelfde besluit	31.12.2014 3 ^{de} ed.	01.01.2015
MB	30.12.2014	Ministerieel Besluit tot wijziging van de artikelen 58 en 75ter van het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	31.12.2014 3 ^{de} ed.	01.01.2015



2.3

De partners van de RVA

2014 was een belangrijk jaar voor de partnerships van de RVA. Sinds juli 2014 zijn de gewestelijke diensten als gevolg van de 6^e staatshervorming bevoegd voor een aantal RVA-activiteiten en er was dan ook veel overleg in het kader van de staatshervorming nodig. Voorlopig is er echter een overgangperiode tijdens dewelke de RVA de opdrachten blijft uitvoeren, totdat de gewesten klaar zijn om ze ook in de praktijk uit te voeren. Bovendien werden op lokaal niveau de banden met de partners aangehaald, om de samenwerking te optimaliseren. Ook op internationaal vlak werd er samengewerkt en gebenchmarkt met instellingen die vergelijkbare opdrachten hebben.

2.3.1 Verplichte lokale acties partnerships

De dertig regionale kantoren van de RVA besteedden in 2014 bijzondere aandacht aan de samenwerkingsverbanden op lokaal vlak. In de operationele plannen van de werkloosheidsbureaus werd een actie opgenomen in verband met lokale partnerships. Een aantal kantoren moesten ervoor zorgen dat ze de gestelde minimumstandaard voor contacten met de partners bereikten. Concreet moet er ieder jaar (minstens) één vergadering zijn met elk van die drie partners en moet de RVA vertegenwoordigd zijn op de provinciale vergadering die georganiseerd wordt door de OCMW's. Elk kantoor legt voortaan een jaarplanning vast, en deelt die mee aan de betrokken partners.

WB's die al aan die minimumvereisten voldeden, konden een actie organiseren rond een specifiek knelpunt in de contacten met hun partners. Andere kantoren gingen op discover bij lokale partners om hun werking beter te begrijpen, of organiseerden vergaderingen rond specifieke thema's.

2.3.2 De uitbetalingsinstellingen

Er zijn vier uitbetalingsinstellingen: de vakbonden ACV, ABVV en ACLVB hebben ieder hun uitbetalingsinstelling en daarnaast is er ook de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW). Het is bij een van hen dat de werkloze een uitkeringsaanvraag moet indienen. De uitbetalingsinstelling geeft de werkloze gratis advies, verstrekt hem alle nuttige inlichtingen over zijn rechten en plichten en houdt de documenten die nodig zijn voor zijn aanvraag te zijner beschikking. De uitbetalingsinstelling stelt een dossier samen en dient het in bij de RVA. Als het dossier volledig is, onderzoekt de RVA of de toelaatbaarheids- en toekenningsvoorwaarden vervuld zijn en levert een machtiging tot betaling af. De uitbetalingsinstelling deelt de inhoud van die positieve beslissing mee aan de werkloze. De RVA schiet de uitbetalingsinstellingen elke maand de financiële middelen voor die hen in staat stellen de werklozen uit te betalen. De dienst Verificatie van de RVA gaat vervolgens na of de betalingen van de uitbetalingsinstellingen reglementair verantwoord zijn.

In 2014 was er een belangrijk overleg en een grondige samenwerking in het kader van twee verbeterprojecten: het project Regis UI en de elektronische controlekaart C3. De Regisprocedure, waarbij een aantal gegevens uit de aangifte van de werkloze (gezinssituatie, woonplaats, nationaliteit,...) worden geverifieerd nog voordat hij uitkeringen krijgt, bestaat al sinds 2012 bij de RVA. Sinds april vorig jaar werden de uitbetalingsinstellingen verantwoordelijk voor deze voorafgaandelijke controle, nog voordat het dossier bij de RVA terecht komt.

Ook in het kader van de lancering van de elektronische controlekaart C3 werd er in 2014 nauw samen gewerkt met de UI. Het project werd samen met de 4 instellingen en ICT-dienstverlener Smals uitgewerkt, en de uitbetalingsinstellingen verzorgden daarna een promotiecampagne bij de werkzoekenden.

2.3.3 De gewestinstellingen: voorbereiding regionalisering

Vijf gewestelijke of gemeenschapsinstellingen (VDAB, ACTIRIS, FOREM, ADG en Bruxelles Formation) staan in voor de arbeidsbemiddeling en/of de beroepsopleiding. Om werkloosheidsuitkeringen te kunnen genieten, moet de werkloze ingeschreven zijn als werkzoekende bij een gewestelijke dienst. Hij moet ingaan op elke passende dienstbetrekking of beroepsopleiding. De betrekkingen tussen de gewestelijke diensten en de RVA liggen sinds 1988 vast in een protocol.

De 6^e staatshervorming voorziet in de overdracht van een aantal bevoegdheden van het federale niveau naar de gewesten. Ook enkele opdrachten die de RVA momenteel uitvoert, maken daar deel van uit. Een aantal RVA-opdrachten wordt integraal overgedragen: dienstencheques, outplacement, start- en stagebonus, sommige premies (bv. werkhervattingstoeslag), loopbaanonderbreking voor regionale besturen en voor het onderwijs. In een aantal andere opdrachten die worden overgedragen, blijft de RVA een rol spelen: de activering van het zoekgedrag en de sancties wegens onbeschikbaarheid zoals bijvoorbeeld werkweigering of weigering voor een opleiding (de federale overheid blijft bevoegd voor de wetgeving, de gewesten staan in voor begeleiding en bepalen de eventuele sancties, de RVA voert de sancties uit), de PWA's (de gewesten worden bevoegd voor de regelgeving, de RVA betaalt verder de uitkering indien de PWA-regeling blijft bestaan), de vrijstellingen wegens studies en opleiding (de gewesten worden bevoegd voor de regelgeving en voor de toekenning van de vrijstelling, de RVA blijft verantwoordelijk voor de betaling van de uitkering), de activering van de werkloosheidsuitkeringen (de gewesten worden bevoegd voor de regelgeving en voor de toekenning van het recht, de RVA staat in voor de betaling van de activeringsuitkering).

2.3.4 De gemeenten

Op 1 juli 2014 ging een overgangperiode voor de overdracht van bevoegdheden naar de gewesten van start. De bevoegdheden werden vanaf 1 juli bij wet overgedragen naar het regionale niveau, maar in de praktijk blijft de RVA nog gedurende een overgangperiode deze materies beheren op de wijze overeengekomen in het Protocol van 4 juni 2014. Voor de RVA-klanten verandert er vanaf 1 juli 2014 dus niets, de dossiers blijven behandeld door de RVA. Dit blijft het geval tot het moment waarop het gewest operationeel klaar is om de bevoegdheden zelf uit te oefenen.

Ook de personeelsoverdracht werd in 2014 voorbereid. Vanaf juni organiseerden de gewestinstellingen informatiesessies voor RVA-personeel dat ambtshalve zal worden overgedragen. Na de zomervakantie werden er ook infosessies georganiseerd voor vrijwillige vertrekkers. Er waren ook contacten tussen de personeelsverantwoordelijken van de RVA en de gewestinstellingen. Op 24 september kwamen de personeelsverantwoordelijken samen in het hoofdbestuur om een stand van zaken op te maken van de 6^{de} staatshervorming en van de overdracht van een aantal opdrachten van de RVA naar de gewesten.

Deze personeels- en bevoegdheidsoverdracht ging gepaard met een grote opleidingsinspanning. Het opleidingscentrum van de RVA organiseerde in totaal 101 informatiesessies, goed voor 1007 inschrijvingen. Er werden initiatieopleidingen en gevorderde opleidingen georganiseerd. Er gingen ook praktijkstages Dispo van start voor de gewestinstellingen.

Er werden in 2014 verder een aantal informatietechnische afspraken gemaakt over de bevoegdheidsoverdracht. De gewesten kregen (beperkte) toegang tot bepaalde mainframemodules. Er werden duidelijke afspraken gemaakt met de gewestinstellingen in verband met ICT-aspecten van de overdracht gedurende een aantal bilaterale vergaderingen.

Ook de gemeenten spelen een rol in het werkloosheids- en tewerkstellingsbeleid. Zo heeft iedere Belgische gemeente haar plaatselijk werkgelegenheidsagentschap (PWA). De taak van het PWA is bepaalde categorieën van werklozen activiteiten te verschaffen waaraan niet wordt tegemoet gekomen in het reguliere arbeidscircuit. Een aantal PWA's hebben ook dienstencheque-activiteiten. In 2014 werden de PWA's bij wet overgedragen naar het gewestelijke niveau. Voorlopig blijft de RVA in de praktijk bevoegd voor de uitvoering van de opdracht.

In de Vlaamse gemeenten bestaan er werkwinkels die als doel hebben de burger op één plaats en dicht bij huis, inlichtingen en diensten aan te bieden in verband met werkgelegenheid. Ook in het Waals en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden initiatieven ontwikkeld met betrekking tot het unieke tewerkstellingsloket.

2.3.5 *De andere instellingen van de sociale zekerheid (OISZ)*

Binnen de Belgische sociale zekerheid zijn er meerdere organisaties die elk een aantal sociale risico's dekken of de bijdragen innen. Het gaat onder andere om het RIZIV, de RVP, de RKW, de RSZ, de KSZ, ... Via de kruispuntbank van de sociale zekerheid wisselt de RVA gegevens uit met die instellingen.

De samenwerking met die instellingen werd de voorbije jaren nog belangrijker en er werden een aantal gezamenlijke bepalingen opgenomen in de nieuwe bestuursovereenkomsten (2013-216) van de OISZ. Het gaat om samenwerking op het vlak van human resources, ICT, logistiek en interne audit. Die samenwerking kan bepaalde schaalvoordelen en besparingen opleveren.

2.3.6 *OCMW*

De samenwerking met de OCMW's houdt verband met sommige van hun opdrachten zoals het toekennen van voorschotten op werkloosheidsuitkeringen of het toekennen van bijkomende bestaansmiddelen als de uitkering lager ligt dan het leefloon. Werklozen die financiële problemen hebben omwille van een achterstand in de behandeling van hun uitkeringsaanvraag, kunnen bij het OCMW een voorschot vragen op hun werkloosheidsuitkeringen. Om het aantal voorschotten toegekend door de OCMW's aanzienlijk te verlagen, bestaat er een procedure om tussen werkloosheidsbureaus, uitbetalingsinstellingen en OCMW's informatie uit te wisselen over personen die zich in een moeilijke financiële situatie bevinden. Elk OCMW wordt bovendien jaarlijks minstens één keer uitgenodigd voor een informatievergadering op het bevoegde werkloosheidsbureau en om samen oplossingen te vinden voor de eventuele problemen op het vlak van de samenwerking. RVA-directeurs nemen ook deel aan de provinciale vergaderingen van de OCMW's. In 2014 werd in verschillende bureaus gewerkt rond de optimalisering van die informatiemomenten.

Door een reglementaire aanpassing waarbij het recht op een inschakelingsuitkering werd beperkt tot 3 jaar werd er op nationaal en lokaal niveau overleg gepleegd met de OCMW's. Een gedeelte van de werkzoekenden die dat recht beëindigd zien zouden vanaf januari 2015 terug kunnen vallen op een uitkering van het OCMW.

2.3.7

Samenwerking in de controle-diensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, politiediensten en gerecht

De SIOD is het samenwerkingsverband tussen de controlediensten van de RVA en de RSZ, de Sociale Inspectie (SI), en het Toezicht Sociale Wetten (TSW).

In de SIOD zijn de prioriteiten toegespitst op de controle van zwartwerk en de controle in de grote activiteitensectoren of in de meer fraudegevoelige sectoren. De acties worden met alle of meerdere inspectiediensten uitgevoerd. Zij worden gecoördineerd door de arbeidsauditeur van elk gerechtelijk arrondissement. In 2014 nam de RVA deel aan 1 212 acties die gecoördineerd werden vanuit de arrondissementele cellen.

De controlediensten van de RVA werken ook dikwijls samen met de gerechtelijke instanties. Enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (epv) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging wanneer zij een misdrijf vaststellen. Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties zelf.

De RVA-inspectiediensten werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie in het kader van de strijd tegen domiciliefraude. De medewerking van de politie wordt gevraagd om in bepaalde gevallen de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze te controleren.

2.3.8

De federale ombudsman

Het aantal nieuwe dossiers dat door de federale ombudsman werd ingediend bij de RVA is gestegen ten opzichte van 2013: 130 nieuwe dossiers in 2014 tegen 118 dossiers in 2013.

Tabel 2.3.I

Toelaatbaarheid	51
Tijdelijke werkloosheid	2
Betwiste zaken / cumulatie / terugvorderingen / arbeidsrechtbank	31
Dispo	6
LBO / tijdskrediet / ouderschapsverlof	13
Dienstenchequeondernemingen	9
Onthaal bezoekers en kwaliteit (telefonisch) onthaal	4
Vrijstellingen	5
Beslag	1
Verminderingskaart / START-kaart	2
FSO	1
Gecertificeerde opleidingen	2
Raming pensioenrechten	1
Bedrag op fiche 281.13	1
Ontvangstbewijs na klacht echtgenote	1
Totaal	130

De snelheid waarmee gereageerd wordt op de brieven van de ombudsman blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RVA. De bestuursovereenkomst voorziet een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. In 2013 werden alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 5 dagen.

De ombudsman heeft in 83 dossiers de houding van de RVA beoordeeld:

Tabel 2.3.II

Ongegrond	50
Gegrond	8
Gedeeltelijk gegrond	1
Poging tot bemiddeling geslaagd	1
Positief resultaat	1
Zonder voorwerp	2
Totaal	83

2.3.9

De internationale contacten

De RVA speelt sinds een aantal jaar een erg actieve rol binnen de internationale vereniging voor de sociale zekerheid (ISSA). De administrateur-generaal van de RVA is voorzitter van de technische commissie "Tewerkstellingsbeleid en werkloosheidsverzekering". Deze commissie werkt aan een tool om werkloosheidsprestaties internationaal beter te kunnen vergelijken. Er werden in de technische commissie ook richtlijnen afgesproken over het behoud van tewerkstelling en de herinschakeling op de arbeidsmarkt na een werkloosheidsperiode. De RVA nam ook deel aan een workshop van de ISSA over kwaliteitsvolle dienstverlening.

Op 11 februari werd een delegatie van de RVA uitgenodigd in Praag om een presentatie te geven over de dienstencheques in het Tsjechische parlement. Drie medewerkers van de RVA volgden een twee weken durende opleiding in Turijn aan het internationale opleidingscentrum van de International Labour Organization.

Op 15 september bezocht een Taiwanese delegatie het hoofdbestuur waarbij ze geïnformeerd werden over het beheersmodel van de RVA en de vernieuwde cockpit bezochten.

De RVA zette daarnaast de samenwerking voort met administraties uit de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg en Nederland) op de volgende domeinen: opstellen van Europese formulieren voor migrerende werkrachten, goede beheerspraktijken, samenwerking in het kader van de terugvordering van onterecht betaalde uitkeringen, uitwisseling van bepaalde vaststellingen van mogelijke delicten en het verifiëren van cumulatie tussen een Belgische en een buitenlandse uitkering.

Ook de internationale samenwerking in het domein van de bestrijding van sociale fraude ging voort. De centrale controledienst (CCD) zette de samenwerking voort met Frankrijk (Pôle Emploi) en Nederland (UWV) met het oog op de realisatie van een geautomatiseerde uitwisseling van sociale gegevens. De CCD organiseerde ook een studiedag over de sociale reglementering en strijd tegen de uitkeringsfraude in de Benelux. De CCD nam ook deel aan het internationaal seminarie van het H5NCP-netwerk van de Europese administratieve commissie in Rome ter uitwisseling van goede praktijken van fraudebestrijding op nationaal en Europees vlak.



2.4

Het beheer van de RVA

De RVA wil excellente resultaten behalen bij de uitvoering van zijn opdrachten en maakt daarvoor gebruik van gepaste beheersinstrumenten en managementmethodes (zoals de boordtabellen, EFQM ...). Daarnaast investeert de RVA in veranderingsprojecten om de medewerkers optimaal te ondersteunen bij de uitvoering van het werk, de dienstverlening te verbeteren en innovaties door te voeren.

In 2014 behaalde de RVA opnieuw een belangrijke onderscheiding voor zijn beheer. De Europese kwaliteitsinstantie EFQM onderwierp de RVA aan een uitgebreid assessment op verschillende beleidsniveaus. Na dat assessment kregen zowel de RVA als het FSO een Recognised for Excellence label met 5 sterren, het hoogst haalbare niveau in het EFQM-model.

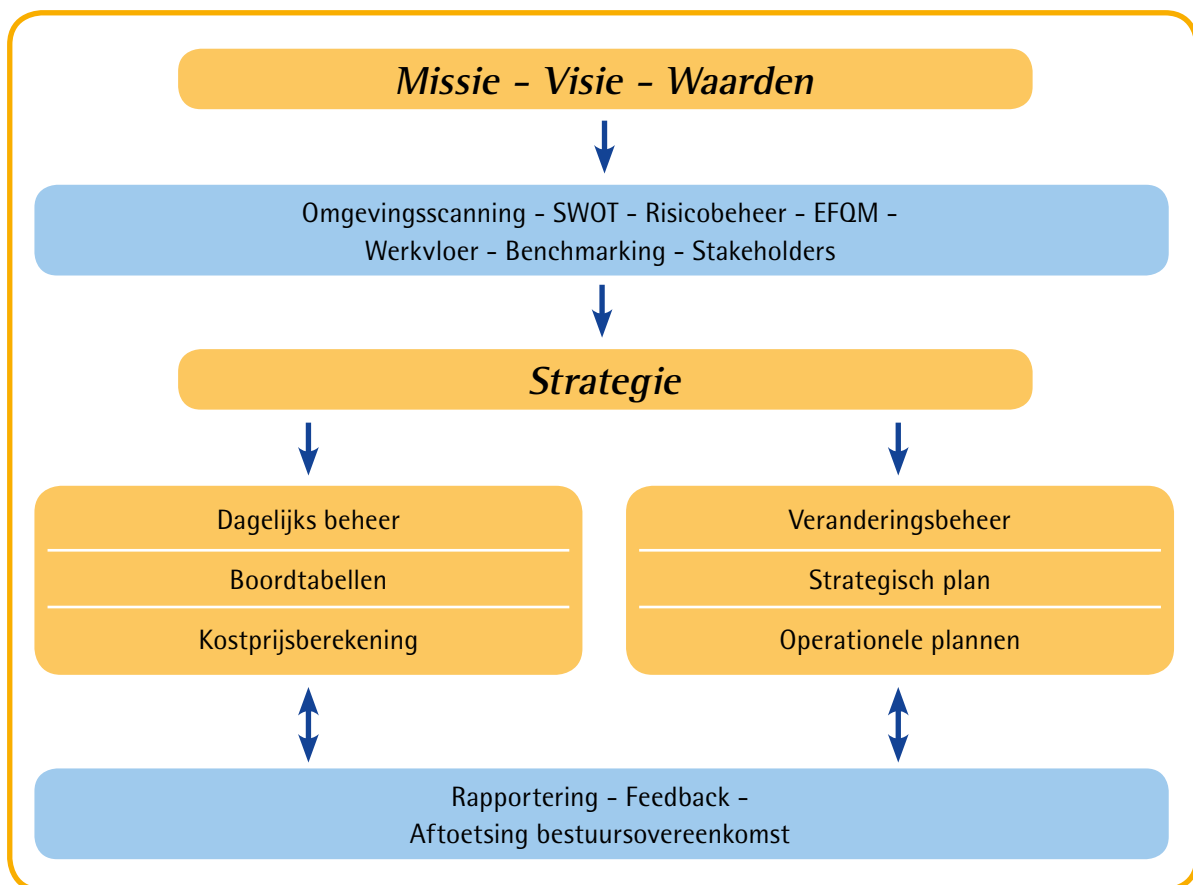
Deze belangrijke onderscheiding is een erkenning van het goede beheer van alle niveaus van de RVA en van de inspanningen en de kwaliteit van de prestaties van alle medewerkers. Ook in 2009 kregen de RVA en het FSO deze onderscheiding al. Sindsdien werden er in verschillende domeinen verbeterprojecten opgestart en gerealiseerd in verschillende domeinen met als doel om nog te verbeteren op die punten: het welzijn van het personeel, de verbetering van de partnerschappen, de modernisering van de procedures ...

Tussen 2009 en 2013 evolueerde het EFQM-model en werd het nog wat veeleisender. De experts die de RVA en het FSO evalueerden zijn van hoog niveau en hebben ervaring op internationaal vlak. In totaal hebben de assessoren tijdens het assessment in juni zo-wat 180 medewerkers van het hoofdbestuur en de WB's ontmoet die geïnterviewd werden, of deelnamen aan een van de focusgroepen. Op die manier verifieerden ze de gegevens die werden gecommuniceerd in het voorbereidende dossier en tijdens de workshop met de top.

Het Recognised for Excellence-label geldt voor 2 jaar.

2.4.1 Het beheersmodel

De RVA beschikt over een geïntegreerd beheersmodel dat aangeeft hoe zowel de dagelijkse kernactiviteiten als veranderingsprojecten aangestuurd en opgevolgd worden. Ook alle beheersinstrumenten die de RVA toepast, worden in dit model opgenomen. Binnen het model nemen de rapportering over de resultaten en feedback een belangrijke plaats in. Schematisch kunnen we het geïntegreerd beheersmodel als volgt voorstellen:



Het uitgangspunt van het model is de missie/visie. In de missie worden de bestaansredenen, de opdrachten van de RVA beschreven. In de visie beschrijft de RVA waar hij naartoe wil op middellange termijn. De visie steunt op 3 pijlers:

de RVA wil:

- sociale bescherming bieden bij transitie op de arbeidsmarkt;
- een partner zijn binnen een actief en inclusief werkgelegenheidsbeleid;
- een referentiepunt zijn inzake goed beheer en klantgerichtheid.

In 2014 werd voor het eerst ook gewerkt op basis van operationele plannen (OP) in de RVA-kantoren. Die praktijk bestond sinds 2013 al in het hoofdbestuur. Die operationele plannen lijsten de verschillende acties op die een kantoor of een directie in het lopende jaar moeten uitvoeren. Voor de RVA-kantoren bestaat zo'n operationeel plan uit twee grote luiken: acties in verband met de naleving van de bestuursovereenkomst en de normen van de boordtabellen enerzijds en verbeteringsacties die voortvloeien uit EFQM, de tevredenheidsenquête onder het personeel, de toepassing van Lean Management, de medewerking aan bepaalde strategische projecten ... Voor de directies van het hoofd-

bestuur bestaat het operationeel plan uit projecten waarbij de directie betrokken is en verbeteringsacties in het kader van EFQM, de tevredenheidsenquête onder het personeel, de toepassing van Lean Management ...

De operationele plannen zijn op die manier de praktische vertaling van de strategie in de verschillende kantoren en directies. Ze worden sinds 2014 ook gebruikt in het kader van de evaluatiecyclus. De verantwoordelijken van directies en kantoren kregen als doelstelling in het kader van de evaluatiecyclus de goede uitvoering van hun OP.

2.4.2

De uitvoering van de bestuurs-overeenkomst in 2014

De RVA is een van de instellingen van sociale zekerheid die in het kader van de modernisering van de sociale zekerheid een bestuursovereenkomst afgesloten heeft met de staat over hun wederzijdse rechten en plichten. De huidige bestuursovereenkomst ving aan in 2013 en loopt tot 2015. De overeenkomst bevat 181 verbintenissen waarvan 147 specifiek voor de RVA. De andere overeenkomsten zijn gezamenlijke overeenkomsten voor alle socialezekerheidsinstellingen samen.

Ieder jaar stelt de RVA een bestuursplan op. Dat plan beschrijft in detail hoe de verbintenissen van de bestuursovereenkomst op korte termijn uitgevoerd zullen worden. De nadruk ligt daarbij op de acties en projecten die de RVA onderneemt om de doelstellingen te realiseren, op de indicatoren die de instelling gebruikt om de resultaten te meten en op de middelen die de RVA zal inzetten. Het bestuursplan 2014 werd voor overleg voorgelegd aan het Tussenoverlegcomité op 15 mei 2014. Trimestrieel en op het eind van elk jaar wordt een opvolgingsrapport opgemaakt over de uitvoering van deze bestuursovereenkomst.

Een regelmatig opvolgingssysteem, snelle feedback-mechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen maar ook en vooral de motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben ervoor gezorgd dat we in 2014 alle bepalingen van de bestuursovereenkomst hebben nageleefd.

2.4.3 *De strategie 2012-2014*

Aan de hand van duidelijke en gerichte strategische keuzes wil de RVA zijn opdrachten tot een goed einde brengen en zijn visie realiseren. De strategie van de RVA wordt voortaan voor drie jaar bepaald. De strategie voor de periode 2012-2014 werd bepaald tijdens het strategisch herfstseminarie in oktober 2011 en concreet uitgevoerd via een operationeel plan vanaf 2012.

De 4 strategische doelstellingen voor de periode 2012-2014 zijn:

1 Ondersteunen van transities door administratieve procedures te vereenvoudigen, processen te moderniseren en voorstellen tot aanpassing van de reglementering te formuleren.

2 Een bijdrage leveren tot de inschakeling en maximale deelname aan de arbeidsmarkt door partnerschappen te ontwikkelen.

3 Reguliere arbeid ondersteunen en het stelsel handhaven door een preventieve en gerichte aanpak van misbruiken en fraude.

4 De nieuwe uitdagingen op de arbeidsmarkt aangaan door te investeren in de ontwikkeling van de medewerkers.

Er werd in 2014 een vijfde strategische doelstelling (voor 2015 en de volgende jaren) toegevoegd naar aanleiding van de staatshervorming, nl. "De 6^{de} staatshervorming mee uitvoeren door de bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten optimaal voor te bereiden en te begeleiden". Deze 5 strategische doelstellingen zijn uitgewerkt in een operationeel stappenplan bestaande uit 10 strategische projecten, 5 strategische studies en 29 strategische acties.

2.4.3.1

Transities op de arbeidsmarkt ondersteunen

De RVA wil een bijdrage leveren om transities op de arbeidsmarkt te ondersteunen. De administratieve formaliteiten moeten zo eenvoudig mogelijk zijn. De interne processen moeten efficiënt verlopen om snel en klantgericht te kunnen werken. Daarnaast is de RVA goed geplaatst om aanpassingsvoorstellen te doen als de reglementering bepaalde transities zou bemoeilijken. Om deze doelstelling te realiseren werden in 2014 verschillende verbeteringsinitiatieven uitgevoerd waaronder:

- **BPR ICT FSO:** het FSO is verantwoordelijk voor het vergoeden van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers. Voor externe klanten zal dit meerjarenproject leiden tot een administratieve vereenvoudiging door de uitbreiding van de e-governmenttoepassingen;
- **E-LO+:** dankzij dit project is het nu mogelijk om aanvragen voor tijdskrediet, loopbaanonderbreking en thematische verloven (ouderschapsverlof, palliatief verlof ...) elektronisch in te dienen via de portaalsite van de sociale zekerheid;
- **project Modernisering C3:** het Beheerscomité van de RVA ging op 21 maart 2013 akkoord met de principes van Modernisering C3, de controlekaart die werklozen elke maand moeten indienen bij hun uitbetalingsinstelling. Dit project werd op zeer korte termijn gerealiseerd en ging in april in test. Dankzij een online portaaltoepassing kan de volledig werkloze via zijn PC, GSM of tablet zijn vergoedbaarheidsbeletsel signaleren, op het einde van de maand de gegevens bevestigen en de betaling van die maand aanvragen. De e-C3 is in productie sinds 15 september 2014 en kent een groot succes;
- **actie vereenvoudiging formulieren en infobladen:** om werklozen ertoe aan te zetten hun uitkeringsaanvraag op tijd en correct in te dienen worden bestaande formulieren en infobladen herwerkt en vereenvoudigd.

2.4.3.2

Partnerschappen ontwikkelen

Om een doeltreffend werkgelegenheidsbeleid te kunnen voeren, moet er coherent samengewerkt worden met de andere bevoegde instanties. De RVA wil gestructureerde partnerschappen en synergieën ontwikkelen. Gelet op de nieuwe strategische doelstelling inzake de bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten was dit prioritair en werd vooral in de voorbereiding daarvan geïnvesteerd. Daarnaast voerden alle werkloosheidsbureaus een verplichte actie uit om de lokale samenwerking met de belangrijkste partners te optimaliseren.

2.4.3.3

Reguliere arbeid ondersteunen en het stelsel handhaven

Om onze sociale zekerheid in de toekomst te vrijwaren moet verder geïnvesteerd worden in de bestrijding van misbruiken en sociale fraude. Dit is een van de basisopdrachten van de RVA en ook een topprioriteit van de federale regering. Om fraude met uitkeringen, misbruiken in het systeem van de dienstencheques, zwartwerk, enzovoort te voorkomen doet de RVA steeds vaker aan preventie. Meer en meer wordt gebruik gemaakt van databanken om misbruiken doelgerichter op te sporen. Er wordt ook constructief samengewerkt met de andere inspectiediensten om sociale fraude te bestrijden. Om deze doelstelling te realiseren worden een aantal operationele doelstellingen nagestreefd en worden verschillende verbeteringsinitiatieven uitgevoerd:

- **project Datamining:** gegevens uit verschillende interne en externe toepassingen worden gekruist en statistische methodes toegepast om bestaande verbanden automatisch te detecteren. Datamining werd verder toegepast op de controle in verband met de gezinstoestand, de dienstencheques en de tijdelijke werkloosheid. Vooral inzake dienstencheques werden mooie resultaten geboekt in 2014;
- **verder uitvoeren van de operationele plannen van het algemeen controlebeleid:** in 2014 werkten de controlediensten rond 6 operationele plannen: artikel 110 (gezinssituatie), dienstencheques, grensoverschrijdende fraude, tijdelijke werkloosheid, vrijstellingen, zwartwerk;
- **beter nagaan en opvolgen van gegevens aangegeven door de werkloze:** het project Regis beoogt een optimaal gebruik van de gegevensbanken voor het controleren van de gezinssituatie, de adresgegevens en de nationaliteit die werklozen aangeven. Sinds 2012 worden in de werkloosheidsbureaus meer systematisch a priori controles uitgevoerd bij de behandeling van aanvragen voor werkloosheidsuitkeringen door de gegevens te vergelijken met bv. het Rijksregister. Deze controles werden verder uitgebreid. Daarnaast spelen ook de uitbetalingsinstellingen een grotere rol inzake fraudebestrijding. Vanaf 2014 werken ze actief mee aan het a priori controleren van het adres, de nationaliteit en gezinssituatie van de werklozen;
- **versterken van de rol van de reglementaire directies bij het vooraf opsporen en achteraf controleren van fraude:** de directie Reglementering wil een toets inzake "oneigenlijk gebruik" invoeren bij het opstellen van nieuwe regelgeving. Er is ook een lijst opgesteld met mechanismen in de bestaande regelgeving die kunnen leiden tot "oneigenlijk gebruik". De beleidsverantwoordelijken en de Centrale controledienst zullen hierover geïnformeerd worden.

2.4.3.4

Investeren in de ontwikkeling van de medewerkers

Om zijn rol bij de ondersteuning van transitie en bij de (her)inschakeling op de arbeidsmarkt goed te vervullen, kan de RVA een beroep doen op competente en gemotiveerde medewerkers. Om hun taken in optimale omstandigheden uit te voeren, kunnen ze ook rekenen op de nodige ondersteuning: bekwaame leidinggevers, werkmiddelen aangepast aan hun behoeften, opleiding ... Om deze doelstelling te realiseren worden een aantal operationele doelstellingen nagestreefd en worden verschillende verbeteringsinitiatieven uitgevoerd:

- **informatiseren en integreren van de bestaande instrumenten op het vlak van leren en ontwikkelen:** de doelstelling van het project LeD space is de creatie van een informaticaplatform voor het geïntegreerd beheer van het leerproces in al zijn vormen: organisatie en opvolging van klassieke opleidingen, e-learning ... Dit nieuwe platform is sinds september 2014 operationeel;
- **stapsgewijs invoeren van vormen van telewerk bij de RVA:** na een positieve evaluatie van de pilootprojecten 2012 werd telewerk voor de testbureaus en directies geofficialiseerd en is de geleidelijke uitbreiding naar de andere WB's en directies sinds juli 2013 ingezet. Sinds december 2014 hebben alle personeelsleden van de RVA met telewerkbare taken de mogelijkheid om gedurende 1 dag per week thuis te telewerken;
- **uitbouwen van samenwerkingsverbanden met de andere instellingen van sociale zekerheid in verband met human resources:** een werkgroep van het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid heeft de uitvoering voorbereid van een operationeel plan waarmee men meer synergieën en samenwerking tot stand wil brengen tussen de instellingen op het vlak van human resources. De efficiëntere samenwerking en professionalisering op het vlak van HR zijn ingeschreven in de gemeenschappelijke verbintenissen van de nieuwe bestuursovereenkomst 2013–2015;
- **behalen van het kwaliteitslabel voor werkgevers "Investor in People":** het label "Investor in People" is een erkenning voor organisaties die erin slagen om investeringen in de ontwikkeling van mensen doeltreffend te koppelen aan de organisatiedoelstellingen. In de zomer van 2012 werd een nulmeting uitgevoerd die als basis dient voor een actieplan. In 2013 en 2014 werden onder andere acties gevoerd rond loopbaanbegeleiding, interviews tussen medewerkers die in eenzelfde materie werken, lean management, het verhogen van de inspraakmogelijkheden voor medewerkers ...

2.4.3.5

De bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten optimaal voorbereiden en begeleiden

Er werd vorig jaar beslist om een vijfde strategische doelstelling toe te voegen aan de bestaande 4. In 2014 werden immers belangrijke voorbereidende stappen genomen om de overdracht van RVA-bevoegdheden naar de gewesten tot een goed einde te brengen. Deze operatie zal ook in 2015 verdergaan.

De wet op de bevoegdheidsoverdrachten voorzag de theoretische overdracht van bevoegdheden naar de gewesten vanaf 1 juli 2014 en de financieringswet de overdracht van budget en personeel vanaf 1 januari 2015. Aangezien de gewesten nog niet klaar zijn voor de effectieve overname is evenwel voorzien in een overgangsfase, tijdens dewelke de RVA de overgedragen bevoegdheden op grond van het continuïteitsbeginsel voorlopig verder blijft uitoefenen, tot op het tijdstip waarop het gewest operationeel in staat is zelf in te staan voor de uitoefening van de betrokken bevoegdheid. De operationele uitvoering door de gewesten vergt evenwel op meerdere vlakken een aanpassing van het federale reglementaire kader.

Daarom stelt de RVA wijzigingen in de regelgeving in 4 fasen voor.

Conform het protocol werden ook thematische werkgroepen georganiseerd met HR-actoren van de RVA, van het Waals gewest (FOREM, IFAPME, SPW), het Vlaams Gewest (VDAB, Departement Werk en Sociale Economie), het Brussels Gewest (ACTIRIS, GOB) en het federale niveau (FOD WASO) om de personeelsoverdracht te regelen.

Ter regeling van de overgangsfase werden ook verdere stappen ondernomen met als doel tegen eind 2014 klaar te zijn met de uitvoering van het financiële luik van de zesde staatshervorming, en dat in al zijn aspecten (budgettair, financieel, boekhoudkundig en statistisch).

Daarnaast heeft de RVA ook tal van voorbereidingen getroffen op het vlak van informatica en werkprocessen, de overdracht van materiaal enz. Het Nationaal Opleidingscentrum organiseerde infosessies, opleidingen en stages op de werkvloer voor medewerkers van de gewesten en van de RVA.



3

*De activiteiten
van de RVA*





3.1

De activiteiten van de diensten Toelaatbaarheid

3.1.1 Procedure

De diensten Toelaatbaarheid gaan na of de werkloze toelaatbaar is tot het recht op werkloosheidsuitkeringen. Zij bepalen tevens het bedrag van de uitkering. Dat gebeurt nadat de werkloze een uitkeringsaanvraag heeft ingediend bij een uitbetalingsinstelling. De uitbetalingsinstelling stelt een dossier samen en dient het in bij het bevoegde werkloosheidsbureau.

Een werkloosheidsdossier bevat zowel papieren stukken (bv. de door de werknemer ondertekende uitkeringsaanvraag) als elektronische aangiften of berichten. De RVA stelt aldus de individuele rechten die gebaseerd zijn op de arbeidsprestaties, grotendeels vast, gebruikmakend van de arbeidstijdgegevens beschikbaar in de multifunctionele databank van de RSZ en de RSZPPO (zie ook 3.12).

De dienst Toelaatbaarheid ontvangt die dossiers en gaat na of er voldoende gegevens zijn om het recht op uitkeringen toe te kennen, te verlengen of aan te passen. Is het dossier onvolledig, dan stuurt die dienst het dossier terug naar de uitbetalingsinstelling om de ontbrekende gegevens te krijgen.

Na ontvangst van een volledig dossier gaat de dienst na of de werkloze voldoet aan alle toelaatbaarheids- en toekenningsvoorwaarden.

Is dat het geval, dan wordt het recht op uitkeringen toegekend en het bedrag van de uitkering vastgesteld. Die beslissing wordt via een elektronisch bericht overgemaakt aan de uitbetalingsinstelling die de werkloze schriftelijk op de hoogte brengt van die positieve beslissing. De uitbetalingsinstelling gaat maandelijks na of de werkloze nog recht heeft op de uitkering en staat in voor de betaling van de uitkering.

Stelt de dienst Toelaatbaarheid vast dat de werkloze niet toelaatbaar of niet vergoedbaar is, dan wordt de werkloze daarvan op de hoogte gebracht. Bevat het dossier aanwijzingen dat de werkloze mogelijk een fout of een overtreding heeft begaan met betrekking tot bepaalde toekenningsvoorwaarden (bv. de werkloze werd ontslagen wegens een foutieve houding), dan stelt hij de dienst Betwiste Zaken daarvan in kennis (zie punt 3.5). Die onderzoekt het geschil, rekening houdend met de reglementaire bepalingen die kunnen leiden tot een beperking of schorsing van het recht op uitkeringen.

3.1.2 Cijfergegevens

Aantal dossiers

De diensten Toelaatbaarheid ontvingen in 2014 2 271 640 dossiers. Dat betekent een daling van 6,10% ten opzichte van 2013 (2 419 095 dossiers).

Die 2 271 640 dossiers betreffen niet alleen aanvragen van personen die voor het eerst of na een onderbreking uitkeringen aanvragen. Het gaat onder meer ook om aangiftes van wijzigingen die invloed hebben op het bedrag van de uitkering, zoals wijzigingen in de gezinssamenstelling.

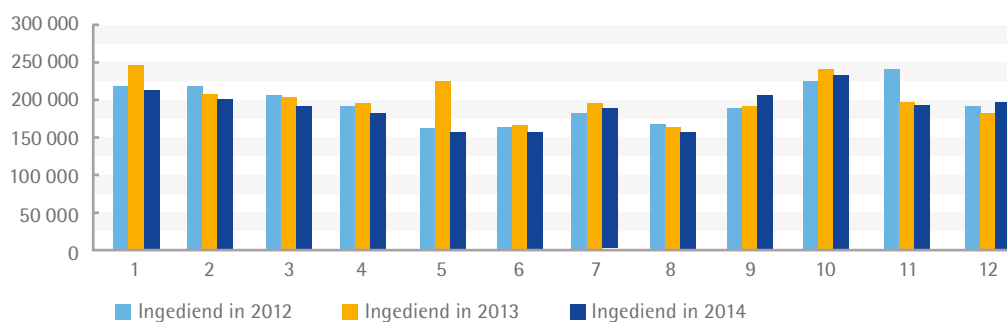
De volgende tabel geeft een overzicht van de verschillende types ingediende dossiers.

Tabel 3.1.I
Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2014

Type	2014
Overgangen (van uitbetalingsinstelling, van werkloosheidsbureau)	5,37%
Werkloosheid met bedrijfstoeslag	2,72%
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze ...)	11,52%
Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	8,60%
Bijzondere categorieën (haven, zeevisserij, grensarbeid, diamant, beroepsopleiding, activering ...)	15,34%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	42,91%
Tijdelijke werkloosheid (werkgebrek, slecht weer ... jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	13,54%
Totaal	100%

Grafiek 3.1.I geeft het aantal indieningen per maand weer gedurende de laatste 3 jaar.

Grafiek 3.1.I



Afwerkingstermijn

De snelle betaling van de werklozen behoort tot de basisdoelstellingen van de RVA. Zo kan vermeden worden dat werklozen gedurende een periode geen inkomen hebben. De RVA wil de dossiers dus zo snel mogelijk afhandelen.

De reglementering voorziet dat de RVA de dossiers dient te behandelen binnen een termijn van één maand.

Voor 2014 werd 95% van de dossiers berekend binnen de termijn van 17 dagen.

De RVA heeft bijzondere aandacht voor die dossiers waarin het risico bestaat dat de aanvragers bij de aanvang van de werkloosheidsperiode financiële moeilijkheden zouden kennen door het uitblijven van de uitkering. Op die manier wordt het risico dat zij een beroep moeten doen op het OCMW in afwachting van de toekenning van uitkeringen beperkt (zie ook punt 2.3.5 inzake de samenwerking met de OCMW's).

Terugzendingen van onvolledige dossiers

Om de werkloze zo snel mogelijk te betalen, is het wenselijk dat het aantal dossiers dat de dienst Toelaatbaarheid moet terugzenden wegens onvolledigheid, zo laag mogelijk is. Een dergelijke terugzending impliceert dat het dossier voorlopig geblokkeerd is, en heeft ook tot gevolg dat het dossier tweemaal moet worden behandeld.

Het percentage van dergelijke teruggezonden dossiers is ten opzichte van 2013 licht gestegen, namelijk van 7,2% naar 7,9%. Dat betekent dat 180 929 dossiers in 2014 tweemaal werden behandeld tegenover 178 964 dossiers in 2013.

Het terugzendingspercentage van de dossiers met een eerste uitkeringsaanvraag blijft hoog: 18,12% van die dossiers diende wegens onvolledigheid teruggezonden te worden tegen 17,12% in 2013. Dat is het gevolg van de complexiteit van de regelgeving en het aantal gegevens dat moet worden ingediend en nagekeken.

Om het aantal terugzendingen terug te dringen, heeft de RVA de private uitbetalingsinstellingen geresponsabiliseerd. Een laag percentage terugzendingen naar de lokale afdeling van een private uitbetalingsinstelling leidt tot de toekenning van een financiële bonus in toepassing van artikel 168bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering. Bij het vastleggen van het percentage wordt enkel rekening gehouden met terugzendingen die de uitbetalingsinstelling had kunnen vermijden.

Correctheid van de afgewerkte dossiers

De correctheid van de toepassing van de reglementering door de dienst Toelaatbaarheid wordt getoetst via de principes van de Statistical Process Control (SPC). De correctheid van de behandeling van willekeurig geselecteerde afgewerkte dossiers wordt gemeten aan de hand van 10 verschillende elementen. Uit die SPC-controle blijkt dat de 30 werkloosheidsbureaus in 2014 gemiddeld 96,72% van de dossiers volledig correct hebben uitgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 3.1.II geeft voor 2014 het aantal dossiers weer waarin de RVA vaststelde dat er geen recht was op uitkeringen wegens het niet vervullen van de toelaatbaarheidsvoorwaarden. Het betreft hier dus enkel beslissingen tot niet-toelating op grond van het feit dat objectieve voorwaarden niet vervuld werden (bv. een ontoereikend beroepsverleden) en geen "betwiste zaken" (zie verder punt 3.5).

Op een totaal van 2 271 640 dossiers werd in 83 133 gevallen (3,66%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen.

Tabel 3.1.II
Beslissingen 2014

	Totaal aantal gevallen
1. Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	20 049
2. Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	10 639
3. Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	3 115
4. Niet-vergoedbaarheid	49 330
Totaal	83 133

Toelichting bij tabel 3.1.II

Groep 1 (onvoldoende arbeid/studies)

Het betreft hier het aantal beslissingen van niet-toelating omwille van een onvoldoende aantal arbeidsdagen of het niet voldoen aan de voorwaarden voor de schoolverlaters.

Groep 2 (onvolledig/laattijdig ingediend dossier)

Het betreft hier het aantal beslissingen van niet-toelating of van uitgestelde toelating wegens een onvolledig of laattijdig ingediend dossier.

Groep 3 (beperking van het recht van deeltijdse werknemers)

Deze groep betreft voornamelijk de deeltijdse werknemers die niet voldoen aan de voorwaarden om het statuut van deeltijdse werknemer met behoud van rechten te kunnen genieten bv. omdat hun loon het grensbedrag overschrijdt.

Groep 4 (niet-vergoedbaarheid – andere redenen)

Tot deze groep beslissingen behoren:

1. niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een inkomen en omdat niet is voldaan aan de cumulatievevoorwaarden (7 605 gevallen);
2. niet-toekenning van uitkeringen tijdens een periode van loopbaanonderbreking of tijdskrediet of, in geval van uitkeringsaanvraag na een werkverlating om zijn kinderen op te voeden of om een zelfstandige activiteit uit te oefenen, tijdens een reglementair voorziene carenzperiode (20 195 gevallen);
3. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen (8 764 gevallen);

4. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge ongeschiktheid voor de arbeidsmarkt (7 201 gevallen).

Het betreft beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen ingeval de werkloze:

- afwezig is na een oproeping door de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling;
- niet langer ingeschreven is als werkzoekende ingevolge schrapping van de inschrijving door die dienst;
- voor zijn wedertewerkstelling voorwaarden stelt die, rekening houdend met de criteria van de passende dienstbetrekking, niet gerechtvaardigd zijn;

5. niet-toekenning van uitkeringen wegens verblijf in het buitenland, studies met volledig leerplan, gevangenzetting of niet voldoen aan de voorwaarden inzake huisarbeid (4 889 gevallen);

6. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge arbeidsongeschiktheid in de zin van de wetgeving op de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (676 gevallen).

3.1.3

Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen

De werknemer die ontslagen is zonder dat de werkgever de normale opzeggingstermijn heeft gerespecteerd, kan, in afwachting dat hij zijn verbrekingsvergoeding ontvangt (of de tegemoetkoming van het Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknemers), provisionele werkloosheidsuitkeringen aanvragen. Zo kan worden vermeden dat hij zonder inkomen valt tijdens de periode die normaal gezien gedekt had moeten zijn door een verbrekingsvergoeding.

De RVA kent ook provisionele uitkeringen toe aan de werknemers die arbeidsgeschikt zijn verklaard door de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering, maar die beslissing betwisten voor de arbeidsrechtbank.

De werklozen die een pensioenaanvraag hebben ingediend waarover de bevoegde diensten nog geen uitspraak hebben gedaan, kunnen in voorkomend geval ook verder werkloosheidsuitkeringen genieten, in afwachting van de beslissing.

Wanneer daarna met terugwerkende kracht een verbrekingsvergoeding, een ziekte- of invaliditeitsuitkering of een pensioen wordt toegekend, neemt het werkloosheidsbureau een beslissing tot terugvordering van de provisionele uitkeringen. Het werkloosheidsbureau kan die beslissing ook nemen wanneer de werknemer de gerechtelijke procedure om de verbrekingsvergoeding te krijgen niet voortzet of wanneer hij blijkt geeft van onachtzaamheid door die procedure te laten aanslepen.

In 2014 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 13 798 (tegenover 13 553 in 2013, 12 950 in 2012 en 12 421 in 2011). Het in te vorderen bedrag bedroeg 43,291 miljoen EUR (tegenover 40,769 miljoen EUR in 2013, 37,436 miljoen EUR in 2012 en 48,211 miljoen EUR in 2011).

De RVA betaalt dus een aanzienlijk bedrag aan voorschotten.

Eind 2014 hadden de werkloosheidsbureaus 22 429 betaaldossiers waarvoor geverifieerd moest worden of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten worden teruggevorderd (tegenover 22 101 eind 2013, 20 538 eind 2012 en 19 302 eind 2011).



3.2

De activiteiten van de diensten Verificatie

3.2.1

Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen

3.2.1.1

Algemeen

De werkloze ontvangt zijn uitkeringen niet rechtstreeks van de RVA maar van zijn uitbetalingsinstelling. De RVA verstrekt voorschotten aan de uitbetalingsinstelling die de werkloze betaalt na de toestemming van het werkloosheidsbureau.

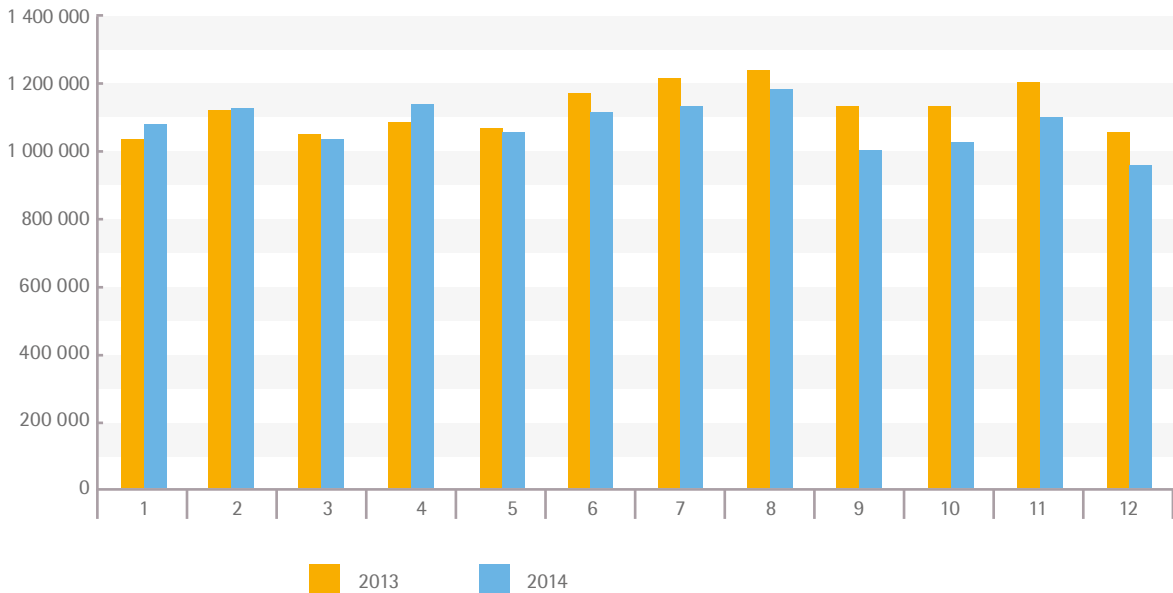
Om het verschuldigde bedrag vast te stellen houdt de uitbetalingsinstelling rekening met de beslissing van het werkloosheidsbureau, met de vermeldingen van de werkloze op zijn controlekaart (arbeid, ziekte ...) en ook eventueel met de verklaringen van de werkgever.

De dienst Verificatie van het werkloosheidsbureau gaat na of de uitbetalingsinstelling het bedrag correct heeft vastgesteld, de toekenningsvoorwaarden heeft gecontroleerd (inschrijving als werkzoekende, cumulatie met loon, betaalde vakantiedagen of feestdagen ...) en of de uitbetalingsinstelling de betaling heeft verricht op de bankrekening van de werkloze of (ingeval van overdracht of beslag) van de schuldeiser.

In 2014 dienden de uitbetalingsinstellingen 13 004 909 betaaldossiers in. Ten opzichte van 2013 (13 544 459 betaaldossiers) betekent dit een daling van 3,98%.

3.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 3.2.I
Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers
in 2013 en 2014



3.2.1.3 Beslissingen en termijnen in de dienst Verificatie

De indiening van de betaaldossiers in het werkloosheidsbureau en het nazicht ervan door de dienst Verificatie, moeten gebeuren binnen wettelijke termijnen.

Eerst voert het hoofdbestuur een geautomatiseerde "preliminaire verificatie" uit die de uitbetalingsinstelling de mogelijkheid biedt om eventuele anomalieën van de basisgegevens in orde te brengen vóór de indiening van de dossiers bij de dienst Verificatie.

Nadien verifieert de dienst Verificatie het betaalde bedrag ten gronde op basis van alle ingediende elektronische en papieren gegevens (bv. controlekaarten, werkgeversformulieren ...).

De verificateur kan de betaling aanvaarden, volledig weigeren (uitschakeling) of gedeeltelijk weigeren (verwerping).

De uitbetalingsinstelling kan de uitgeschakelde en de verworpen bedragen opnieuw indienen en met nieuwe verantwoordingsstukken aantonen dat de betaling correct was.

Heeft de uitbetalingsinstelling te weinig betaald, dan stelt de verificateur een bijpassing voor aan de uitbetalingsinstelling.

In 2014 verifieerden de werkloosheidsbureaus 13 155 381 betaaldossiers, een daling van 4,87% ten opzichte van 2013 (13 827 160). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 1 096 282 betaaldossiers.

In 2013 bedroeg het definitieve percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,09% (8,3 miljoen EUR) en 0,23% (20,8 miljoen EUR). Ook voor 2014 wijzen de ramingen op vergelijkbare cijfers.

In 2014 stelde de verificateur in 298 706 gevallen een bijpassing voor, met een totaalbedrag van 29 287 391,14 EUR.

In 2014 dienden de uitbetalingsinstellingen 414 613 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door de dienst Verificatie. Dat betreft 3,19% van alle ingediende betaaldossiers.

Eind december 2014 was 100% van de beslissingen die de verificatiediensten op dat tijdstip aan de uitbetalingsinstellingen moesten betekenen, ook effectief afgewerkt (nl. de betaaldossiers tot en met de maand juli 2014). Bovendien was reeds 95,2% van de betaaldossiers van de maand augustus en 34,1% van de maand september geverifieerd.

Om de correctheid van de beslissingen op te volgen en om het aantal onjuist behandelde betaaldossiers zoveel mogelijk te beperken, gebruiken de diensten Verificatie de procedure Statistical Process Control (steekproefgewijs nazicht van geverifieerde dossiers).

3.2.2

Controle van de betaling van de andere uitkeringen

3.2.2.1

Algemeen

De dienst Verificatie controleert niet enkel de betaling van werkloosheidsuitkeringen maar ook de betaling van verschillende andere vergoedingen. De belangrijkste daarvan zijn de vorst- en bouwvergoedingen voor de werknemers van de bouwsector en de vergoedingen voor de grensarbeiders.

3.2.2.2

Bestaanszekerheid – werklieden uit het bouwbedrijf

De fondsen voor bestaanszekerheid kennen vergoedingen toe aan de werknemers in sommige sectoren wanneer bepaalde risico's zich voordoen.

De uitbetalingsinstellingen zorgen, onder toezicht van de Rijksdienst, voor de betaling van de uitkeringen voor bestaanszekerheid waarop de werklieden uit het bouwbedrijf in geval van werkloosheid aanspraak kunnen maken.

Tabel 3.2.I

Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

	Uitgaven (in miljoen EUR)
2010	38,87 ¹
2011	26,79 ¹
2012	29,46 ¹
2013	38,53 ²
2014	23,87 ²

¹ Uitgaven door de RVA definitief goedgekeurd.

² Dit bedrag kan nog wijzigen ingevolge de beslissingen van de verificatiediensten.

3.2.2.3

Wisselkoerstoeslagen aan de in Frankrijk tewerkgestelde grensarbeiders

Grensarbeiders die in de Belgische grenszone wonen en als loontrekkende werken in de Franse grenszone, hebben recht op een vergoeding om de loonderving te compenseren die het gevolg is van vroegere schommelingen van de wisselkoers tussen de Belgische en de Franse munt.

Ook na de invoering van de euro ontvangen de grensarbeiders onder welbepaalde voorwaarden verder deze toeslag. Vanaf januari 1999 ontvangen die grensarbeiders een forfaitair bedrag.

Er zijn 3 bedragen van wisselkoerstoeslag mogelijk, die gekoppeld zijn aan loonplafonds en die afhangen van het loonbedrag van de werknemer: 189,02 EUR, 141,75 EUR en 28,36 EUR. De toeslag vermindert naargelang het loon van de werknemer zich in een hogere loonschijf bevindt.

De vergoeding wordt uitbetaald door de uitbetalingsinstellingen en geverifieerd door de werkloosheidsbureaus.

Grensarbeiders die een tewerkstelling aangevat hebben in Frankrijk na 1 februari 1993, hebben geen recht meer op die vergoeding. De uitgaven dalen bijgevolg elk jaar.

Tabel 3.2.II
Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2010	0,81 ¹
2011	0,72 ¹
2012	0,64 ¹
2013	0,58 ²
2014	0,50 ²

¹ Uitgaven door de RVA definitief goedgekeurd.

² Dit bedrag kan nog wijzigen ingevolge de beslissingen van de verificatiediensten.

3.2.2.4

Compensatievergoeding voor de grensarbeiders tewerkgesteld in Nederland

In 1997 werd voor de grensarbeiders tewerkgesteld in Nederland een compensatievergoeding ingevoerd omdat in 1994 de Nederlandse socialezekerheidsbijdragen voor het stelsel van de Volksverzekeringen aanzienlijk verhoogden. Voor de Nederlandse werknemers, die belastingplichtig waren in Nederland, werd de verhoging fiscaal gecompenseerd. Voor de werknemers die belastingplichtig waren in België, betekende dat echter een gevoelige loonsverlaging. Om het koopkrachtverlies in vergelijking met in België werkende collega's te compenseren, konden zij aanspraak maken op een compensatievergoeding.

Die vergoeding wordt eveneens uitbetaald door de uitbetalingsinstellingen en geverifieerd door de werkloosheidsbureaus.

Sedert het nieuwe belastingverdrag met Nederland in 2003 werden de loontrekkende werknemers in Nederland belastingplichtig in Nederland. Zij hadden dus geen recht meer op de compensatievergoeding. Enkel nog sommige categorieën van werknemers en arbeidsongeschikte personen die belastingplichtig blijven in België, behouden hun recht op de vergoeding.

Tabel 3.2.III
Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2010	0,06 ¹
2011	0,05 ¹
2012	0,05 ¹
2013	0,04 ²
2014	0,03 ²

¹ Uitgaven door de RVA definitief goedgekeurd.

² Dit bedrag kan nog wijzigen ingevolge de beslissingen van de verificatiediensten.



3.3

De activiteiten van de diensten Vrijstellingen

Een gerechtigde op werkloosheidsuitkeringen kan, om verschillende redenen, worden vrijgesteld van de toepassing van een of meerdere reglementaire bepalingen.

Sinds de afschaffing van de stempelcontrole in 2005 krijgen de diensten Vrijstellingen nog steeds aanvragen om vrijstelling van de toepassing van andere reglementaire bepalingen (vrijstelling van inschrijving als werkzoekende, vrijstelling van de verplichting om beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt en om elke passende dienstbetrekking te aanvaarden ...).

- Voor sommige vrijstellingen is het enkel vereist aan objectieve voorwaarden te voldoen (leeftijd, werkloosheidsduur, beroepsverleden ...). De dienst Vrijstellingen verifieert of aan die voorwaarden is voldaan. Het betreft onder meer:
 - de vrijstelling voor werklozen van 50 jaar of ouder;
 - de vrijstelling om een beroepsopleiding te volgen of studies met volledig leerplan te hervatten.
- Voor andere vrijstellingen is, naast het vervullen van objectieve voorwaarden, ook het akkoord van de directeur nodig. Elke aanvraag moet dus worden onderzocht in het licht van zowel de reglementaire criteria als de gegevens die eigen zijn aan het specifieke geval. Het betreft onder andere:
 - de vrijstelling om sociale en familiale redenen;
 - de vrijstelling om een opleiding te volgen die geen beroepsopleiding is of studies die geen studies met volledig leerplan zijn;

- de vrijstelling om studies met volledig leerplan te hervatten, indien de vrijstelling wordt aangevraagd door een rechthebbende op inschakelingsuitkeringen;
- de vrijstelling om in het buitenland deel te nemen aan een humanitaire actie.

De dienst Vrijstellingen behandelt verder ook de aangiften van het uitoefenen van vrijwilligerswerk door gerechtigden op werkloosheidsuitkeringen. De RVA kan een vzw of een organisatie ook een algemene toelating geven om mensen die werkloosheidsuitkeringen genieten als vrijwilliger tewerk te stellen. Die aanvragen om een collectieve toelating betreffen vooral organisaties die gevestigd zijn in het ambtsgebied van verschillende werkloosheidsbureaus of zelfs in heel het land en worden behandeld door het hoofdbestuur van de RVA.

Tabel 3.3.I vermeldt het aantal aanvragen om vrijstelling dat de dienst heeft ontvangen en behandeld voor de jaren 2011, 2012, 2013 en 2014.

Tabel 3.3.I

	Ontvangen aanvragen om vrijstelling	Behandelde aanvragen om vrijstelling ¹
2011	143 321	142 785
2012	151 001	149 346
2013	137 448	141 905
2014	141 106	141 037

¹ Het feit dat er meer aanvragen om vrijstelling zijn behandeld dan het aantal ontvangen aanvragen om vrijstelling is te verklaren door het feit dat tijdens een bepaald jaar aanvragen worden behandeld die het vorige jaar werden ingediend.

Tabel 3.3.II vermeldt voor de laatste vier jaar de gemiddelde behandelingstermijn voor de aanvragen om vrijstelling. Die termijn blijft nog steeds erg kort, ondanks het grote aantal te behandelen aanvragen, en is in 2014 zelfs nog korter geworden.

Tabel 3.3.II

	Behandelingstermijn ¹
2011	7 dagen
2012	7 dagen
2013	7 dagen
2014	6 dagen

¹ Kalenderdagen.



3.4

De activiteiten van de diensten voor de handhaving van het systeem

3.4.1

Het controlebeleid van de RVA

De visie en missie van de RVA met betrekking tot het controlebeleid

"De RVA wil een geïntegreerd en centraal gecoördineerd controlebeleid voeren met aandacht voor alle elementen van de controleketen (preventie, informatie, regulering, controle, ontrading en nazorg), een controlebeleid dat fraudemechanismen snel opspoorst en een ontradend effect heeft".

De RVA stelt zich tot doel om door het verhinderen van het oneigenlijk gebruik van uitkeringen en het maximaal uitsluiten van fraude, bij te dragen tot de handhaving van ons socialezekerheidsstelsel en de gelijke behandeling van werkgevers en werknemers.

De doelstelling van het controlebeleid van de RVA om na te gaan of de reglementeringen waarvoor de sociaal controleurs bevoegd zijn, correct worden nageleefd, en zo de sociale fraude te voorkomen, op te sporen en te bestrijden, wordt vertaald in 6 grote opdrachten:

- informeren van sociaal verzekerden en werkgevers over de reglementering, hun rechten en plichten;
- analyseren van frauderisico's – zowel voor nieuwe als voor bestaande reglementering – en passende controlemethoden voorstellen;
- signaleren van anomalieën aan de hiërarchie en beleidsverantwoordelijken over vaststellingen op het terrein, met de bedoeling de reglementering aan te passen;
- nagaan van de juistheid van ingediende documenten en afgelegde verklaringen, alsook het verkrijgen van ontbrekende documenten om dossiers te deblokken;
- organiseren van systematische, doelgerichte controles en opsporingsacties, met specifieke aandacht voor nieuwe fraudemechanismen;
- samenwerken met andere inspectiediensten – zowel in binnen- als buitenland –, met politie en gerechtelijke instanties.

De realisatie van visie en missie

Voor de verwezenlijking van zijn visie en missie op-
teert de RVA voor een gecentraliseerde sturing. Die
garandeert een nog betere coördinatie en onder-
steuning van het controlegebeuren.

De Centrale controledienst (CCD) coördineert en re-
aliseert samen met de directeurs, de sociaal contro-
leurs en inspecteurs, en alle medewerkers van de
werkloosheidsbureaus het controlebeleid.

De vooropgestelde doelen worden geconcretiseerd
in de operationele plannen.

De centrale aansturing impliceert onder meer:

- het ontwikkelen van uniforme selectieregels voor
controles;
- een gelijke kans op controle in het hele land;
- het handhavingsbeleid bijkomend aansturen op
basis van resultaten.

Het controlebeleid van de RVA werd ook in 2014
door de Stuurgroep Controle geconcretiseerd via
het opstellen van operationele plannen.

Die stuurgroep is samengesteld uit directeurs, de
Centrale controledienst en de leidend ambtenaren.
De stuurgroep komt regelmatig samen en vormt een
reflectiegroep om de controlestrategie, die door de
leidend ambtenaren is gevalideerd, verder uit te
werken en de operationele plannen bij te sturen.

3.4.2

De samenwerking met andere instanties

3.4.2.1

Het College voor de Fraudebestrijding en de SIOD

De regeringsprioriteiten waren in 2014 vastgelegd in
het actieplan van het College voor de bestrijding
van sociale en fiscale fraude, voorgezeten door de
staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale en
de fiscale fraude. Daarnaast zijn er de prioriteiten die
gemeenschappelijk zijn gedefinieerd in het actieplan
van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
(SIOD). De SIOD is het samenwerkingsverband tussen
de controlediensten van de RVA en de RSZ, de
Sociale Inspectie (SI) en het Toezicht Sociale Wetten
(TSW).

In de SIOD zijn de prioriteiten toegespitst op de
controle van zwartwerk en de controle in de grote
activiteitensectoren of in de meer fraudegevoelige
sectoren. De acties worden met alle of meerdere
inspectiediensten uitgevoerd. Ze worden gecoördi-
neerd door de arbeidsauditeur van elk gerechtelijk
arrondissement.

In 2014 nam de RVA deel aan 1 212 acties die gecoör-
dineerd werden vanuit de arrondissementele cellen.

3.4.2.2

De samenwerking met de gerechtelijke instanties en de politie

De controlediensten van de RVA werken ook dikwijls, en op een efficiënte manier, samen met de gerechtelijke instanties. De samenwerking gaat in twee richtingen.

Eenzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (epv) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging wanneer zij een misdrijf vaststellen.

In 2014 maakten de sociaal inspecteurs en controleurs 3 873 epv's op tegenover 2 618 in 2013.

Ook in 2014 heeft de RVA, samen met de andere sociale inspectiediensten, actief meegewerkt aan de verdere ontwikkeling van de toepassing epv onder andere binnen de stuurgroep epv, de gebruikersgroep en de redactie van de epv Newsletter.

Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties zelf. De vorderingen gebeuren doorgaans via een zogenaamd "kantschrift". Een dergelijk kantschrift kan onder meer betrekking hebben op:

- gedane vaststellingen waarbij de sociaal controleur van de RVA een PV opmaakte en waarover de auditeur de opvolging van het dossier vraagt;
- vaststellingen gedaan door andere inspectiediensten en waarbij de auditeur aan de RVA-controleurs bijkomende onderzoeken vraagt;
- de vraag tot concrete medewerking in (fraude) dossiers, bv. via verhoor van betrokkenen.

Een kantschrift wijst erop dat een gerechtelijk opsporingsonderzoek aan de gang is.

In 2014 ontvingen de werkloosheidsbureaus 4 168 kantschriften van de arbeidsauditeur (2 243 in 2013 in de periode juni t.e.m. december 2013).

In het kader van de strijd tegen domiciliefraude en in toepassing van de omzendbrief van 2 september 2013 van de minister van Justitie, de minister van Binnenlandse Zaken en de staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale en fiscale fraude (COL 13/17) verstuurde de RVA in 2014 798 formulieren C25.8 aan de bevoegde lokale politiediensten (1 425 in 2013).

De RVA-inspectiediensten werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie. De samenwerking gebeurt onder meer via een standaardformulier (C25.8) waarbij de medewerking van de politie wordt gevraagd om in bepaalde gevallen de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze te controleren. Dat gebeurt wanneer een ernstig vermoeden bestaat dat de werkloze moedwillig een foutief adres of gezinssamenstelling meedeelde aan de RVA of aan de gemeente en op die manier poogt een (hogere) uitkering te krijgen. De RVA vraagt in zulke gevallen aan de lokale politie een woonstonderzoek te doen en het politieverlag over het woonstonderzoek via het arbeidsauditoraat aan de RVA te bezorgen.

Verder ontving de CCD, eveneens in toepassing van de omzendbrief COL 13/17, 1 415 aanvragen om informatie van de politiediensten en van de arbeidsauditoraten.

Het betreft de vraag of een persoon een werkloosheidsdossier heeft, een uitkering geniet, of vragen omtrent het laatst gekende adres of de gezinssamenstelling zoals die zijn meegedeeld aan de RVA.

3.4.2.3

De samenwerking met de beleidscellen van de minister van Werk en de staatssecretaris voor fraudebestrijding

De Centrale controledienst bezorgt desgevraagd de elementen van antwoord op de mondelinge en schriftelijke vragen, die leden van de federale of regionale parlementen stellen aan de minister van Werk en de staatssecretaris bevoegd voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude, in verband met het beleid en de resultaten van de RVA in het kader van zijn controleactiviteiten.

In 2014 beantwoordde de Centrale controledienst 17 dergelijke vragen (58 in 2013). De daling van het aantal vragen is te verklaren door de nationale en regionale verkiezingen in mei 2014, waardoor de regionale parlementen evenals het federale parlement vanaf medio 2014 t.e.m. oktober 2014 geen initiatieven op dat vlak hebben genomen.

3.4.3

Fraudeobservatorium

Voortdurend ontdekken de medewerkers van de controlediensten van de werkloosheidsbureaus en van de Centrale controledienst (CCD) nieuwe fraudemechanismen of nieuwe fraudevormen. Daarom fungeert de CCD als fraudeobservatorium. De CCD centraliseert alle informatie aangaande fraude met werkloosheidsuitkeringen, onderbrekingsuitkeringen en dienstencheques die alle (of meerdere) werkloosheidsbureaus aanbelangt en die ook vaak de andere socialezekerheidsinstellingen aangaat. Vervolgens is het de taak van de CCD de fraude te analyseren en efficiënte controlemechanismen uit te werken. Dat gebeurt via bevraging van de interne controlediensten, door steekproeven te doen en via datamatching en datamining. In 2014 zijn voor elk operationeel plan grondig te onderzoeken dossiers gedetecteerd via het gebruik van databanken. Die dossiers werden door de CCD zelf onderzocht of voorbereid om verder afgehandeld te worden op het niveau van de werkloosheidsbureaus. Sommige dossiers werden rechtstreeks naar de werkloosheidsbureaus gezonden voor onderzoek en afhandeling.

Als fraudeobservatorium probeert de CCD ook, in samenwerking met de directie Reglementering, risico's op misbruik te ontdekken in de reglementeringen en voorstellen te doen voor een pertinente preventie en detectie van inbreuken.



3.4.4 Controle via het gebruik van databanken

De databanken van de RVA (werkloosheid en loopbaanonderbreking) worden onderling gekruist en daarbovenop worden de databanken van de RVA ook gekruist met andere databanken van de sociale zekerheid (bv. RSZ).

Dat gebeurt met naleving van de principes betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van de bepalingen die de elektronische uitwisseling van sociale persoonsgegevens regelen.

Met behulp van de beschikbare databanken verlopen de onderzoeken efficiënter en doeltreffender en gebeurt de opsporing van oneigenlijk gebruik – in het bijzonder de uitkeringenfraude – optimaal.

In 2014 werd verder frequent gebruik gemaakt van de kruising van diverse databanken.

Bovendien werd het aantal beschikbare databanken nog uitgebreid. Zo kregen de sociaal controleurs en inspecteurs onder meer ook toegang tot de toepassing *checkin@work* (aanwezigheidsregistratie bij werken in onroerende staat) en werd de mogelijkheid voorzien om aan de administratieve medewerkers, belast met controletaken, ook toegang te geven tot de toepassing "Rijksregister extra consult" en tot de toepassing "Dolsis" (webtoepassing, gebaseerd op Genesis, die toelaat een werknemer en een werkgever te identificeren en online zicht te krijgen op de actuele tewerkstellingsgegevens).

Op 31 december 2014 oefenden de RVA (en de uitbetalingsinstellingen) de volgende controles uit via het kruisen van hun interne gegevens met de gegevens uit diverse externe databanken:

Preventieve controles:

1. Preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen bij de betaling: detectie van cumulatie van werkloosheid met arbeid in loondienst (A950)
2. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: detectie van cumulatie van werkloosheid met zelfstandige activiteit (L302)
3. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen:

detectie van cumulatie met een pensioen (Pensioenkadaster)

4. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: misbruiken inzake nationaliteit, adres, gezinssamenstelling of ander dossier bij de RVA (Rijksregister)
5. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: controle op de tewerkstelling van de gezinsleden van de werklozen (DmfA)
6. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van cumulatie van werkloosheid met een zelfstandige activiteit (L302)
7. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van cumulatie met een pensioen (Pensioenkadaster)
8. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: controle op het bestaan van een contractuele band tussen de werknemer en de aangegeven werkgever (A950)
9. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van tewerkstelling bij een andere werkgever (A950)
10. Preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen bij de betaling: detectie van cumulatie van werkloosheid met ziekte-uitkeringen (L500)
11. Preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen bij de betaling: detectie van misbruiken inzake nationaliteit, adres en gezinssamenstelling (Rijksregister)
12. Controle vanaf 1 juli 2014 door de uitbetalingsinstellingen op grond van de wijzigingen die de KSZ heeft overgemaakt om na te gaan of ze een invloed hebben op de situatie die door de werkloze werd aangegeven door middel van het laatste formulier C1.

De a priori (of preventieve) controles laten toe om nog systematischer de onrechtmatig ontvangen betalingen bij de bron te vermijden, de terugvorderings- en sanctieprocedures te vermijden en de administratieve werklast in verband met de voormelde procedures te verlichten.

A posteriori controles:

1. Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid (en werkloosheid met bedrijfstoeslag) met arbeid in loondienst (A950)
2. Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid met een zelfstandige activiteit (A301)
3. Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid met ziekte-uitkeringen (A020)
4. Detectie door de RVA van misbruiken inzake nationaliteit door werklozen (Rijksregister)
5. Detectie door de RVA van misbruiken door werklozen inzake de verplichting om in België te verblijven (detectie van verblijf in het buitenland en ambtshalve uitschrijving uit de bevolkingsregisters) (Rijksregister)
6. Detectie door de RVA van cumulatie van loopbaanonderbreking met een zelfstandige activiteit (A301)
7. Detectie door de RVA van het einde van de arbeidsovereenkomst van een loopbaanonderbreker ingevolge een faillissement (info FSO)
8. Detectie door de RVA van het einde van een tewerkstelling bij de werkgever tijdens een loopbaanonderbreking (A850)
9. Detectie door de RVA van het begin van een tewerkstelling bij een nieuwe werkgever tijdens een loopbaanonderbreking (A850)
10. Detectie door de RVA van cumulatie van loopbaanonderbreking met een pensioen (Pensioenkadaster)
11. Detectie door de RVA van het einde van een tewerkstelling ingevolge fusie, overname of verandering van de werkgever tijdens een loopbaanonderbreking (A950)
12. Detectie door de RVA van misbruiken door loopbaanonderbrekers inzake de verplichting om in de EER te verblijven (detectie van verblijf buiten de EER en ambtshalve uitschrijving uit de bevolkingsregisters) (Rijksregister)

Bij een a posteriori controle worden de inlichtingen die zijn verkregen via het kruisen van databanken, grondiger geverifieerd. Indien de toestand wordt bevestigd en niet wettelijk is toegestaan, worden de betrokkenen uitgenodigd om daarover uitleg te geven. In geval van inbreuk worden de onrechtmatig ontvangen uitkeringen teruggevorderd en wordt in principe een sanctie opgelegd voor de toekomst onder de vorm van een tijdelijke schorsing van het recht op uitkeringen gedurende 1 tot 13 weken. In geval van recidive of van frauduleuze handelingen worden de sancties strenger en wordt het dossier overgemaakt aan de arbeidsauditeur voor strafrechtelijke vervolging.

Zelfs wanneer de controles aan de bron zijn uitgevoerd blijkt uit de cijfers dat de controles a posteriori ook nog steeds nut hebben, gelet op het aantal vastgestelde inbreuken en het bedrag van de teruggevorderde bedragen.

De vergelijking van de resultaten van de controles a posteriori 2013 – 2014:

Tabel 3.4.I
Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

	Cumulatie loontrekkende	Cumulatie zelfstandige	Cumulatie ziekte	Totaal
2013	12 155	9 444	22 661	44 260
2014	11 766	8 492	14 858	35 116

Tabel 3.4.II
Aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken inzake cumulatie

	Inbreuken loontrekkende	Inbreuken zelfstandige	Inbreuken ziekte	Totaal
2013	3 353	2 894	8 706	14 953
2014	3 225	3 110	7 133	13 468

Tabel 3.4.III
Vastgestelde terug te vorderen bedragen bij onderzoeken inzake cumulatie

	Terug te vorderen bedrag loontrekkende	Terug te vorderen bedrag zelfstandige	Terug te vorderen bedrag ziekte	Terug te vorderen bedrag totaal
2013	1 519 779,60 EUR	7 672 428,74 EUR	4 323 435,75 EUR	13 515 644,09 EUR
2014	1 032 246,67 EUR	7 353 160,53 EUR	3 512 165,08 EUR	11 897 572,28 EUR

De daling, zowel qua aantal uitgevoerde onderzoeken als qua terug te vorderen bedrag, is te verklaren doordat er in 2014 nog meer a priori controles plaatsvonden in vergelijking met 2013.

De voorgaande tabellen slaan op het ontdekken van ongeoorloofde cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met andere inkomsten. Maar de steeds verder ontwikkelde kruisingen van databanken leveren ook een groter aantal detecties op van personen die ten onrechte onderbrekingsuitkeringen ontvingen in het stelsel van het tijdskrediet of de loopbaanonderbreking. In 2011 werden nog maar 21 836 gevallen gedetecteerd. In 2014 was dat opgelopen tot 31 105. Het betreft voor het grootste deel personen die onderbrekingsuitkeringen genoten terwijl ze er geen recht meer op hadden omdat hun arbeidsovereenkomst was beëindigd of omdat ze een tewerkstelling hadden aangevat bij een andere werkgever.

3.4.5

Controle via het verbeteren van de gegevensanalyse

Het kruisen van een of meerdere databanken maakt het mogelijk om die dossiers (van de werknemers en/of de werkgevers) te selecteren die een redelijk hoog risico hebben om als onregelmatig te worden beschouwd (fouten, al dan niet onvrijwillige weglatingen, fraude).

De vergelijking van de beschikbare gegevens (interne en/of externe databanken) heeft geleid tot een analyse die steeds:

- nauwkeuriger is via het verhogen van het aantal in aanmerking genomen variabelen;
- gevarieerder is via de diversificatie van de gebruikte databanken;
- vollediger is door rekening te houden met alle voorhanden variabelen.

In 2014 maakte de RVA verder gebruik van de techniek van het onderling kruisen en analyse van gegevens (matching en mining) voor de selectie inzake controle:

- op de dienstenchequeondernemingen;
- op de tijdelijke werkloosheid;
- op de gezinssituatie en de woonplaats van de werklozen.

De statistische werkwijze en de datamining vormen voortaan de onmisbare instrumenten die de kwaliteit garanderen van het gericht selecteren van de dossiers die prioritair moeten bekeken en/of onderzocht worden.

Verschillende directies werken nauw samen voor de goede werking van die analysetechnieken. Een cel Datamining die operationeel is sinds april 2013 staat samen met de directies Statistiek, ICT en Werkprocessen in voor:

- het analyseren van de beschikbare gegevens;
- het bijwerken van de verbanden tussen die gegevens;
- het opmaken van het profiel van de fraudeurs;
- het gericht selecteren van de dossiers.

Wat zijn de streefdoelen?

- het gericht selecteren van de afwijkende dossiers;
- een ingekorte reactietijd (kortere periode van inbreuk, het invoeren van knipperlichten en nieuwe reglementeringen);
- een betere kennis van de componenten van de fraude (actoren en technieken) en een betere mogelijkheid tot aanpassing;
- schaalbesparingen betreffende de middelen voor de controle (onderzoeken, vooronderzoeken) maar ook betreffende de middelen voor het rechtzetten van vastgestelde inbreuken (terugvorderingen en sancties);
- inspanningen die op een evenredige manier in tijd en in ruimte worden geleverd.

Die technieken van datamatching en datamining vullen elkaar aan.

Wat de dienstencheques betreft, zijn de selecties van de onderzoeken in 2014 nog verbeterd. Een monitoringsysteem dat rechtstreeks afgeleid is van de onderzoeksprocedure via datamining werd toegepast. Betere selecties en opvolging 'online' hebben meer bepaald geleid tot de terugvordering van onrechtmatig betaalde sommen, maar hebben ook bijgedragen tot het invoeren van snelle verbeteringsacties (zie tabel 3.4.XI). Ter vergelijking en als voorbeeld: een selectie van nauwelijks 6,6% van het jaarlijks aantal grondige dienstenchequeonderzoeken liet toe het aantal ontdekte anomalieën te verhogen met 6,73% (79% in plaats van 72,27%). De betekende terugvorderingen als gevolg van die onderzoeken vertegenwoordigen 21% van het totale bedrag aan betekende terugvorderingen inzake grondige dienstencheque-onderzoeken.

3.4.6

Controle via de tussenkomst van een sociaal controleur en inspecteur

Wat de tijdelijke werkloosheid betreft, is het aantal vaststellingen van niet-conformiteit met betrekking tot het structurele karakter van die werkloosheid op hetzelfde peil gebleven (39%). Anderzijds laat de versterking van de interne gegevensbanken (inzake TW) die werd doorgevoerd in 2014, voortaan toe (vanaf 2015) om snel en precies op te treden in het kader van nieuwe selecties (sectorieel en/of in verband met bepaalde misbruiken). De verfijning van de selecties inzake de controle van gezinstoestanden, de woonplaats, de analyse voor het werkelijk bestaan van de ingeroepen prestaties om het recht op werkloosheidsuitkeringen te openen enz. wordt voortgezet.

In 2014 werden 39 145 dossiers afgewerkt door de RVA waarvoor de tussenkomst van een sociaal controleur effectief was vereist (40 697 in 2013: geactualiseerd aantal).

De uitgevoerde controles gebeurden op verschillende terreinen:

Uitvoering van de operationele plannen

- controle tijdelijke werkloosheid (eerste aanvragen, structurele tijdelijke werkloosheid en fraudegevoelige sectoren) (zie ook infra punt 3.4.7.1)

De sociaal controleurs kwamen tussen in 8 965 dossiers (8 282 in 2013). Daarvan werden 6 794 dossiers conform afgesloten (6 497 in 2013) en werden bij 2 171 werkgeversdossiers een of meerdere inbreuken vastgesteld (1 785 in 2013).

- controle dienstenchequeondernemingen (eerste indieningen, grondige onderzoeken en ad hoc onderzoeken) (zie ook infra punt 3.4.7.2)

In 2014 werkten de sociaal controleurs 964 dossiers af (936 in 2013). Daarvan werden er 458 conform afgesloten (447 in 2013) en bij 506 werkgeversdossiers werden een of meerdere inbreuken vastgesteld (489 in 2013).

- controle gezinstoestand (zie ook infra punt 3.4.7.3)

De sociaal controleurs kwamen zelf in 2 567 dossiers tussen (3 422 in 2013). Zij sloten 1 384 dossiers af als conform (1 817 in 2013) en bij 1 183 werklozen werd een inbreuk vastgesteld (1 605 in 2013).

- controle grote evenementen (zie infra punt 3.4.7.4).

Controle ter opvolging van de kernopdrachten van de RVA

- deblokkering werkloosheidsdossiers

De sociaal controleurs kwamen tussen in 7 831 dossiers (7 950 in 2013). Hun bevindingen werden vervolgens overgemaakt aan de bevoegde diensten (Toelaatbaarheid en/of Betwistingen) om het dossier verder af te werken.

- de controle van verklaringen en van het naleven van de toekenningsvoorwaarden

De sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 5 414 dossiers (6 216 in 2013). Daarvan sloten ze 3 752 dossiers af (4 386 in 2013) zonder vaststelling van een inbreuk en werden 1 662 dossiers (1 830 in 2013) als niet conform afgesloten.

- niet-toegelaten cumulaties (werk, ziekte en zelfstandige)

De sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 2 774 dossiers (3 688 in 2013). Daarvan werden er 1 197 conform (1 803 in 2013) afgesloten en voor 1 577 dossiers (1 885 in 2013) werd een overtreding vastgesteld.

- de spontane controles van werksituaties op individueel initiatief van de controleur en de acties op initiatief van de RVA of de SIOD

De controleurs van de RVA namen in 2014 deel aan 4 325 acties (4 096 in 2013). Daarbij controlegeerden ze 10 701 werkgevers (10 121 in 2013). Voor 7 288 werkgevers (7 407 in 2013) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 3 413 werkgevers (2 714 in 2013) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 35 704 werknemers gecontroleerd (34 053 in 2013). Voor 1 834 werknemers (1 811 in 2013) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 33 870 gecontroleerde werknemers (32 242 in 2013) conform waren.

Die acties werden in de grote activiteitensectoren uitgevoerd waarvan het detail in tabel 3.4.IV vermeld staat.

Tabel 3.4.IV
Aantal acties per activiteitensector 2014

Sector	Aantal acties
Bouw	1 292
Horeca	1 172
Kleinhandel en markten	600
Tuinbouw	77
Andere	1 184
Totaal	4 325

- de gerichte controles van werksituaties uitgevoerd op vraag van de binnendiensten van de RVA, van de hiërarchie of van de arbeidsauditeur

De RVA-controleurs verrichtten in 2014 tevens gerichte controles bij 6 305 werkgevers (6 107 in 2013). 4 230 controles werden als conform (4 573 in 2013) afgesloten terwijl bij 2 075 werkgevers een of meerdere inbreuken werden vastgesteld (1 534 in 2013).

3.4.7 Resultaten van de operationele plannen

3.4.7.1 Controle op tijdelijke werkloosheid

Via het operationeel plan Controle Tijdelijke werkloosheid wil de RVA het aantal onderzoeken inzake tijdelijke werkloosheid, en de doeltreffendheid ervan, verhogen om de toekenning van de uitkeringen te garanderen voor diegenen die er echt recht op hebben. Die onderzoeken worden evenredig gespreid over het grondgebied. De aanpak van die controles gebeurt op dezelfde wijze in het hele land.

De focus ligt op vier types van tijdelijke werkloosheid:

- eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid: in 2014 werden 1 305 werkgeversdossiers van dat type onderzocht. In 287 dossiers (21,99%) werd een anomalie vastgesteld. Er werden ook 1 014 werknemers gecontroleerd. Bij 116 werd een overtreding vastgesteld (11,44%);
- structurele tijdelijke werkloosheid: de RVA-controleurs deden 968 van die onderzoeken. 372 keer (38,43%) werd een overtreding vastgesteld. Bij die onderzoeken werden 653 werknemers gecontroleerd. Daarvan waren 91 in overtreding (13,94%);
- tijdelijke werkloosheid in specifieke, fraudegevoelige sectoren. Het gaat hier met name over de sectoren: bouw, erkende dienstenchequeondernemingen, horeca, vlees, schoonmaak, taxibedrijven en verhuisfirma's. Op een totaal van 6 262 controles noteren we 1 457 inbreuken (23,27%). Van de 9 416 gecontroleerde werknemers waren er voor dat type onderzoeken 1 593 in overtreding (16,92%);
- tijdelijke werkloosheid voor bedienden: in 2014 voerden de RVA-controleurs ook 430 onderzoeken uit in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor bedienden. Daarbij werden 55 overtredingen vastgesteld (12,79%). In totaal werden in dat kader 751 werknemers gecontroleerd. Daarbij werd er voor 72 een overtreding vastgesteld (9,59%).

Vergelijking resultaten 2013 – 2014

Tabel 3.4.V
Uitgevoerde onderzoeken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	TW bedienden	Totaal
2013	1 520	1 336	4 937	489	8 282
2014	1 305	968	6 262	430	8 965

Tabel 3.4.VI
Vastgestelde inbreuken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	TW bedienden	Totaal
2013	227	526	989	43	1 785
2014	287	372	1 457	55	2 171

Tabel 3.4.VII
Uitgevoerde onderzoeken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	TW bedienden	Totaal
2013	1 050	1 403	5 593	895	8 941
2014	1 014	653	9 416	751	11 834

Tabel 3.4.VIII
Vastgestelde inbreuken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	TW bedienden	Totaal
2013	259	330	927	76	1 592
2014	116	91	1 593	72	1 872

Het totale aantal uitgevoerde controles bij werkgevers steeg in een belangrijke mate in vergelijking met 2013 (8 965 in 2014 t.o.v. 8 282 in 2013). Ook het globale aantal vastgestelde inbreuken nam toe in 2014 (2 171 in 2014 t.o.v. 1 785 in 2013). Die toename is voornamelijk te danken aan een betere selectie van de onderzoeken in de fraudegevoelige sectoren, onder meer door datamining en datamatching. Voor dat type onderzoeken zien we immers een gevoelige stijging van zowel het aantal onderzoeken (6 262 in 2014 t.o.v. 4 937 in 2013) als het aantal vastgestelde inbreuken (989 in 2013 t.o.v. 1 457 in 2014). Ook het aantal gecontroleerde werknemers steeg in 2014 in vergelijking met 2013.

Zoals de vorige jaren organiseerde de RVA ook in 2014 een nationaal gecoördineerde controleactie in de bouwsector met de bedoeling in het hele land gelijklopende administratieve beslissingen te nemen en een ontradend effect uit te oefenen. De te onderzoeken bouwondernemingen werden vooral geselecteerd op basis van hun bekendheid in het kopelbaasmilieu en het percentage dagen tijdelijke werkloosheid in verhouding tot het totale aantal aangegeven arbeidsdagen. Die selectie werd verder verfijnd door het raadplegen van diverse databanken. De werfonderzoeken gebeurden door de sociaal controleurs van bijna alle werkloosheidsbureaus.

Die werfonderzoeken leverden de volgende resultaten op:

Tabel 3.4.IX

Resultaten nationale bouwactie 2014

Aantal gecontroleerde werven	60
Aantal gecontroleerde werkgevers	38
Aantal inbreuken werkgevers (volgens de controleurs)	77
Aantal gecontroleerde werknemers	392
Aantal gecontroleerde werknemers in overtreding (volgens de controleurs)	47

3.4.7.2

Controle op dienstenchequeondernemingen

Sinds eind 2005 controleert de RVA systematisch de erkende dienstenchequeondernemingen. Volgens de bestuursovereenkomst 2013-2015 moet de RVA jaarlijks minstens 400 dienstenchequeondernemingen controleren.

Niettegenstaande die bevoegdheid op juridisch vlak sinds 1 juli 2014 naar de gewesten werd overgeheveld, voerde de RVA ook na die bevoegdheidsoverdracht zijn controleactiviteiten op dat terrein verder uit in afwachting dat de gewesten de controletaak op zich nemen.

De RVA voert 2 soorten controles uit: de administratieve controles en de controles op het terrein.

De administratieve controles omvatten:

- de controle van de voorwaarden inzake erkenning van de ondernemingen (controle van de statuten, controle van de betrokkenheid van bestuurders in faillissementen ...);
- de controle van de ondernemingen die schulden hebben bij de RSZ, de fiscus, de RVA ...;
- de controle van de aangiften van de werknemers bij de RSZ vóór de terugbetaling aan de onderneming van de eerste dienstencheques;
- de controle van de overeenstemming tussen de dienstencheques waarvan de terugbetaling wordt gevraagd en het aantal aangegeven arbeidsuren bij de RSZ;
- de controle van de tewerkstelling van vreemde werknemers: nazicht van de nodige verblijfs- en arbeidsvergunningen.

De controles op het terrein hebben betrekking op zowel de nieuwe ondernemingen als op de ondernemingen die al een tijd actief zijn. Een controle kan ofwel betrekking hebben op één enkel aspect van de reglementering (ad hoc controles) ofwel een volledig nazicht van de naleving van alle wettelijke bepalingen bevatten (grondige controles).

Elke beginnende onderneming die voor het eerst cheques ter uitbetaling indient, wordt ambtshalve aan een administratieve controle onderworpen en krijgt ook het bezoek van een sociaal controleur.

Bij die controles wordt onder meer nagegaan of de onderneming via DIMONA aangifte deed van tewerkstelling van het personeel. Indien het gaat om tewerkstelling van vreemde werknemers wordt nagekeken of ze over de nodige arbeids- en verblijfsvergunningen beschikken. Er wordt ook gecontroleerd of het aantal ingediende cheques overeenstemt met het aantal reëel gepresteerde en aangegeven uren van tewerkstelling.

Bij vaststelling van inbreuken krijgt de uitgiftemaatschappij het verbod om de federale tussenkomst en, in geval van ernstige inbreuken ook het gebruikersaandeel, aan de betrokken erkende onderneming uit te betalen.

In 2014 werden 33 ondernemingen administratief en ter plaatse gecontroleerd in het kader van een eerste indiening van cheques. 15 ondernemingen werden niet conform bevonden.

Naast de controles bij de eerste indiening, voert de RVA ook controles op het terrein uit bij dienstenchequeondernemingen waar er vermoedens van inbreuken aan het licht kwamen:

- via steekproef;
- na een klacht van werknemers, gebruikers, concurrerende ondernemingen ...;
- op aanwijzingen van fraude of misbruik: cheques die op het adres van de onderneming worden afgeleverd, abnormaal hoog aantal arbeidsuren van een werknemer, ondernemingen die niet beantwoorden aan de reglementaire vereisten ...

In 2014 werden 440 ondernemingen aan een grondige controle onderworpen; daarvan werkten 122 ondernemingen volledig conform de reglementering. Bij 318 ondernemingen werden een of meerdere inbreuken vastgesteld.

Ten slotte werd bij 491 ondernemingen een ad hoc-controle uitgevoerd. De focus van die controles lag voornamelijk op de controle van de 60%-tewerkstellingsverplichting (de verplichting om werklozen of genieters van een leefloon in dienst te nemen). Bij 173 ondernemingen werd een inbreuk vastgesteld terwijl 318 ondernemingen conform de reglementering werkten.

In 2014 werden in totaal 964 onderzoeken afgehandeld bij dienstenchequeondernemingen. Van alle gecontroleerde ondernemingen waren er 506 die niet functioneerden conform de reglementering.

Bij 139 ondernemingen werd overgegaan tot terugvordering van de ten onrechte betaalde dienstencheques. In totaal werd voor 23 890 697,47 EUR (federale tussenkomst + aandeel gebruiker) aan terugvorderingen betekend.

Het bedrag van de terugvorderingen steeg in vergelijking met 2013 (21 941 440,84 EUR in 2013). Dat is te verklaren doordat de RVA in 2014 verder investeerde in de verfijning van zijn selecties van de te onderzoeken ondernemingen. Daardoor leveren de uitgevoerde controles nog betere resultaten op in vergelijking met 2013.

Vergelijking resultaten 2013 – 2014

Tabel 3.4.X

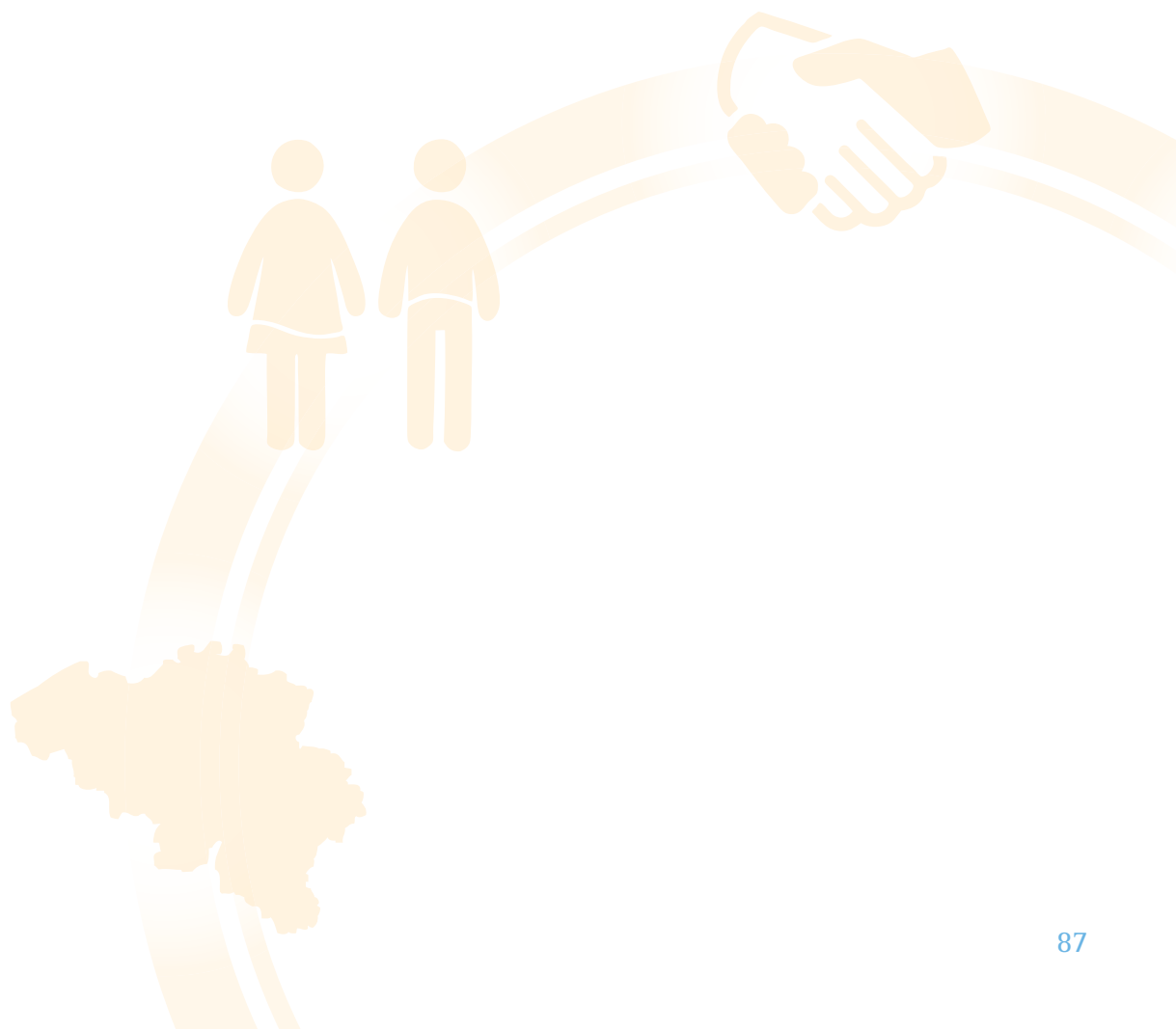
Aantal uitgevoerde onderzoeken en vastgestelde inbreuken bij dienstenchequeondernemingen

Totaal	Onderzoek eerste indiening			Grondig onderzoek			Ad hoc-onderzoek			Totaal	
	Conform	Niet-conform	Totaal	Conform	Niet-conform	Totaal	Conform	Niet-conform	Totaal	Conform	Niet-conform
2013	102	66	168	180	279	459	165	144	309	447	489
2014	18	15	33	122	318	440	318	173	491	458	506

Tabel 3.4.XI

Vastgestelde terug te vorderen bedragen bij dienstenchequeondernemingen

Vastgestelde terug te vorderen bedragen	
2013	21 941 440,84 EUR
2014	23 890 697,47 EUR
Volledige inhouding van de federale tegemoetkoming	
2013	6 029 342,32 EUR
2014	5 341 606,76 EUR



3.4.7.3

Controle op de gezinstoestand

De RVA blijft strijden tegen domiciliefraude. In het kader daarvan worden de reële woonplaats en de gezinstoestand van een werkloze onderzocht.

De controles worden voor een groot gedeelte door administratieve medewerkers uitgevoerd. Enkel indien de specifieke bevoegdheden van een controleur vereist zijn, of indien er ernstige indicaties van fraude zijn, komt de sociaal controleur tussen. Het aantal uitgevoerde onderzoeken steeg licht in vergelijking met 2013.

Het aantal consultaties van het Rijksregister door medewerkers van de RVA is minder noodzakelijk geworden. De uitbetalingsinstellingen controleerden al eerder de nationaliteit, het adres en de gezinssamenstelling maar dat betrof alleen de werklozen die een eerste aanvraag deden. Sinds 1 april 2014 zijn zij nu ook verplicht, via de procedure Regis, om zelf na te gaan of de gegevens die de sociaal verzekerde aangeeft, overeenstemmen met de gegevens in het Rijksregister en dat telkens wanneer hij een wijziging van zijn dossier indient. Sinds juli 2014 controleren de uitbetalingsinstellingen eveneens de boodschappen die het Rijksregister meedeelt en die slaan op de nationaliteit of de wijziging van het adres van de werkloze. In oktober 2014 zijn daar ook nog de controles van de wijzigingen in de gezinssamenstelling bijgekomen. De uitbetalinginstellingen dienen die wijzigingen vervolgens in bij de RVA met het oog op een correcte betaling.

Door een nog meer gerichte selectie van de onderzoeken a posteriori (na betaling) steeg het aantal vastgestelde inbreuken in vergelijking met 2013 (10 566 niet-conforme dossiers in 2014 in vergelijking met 8 379 in 2013). Ook het totale bedrag van de terug te vorderen bedragen nam in 2014 toe (36 786 331,57 EUR in 2014 in vergelijking met 33 010 972,35 EUR in 2013).

Vergelijking resultaten 2013 – 2014

Tabel 3.4.XII
Aantal onderzoeken controle gezinstoestand

	Conform	Niet-conform	Totaal	Terug te vorderen bedragen
2013	23 995	8 379	32 374	33 010 972,35 EUR
2014	21 970	10 566	32 536	36 786 331,57 EUR

3.4.7.4

Controle op de grote evenementen

Ook in 2014 voerde de RVA, net zoals in de voorgaande jaren, gerichte controles tijdens bepaalde sportieve of culturele manifestaties met een belangrijk commercieel en economisch karakter. Die controles vonden plaats tijdens de verschillende stadia van dergelijke manifestaties (opbouw of afbraak van podia en stands, bewaking, drankbediening, verkoopstands, parkings ...).

Met dit operationeel plan wilt de RVA het oneigenlijk gebruik van uitkeringen ontmoedigen, het zwartwerk tegengaan en het aantal dagen reguliere tewerkstelling verhogen. Het is tevens een middel om de grote evenementen beter te controleren en een evenredige kans op controle te waarborgen in het hele land waar soms dezelfde bedrijven of onderaannemers actief zijn. Dit past in het kader van de gelijke behandeling van de werkgevers en de sociaal verzekerden.

De controleurs richten zich hier voor een groot stuk op hun informatieve en preventieve taak aangezien zij de organisatoren, inrichters en actoren van de evenementen informeren over wat kan en niet kan op het vlak van vrijwilligerswerk dat verenigbaar is met het recht op werkloosheidsuitkeringen. Deze preventieve taak draagt tevens bij tot een uniforme toepassing van de reglementering inzake het inzetten van vrijwilligers.

De werkloosheidsbureaus mochten in 2014 samenwerken met elkaar. Het werkloosheidsbureau in wiens ambtsgebied het grote evenement plaatsvond, diende in te staan voor de coördinatie van de controle. Elk werkloosheidsbureau controleerde in 2014 minstens één en maximum drie grote evenementen in het kader van dit operationeel plan. Het ging om grote evenementen zoals: grote sportmanifestaties, muziekevenementen, kerstmarkten ... Elk werkloosheidsbureau heeft ook minstens één onaangekondigde controle gedaan van een groot evenement dat werd gecontroleerd in 2013. Het doel van die hercontrole was er vooral op gericht om na te gaan of de afspraken die in 2013 met de organisator werden gemaakt, nog steeds gerespecteerd worden.

Op een totaal van 66 controles werden 4 619 werknemers gecontroleerd (3 491 in 2013). Daarvan waren er 465 (249 in 2013) of 10,06% in overtreding met de werkloosheidsreglementering. Van de 1 334 vrijwilligers (2 157 in 2013) die gecontroleerd zijn, waren er 26 werklozen-vrijwilligers in overtreding (23 in 2013) of 1,94%. Voor 638 werkgevers (857 in 2013) die aan een controle zijn onderworpen, werden 199 (157 in 2013) of 31,19% (18,32% in 2013) inbreuken vastgesteld.

3.4.7.5

De grensoverschrijdende fraude

De RVA werkt in het kader van de strijd tegen de fraude ook samen met buitenlandse instellingen met gelijkaardige controleopdrachten, om zo de efficiëntie en de doeltreffendheid van de controleacties te verhogen. Door het invoeren van de beginselen van vrij verkeer van goederen en personen en de globalisering in haar geheel, stopt het fenomeen fraude immers niet meer aan de landsgrenzen. De fraudemechanismen zijn meer en meer grensoverschrijdend en zijn soms ook bijzonder complex gestructureerd.

Het operationeel plan Grensoverschrijdende fraude focust op drie aspecten voor de aanpak van de grensoverschrijdende fraude: steekproefsgewijze controle op basis van objectieve criteria en bij aanwijzingen van fraude van uitkeringsaanvragen die arbeidsprestaties of gelijkgestelde prestaties uitgevoerd in het buitenland bevatten, steekproefsgewijze controle en bij aanwijzing van fraude van de werkelijke verblijfplaats in België van werklozen en ontwikkelen en intensifiëren van de contacten en de informatie-uitwisseling met de bevoegde Belgische en buitenlandse autoriteiten teneinde situaties van grensoverschrijdende fraude te voorkomen, te ontdekken en te beteugelen.

In 2014 heeft de Centrale controledienst, in samenwerking met de verschillende controlediensten van de WB's, de volgende concrete acties ondernomen:

- Controle van de effectieve verblijfplaats van niet-Belgen via de normale procedure C66bis enerzijds (15 726 gevallen) en via bijkomende eigen selecties van de werkloosheidsbureaus én een selectie van de Centrale controledienst anderzijds (2 198 gevallen).
- Controle van de effectieve verblijfplaats van werklozen die ambtshalve geschrapt zijn in het Rijksregister (exclusief a priori controle via het Rijksregister), al dan niet wegens hun verhuizing naar het buitenland. In 2014 hebben de werkloosheidsbureaus 335 bijkomende controles uitgevoerd waarbij er voor 141 werklozen effectief een inbreuk werd vastgesteld. De werklozen waarbij

een inbreuk inzake de effectieve verblijfplaats werd vastgesteld, werden door de werkloosheidsbureaus uitgenodigd voor verhoor. Voor elke gepleegde inbreuk wordt er een terugvordering van de ten onrechte ontvangen werkloosheidsuitkeringen betekend aan de betrokkene. Bovendien wordt in principe altijd een administratieve sanctie (tijdelijke of definitieve schorsing van het recht op werkloosheidsuitkeringen) opgelegd. In geval van bedrieglijk inzicht wordt een proces-verbaal opgesteld dat voor verdere strafrechtelijke vervolging wordt overgemaakt aan het arbeidsauditoraat.

- Steekproefsgewijze controle van de uitkeringsaanvragen op basis van een tewerkstelling in het buitenland, gevolgd door een korte tewerkstelling in België.
- Steekproefsgewijze controle van werklozen verdacht van een verblijf in het buitenland gedurende lange periodes.
- Controles van personen die werden gemeld door de politiediensten omwille van een vertrek naar het buitenland (buiten de EU).
- De Centrale controledienst werkte in 2014 verder aan de uitbouw van een systematische gegevensuitwisseling met het UWV (Nederland) en Pôle Emploi (Frankrijk). In dat kader werden er verschillende vergaderingen georganiseerd en werd er een behoeftenanalyse opgesteld op basis waarvan de systematische gegevensuitwisseling verder zal uitgewerkt worden.

In 2014 kreeg de RVA het voorzitterschap van de Benelux-werkgroep 'Uitkeringenfraude' toegewezen. Die werkgroep is een van de drie werkgroepen die werden opgericht in het kader van het Benelux-project "Sociale reglementering en strijd tegen de fraude". Dat project is ontstaan uit de wil van de Benelux-partners om hun strijd tegen de sociale fraude te versterken door het oplossen van knelpunten, het op korte termijn nastreven van concrete resultaten en het wegwerken van formele barrières, en dat met een voornamelijk preventieve insteek.

In april 2014 werd beslist om een Benelux–studiedag “Uitkeringenfraude” te organiseren met als doel:

- het uitwisselen van kennis/ideeën/knelpunten en eventuele oplossingen ten aanzien van de gegevensuitwisseling en de controle en handhaving bij de bestrijding van de uitkeringenfraude;
- het in kaart brengen van de gegevens die in grensoverschrijdende casussen nodig zijn;
- het inventariseren van de tools die het werk van controleurs/inspecteurs bij grensoverschrijdende casussen kunnen vergemakkelijken;
- het creëren van een netwerk voor efficiënte gegevensuitwisseling en concrete aanpak van potentiële fraudedossiers.

De studiedag vond plaats op 7 oktober op het Benelux Secretariaat–Generaal en mocht op een zeer talrijke opkomst van vertegenwoordigers van de verschillende socialezekerheidsinstellingen van de drie lidstaten rekenen. De werkzaamheden van de werkgroep Uitkeringenfraude worden in 2015 voortgezet.

De RVA neemt tevens deel aan de Belgische werkgroep, opgericht in het kader van het project “H5NCP” van de Europese Administratieve Commissie voor de coördinatie van de Sociale Zekerheidssystemen. De Belgische instellingen voor de sociale zekerheid worden in dat project vertegenwoordigd door de FOD Sociale Zekerheid dat werd aangesteld als SPOC. In augustus 2014 resulteerde dat in de publicatie van de “Guidelines for the use of Unemployment Benefits SED’s (Structured Electronic Documents), flows and portable documents U1, U2 and U3”. Dat document beoogt een betere coördinatie en gegevensuitwisseling tussen de socialezekerheidsinstellingen van de lidstaten met een focus op:

- informatie-uitwisseling, noodzakelijk voor de toekenning van de socialezekerheidsvoordelen;
- export van de werkloosheidsuitkeringen;
- het gelijktijdig registreren van een grensarbeider in zowel het woon- als het werkland
- de terugbetaling van toegekende socialezekerheidsvoordelen door het woonland van een grensarbeider.

3.4.7.6

Controle op de toekenning van vrijstellingen op basis van studies

De RVA implementeerde in 2014 tevens een nieuw operationeel plan inzake controle: Controle op Vrijstellingen op basis van studies. De werkloosheidsbureaus moeten in het kader van dat operationeel plan erop toezien dat personen die een vrijstelling art. 93 (KB 25.11.1991) genieten, de studies voortzetten binnen het reglementaire kader. Iemand die een dergelijke vrijstelling geniet, wordt immers vrijgesteld van een aantal vergoedbaarheidsvoorwaarden (inschrijving als werkzoekende, beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt, actief zoeken naar werk, het aanvaarden van een passende dienstbetrekking en het aanmelden bij de tewerkstellingsdiensten) terwijl hij een studie met volledig leerplan volgt met behoud van zijn werkloosheidsuitkering. Tevens moeten de werkloosheidsbureaus controleren of de personen van wie de aanvraag tot vrijstelling werd geweigerd, toch niet (verder) studies met volledig leerplan volgen. In dat geval zijn ze immers de facto onbeschikbaar voor de arbeidsmarkt, verrichten zij onvoldoende inspanningen om werk te zoeken, verklaren zij misschien aan de tewerkstellingsdiensten dat zij opnieuw studeren en zich derhalve niet hoeven aan te bieden of proberen zij vrijgesteld te worden van de verplichtingen in verband met het actief zoeken naar werk.

De controle gebeurt door de werkloze te ondervragen en eventueel ook de onderwijsinstelling waar de werkloze geacht wordt een studie te volgen. Er wordt onderzocht of de werkloze de studie daadwerkelijk volgt en niet enkel een fictieve aanvraag deed om vrijgesteld te worden van bepaalde verplichtingen.

Vervolgens beslist het werkloosheidsbureau of de verleende vrijstelling kan worden behouden dan wel moet worden ingetrokken (al dan niet met terugvordering van toegekende werkloosheidsuitkeringen). Indien de controle betrekking heeft op een werkloze waarvoor de vrijstelling werd geweigerd, ondervraagt de sociaal controleur de onderwijsinstelling waar de werkloze van plan was de studies te volgen.

In 2014 controleerden de werkloosheidsbureaus in totaal 645 werklozen. Daarvan werd er voor 67 werklozen een inbreuk vastgesteld.

3.4.7.7

Controle op zwartwerk

In 2014 werden de reeds bestaande acties i.v.m. controle van zwartwerk en een aantal nieuwe acties gebundeld in een nieuw operationeel plan inzake zwartwerk. Dat operationeel plan beoogt op verschillende manieren alle controles op zwartwerk op een gecoördineerde en uniforme manier uit te voeren. Dat gebeurt door een samenwerking tussen de Centrale controledienst enerzijds en de werkloosheidsbureaus anderzijds.

In 2014 werden volgende bestaande acties voortgezet:

- Meldingen van de RSZ. De Centrale controledienst heeft ook in 2014 de dossiers i.v.m. een beslissing tot niet-onderwerping aan de sociale zekerheid behandeld en overgemaakt aan de werkloosheidsbureaus die in die dossiers de eindbeslissing moesten nemen in geval van niet-toelaatbaarheid of betwisting.

In 2014 ontving de CCD 443 beslissingen tot niet-onderwerping van de RSZ. De CCD maakte 187 werknemersdossiers over aan de werkloosheidsbureaus van personen met een actief werkloosheidsdossier. In totaal werden door de werkloosheidsbureaus 89 beslissingen genomen die resulteerden in het opleggen van in totaal 1 606 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 543 614,70 EUR. De dossiers van de personen die op heden geen actief werknemersdossier hebben, werden door de CCD in een informatietoepassing geëncodeerd, waardoor de dienst Toelaatbaarheid een automatisch signaal krijgt op het moment dat er een werkloosheidsaanvraag wordt ingediend, gebaseerd op de inmiddels geschrapte tewerkstellingsperiode. Op die manier wordt een onterechte toekenning van een werkloosheidsuitkering op basis van een fictieve tewerkstelling vermeden. De Centrale controledienst werkt m.b.t. die dossiers ook nauw samen met het FSO en het RIZIV, waarbij de informatie i.v.m. de niet-onderwerping en de eindbeslissingen inzake toelaatbaarheid aan die instanties worden overgemaakt.

- De werkloosheidsbureaus namen in 2014 tevens deel aan minstens twee celacties per maand van de Arrondissementscel waarvan zij deel uitmaken.

Daarnaast voerde elk werkloosheidsbureau ook eigen spontane controleacties in de strijd tegen zwartwerk uit, waarbij zij per maand minstens twee dagen controles op de bouwerven uitvoerden en per maand minstens één dag de horeca controleerden. Elke vaststelling inzake niet-aangifte Dimona werd geverbaliseerd en overgemaakt aan de RSZ voor het innen van de solidariteitsbijdrage.

Verder werden er ook nog bijkomende acties in de horeca georganiseerd. Voor die acties gebeurde de selectie van de te controleren werkgevers door de Centrale controledienst en werd de effectieve controle uitgevoerd door de sociaal controleurs van de werkloosheidsbureaus. De acties hadden betrekking op controle van enerzijds de situaties van deeltijdse werknemers met IGU, waarbij de arbeidsprestaties minder dan 10 uren per week bedragen en anderzijds de situaties waarbij de werkgever een Dimona-aangifte doet om de volgende dag te annuleren.



3.5

De activiteiten van de diensten Betwiste Zaken

Een sociaal verzekerde die werkloosheidsuitkeringen geniet, moet bepaalde verplichtingen nakomen. Hij moet zich inschrijven als werkzoekende, actief naar werk zoeken, beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt en de verplichtingen inzake controle naleven.

De diensten Betwiste Zaken van de werkloosheidsbureaus onderzoeken de dossiers waarin blijkt dat de sociaal verzekerde sommige van die verplichtingen niet nageleefd heeft of zich schuldig heeft gemaakt aan bepaalde fouten (zie punt 3.5.1).

Vóór elke administratieve beslissing nodigt de dienst Betwiste Zaken de sociaal verzekerde uit om hem in zijn verweermiddelen te horen (behalve in de hypothesen waarin de werkloosheidsreglementering daarvan afwijkt). Tijdens dat verhoor heeft de werk-nemer, die op de hoogte is gebracht van de feiten die hem ten laste worden gelegd, de mogelijkheid om die feiten te weerleggen, zijn argumenten uiteen te zetten en nieuwe stukken toe te voegen aan het dossier. Hij kan zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een vakbondsafgevaardigde of een advocaat.

Na het verhoor beslist de directeur, rekening houdend met de reglementaire bepalingen:

- hetzij het dossier zonder gevolg te klasseren;
- hetzij een verwittiging te geven;
- hetzij de werkloze gedeeltelijk of volledig uit te sluiten van het recht op werkloosheidsuitkeringen,

voor bepaalde of voor onbepaalde duur (uitsluiting waaraan een volledig of gedeeltelijk uitstel gekoppeld kan zijn) en, in voorkomend geval, de onrechtmatig ontvangen uitkeringen terug te vorderen;

- hetzij bijkomende inlichtingen te verzamelen. Daartoe kan hij een beroep doen op de sociaal inspecteurs.

De directeur betekent de beslissing aan de betrokkene. Die beslissing is gemotiveerd in rechte en in feite en vermeldt de te volgen procedure om, wanneer de werkloze de beslissing betwist, een gerechtelijk beroep in te dienen.

Ook de beslissingen in het kader van de procedure tot activering van het zoekgedrag naar werk (cf. punt 3.6) worden door de diensten Betwiste Zaken betekend.

De medewerkers van de dienst Betwiste Zaken beschikken over een specifieke brochure met de principes van de federale deontologische code, toegepast op hun activiteiten. Die deontologische code beoogt alle sociaal verzekerden en werkgevers een respectvolle, correcte en billijke behandeling te garanderen.

3.5.1

Voornaamste redenen van betwistingen

De beslissingen in de navermelde punten A, B en C hebben een beperking of uitsluiting van het recht op uitkeringen tot gevolg. Het betreft hier niet de beslissingen wegens niet-toelaatbaarheid (zoals onvoldoende arbeidsdagen kunnen bewijzen ... zie punt 3.1.2). Het betreft evenmin de beslissingen binnen het kader van de procedure tot activering van het zoekgedrag naar werk (zie punt 3.6).

A. Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze

De sociaal verzekerde is verantwoordelijk voor zijn werkloosheid wanneer hij:

- ontslagen wordt ingevolge een foutieve houding;
- een passende dienstbetrekking verlaat of weigert zonder wettige reden;
- een beroepsopleiding stopzet of weigert;
- zich, zonder voldoende rechtvaardiging, niet aanmeldt bij een werkgever of bij de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling, terwijl hij daartoe werd uitgenodigd;
- een inschakelingsparcours weigert;
- aan de basis ligt van de mislukking van een inschakelingsparcours;
- zich niet inschrijft, voor zover hij daarvan niet is vrijgesteld, in een tewerkstellingscel of niet voldoende lang ingeschreven blijft in de tewerkstellingscel, niet meewerkt aan de activiteiten van de tewerkstellingscel of een opleiding weigert, aangeboden door de tewerkstellingscel.

Het betreft ook de werknemer die ontslagen wordt, minstens 45 jaar oud is en die:

- outplacement weigert of er niet aan meewerkt;
- de werkgever, die geen outplacement aanbiedt terwijl hij daartoe verplicht is, niet in gebreke stelt.

B. Administratieve sancties

Onjuiste aangifte van de gezinstoestand

Het betreft de sociaal verzekerde die een te hoge daguitkering ontvangt ingevolge een onjuiste aangifte van de gezinstoestand.

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

Het betreft de sociaal verzekerde die werkloosheidsuitkeringen cumuleert met de uitoefening van een activiteit of met een ander vervangingsinkomen, bv. zonder vooraf zijn controlekaart correct te hebben ingevuld.

C. Schorsing wegens langdurige werkloosheid

Sinds de inwerkingtreding van de opvolgingsprocedure van het zoekgedrag naar werk is de schorsingsprocedure wegens langdurige werkloosheid niet meer toepasselijk.

De procedure blijft in principe effecten sorteren voor de werklozen die vóór 1 juli 2006 werden verwittigd van hun langdurige werkloosheid en op die grond geschorst werden van hun uitkeringen (behalve indien de toepasselijke gezinscategorie wijzigt of het gezinsinkomen lager is dan een grensbedrag). Die schorsing wordt via een negatieve beslissing bevestigd wanneer die werklozen na een tijdelijke onderbreking van hun schorsing opnieuw samenwonende worden dan wel wanneer het jaarlijks netto-belastbaar inkomen van hun gezin meer bedraagt dan 18 397,10 EUR, verhoogd met 833,12 EUR per persoon ten laste (geïndexeerde bedragen geldig vanaf 1 december 2012).

3.5.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken

3.5.2.1 Globale cijfers

Voor het opmaken van de statistieken worden "aan de sociaal verzekerde betekende beslissingen" geteld en worden prioriteitsregels gehanteerd. In de meeste gevallen leiden verschillende motiveringen (= meerdere toegepaste artikels) slechts tot één "betekende beslissing". Indien een beslissing gemotiveerd wordt door niet-voldane vergoedbaarheidsvoorwaarden (bijvoorbeeld niet ingeschreven zijn als werkzoekende) en door omstandigheden die wijzen op vrijwillige werkloosheid (bijvoorbeeld niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling), wordt de beslissing geteld als "werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil".

In 2014 hebben de diensten Toelaatbaarheid en Betwiste Zaken in totaal 199 817 beslissingen genomen die negatief waren voor de werkloze.

25 627 beslissingen betreffen uitspraken in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk. Daarnaast werden er 13 109 werklozen geschorst in toepassing van artikel 70 omdat ze niet waren komen opdagen op het gesprek dat in dat kader was voorzien. Die beslissingen worden in dit punt niet becommentarieerd, maar worden verder behandeld in deel 2 van het jaarverslag.

Van de overige 161 081 beslissingen betreft het grootste deel (83 133 beslissingen) ontzeggingen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Die 83 133 beslissingen werden reeds toegelicht in punt 3.1.2.

De resterende 77 948 beslissingen zijn het gevolg van werkloosheid wegens omstandigheden afhankelijk van de eigen wil, fraude of oneigenlijk gebruik of in zeer geringe mate van langdurige werkloosheid. Die 77 948 beslissingen worden hierna verder toegelicht:

- 77 910 beslissingen, zijnde verwittigingen, uitsluitingen omwille van een fout of een overtreding van de werkloze, uitsluitingen waaraan een volledig of gedeeltelijk uitstel is gekoppeld (zie de rubrieken "Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil" en "Administratieve sancties");
- 38 beslissingen tot schorsing van het recht op uitkeringen wegens langdurige werkloosheid (zie de rubriek "Langdurige werkloosheid").

De tabellen 3.5.I en 3.5.II vermelden de cijfergegevens betreffende het aantal beslissingen genomen in 2013 en 2014 en tabel 3.5.III geeft de verschillen weer tussen 2013 en 2014.

De cijfergegevens m.b.t. het aantal beslissingen genomen in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk zijn hier niet opgenomen, maar in deel 2.

Tabel 3.5.I
Beslissingen 2013

	Aantal verwitti- gingen	Aantal beslissingen voor bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemid- deld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken met inbegrip van de weken uitstel	Aantal beslissin- gen voor onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	7 390	38 723	401 108	9	26 046	9	5 174	51 287
Administratieve sancties	12 946	20 103	105 894	3	3 622	3	0	33 049
Langdurige werkloosheid							56	56
Totaal	20 336	58 826	507 002	7	29 668	7	5 230	84 392

Tabel 3.5.II
Beslissingen 2014

	Aantal verwitti- gingen	Aantal beslissingen voor bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemid- deld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken met inbegrip van de weken uitstel	Aantal beslissin- gen voor onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	6 041	34 230	352 151	9	22 094	9	3 649	43 920
Administratieve sancties	12 435	21 549	122 075	4	5 663	4	6	33 990
Langdurige werkloosheid							38	38
Totaal	18 476	55 779	474 226	7	27 757	7	3 693	77 948

Tabel 3.5.III
Vergelijkende tabel - Verschil 2014-2013

	Aantal verwitti- gingen	Aantal beslissingen voor bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemid- deld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken met inbegrip van de weken uitstel	Aantal beslissin- gen voor onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	- 1 349	- 4 493	- 48 957	0	- 3 952	0	- 1 525	- 7 367
Administratieve sancties	- 511	1 446	16 181	0	2 041	0	6	941
Langdurige werkloosheid	0	0	0	0	0	0	- 18	- 18
Totaal	- 1 860	- 3 047	- 32 776	0	- 1 911	0	- 1 537	- 6 444

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

Het gaat om beslissingen tot uitsluiting van het recht op uitkeringen genomen ten aanzien van de werknemer die werkloos is geworden als gevolg van omstandigheden afhankelijk van zijn wil.

Het betreft onder meer de volgende situaties: het verlaten van een passende dienstbetrekking zonder wettige reden, het ontslag dat het redelijke gevolg is van een foutieve houding van de werknemer of het zich zonder voldoende rechtvaardiging niet aanmelden op de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling en/of beroepsopleiding, indien die dienst de werkloze daartoe had uitgenodigd.

In het kader van het "Generatiepact", dat tot doel heeft de wedertewerkstelling van ontslagen werknemers van 45 jaar of ouder te bevorderen, heeft het Koninklijk Besluit van 9 maart 2006 nieuwe situaties van vrijwillige werkloosheid toegevoegd,

met name het weigeren van (of het niet meewerken aan) outplacement, het niet aanvragen van outplacement, de niet-inschrijving in een "verplichte" tewerkstellingscel, de werkweigering in een tewerkstellingscel en de weigering van een opleiding in een "verplichte" tewerkstellingscel. Voor werklozen met bedrijfstoelage is een specifiek regime van herhaling voorzien. Werklozen met bedrijfstoelage die beschikbaar moeten zijn voor de arbeidsmarkt kunnen uitgesloten worden voor onbepaalde duur na herhaling van een werkweigering.

Het totale aantal beslissingen genomen in het kader van groep A (punt 3.5.1) is in 2014 gedaald met 14%, van 51 287 in 2013 naar 43 920 in 2014.

Tabel 3.5.IV specificeert de beslissingen en geeft de evolutie ervan weer.

Tabel 3.5.IV
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

	2013	2014	Vershil 2014
- 2013			
Ontslag wegens foutieve houding	4 719	4 452	- 267
Verlaten van een passende dienstbetrekking	11 984	11 769	- 215
Weigering van een passende dienstbetrekking	1 217	941	- 276
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	1 201	946	- 255
Niet-aanmelding bij een werkgever	7 308	5 402	- 1 906
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	20 799	17 526	- 3 273
Niet-aanmelding bij de RVA	2 380	1 276	- 1 104
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	1 582	1 510	- 72
Situaties vrijwillige werkloosheid 'Generatiepact'	97	98	1
Totaal aantal gevallen	51 287	43 920	- 7 367

Tabel 3.5.V geeft de verdeling van die beslissingen per gewest voor 2014 weer.

Tabel 3.5.V
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil – 2014

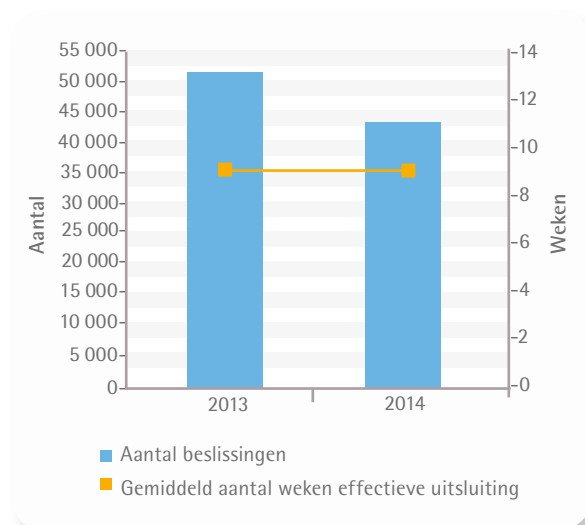
2014	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Land
Ontslag wegens foutieve houding	2 954	1 131	367	4 452
Verlaten van een passende dienstbetrekking	7 099	3 123	1 547	11 769
Weigering van een passende dienstbetrekking	389	511	41	941
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	556	302	88	946
Niet-aanmelding bij een werkgever	55	5 346	1	5 402
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	9 143	5 620	2 763	17 526
Niet-aanmelding bij de RVA	422	655	199	1 276
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	1 461	39	10	1 510
Situaties vrijwillige werkloosheid 'Generatiepact'	63	14	21	98
Totaal aantal gevallen	22 142	16 741	5 037	43 920

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep A – punt 3.5.1) blijft gelijk in 2013 en in 2014, nl. 9 weken.

Tabel 3.5.VI

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2013	2014	2013	2014
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	51 287	43 920	9	9

Grafiek 3.5.I
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil



Administratieve sancties

De administratieve sancties betreffen uitsluitingen van het recht op uitkeringen voor een al dan niet in de tijd beperkte periode, onder andere wegens onjuiste aangifte van de gezinstoestand of wegens zwartwerk.

Het grootste deel van de dossiers is het gevolg van de detectie door het kruisen van de gegevensbanken van niet-toegestane cumulaties van werkloosheids-uitkeringen met inkomsten uit arbeid in loondienst of als zelfstandige of met andere sociale uitkeringen en door het kruisen van de gegevens met betrekking tot de woonplaats en de gezinssamenstelling met de gegevens van het Rijksregister.

In 2014 is er een toename met 3% van het totale aantal administratieve sancties (groep B, punt 3.5.1) van 33 049 in 2013 naar 33 990 in 2014.

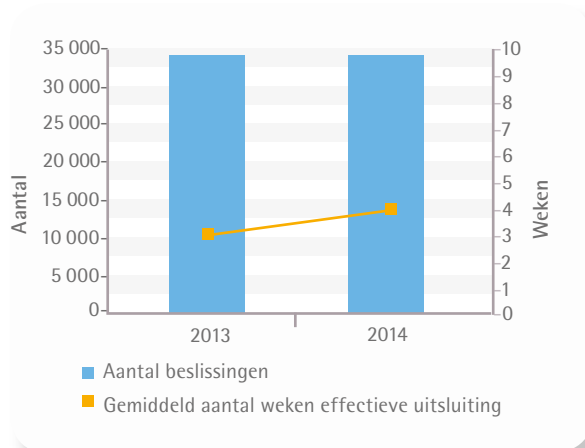
Meer details daarover worden verstrekt in hoofdstuk 3.4 over de activiteiten van de controlediensten.

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep B – punt 3.5.1) is gestegen van 3 weken in 2013 naar 4 weken in 2014.

Tabel 3.5.VII

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2013	2014	2013	2014
Administratieve sancties	33 049	33 990	3	4

Grafiek 3.5.II
Administratieve sancties



Langdurige werkloosheid

Tabel 3.5.VIII
Langdurige werkloosheid 2013-2014 en verschil

	2013	2014	Vershil 2014 – 2013
Aantal verwittigingen	0	0	0
Gegronde beroepen directeur	0	0	0
Gegronde beroepen NAC	0	0	0
Totaal aantal schorsingen langdurige werkloosheid	56	38	- 18

In 2014 heeft de directeur voor 38 werklozen hun schorsing wegens langdurige werkloosheid bevestigd via een nieuwe beslissing. Ze hebben allen betrekking op beslissingen waarvan de verwittiging is verstuurd vóór 1 juli 2006 (zie punt 3.5.1 C).

3.5.2.2 Overzichtstabellen

Tabel 3.5.IX

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	%	2013	%	2014	Vershil 2014 - 2013
Vlaanderen	47,6	24 431	50,4	22 142	- 2 289
Wallonië	41,2	21 121	38,1	16 741	- 4 380
Brussel	11,2	5 735	11,5	5 037	- 698
Totaal	100	51 287	100	43 920	- 7 367

Tabel 3.5.X

Administratieve sancties	%	2013	%	2014	Vershil 2014 - 2013
Vlaanderen	46,0	15 192	43,2	14 672	- 520
Wallonië	37,9	12 510	40,9	13 894	1 384
Brussel	16,2	5 347	16,0	5 424	77
Totaal	100	33 049	100	33 990	941

Tabel 3.5.XI

Schorsingen wegens langdurige werkloosheid	%	2013	%	2014	Vershil 2014 - 2013
Vlaanderen	60,7	34	76,3	29	- 5
Wallonië	39,3	22	23,7	9	- 13
Brussel	0,0	0	0,0	0	0
Totaal	100	56	100	38	- 18

Tabel 3.5.XII

Totaal	%	2013	%	2014	Vershil 2014 - 2013
Vlaanderen	47,0	39 657	47,3	36 843	- 2 814
Wallonië	39,9	33 653	39,3	30 644	- 3 009
Brussel	13,1	11 082	13,4	10 461	- 621
Totaal	100	84 392	100	77 948	- 6 444



3.6

De activering van het zoekgedrag naar werk van de volledig werkloze

3.6.1 Inleiding

Sinds 1 juli 2004 is de RVA belast met de activering van het zoekgedrag naar werk van de volledig werkloze.

De activering van het zoekgedrag naar werk is het geheel van de acties die de RVA onderneemt om de inspanningen te evalueren die de volledig werkloze van jonger dan 55 jaar doet om opnieuw werk te vinden.

Die evaluatie gebeurt tijdens verschillende individuele gesprekken met de werkloze (maximum 3).

In augustus 2012 werd een specifieke opvolgingsprocedure ingevoerd voor de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen en de deeltijdse werknemers met behoud van rechten die een inkomensgarantie-uitkering genieten, berekend op basis van een inschakelingsuitkering. In het kader van die procedure wordt het actief zoeken naar werk om de 6 maanden geëvalueerd.

In augustus 2013 werd een opvolgingsprocedure ingevoerd voor de jonge werkzoekenden tijdens hun beroepsinschakelingstijd, voorafgaand aan hun toelating tot het genot van (inschakelings)uitkeringen op basis van hun studies. In het kader van die procedure wordt het actief zoeken naar werk twee keer geëvalueerd tijdens de beroepsinschakelingstijd. Dat gebeurt tijdens individuele gesprekken met de jonge

werkzoekende. De jonge werkzoekende zal op het einde van de beroepsinschakelingstijd worden toegelaten tot het recht op inschakelingsuitkeringen indien zijn inspanningen om werk te zoeken twee keer positief worden geëvalueerd. De eerste evaluaties in het kader van die procedure vonden plaats in februari en in juni 2014.

In 2014 werden belangrijke wijzigingen aangebracht aan de drie opvolgingsprocedures (zie hierboven onder punt 2.2.2.1.6 voor meer details over die wijzigingen) als gevolg van het nieuwe samenwerkingsakkoord met betrekking tot de actieve begeleiding en opvolging van de werklozen, afgesloten op 6 november 2013 tussen de federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen. Gelet op de overgangsmaatregelen die de inwerkingtreding van de nieuwe bepalingen regelen, zullen de eerste evaluatiegesprekken die volgens de nieuwe regels worden gevoerd, ten vroegste plaatsvinden vanaf maart 2015.

3.6.2 *De klassieke opvolgingsprocedure*

3.6.2.1 *Verwittiging*

De opvolgingsprocedure begint met een geschreven verwittiging die door de RVA naar de werkloze wordt gestuurd. In principe gebeurt dat 8 maanden voor het eerste evaluatiegesprek. De verwittigingsbrief herinnert de werkloze aan zijn plicht om actief werk te zoeken en actief mee te werken aan de begeleidingsacties die de dienst voor arbeidsbemiddeling hem voorstelt. Die brief preciseert ook op welke manier hij geacht wordt naar werk te zoeken.

3.6.2.2 *Eerste evaluatiegesprek*

Het eerste evaluatiegesprek vindt plaats na 15 of na 21 maanden werkloosheid, afhankelijk van het feit of de werkloze jonger is dan 25 of 25 jaar of ouder is.

Tijdens dat gesprek worden de inspanningen geëvalueerd die de werkloze de laatste 12 maanden heeft gedaan om werk te vinden. Daarbij wordt rekening gehouden met de persoonlijke situatie van de werkloze (leeftijd, gezinstoestand, opleidingsniveau, verplaatsingsmogelijkheden ...) en met de situatie van de arbeidsmarkt in de subregio waar de werkloze woont.

Als er voldoende inspanningen werden geleverd, wordt 16 maanden later, na een nieuwe verwittiging, een nieuwe procedure (1^{ste} gesprek) gestart.

Als de inspanningen onvoldoende of onaangepast zijn, wordt de werkloze uitgenodigd om een overeenkomst te ondertekenen waarin hij zich bereid verklaart de concrete acties te ondernemen die in de volgende maanden van hem worden verwacht. De acties die in de overeenkomst worden voorgesteld, kunnen verschillende vormen aannemen, zoals contact opnemen met de dienst voor arbeidsbemiddeling, werkaanbiedingen raadplegen en beantwoorden, zich inschrijven bij uitzendbureaus, spontaan solliciteren ...

3.6.2.3 *Tweede evaluatiegesprek*

Een tweede gesprek vindt plaats ten vroegste 4 maanden na de ondertekening van de overeenkomst, om na te gaan of de werkloze die heeft nageleefd.

Als dat het geval is, wordt 12 maanden later, na een nieuwe verwittiging, een nieuwe procedure (1^{ste} gesprek) gestart.

Als de werkloze zijn overeenkomst niet heeft nageleefd, moet hij zich opnieuw schriftelijk bereid verklaren (tweede overeenkomst) de – in principe intensievere – acties te ondernemen die hem voor de volgende maanden worden voorgesteld. Gedurende 4 maanden wordt hem een tijdelijke sanctie opgelegd: ofwel een vermindering van het bedrag van de werkloosheidsuitkering tot het niveau van het leefloon (als het gaat om een werkloze die uitkeringen geniet als gezinshoofd of alleenstaande), ofwel een schorsing van de betaling van zijn uitkeringen. Die sanctie staat de toekenning van uitkeringen bij tijdelijke werkloosheid niet in de weg als de werkloze intussen opnieuw aan het werk is als loontrekkende en hij in die betrekking tijdelijk werkloos wordt gesteld.

3.6.2.4 *Derde evaluatiegesprek*

Het derde en laatste evaluatiegesprek vindt ten vroegste 4 maanden na de ondertekening van de tweede overeenkomst plaats.

Als de tweede overeenkomst wordt nageleefd, wordt 12 maanden later, na een nieuwe verwittiging, een nieuwe procedure (1^{ste} gesprek) gestart.

Als de werkloze zijn overeenkomst daarentegen niet heeft nageleefd, wordt hij definitief uitgesloten van het recht op uitkeringen. Gaat het echter om een werkloze die werkloosheidsuitkeringen ontvangt als gezinshoofd, als alleenwonende of als samenwonende met een laag gezinsinkomen, wordt die uitsluiting voorafgegaan door een periode van 6 maanden waarin hij nog een uitkering krijgt die wordt vermindert tot op het niveau van het leefloon.

De definitieve uitsluiting staat de toekenning van uitkeringen bij tijdelijke werkloosheid niet in de weg als de werkloze intussen opnieuw aan het werk is als loontrekkende en hij in die betrekking tijdelijk werkloos wordt gesteld.

3.6.2.5

Sanctie in geval van afwezigheid op de evaluatiegesprekken

De werkloze moet verplicht aanwezig zijn op de evaluatiegesprekken. Hij kan zich laten vergezellen door een persoon naar keuze (bij een eerste gesprek) of zich laten bijstaan door een advocaat of een vakbondsafgevaardigde (bij een tweede of een derde gesprek).

Als de werkloze afwezig is op het eerste of het tweede evaluatiegesprek, wordt de betaling van zijn uitkeringen geschorst. De schorsing van de betaling van de uitkeringen kan echter worden opgeheven zodra de werkloze zich aanbiedt op het werkloosheidsbureau. Ze kan met terugwerkende kracht (één keer tijdens de opvolgingsprocedure) ongedaan worden gemaakt als de werkloze zich aanbiedt op het werkloosheidsbureau binnen de 30 werkdagen volgend op zijn afwezigheid en als hij aanvaardt om een overeenkomst te ondertekenen. Sinds 1 juli 2014 is het ondertekenen van een overeenkomst niet meer vereist om de intrekking van de schorsing met terugwerkende kracht te verkrijgen.

Bij afwezigheid op het derde evaluatiegesprek verliest de werkloze definitief het recht op uitkeringen.

3.6.2.6

Beroep

Indien de werkloze na afloop van het derde evaluatiegesprek een beslissing van de RVA betwist, kan hij een administratief beroep indienen bij de Nationale Administratieve Commissie. Dat beroep kan zowel worden ingediend tegen de beslissing tot tijdelijke schorsing (genomen na het tweede gesprek) als tegen de beslissing tot definitieve uitsluiting (genomen na het derde gesprek) of enkel tegen één van die twee beslissingen.

De werkloze die een beslissing van de RVA of een beslissing van de Nationale Administratieve Commissie betwist, kan ook een gerechtelijk beroep instellen bij de arbeidsrechtbank.

3.6.3

De opvolgingsprocedure voor de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen

3.6.3.1

Informatiebrief

De opvolgingsprocedure begint met een informatiebrief die de RVA stuurt naar de jonge werknemer na het begin van de beroepsinschakelingstijd. De informatiebrief herinnert hem aan zijn plicht om actief werk te zoeken en actief mee te werken aan de begeleidingsacties die de dienst voor arbeidsbemiddeling hem voorstelt. Die brief preciseert ook op welke manier hij geacht wordt naar werk te zoeken.

3.6.3.2

Schriftelijke vraag om informatie

De RVA stuurt een schriftelijke vraag om informatie naar de werkloze over de inspanningen die hij heeft geleverd na de ontvangst van de informatiebrief.

Die schriftelijke vraag om informatie wordt verstuurd wanneer de werkloze sedert ten minste 6 maanden inschakelingsuitkeringen ontvangt of een inkomensgarantie-uitkering die berekend is op basis van een inschakelingsuitkering. Ze wordt ten vroegste 6 maanden na de informatiebrief verzonden.

3.6.3.3

Eerste evaluatie

De eerste evaluatie vindt plaats 6 maanden nadat de werkloze inschakelingsuitkeringen of een inkomensgarantie-uitkering berekend op basis van een inschakelingsuitkering heeft gekregen. Die evaluatie heeft betrekking op de inspanningen geleverd door de werkloze tijdens de laatste 6 maanden. Om die evaluatie mogelijk te maken, moet de werkloze ofwel het formulier dat bij de informatiebrief gevoegd is, invullen en versturen naar het werkloosheidsbureau, met zijn bewijzen van zijn zoektocht naar werk (als hij kiest voor de schriftelijke procedure), ofwel schriftelijk een evaluatiegesprek vragen op het werkloosheidsbureau (als hij kiest voor de mondelinge procedure).

De evaluatie houdt rekening met de persoonlijke situatie van de werkloze (leeftijd, gezinstoestand, opleidingsniveau, verplaatsingsmogelijkheden ...) en met de situatie van de arbeidsmarkt in de subregio waar hij woont.

Is de evaluatie positief, dan behoudt hij zijn recht op inschakelingsuitkeringen en vindt er ten vroegste 6 maanden later een nieuwe evaluatie plaats, volgens dezelfde procedure (schriftelijke vraag om informatie, schriftelijke procedure of evaluatiegesprek op het werkloosheidsbureau).

Als de eerste evaluatie het niet mogelijk maakt om te besluiten dat de werkloze voldoende inspanningen heeft geleverd, wordt hij opgeroepen voor een gesprek met het oog op een definitieve evaluatie van zijn inspanningen. In dat stadium riskeert hij nog niet onmiddellijk een sanctie indien uit de evaluatie niet blijkt dat hij voldoende inspanningen heeft geleverd.

3.6.3.4 Definitieve evaluatie

De definitieve evaluatie vindt in principe plaats binnen de maand die volgt op de eerste niet-afdoende evaluatie.

De definitieve evaluatie betreft de inspanningen die werden geleverd sinds de ontvangst van de informatiebrief tot aan de ontvangst van de oproeping voor het definitieve evaluatiegesprek.

Als de definitieve evaluatie positief is, behoudt hij zijn recht op inschakelingsuitkeringen en vindt er ten vroegste 6 maanden later een nieuwe evaluatie plaats (via een schriftelijke vraag om informatie gevolgd door een schriftelijke procedure of een evaluatiegesprek op het werkloosheidsbureau).

Is de definitieve evaluatie daarentegen negatief, dan wordt zijn recht op inschakelingsuitkeringen gedurende minstens 6 maanden geschorst.

Na de uitsluitingsperiode van minstens 6 maanden kan de werkloze een evaluatie vragen van de inspanningen die hij sinds de negatieve evaluatie heeft geleverd. Voor die evaluatie zal hij ook kunnen kiezen tussen een schriftelijke procedure of een gesprek op het werkloosheidsbureau. Is de evaluatie positief, dan wordt zijn recht op inschakelingsuitkeringen opnieuw geopend. Is de evaluatie negatief, dan

wordt de uitsluiting van het recht op inschakelingsuitkeringen voor minstens 6 maanden verlengd, tot een eventuele positieve evaluatie van zijn inspanningen.

3.6.3.5 Sancties

De werkloze moet verplicht aanwezig zijn op de evaluatiegesprekken. Hij kan zich laten vergezellen door een persoon van zijn keuze (tijdens de eerste evaluatie) of zich laten bijstaan door een advocaat of een vakbondsafgevaardigde (tijdens de definitieve evaluatie).

In geval van afwezigheid van de werkloze op een evaluatiegesprek na een oproeping via een aangetekende brief, wordt de betaling van zijn uitkeringen geschorst. De schorsing van de betaling van de uitkeringen kan echter worden opgeheven zodra de werkloze zich aanbiedt op het werkloosheidsbureau. Sinds 1 juli 2014 kan de schorsing ook (eenmalig) met terugwerkende kracht worden ingetrokken als de werkloze zich aanbiedt op het werkloosheidsbureau binnen de 30 werkdagen volgend op zijn afwezigheid.

De betaling van de uitkeringen wordt, in principe, ook geschorst wanneer de werkloze niet binnen de maand gevolg geeft aan de schriftelijke vraag om informatie door het bijgevoegde formulier in te vullen en aan de RVA over te maken of door een evaluatiegesprek te vragen. Alvorens de schorsing van de betaling van de uitkeringen toe te passen, wordt een aangetekende herinneringsbrief gestuurd naar de werkloze (die beschikt over een termijn van vijf werkdagen om er gevolg aan te geven). Als de werkloze niet binnen de termijn gevolg geeft aan de herinneringsbrief, wordt de betaling van zijn inschakelingsuitkeringen geschorst tot wanneer het werkloosheidsbureau de documenten ontvangt of tot wanneer betrokkene zich persoonlijk aanbiedt op het werkloosheidsbureau. Sinds 1 juli 2014 kan de schorsing van de betaling ook (eenmalig) met terugwerkende kracht worden ingetrokken als het werkloosheidsbureau binnen de 30 werkdagen volgend op de vervaldatum van de indieningstermijn de vereiste documenten ontvangt.

De betaling van de inschakelingsuitkeringen wordt ten slotte geschorst tijdens een periode van minstens 6 maanden wanneer de werkloze onvoldoende inspanningen aantoonde tijdens de definitieve evaluatie of tijdens een nieuwe evaluatie na een sanctie (zie hierboven, punt 3.6.3.4).

3.6.3.6 Beroep

De werkloze die een beslissing van de RVA betwist, kan een gerechtelijk beroep instellen bij de arbeidsrechtbank. Er is geen mogelijkheid voor de werkloze om een beroep in te stellen bij de Nationale Administratieve Commissie.

3.6.4 *De opvolgingsprocedure van de jonge werkzoekenden tijdens de beroepsinschakelingstijd*

3.6.4.1 Informatiebrief

De opvolgingsprocedure begint met een informatiebrief die de RVA naar de jonge werkzoekende stuurt bij het begin van zijn beroepsinschakelingstijd. Die brief wordt verstuurd zodra de RVA door de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling op de hoogte wordt gebracht van de datum waarop de betrokken jongere zich heeft ingeschreven als werkzoekende. Die brief herinnert de jonge werkzoekende aan zijn verplichting om tijdens de beroepsinschakelingstijd actief naar werk te zoeken en actief mee te werken aan de acties gevoerd door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling met het oog op zijn inschakeling op de arbeidsmarkt. Die brief preciseert ook op welke manier hij geacht wordt naar werk te zoeken.

De jonge werkzoekende wordt geïnformeerd over het feit dat hij tijdens de beroepsinschakelingstijd twee keer zal worden gevraagd te bewijzen dat hij inspanningen heeft geleverd om zich in te schakelen op de arbeidsmarkt. Dat gebeurt tijdens een individueel gesprek met een facilitator van het werkloosheidsbureau.

3.6.4.2 Eerste evaluatie

Een eerste evaluatie van de inspanningen om actief werk te zoeken vindt plaats in de loop van de 7^{de} maand van de beroepsinschakelingstijd. Die evaluatie gaat over de inspanningen die de jongere heeft gedaan tijdens de periode die ingaat een maand (van datum tot datum) na zijn inschrijving als werkzoekende.

De evaluatie houdt rekening met de persoonlijke situatie van de werkzoekende (leeftijd, gezinstoeestand, opleidingsniveau, verplaatsingsmogelijkheden ...) en met de situatie van de arbeidsmarkt in de subregio waar hij woont.

3.6.4.3

Tweede evaluatie

De tweede evaluatie van de inspanningen om actief werk te zoeken vindt plaats in de loop van de 11^{de} maand van de beroepsinschakelingstijd. Die evaluatie gaat over de inspanningen die de jongere heeft geleverd sinds de vorige evaluatie.

De evaluatie houdt ook rekening met de persoonlijke situatie van de jonge werkzoekende en met de situatie van de arbeidsmarkt in de subregio waar hij woont.

3.6.4.4

Gevolgen van de evaluaties

De jonge werkzoekende kan inschakelingsuitkeringen genieten na afloop van de beroepsinschakelingstijd indien hij twee positieve evaluaties van zijn zoekgedrag naar werk heeft gekregen tijdens de beroepsinschakelingstijd en indien hij voldoet aan de andere toelaatbaarheidsvoorwaarden bepaald in de werkloosheidsreglementering.

In geval van een negatieve evaluatie tijdens de beroepsinschakelingstijd wordt de toelating tot het recht op inschakelingsuitkeringen uitgesteld totdat de jonge werkzoekende twee (al dan niet opeenvolgende) positieve evaluaties heeft gekregen. In geval van een negatieve evaluatie is het de jongere zelf die het initiatief moet nemen om een nieuwe evaluatie van zijn inspanningen aan te vragen. Hij kan die aanvraag ten vroegste 6 maanden na de negatieve evaluatie indienen.

Na de toelating tot het recht op inschakelingsuitkeringen wordt de actieve zoektocht naar werk om de zes maanden geëvalueerd volgens de procedure beschreven onder punt 3.6.3.

3.6.4.5

Sancties in geval van afwezigheid op de evaluatiegesprekken

De jonge werkzoekende moet verplicht aanwezig zijn op de evaluatiegesprekken. Hij kan zich laten vergezellen door een persoon naar keuze of zich laten bijstaan door een advocaat of een vakbondsafgevaardigde.

Als de jonge werkzoekende afwezig is op een evaluatiegesprek na een oproeping via een aangetekende brief, wordt hij schriftelijk op de hoogte gebracht van het feit dat die afwezigheid wordt gelijkgesteld met een negatieve evaluatie van zijn zoekgedrag naar werk.

3.6.4.6

Beroep

De jonge werkzoekende die een beslissing van de RVA betwist, kan een gerechtelijk beroep instellen bij de arbeidsrechtbank. Er is geen mogelijkheid om een beroep in te stellen bij de Nationale Administratieve Commissie.

3.6.5 De beroepen

3.6.5.1 De administratieve beroepen bij de Nationale Administratieve Commissie

In de Nationale Administratieve Commissie zitten vertegenwoordigers van de werkgevers- en de werknemersorganisaties en vertegenwoordigers van de minister van Werk. Een magistraat zetelt als voorzitter van de Commissie. Als de voorzitter afwezig is, vervangt de vertegenwoordiger van de minister hem. De Commissie behandelt de beroepen die de werklozen indienen tegen de beslissingen tot uitsluiting die de RVA neemt tijdens de klassieke opvolgingsprocedure van het zoekgedrag naar werk (artikel 59 septies van het KB van 25.11.1991).

De werkloze kan slechts een beroep indienen bij de Nationale Administratieve Commissie na afloop van het derde evaluatiegesprek en, sinds 1 juli 2014, op voor-

waarde dat hij aanwezig was op dat gesprek. Hij beschikt daarvoor over een termijn van een maand vanaf de ontvangst van de beslissing tot definitieve uitsluiting door de RVA of vanaf het derde evaluatiegesprek. De termijn van een maand wordt met 3 weken verlengd als hij aanvangt tussen 1 juli en 15 augustus.

In 2014 werden 84 beroepen behandeld door de Nationale Administratieve Commissie. Het aantal beroepen is dus heel klein vergeleken met het aantal mogelijke beroepen (8 257 in 2014). De activiteiten van de Nationale Administratieve Commissie blijven dus beperkt.

Tabel 3.6.I geeft een overzicht van de resultaten van de in 2014 behandelde beroepen.

Tabel 3.6.I

Resultaten van de behandelde beroepen	Aantal
Onontvankelijk • Het beroep voldoet niet aan de vormvoorwaarden, is laattijdig of niet gesteund op een geldige reden. • De werkloze was afwezig op het derde evaluatiegesprek.	26
Zonder voorwerp • De directeur heeft de betwiste beslissing(en) ingetrokken. • Het beroep is niet gericht tegen een beslissing in het kader van de klassieke opvolgingsprocedure van het zoekgedrag naar werk.	12
Volledig gegrond Het beroep was gericht tegen de tijdelijke schorsing en de definitieve uitsluiting. Als gevolg van de beslissing van de Commissie zal de directeur van het werkloosheidsbureau de tijdelijke schorsing en de definitieve uitsluiting intrekken. De procedure wordt ten vroegste 12 maanden na de beslissing van de Commissie hervat.	2
Gedeeltelijk gegrond Het beroep was enkel gericht tegen de definitieve uitsluiting. Als gevolg van de beslissing van de Commissie zal de directeur van het werkloosheidsbureau de definitieve uitsluiting intrekken. De beslissing tot tijdelijke schorsing blijft behouden. De procedure wordt ten vroegste 6 maanden na de beslissing van de Commissie hervat.	9
Ambtshalve en definitief gegrond De voor het werkloosheidsbureau aangewezen geneesheer heeft vastgesteld dat de werkloze een blijvende arbeidsongeschiktheid vertoont van ten minste 33%. De procedure wordt niet meer hervat. Dat type beroep kan sinds 1 juli 2014 niet meer worden ingediend.	1
Gegrond De voor het werkloosheidsbureau aangewezen geneesheer heeft vastgesteld dat de werkloze voor een periode van minstens twee jaar een tijdelijke arbeidsongeschiktheid vertoont van ten minste 33%. De procedure wordt ten vroegste hervat op het einde van de erkende periode van ongeschiktheid. Dat type beroep kan sinds 1 juli 2014 niet meer worden ingediend.	1
Ongegrond De beslissingen tot definitieve uitsluiting en/of tijdelijke schorsing blijven behouden.	33
Totaal	84

Afgezien van de 38 beroepen die onontvankelijk of zonder voorwerp werden verklaard en van de 2 beroepen om medische redenen, heeft de Commissie in 2014 44 beroepen ten gronde behandeld. 33 van de 44 beroepen werden ongegrond verklaard (75% van de behandelde beroepen).

3.6.5.2

De gerechtelijke beroepen

Het percentage beroepen bedraagt 1,4% van het aantal negatieve evaluaties in het kader van de procedure voor de activering van het zoekgedrag naar werk. In 2014 was 77% van de vonnissen en arresten gunstig voor de RVA (zie tabel 3.6.II).

3.6.5.3

De klachten bij de federale ombudsman

In 2014 werden zes klachten ingediend bij de federale ombudsman (zie tabel 3.6.II).

3.6.5.4

Samenvattende tabel

Tabel 3.6.II

Procedure tot activering van het zoekgedrag naar werk – Overzicht van de beroepen van 2009 tot 2014 (situatie per jaar)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Gevoerde gesprekken	117 234	109 814	96 885	98 229	107 141	80 529
Negatieve evaluaties	55 148	47 887	42 755	44 852	50 572	36 426
Gerechtelijke beroepen						
Beroepen ingediend bij de arbeidsrechtbank	1 252	1 191	1 019	886	578	528
% beroepen t.o.v. het aantal negatieve evaluaties	2,3	2,5	2,4	2,0	1,1	1,4
Vonnissen en arresten ten gronde	1 069	1 192	1 040	1 005	970	807
% gunstig voor de RVA	78	75	75	73	77	77
Beroepen bij de Nationale Administratieve Commissie						
Mogelijke beroepen ¹	9 589	8 799	8 259	8 013	8 278	8 257
Ontvangen beroepen	131	120	103	84	70	88
% beroepen t.o.v. het aantal mogelijke beroepen	1,4	1,4	1,2	1,0	0,8	1,1
Beroepen ten gronde behandeld	89	73	72	59	50	44
Beroepen gunstig voor de RVA	68	51	54	40	38	33
% gunstig voor de RVA	76	70	75	68	76	75
Klachten bij de federale ombudsman	8	2	10	5	2	6

¹ Aantal beslissingen genomen na afloop van het derde evaluatiegesprek en, sinds 1 juli 2014, op voorwaarde dat de werkloze aanwezig was op dat gesprek.



3.7

De activiteiten van de diensten Terugvorderingen

3.7.1 De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen

De werkloosheidsbureaus:

- vorderen verschillende uitkeringen en vergoedingen terug die als gevolg van een inbreuk op de reglementering onterecht ontvangen zijn;
- vorderen de werkloosheidsuitkeringen terug die de RVA voorlopig heeft toegekend aan werknemers die tijdelijk verstoken zijn van een ander inkomen waarop ze recht hadden (vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, pensioen, vergoeding wegens verbreking van de arbeidsovereenkomst - zie punt 3.1.3);
- eisen forfaitaire compensatoire vergoedingen van de werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;
- vorderen de federale tegemoetkoming terug evenals het bedrag van de aanschafprijs van de dienstencheque bij de erkende onderneming in het kader van de dienstencheques, wanneer die onderneming haar verplichtingen ter zake niet naleeft. De RVA is ook bevoegd voor de terugvordering van de federale tegemoetkoming bij de gebruiker van dienstencheques die opzettelijk heeft meegewerkt aan een inbreuk begaan door de erkende onderneming.

3.7.2 Principes van de terugvordering

Het doel van de RVA is natuurlijk om, in het belang van de gemeenschap, maximaal terug te vorderen. Maar de Rijksdienst houdt ook rekening met de soms zeer problematische situatie van de debiteuren en werkt loyaal mee aan het realiseren van de doelstellingen van de collectieve schuldenregeling (artikelen 1675/2 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek).

3.7.3 Terugvorderingsprocedure

3.7.3.1 Vaststelling van de schuldvordering

Het werkloosheidsbureau bezorgt de debiteur zijn gemotiveerde beslissing tot terugvordering en vraagt hem om zijn schuld terug te betalen.

Voor de terugvordering is het erg belangrijk om het terug te betalen bedrag (berekend op basis van de gegevens van de dienst Verificatie) en de vordering tot terugbetaling zo snel mogelijk aan de debiteur mee te delen.

Bijgevolg doen de werkloosheidsbureaus al het nodige om:

- de duur van de procedures die leiden tot de beslissing tot terugvordering zoveel mogelijk te beperken (onderzoeken en betwiste zaken);

- de vordering tot terugbetaling samen met de beslissing tot terugvordering te verzenden. De debiteur kan dus onmiddellijk de financiële draagwijdte van die beslissing afwegen. Op die manier vermijdt men beroepen bij de arbeidsrechtbank die louter worden ingesteld om het recht op uitkeringen zo lang mogelijk te behouden.

In 2014 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 88,3% van de dossiers (in 2013 88,1%, in 2012 88% en in 2011 88%). Die hoge score wijst op het positieve effect van de automatisering van de berekening van het terug te vorderen bedrag enerzijds, en van de automatische aanmaak van de documenten met betrekking tot de terugvordering anderzijds. Het aantal beslissingen tot terugvordering van de dienst Betwiste Zaken in het wacht-klassament, dat 1 088 bedraagt eind 2014 (tegenover 1 477 eind 2013, 1 294 eind 2012 en 1 591 eind 2011), blijft beperkt ondanks de aanzienlijke stroom van dossiers van de diensten Betwiste Zaken. In 2014 hebben de bureaus nog 61 187 beslissingen tot terugvordering genomen (tegenover 59 773 in 2013, 56 996 in 2012 en 60 942 in 2011).

De debiteur kan een beroep instellen bij de arbeidsrechtbank tegen de beslissing tot terugvordering (en de vordering tot terugbetaling).

3.7.3.2 Opvolging van de terugvordering

Indien de debiteur niet onmiddellijk betaalt of niet het volledige bedrag van zijn schuld betaalt, zijn er verschillende mogelijkheden om de procedure voort te zetten. Zo:

- kan de debiteur betalingsfaciliteiten aanvragen met een formulier dat bij het bevel tot betaling wordt gevoegd. Het werkloosheidsbureau aanvaardt de betalingsfaciliteiten ambtshalve indien ze overeenstemmen met het aflossingsplan dat de Rijksdienst zelf voorstelt in het formulier. Anders onderzoekt het, op basis van de financiële situatie van de debiteur en rekening houdend met de belangen van de Rijksdienst, of er betalingsfaciliteiten kunnen worden toegekend. Indien dat zo is, stelt de RVA, bij voorkeur samen met de debiteur, het bedrag van de periodieke terugbetalingen vast;
- kan een schuldbemiddelaar eveneens betalingsfaciliteiten vragen in het kader van een minnelijke aanzuiveringsregeling;

- zal het bureau, indien de debiteur geen enkel initiatief neemt, hem in geval van niet-betaling een eerste, en daarna een tweede aanmaning sturen. Als hij niet reageert of niet betaalt, zal het werkloosheidsbureau onderzoeken of er inhoudingen kunnen worden verricht op uitkeringen in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek (voornamelijk inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbrekingsuitkeringen, vergoedingen van de ziekten en invaliditeitsverzekering en pensioenen). In januari en in november 2014 werden globale acties gevoerd om via kruising van het bestand van de debiteuren en van de dossiers werkloosheidsuitkeringen, de debiteuren op te sporen die werkloosheidsuitkeringen ontvingen waarop geen enkele inhouding werd verricht in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek. De nieuwe informaticatoepassing voor de diensten Terugvorderingen (OPTIREC) zal die globale detecties systematisch uitvoeren.

In 2014 werden verschillende globale acties gevoerd om te verifiëren of de terugvorderingsdossiers correct waren opgevolgd.

Op het vlak van de dienstencheques werd een bijzondere verificatie-operatie uitgevoerd in het laatste trimester van 2014 om er zeker van te zijn dat het mechanisme van inhouding telkens werd toegepast wanneer de voorwaarden daarvoor vervuld waren (zie het punt 3.10.2.3).

De functionele analyse en de programmering van de informaticatoepassing OPTIREC werden voortgezet in 2014. Die toepassing, die zich momenteel in de testfase bevindt, zal de opvolging van de terugvordering vergemakkelijken. Ze zou moeten worden geïmplementeerd in de werkloosheidsbureaus in de loop van het jaar 2015.

3.7.3.3 Overmaken aan de Administratie van de niet-fiscale invordering

Als het werkloosheidsbureau er niet in slaagt terug te vorderen, neemt de Administratie van de niet-fiscale invordering van de Federale Overheidsdienst Financiën de fakkel over. De wet kent die administratie immers meer bevoegdheden toe dan de RVA indien de debiteur niet wil terugbetalen.

De Administratie van de niet-fiscale invordering komt enkel in België tussen. Verblijft de debiteur in het buitenland, dan zet de RVA zijn inspanningen in dat land verder via een gespecialiseerde instantie.

Het overmaken van de dossiers, hun inschrijving bij de bureaus van de niet-fiscale invordering en de initiële invorderingsfase door die bureaus, zijn geautomatiseerd (zie ook punt 3.7.5).

3.7.3.4

Verzaking aan de terugvordering

In bepaalde gevallen kan het beheerscomité van de RVA, naargelang het geval, ofwel ambtshalve, ofwel op vraag van de debiteur, geheel of gedeeltelijk verzaken aan de terugvordering van de nog terug te betalen bedragen. De bestaansmiddelen van de debiteur vormen het meest voorkomende motief om de ontheffing aan te vragen.

Tabel 3.7.I vermeldt voor de laatste vier jaar het aantal terugvorderingsdossiers voorgelegd aan het beheerscomité, het bedrag dat ze vertegenwoordigden en het bedrag waarvoor een beslissing tot gehele of gedeeltelijke verzaking werd genomen (collectieve schuldenregelingen niet inbegrepen – zie infra).

Tabel 3.7.I

Jaar	Aantal dossiers voorgelegd aan het beheerscomité	Bedrag van de schuldvorderingen (in miljoen EUR)	Kwijtgescholden bedragen (in miljoen EUR)
2011	951	4,572	2,098
2012	922	4,739	2,337
2013	889	5,936	3,132
2014	877	5,246	2,896

Om de cijfers van die vier jaren en de vergelijking ervan te kunnen beoordelen, moet men rekening houden met de annulatie in 2014 van 232 oude onproductieve schuldvorderingen bij de Administratie van de niet-fiscale invordering voor een bedrag van 0,822 miljoen EUR (tegenover 254 voor een bedrag van 1,239 miljoen EUR in 2013, 319 voor een bedrag van 0,860 miljoen EUR in 2012 en 409 voor een bedrag van 1,191 miljoen EUR in 2011).

Wat de andere dossiers betreft (aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren, overleden debiteuren zonder gekende erfgenamen die de erfenis aanvaard hebben, verdwenen debiteuren ...), waren er in 2014 412 aanvragen om ontheffing afkomstig

van debiteuren (tegenover 417 dossiers in 2013, 395 dossiers in 2012 en 358 dossiers in 2011). Die 412 aanvragen om ontheffing vertegenwoordigen nauwelijks 0,67% van het totale aantal beslissingen tot terugvordering genomen in 2014 (tegenover 0,70% in 2013, 0,69% in 2012 en 0,59% in 2011). Voor dat type van aanvragen om ontheffing afkomstig van de debiteuren zelf, kende het beheerscomité in 2014 een ontheffing toe voor 26,88% van de terug te betalen bedragen (tegenover 25,90% in 2013, 20,77% in 2012 en 13,27% in 2011). Het hogere percentage in 2014 is niet te wijten aan een versoepeling van de criteria om die aanvragen te beoordelen, maar wel, net als in 2012 en 2013, aan een aantal feitelijke elementen die eigen zijn aan de betrokken dossiers en die geen beletsel vormden voor de toekenning van een (gedeeltelijke of eventueel volledige) ontheffing.

In 97,82% van de dossiers van aanvraag om ontheffing ingediend door de debiteuren (tegenover 99,76% in 2013, 99,24% in 2012 en 95,81% in 2011), heeft de RVA de beslissing van het beheerscomité aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximaal vier maanden (en in de meeste gevallen nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van die aanvrager. In de bestuursovereenkomst met de overheid staat een percentage van 95% vermeld. De procedure omvat: de grondige controle, door het hoofdbestuur, van het dossier van de aanvrager en van het administratieve dossier overgemaakt door het werkloosheidsbureau, het onderzoek voor advies door een commissie van technici die één keer per maand samenkomt en verder het onderzoek voor beslissing door het beheerscomité tijdens zijn eerstvolgende zitting.

Wanneer de bevoegde rechter een debiteur heeft toegelaten tot de collectieve schuldenregeling, kan de schuldbemiddelaar in een minnelijke aanzuiveringsregeling een gedeeltelijke of volledige ontheffing van de nog terug te betalen sommen voorstellen.

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) ontheffing geformuleerd in een minnelijke aanzuiveringsregeling, neemt voortdurend toe. In 2014 sprak de RVA zich uit over 1 044 regelingen, tegenover 878 in 2013, 704 in 2012 en 620 in 2011.

Zoals vermeld in punt 3.7.2 werkt de RVA loyaal mee aan de realisatie van de doelstellingen van de wetgeving op het vlak van de collectieve schuldenregeling: "de financiële toestand van de debiteur her-

stellen, met name hem in staat stellen in de mate van het mogelijke zijn schulden te betalen en tegelijkertijd waarborgen dat hij zelf en zijn gezin een menswaardig bestaan kunnen leiden." Van de 1 044 collectieve schuldenregelingen met voorstel tot verzaking, waarover de RVA zich in 2014 heeft uitgesproken, heeft de Rijksdienst er 1 018 aanvaard.

De nog resterende terug te betalen sommen waaraan de RVA op voorstel van een schuldbemiddelaar aanvaard heeft te verzaken, zijn niet opgenomen in het in tabel 3.7.I vermelde totaalbedrag van de ontheffingen van 2,896 miljoen EUR. Krachtens de wet is de verzaking immers voorwaardelijk. De debiteur moet eerst de over verschillende jaren gespreide collectieve aanzuiveringsregeling uitvoeren.

3.7.4 *Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus*

Tabel 3.7.II toont de evolutie in de loop van de laatste vier jaar (bedragen in EUR).

Tabel 3.7.II

Jaar	Vaststellingen ¹	Ingevorderd	Overgemaakt aan de Administratie van de niet-fiscale invordering ²	Nog terug te vorderen ³
2011	93 346 587,25	65 069 432,06	17 641 338,72	196 821 942,00
2012	109 466 717,26	66 516 903,86	20 979 190,24	217 161 565,21
2013	129 362 818,73	66 478 432,27	24 602 312,10	251 836 205,23
2014	139 735 910,35	69 081 630,15	32 559 120,74	290 800 122,74

¹ Nieuwe schuldvorderingen + verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² Of voor invordering in het buitenland (zie ook punt 3.7.3.3).

³ Voor het nog door de Administratie van de niet-fiscale invordering of in het buitenland in te vorderen bedrag van de schuldvorderingen, zie ook punt 3.7.5.

Het bedrag van de nieuwe schulden die moeten worden teruggevorderd, is sterk gestegen in 2013 en 2014. Die stijging is vooral te wijten aan de betere doelgroepbepaling en aan de stijging van het aantal controles op de dienstenchequeondernemingen. Ze kan ook worden verklaard door meer controle op de verblijfs- en gezinssituaties, door een systematische kruising van het bestand van de debiteuren en het rijksregister van de natuurlijke personen en door gerichtere controles.

De provisionele werkloosheidsuitkeringen toegekend aan de ontslagen werknemers zonder dat de werkgever de normale opzegtermijn heeft gerespec-

teerd, en die werden teruggevorderd via het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van onderneming ontslagen werknemers (zie het punt 3.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van de bovenstaande tabel 3.7.II. Het bedrag van die uitkeringen bedroeg 18,827 miljoen EUR in 2014 (tegenover 17,875 miljoen EUR in 2013, 13,013 miljoen EUR in 2012 en 11,999 miljoen EUR in 2011).

De invordering verloopt echter moeizaam. De nieuwe schuldvorderingen zijn immers in de meeste gevallen schuldvorderingen ten aanzien van uitkeringsgerechtigden (de andere schuldvorderingen betreffen terugvorderingen ten aanzien van de ziekenfondsen, de Rijksdienst voor Pensioenen, ex-werkgevers (voorlopige uitkeringen), werkgevers en erkende dienstenchequeondernemingen). De volgende tabel geeft de evolutie weer van het bedrag van de nieuwe schuldvorderingen ten aanzien van uitkeringsgerechtigden en van het percentage dat zij vertegenwoordigen in het totaal van de nieuwe schuldvorderingen.

Tabel 3.7.III

Jaar	Bedrag van de schuldvorderingen ten opzichte van uitkeringsgerechtigden (A)	Nieuwe schuldvorderingen ^{1 2} (B)	Percentage van (A) ten opzichte van (B)
2011	63 784 448,57	92 594 223,34	68,9 %
2012	75 629 794,53	107 919 139,67	70,1 %
2013	81 558 646,19	126 875 502,78	64,3 %
2014	87 955 917,44	136 848 213,29	64,3 %

¹ Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² De andere schuldvorderingen dan deze ten opzichte van uitkeringsgerechtigden betreffen terugvorderingen ten aanzien van de ziekenfondsen, de Rijksdienst voor Pensioenen, ex-werkgevers (voorlopige uitkeringen), werkgevers en erkende dienstenchequeondernemingen.

Rekening houdend met de financiële situatie van die debiteuren, is de RVA echter verplicht om plannen voor gespreide terugbetaling, die vaak gespreid zijn over zeer lange periodes, te aanvaarden. Het absolute bedrag van de schuldvordering is erg uiteenlopend maar kan zeer hoog zijn: het kan variëren van 25 EUR tot de terugvordering van 3 jaar uitkeringen of zelfs 5 jaar in geval van fraude (maximumperiodes van terugvordering krachtens artikel 7, § 13 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der werknemers). Die categorie van debiteuren betwist ook vaker het motief van de terugvordering, wat voor gevolg heeft dat eind 2014 13,44% van het saldo van de in te

vorderen schuldvorderingen nog geblokkeerd was bij de arbeidsrechtbanken en -hoven en dus tijdelijk niet invorderbaar was. Verder moet rekening gehouden worden met het feit dat sommige debiteuren weerspanning zijn.

Tabel 3.7.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden teruggevorderd in 2011, 2012, 2013 en 2014, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 3.7.IV

Terugbetalingen	2011	2012	2013	2014
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	32 808 122,96	34 427 972,18	34 550 416,89	34 448 660,23
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410, § 4 GW)	10 060 185,76	10 586 245,84	10 707 468,55	11 157 395,76
Via de ziekenfondsen ¹	15 464 895,64	14 567 435,96	14 911 317,45	16 259 389,60
Via de Rijksdienst voor Pensioenen ²	4 736 947,29	5 449 674,77	3 747 820,40	3 733 289,75
Door ex-werkgevers ³	801 044,87	772 574,96	804 117,21	1 489 792,37
Door werkgevers ⁴	653 131,37	266 338,62	860 739,20	413 502,14
Door erkende dienstencheque-ondernemingen ⁵	545 104,17	446 661,53	896 552,57	1 579 600,30
Totaal (= totaal van de kolom "Ingevorderd" van tabel 3.7.II)	65 069 432,06	66 516 903,86	66 478 432,27	69 081 630,15

¹ Wanneer hij door zijn ziekenfonds als arbeidsgeschikt wordt beschouwd en hij deze beslissing betwist voor de bevoegde rechtbank, dan wordt een werkloze werknemer provisioneel vergoed door de werkloosheidsverzekering. Wanneer de arbeidsrechtbank (of het arbeidshof) hem gelijk geeft, zal hij met terugwerkende kracht worden vergoed door de ziekteverzekering. In plaats van bij de betrokkene de provisioneel ontvangen uitkeringen in te vorderen, verkrijgt de RVA de terugbetaling ervan via een inhouding op de te betalen ziektevergoedingen.

² Uitkeringen die moeten worden teruggevorderd, wanneer een niet-cumuleerbaar pensioen wordt toegekend met terugwerkende kracht. De invordering gebeurt niet bij de betrokkene, maar in samenwerking met de Rijksdienst voor Pensioenen via een inhouding op de pensioenachterstallen.

³ Uitkeringen die provisioneel werden toegekend aan werknemers die bij hun ontslag de opzeggingsvergoeding waarop ze recht hadden, niet ontvingen.

⁴ Forfaitaire compensatoire vergoedingen die de werkgevers moeten betalen in geval van niet-vervanging van rechthebbenden op werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerden) of loopbaanonderbrekers.

⁵ Federale tussenkomst dienstencheques en, sinds 16 november 2011, bedrag van de aankoop prijs van de cheque.

Die tabel toont duidelijk aan dat de inkomsten voornamelijk afkomstig zijn van de debiteuren zelf.

3.7.5

Situatie van de terugvorderingen door de Administratie van de niet-fiscale invordering en de terugvorderingen op weerspannige debiteurs in het buitenland

De tabellen 3.7.V en 3.7.VI tonen de evolutie in de loop van de laatste vier jaar (bedragen in EUR).

Tabel 3.7.V

Administratie van de niet-fiscale invordering

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2011	16 879 237,30	3 487 486,41	87 734 611,81
2012	20 032 467,12	3 590 219,11	95 609 590,32
2013	23 458 017,53	4 313 983,00	105 407 613,60
2014	30 652 240,64	3 907 085,81	118 080 708,63

Het bedrag van de ontvangsten wordt sinds 2011 positief beïnvloed door twee verwezenlijkingen in het kader van een actieplan van het College voor de fraudebestrijding en van het strategisch project van de RVA, OPTIREC:

- de automatisering van het overmaken van de dossiers, van de inschrijving ervan bij de bureaus van de niet-fiscale invordering en van de initiële invorderingsfase door die bureaus;
- de integratie van de schuldvorderingen van de RVA in de fiscale balans die de fiscale administratie beheert voor elke belastingplichtige. Op die manier wordt het bedrag dat een debiteur van de RVA van de overheid terugkrijgt op zijn belastingen, gebruikt ter compensatie van de schuld van die belastingplichtige ten aanzien van de RVA, in plaats van die som terug te betalen.

Tabel 3.7.VI - Buitenland

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2011	762 101,42	53 075,42	3 345 248,93
2012	946 723,12	50 709,50	3 781 763,49
2013	1 144 294,57	52 345,02	4 394 680,70
2014	1 906 880,10	92 455,02	5 839 707,68

3.7.6

Algemene beschouwingen

Zowel het volume van de nieuwe schuldvorderingen als de ontvangsten illustreren duidelijk dat de RVA in ruime mate bijdraagt aan de belangen van de sociale zekerheid.

Tegenover de uitdaging van de terugvordering is het meer dan ooit nodig de acties voort te zetten die ertoe bijdragen dat onverschuldigde uitbetalingen vermeden worden, onder meer via het optimale gebruik van de verschillende beschikbare databanken. Ook de optimalisering van de terugvordering en de vervanging van de informaticavoorzieningen die wordt afgerond in 2015 – de twee assen van het strategisch project OPTIREC – blijven prioriteiten voor de toekomst.





3.8

De gerechtelijke geschillen

3.8.1

Beroepen tegen de beslissingen van de RVA

Een sociaal verzekerde die een beslissing van de RVA betwist, kan een beroep instellen bij de arbeidsrechtbank. Het beroep moet worden ingesteld binnen drie maanden na de betekening van de beslissing.

In 2014 werden door de werkloosheidsbureaus 255 103 beslissingen genomen die vatbaar waren voor beroep. In de beslissingen zijn ook alle negatieve beslissingen meegeteld die zijn genomen in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk. Sinds augustus 2014 zijn daar ook de negatieve beslissingen inzake het actief zoekgedrag naar werk van de rechthebbenden op inschakelingsuitkeringen en van de jongeren tijdens de beroepsinschakelingstijd in opgenomen.

In 2014 werden 4 784 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank.

Tabel 3.8.I vermeldt voor de laatste vier jaar de verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbanken.

Tabel 3.8.I

	Beslissingen	Beroepen
2011	189 466	4 576 (2,4%)
2012	192 349	4 497 (2,3%)
2013	214 494	4 491 (2,1%)
2014	255 103	4 784 (1,9%)

Het aantal beroepen ingesteld door de sociaal verzekerden in 2014 is gestegen ten opzichte van het aantal ingestelde beroepen door de sociaal verzekerden in 2013. Het aantal beslissingen is gestegen in 2014. Omwille van de stijging van het aantal beslissingen die vatbaar zijn voor beroep (van 214 494 in 2013 tot 255 103 in 2014) werden er verhoudingsgewijs minder beroepen ingesteld door de sociaal verzekerden bij de arbeidsrechtbank (1,9% in 2014 ten opzichte van 2,1% in 2013).

De verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen blijft, net zoals de voorgaande jaren, laag (1,9% in 2014). Een relatief klein aantal werklozen betwist dus voor de rechtbank de beslissing die zij ontvingen van de werkloosheidsdirecteur.

Tabel 3.8.II geeft een overzicht van de beroepen die de werklozen instelden bij de arbeidsrechtbank, opgesplitst volgens de aard van de meest voorkomende betwistingen.

Tabel 3.8.II

	2010	2011	2012	2013	2014
Niet-toelating (art. 30 tot 43) (onvoldoende arbeid/studies)	251 (4,5%)	244 (5%)	234 (5%)	217 (5%)	207 (4%)
Niet-toelating (art. 133 tot 138) (onvolledig/laattijdig dossier)	91 (1,5%)	78 (1,5%)	95 (2%)	81 (1,5%)	86 (2%)
Niet vergoedbaar (art. 51 tot 53) (wegens werkloosheid afhankelijk van zijn wil)	1 237 (23%)	1 043 (23%)	1 004 (22%)	1 035 (23%)	896 (19%)
Niet vergoedbaar (art. 44-45-48-71-110) (aanwezigheid van arbeid en/of loon, foute aangifte gezinssituatie)	1 850 (34,5%)	1 379 (30%)	1 201 (27%)	1 222 (27%)	1 595 (33%)
Langdurige werkloosheid (art. 80-88)	5 (0,5%)	8 (0,5%)	3 (0,5%)	5 (0,5%)	5 (0,5%)
Activering van het zoekgedrag (art. 59bis tot 59decies)	1 191 (22%)	1 019 (22%)	886 (19,5%)	578 (13%)	531 (11%)
Andere	739 (14%)	805 (18%)	1 074 (24%)	1 353 (30%)	1 464 (30,5%)
Totaal	5 364 (100%)	4 576 (100%)	4 497 (100%)	4 491 (100%)	4 784 (100%)

Het aantal beroepen in alle categorieën blijft ongeveer gelijk ten opzichte van 2013. In de categorie "activering van het zoekgedrag" is een verdere daling te zien van het aantal beroepen (van 22% in 2010 naar 11% in 2014). Ook in de categorie "niet vergoedbaar wegens werkloosheid afhankelijk van zijn wil" zien we een daling van het aantal beroepen (van 23% in 2010 naar 19% in 2014).

De 80 beroepen die verband houden met beslissingen inzake het recht op onderbrekingsuitkeringen zijn in de rubriek "Andere" opgenomen. Diezelfde rubriek bevat tevens de beroepen tegen de weigering van een vrijstelling van bepaalde verplichtingen (inschrijving als werkzoekende en beschikbaarheid ...).

3.8.2 Gerechtelijke beslissingen

3.8.2.1 Vonnissen

Tabel 3.8.III

Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met:	4 113
• volledige bevestiging van de administratieve beslissing	2 474
• gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	773
• vernietiging van de administratieve beslissing	866
Tussenvonnissen	798
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	705
Totaal aantal vonnissen	5 616

In vergelijking met 2013 daalt het totale aantal vonnissen (5 616 in 2014 tegenover 6 054 in 2013).

Van de 798 tussenvonnissen (dit zijn vonnissen waarin de rechtbank nog geen uitspraak ten gronde heeft gedaan maar waarin zij bijvoorbeeld een bijkomend onderzoek beveelt) betrof het overgrote deel (77%) de aanstelling van een medisch deskundige om de exacte graad van de door de werkloze aangevoerde arbeidsongeschiktheid vast te stellen.

Het aantal tussenvonnissen is gedaald van 931 in 2013 naar 798 in 2014. De werkloze wordt sedert 1 november 2012 niet langer vrijgesteld om deel te nemen aan de procedure "activering zoekgedrag" wanneer hij aantoonst ten minste 33% tijdelijk of blijvend arbeidsongeschikt te zijn. Het aantal medische expertises bevolen in het raam van die procedure daalde in 2014 bijgevolg tot 104. Die sterke daling werd echter grotendeels gecompenseerd door de invoering van de mogelijkheid vanaf 1 november 2012 om het uitkeringsbedrag blijvend te fixeren wanneer de werkloze aantoonst dat hij ten minste 33% blijvend arbeidsongeschikt is.

Naast de 866 gevallen die leidden tot een vernietiging van de administratieve beslissing waren er 3 247 gevallen die de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk bevestigden. Dat komt overeen met 79% van de 4 113 eindvonnissen (vonnissen ten gronde).

Tabel 3.8.IV

	Aantal vonnissen (eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan)	Aantal vonnissen tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindvonnissen die gunstig zijn voor de RVA
2010	4 045	941	77%
2011	4 115	804	80%
2012	4 335	860	80%
2013	4 335	1 009	77%
2014	4 113	866	79%

Er werden in 2014 754 vonnissen geveld (914 in 2013) met betrekking tot beslissingen die genomen werden in het kader van de activering van het zoekgedrag. 587 van die beslissingen werden geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 78%.

Na een daling in 2013 (tot 77%) is het percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA opnieuw gestegen in 2014 (tot 79%).

Inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen werden 115 vonnissen uitgesproken. In 73 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 63%.

In verband met de dienstencheques zijn de arbeidsgerechten sinds juli 2011 bevoegd voor de beroepen tegen de beslissingen tot verbod om te betalen en tot terugvordering, terwijl de Raad van State bevoegd is voor de beroepen tegen de beslissingen tot intrekking van de erkenning van de ondernemingen.

In dat verband waren er in 2014:

- 3 beslissingen in kort geding van de Voorzitter van de arbeidsrechtbank (die allemaal de beslissing van de RVA volledig of gedeeltelijk schorsen in afwachting van de behandeling van de zaak ten gronde);
- 14 vonnissen waarvan 12 de beslissing van de RVA geheel of gedeeltelijk hebben bevestigd.

3.8.2.2 Arresten

Tegen 456 vonnissen stelden de werklozen of de Rijksdienst hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 120 hogere beroepen ingesteld, dit is tegen 7% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 336 hogere beroepen ingesteld, hetzij tegen 10% van de definitieve vonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

In 99% van de gevallen waarin de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk werd vernietigd (= vonnissen ongunstig voor de RVA), werd door de dienst Werkloosheidsgeschillen de beslissing inzake het al dan niet aantekenen van hoger beroep genomen binnen een termijn van 21 dagen na betekening van het vonnis. Daardoor konden de werkloosheidsbureaus het dossier van de sociaal verzekerde snel aanpassen wanneer zijn situatie door de rechtbank gewijzigd werd in een voor hem gunstige zin.

Tabel 3.8.V

	Aantal hogere beroepen RVA	Aantal hogere beroepen werklozen
2010	157 (9%)	349 (11%)
2011	116 (7%)	348 (11%)
2012	150 (9%)	416 (12%)
2013	126 (7%)	380 (11%)
2014	120 (7%)	336 (10%)

Tabel 3.8.VI

Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met:	473
• volledige bevestiging van de administratieve beslissing	272
• gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	120
• vernietiging van de administratieve beslissing	81
Tussenarresten	68
Andere arresten (hoger beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	46
Totaal aantal arresten	587

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 392 gevallen hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA, dit is 83% van de eindarresten.

Tabel 3.8.VII

	Aantal arresten (eindarresten ten gronde)	Aantal arresten tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep RVA)	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep werkloze)
2010	530	123	77%	69%	81%
2011	550	105	81%	71%	86%
2012	469	78	83%	69%	89%
2013	496	86	83%	76%	86%
2014	473	81	83%	73%	87%

Er werden 124 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van de RVA. Van dat aantal bevestigden 90 eindarresten, dat is 73%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 349 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van een werkloze. Van dat aantal bevestigden 302 eindarresten, dit is 87%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 14 eindarresten uitgesproken inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen. In 7 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd.

In verband met de dienstencheques waren er 9 arresten die allemaal hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk de beslissing van de RVA bevestigden.

Tot slot heeft de RVA 9 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen. De werklozen hebben 2 voorzieningen ingesteld.

Het Hof van Cassatie heeft in 2014 1 arrest uitgesproken in werkloosheidsgeschillen. Dat was gunstig voor de RVA.

3.8.3 Balans van de gerechtelijke geschillen

Tabel 3.8.VIII

	Beslissingen van de RVA	Percentage betwiste beslissingen	Aantal vonnissen tot vernietiging van de beslissing van de RVA	Percentage vonnissen gunstig voor de RVA	Aantal arresten tot vernietiging van de beslissing van de RVA	Percentage arresten gunstig voor de RVA
2011	189 466	2,4%	804	80%	105	81%
2012	192 349	2,3%	860	80%	78	83%
2013	214 494	2,1%	1 009	77%	86	83%
2014	255 103	1,9%	866	79%	81	83%

Uit de cijfergegevens van punt 3.8.2 en uit de bovenstaande (samenvattende) tabel, blijkt dat in 2014:

- het percentage betwiste beslissingen miniem blijft en verder daalt;
- het aantal vernietigde beslissingen uiterst gering is;
- het percentage vonnissen en arresten dat gunstig is voor de RVA aanzienlijk is.



3.9

De activiteiten van de dienst Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking

3.9.1 Inleiding

De diensten Loopbaanonderbreking en Tijdskrediet van de werkloosheidsbureaus van de RVA staan in voor de volledige afhandeling van de dossiers inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet. Dat omvat het informeren van werknemers en werkgevers, het afleveren van aanvraagformulieren, het verwerken van de aanvragen evenals het betalen van de uitkeringen.

3.9.2 Behandelde dossiers

In 2014 hebben 342 904 behandelde dossiers aanleiding gegeven tot een toekenning, een herziening of een verlenging van het recht op uitkeringen. Dat cijfer ligt 5,3% hoger (+ 17 247) in vergelijking met 2013, toen 325 657 aanvragen een positief antwoord kregen.

In totaal kregen 5 070 aanvragen echter een negatief antwoord. Dat is 1,15% van het totale aantal behandelde dossiers. In 2013 waren dat er 3 358.

Er zijn meer aanvragen met een positief antwoord (342 904) dan het gemiddelde aantal werknemers die in 2014 een uitkering genoten (276 301). Het betreft immers aanvragen die voor eenzelfde werknemer in de loop van hetzelfde jaar aanleiding kunnen geven tot een toekenning en/of tot een verlenging en/of tot een herziening van het recht op een uitkering.

3.9.3 *Betaaltermijn*

De RVA heeft zijn verbintenis, die is voorzien in de bestuursovereenkomst, nageleefd en heeft zelfs beter gedaan.

In 2014 heeft 99,23% van de loopbaanonderbrekers (verbintenis bestuursovereenkomst = 95%) immers een eerste betaling ontvangen binnen de termijn, d.i. ofwel tijdens de eerste maand die volgt op de maand waarin de onderbreking aanvangt, ofwel ten laatste 40 dagen na de ontvangst van de aanvraag.

3.9.4 *Juistheid van de beslissingen*

De correcte toepassing van de reglementering inzake loopbaanonderbreking wordt gewaarborgd door een opvolging aan de hand van de principes van de Statistical Process Control.

Dankzij dat systeem is het mogelijk te beschikken over betrouwbare gegevens inzake de behandeling van de dossiers en lacunes op te sporen waaraan iets kan worden gedaan door onderrichtingen en opleidingen.

Zo werden in 2014 16 377 willekeurig geselecteerde dossiers opnieuw onderzocht. 98,7% van die dossiers was correct behandeld.

In 2014 had 65% van de dossiers die niet correct waren behandeld, een budgettaire impact.

Die budgettaire impact was in 62,94% van de gevallen in het voordeel van de loopbaanonderbreker.

3.9.5 *Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking*

De reglementering is bijzonder complex omwille van de veelheid aan stelsels die voor elke activiteitssector eigen regels bepalen. Sommige sectoren zijn onderworpen aan bepalingen die verwijzen naar verschillende reglementaire teksten.

Bijgevolg werd zowel het behandelen van de dossiers als het informeren van de klanten (de loopbaanonderbrekers en hun werkgevers hebben enorm veel vragen gesteld) nog complexer.

Verskillende hervormingen die voor 2015 zijn aangekondigd, hebben geleid tot een forse stijging van het aantal aanvragen op het einde van het jaar, waardoor het werkvolume en het aantal aanvragen om informatie sterk is toegenomen.



3.10

De inschakelingsmaatregelen

3.10.1 De activeringsmaatregelen

3.10.1.1 De plaatselijke werkgelegenheidsagent- schappen (PWA's)

3.10.1.1.1 De traditionele activiteiten van het PWA

De PWA-beambten zijn bevoegd om bepaalde categorieën van werklozen in te schakelen op de arbeidsmarkt door hen een specifieke PWA-arbeidsovereenkomst te bezorgen voor het uitvoeren van bepaalde activiteiten waaraan in het reguliere arbeidscircuit niet wordt tegemoetgekomen. Zij houden zich eveneens bezig met de contacten met de gebruikers.

Verder dragen de PWA's bij tot de wedertewerkstelling van de werklozen. Ze informeren hen immers intensief over de mogelijkheden die geboden worden door de dienstencheques en over de verschillende tewerkstellingsmaatregelen.

3.10.1.1.2 De dienstenchequeactiviteiten

Het aantal actieve PWA's met een erkenning voor dienstencheques is gedaald van 222 in 2013 tot 218 in 2014 op een totaal van 2 169 erkende dienstenchequeondernemingen (voor een totaal van 2 448 erkende ondernemingen in 2013).

In die PWA's moeten de personeelsleden andere taken vervullen zoals het voeren van sollicitatiegesprekken, het beheren van teams, het organiseren van de werkplanning ...

3.10.1.2 *De dienstencheques*

3.10.1.2.1

De Adviescommissie erkenningen dienstencheques

Het aantal dossiers dat werd voorgelegd aan de Adviescommissie erkenningen bedroeg in 2014:

- 40 eerste erkenningsaanvragen;
- 9 aanvragen om uitbreiding van de activiteit;
- 374 dossiers van inbreuken.

De inbreukdossiers die voor advies worden voorgelegd aan de Commissie, zijn het resultaat van de controles verricht door de RVA, de RSZ en de Federale Overheidsdiensten Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en Sociale Zekerheid.

De gevolgen van de vaststelling van die inbreuken zijn:

- de intrekking van de erkenning, hetzij onmiddellijk, met uitstel of ambtshalve;
- de terugvordering van de federale tegemoetkoming en het gebruikersaandeel;
- de inhouding van 5 EUR op het bedrag van de federale tegemoetkoming;
- de volledige inhouding in geval van ernstige inbreuken;
- strafrechtelijke of administratieve geldboeten.

In verband met de intrekking van erkenningen, waren er in 2014:

- 231 ambtshalve intrekkingen door de voorzitter van de Commissie:
 - 69 wegens faillissement;
 - 70 wegens schulden ten opzichte van de RSZ;
 - 10 wegens schulden ten opzichte van de belastingen;
 - 8 wegens schulden ten opzichte van de RVA;
 - 74 omwille van inactiviteit gedurende een periode van 12 maanden;
- 9 beslissingen tot intrekking genomen door de minister;
- 58 vrijwillige intrekkingen.

In 2014 raakten 298 ondernemingen hun erkenning dus kwijt, tegenover 339 in 2013.

Op 31 december 2014 bedroeg het totaal aantal erkende ondernemingen 2 169 (na aftrek van de intrekkingen), dat is een daling met 11,4% in vergelijking met 2013 (2 448 erkende ondernemingen in 2013).

3.10.1.2.2

De informatievergaderingen

Elke onderneming die een erkenning aanvraagt, moet vooraf deelnemen aan een informatievergadering en het deelnameattest voorleggen.

De RVA staat in voor de organisatie van die informatievergaderingen. Er wordt om de twee maanden per taalgroep een vergadering georganiseerd. Inschrijven voor een vergadering gebeurt online via een formulier op de website van de RVA.

Het programma van die vergaderingen omvat:

- een voorstelling van de reglementering dienstencheques in haar geheel;
- een voorstelling van het federale en sectorale Opleidingsfonds dienstencheques;
- een voorstelling van het uitgiftebedrijf met verschillende nuttige inlichtingen voor de erkende ondernemingen.

In 2014 hebben 74 ondernemingen deelgenomen aan een informatievergadering.

3.10.1.2.3

De opvolging van de schulden bij de RSZ, de RVA en de belastingen

Een van de erkenningsvoorwaarden die de onderneming moet vervullen op het ogenblik van de erkenningsaanvraag en tijdens de gehele duur van de erkenning is dat ze geen achterstallige bijdragen aan de RSZ, achterstallige betalingen aan de RVA of achterstallige belastingen mag verschuldigd zijn.

De RVA beschikt over informatie betreffende de achterstallige bijdragen aan de RSZ en betreffende achterstallige belastingen door de erkende ondernemingen, door middel van een flux met die verschillende instellingen.

3.10.1.3 Het Activaplan

Op basis van die gegevens nodigt het secretariaat van de Commissie de erkende onderneming uit om het bewijs te leveren dat zij een afbetalingsplan heeft en naleeft of het geheel van de schuld(en) heeft aangezuiverd.

Indien de bewijzen niet binnen de gevraagde termijn worden geleverd of onvoldoende zijn, neemt de RVA een beslissing tot inhouding (5 EUR of volledige inhouding) tegen de erkende onderneming. Die beslissing wordt enkel opgeheven wanneer de erkende onderneming geregulariseerd is.

Indien er geen regularisering gebeurt, verliest de erkende onderneming ambtshalve haar erkenning op die basis.

Die procedure heeft geleid tot 70 ambtshalve intrekkingen omwille van RSZ-schulden, 10 omwille van belastingsschulden en 8 omwille van schulden bij de RVA.

In 2014 werden 590 beslissingen tot inhouding genomen (372 omwille van achterstallige RSZ-bijdragen, 34 omwille van schulden bij de RVA, 122 omwille van schulden bij de belastingen en 62 omwille van andere inbreuken op de dienstenchequereglementering).

Die beslissingen hebben geleid tot een terugbetaling van 3 613 050,04 EUR aan de RSZ, van 648 926,84 EUR aan de RVA, van 321 328,81 EUR aan de belastingen, van 2 844 814,78 EUR aan de erkende ondernemingen en van 941 265,20 EUR aan de curatoren, wat neerkomt op een totaalbedrag van 8 369 385,67 EUR voor het jaar 2014 (7 834 886,33 EUR in 2013).

3.10.1.2.4 De informatiemails

Elk trimester stuurt de RVA een informatiemail naar alle erkende ondernemingen om ze op de hoogte te brengen van reglementaire wijzigingen of gedetailleerde inlichtingen te verstrekken over bepaalde onderwerpen die verband houden met de materie van de dienstencheques.

Het Activaplan heeft tot doel de aanwerving van langdurig werkzoekenden te vergemakkelijken. Dat gebeurt enerzijds door het toekennen van een vermindering van RSZ-werkgeversbijdragen en anderzijds door het betalen van een geactiveerde werkloosheidsuitkering, werkuitkering genaamd. De werkgever mag die werkuitkering van het nettoloon aftrekken waardoor de uitkering dus fungeert als een loonsubsidie. De werkuitkering, die de RVA aan de werknemer betaalt, bedraagt normaal maximaal 500 EUR per maand en wordt toegekend gedurende een aantal kalendermaanden. De geviseerde werkgevers behoren tot de private sector. Ook in bepaalde openbare instellingen, zoals bv. het onderwijs of lokale besturen, kan men de voordelen van de maatregel genieten.

De werkkaart is een attest waaruit blijkt dat de werknemer aan de voorwaarden van de maatregel voldoet en dus voor de werkgever die hem in dienst zou nemen, het recht opent op de voordelen van dat plan (RSZ-bijdragevermindering en/of werkuitkering). Het attest is 6 maanden geldig en verlengbaar. De RVA en de RSZ kennen de voordelen toe wanneer een werkgever die tot de doelgroep van de maatregel behoort, de werknemer in dienst neemt tijdens de geldigheidsperiode van de werkkaart.

Vanaf 1 januari 2014 is het Activaplan verder versterkt voor laaggeschoolde jongeren. Het gaat concreet over personen die de leeftijd van 30 jaar nog niet hebben bereikt, 6 maanden inschrijving als niet-werkende werkzoekende bewijzen en niet in het bezit zijn van een diploma of getuigschrift van het hoger secundair onderwijs. Zij kunnen vanaf die datum het recht op een werkuitkering openen gedurende maximaal 36 maanden. Voor hun werkgevers openen zij bovendien het recht op een RSZ-bijdragevermindering van 1 500 EUR gedurende maximaal 12 kwartalen.

Vanaf 1 juli 2014 is het Activaplan in het kader van de zesde staatshervorming overgeheveld naar de Gewesten. Concreet worden die Gewesten bevoegd voor de regelgeving. Ze zullen ook attesten afleveren. De RVA en de RSZ blijven evenwel "operatoren". Dat betekent dat ze instaan voor het effectief toekennen (betalen) van de voordelen. Aangezien de Gewesten operationeel nog niet klaar zijn om de

bevoegdheden over te nemen, staan de RVA en de RSZ voorlopig verder in voor de volledige uitvoering van de maatregel. Dat betekent bijvoorbeeld dat de RVA voorlopig verder attesten geeft.

Het aantal attesten (werkkaarten) in het kader van het gewone Activaplan (exclusief Win-Win) evolueerde als volgt:

Tabel 3.10.I
Aantal attesten afgeleverd in het kader van Activa - vergelijking 2010-2014

Jaar	Aantal attesten per jaar
2010	165 117
2011	118 622
2012	173 580
2013	162 327
2014	149 096

Het aantal betalingen evolueerde als volgt:

Tabel 3.10.II
Aantal betalingen verricht in het kader van Activa - vergelijking 2010-2014

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2010	27 783
2011	24 964
2012	28 146
2013	31 336
2014	35 030

3.10.1.4 Doorstromingsprogramma's

Ook de doorstromingsprogramma's hebben tot doel de langdurige werkloosheid te bestrijden door het toekennen van RSZ-bijdrageverminderingen en loonsubsidies in de vorm van geactiveerde werkloosheidsuitkeringen.

Het toepassingsgebied van die maatregel is evenwel veel beperkter dan dat van het Activaplan. Enkel de openbare besturen en vzw's of niet-commerciële verenigingen kunnen bepaalde langdurig werklozen in dienst nemen. Bovendien kunnen die werklozen enkel worden tewerkgesteld in het kader van door de bevoegde minister goedgekeurde programma's. Die programma's moeten tegemoetkomen aan bepaalde maatschappelijke noden waaraan niet of onvoldoende wordt tegemoetgekomen via het reguliere arbeidscircuit.

Zijn de doelgroep, de voorwaarden en de hoogte van de toegekende voordelen verschillend van het Activaplan, de gebruikte technieken zijn in wezen dezelfde: de RVA geeft een attest waaruit blijkt dat de werknemer aan de voorwaarden voldoet en kent de werknemer bij indiensttreding een geactiveerde werkloosheidsuitkering toe. In dit kader noemt men die uitkering de integratie-uitkering.

Ook de doorstromingsprogramma's zijn in het kader van de zesde staatshervorming vanaf 1 juli 2014 overgeheveld naar de Gewesten. Wat is gezegd over het Activaplan, geldt hier evenzeer.

In de regeling van deze programma's is de laatste jaren niets meer gewijzigd. Gelet op de strikte voorwaarden die spelen, is er een eerder beperkt aantal werknemers aan de slag in het kader ervan. Het aantal blijft jaar na jaar op een stabiel niveau zoals blijkt uit de volgende tabel met cijfers betreffende het gemiddelde aantal betalingen per maand:

Tabel 3.10.III
Aantal betalingen verricht in het kader van de doorstro-
mingsprogramma's - vergelijking 2010-2014

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2010	5 213
2011	4 900
2012	4 846
2013	4 859
2014	4 658

Het aantal attesten dat de RVA in het kader van deze maatregel heeft afgeleverd evolueerde als volgt:

Tabel 3.10.IV
Aantal attesten afgeleverd in het kader van de doorstro-
mingsprogramma's - vergelijking 2010-2014

Jaar	Aantal attesten per jaar
2010	31 403
2011	29 850
2012	30 603
2013	31 461
2014	29 500

3.10.1.5 Sociale inschakelingseconomie

De regeling van de sociale inschakelingseconomie (SINE) richt zich dan weer tot de laaggeschoolde langdurig werklozen die – meestal in het kader van een goedgekeurd project – tewerkgesteld zijn bij een werkgever die behoort tot de doelgroep van SINE. Het gaat dan bv. over beschutte werkplaatsen, PWA's, OCMW's die SINE-initiatieven organiseren ...

Ook in dat kader geeft de RVA attesten waaruit blijkt dat een werknemer aan de voorwaarden ter zake voldoet en betaalt hij in het kader van een SINE-tewerkstelling een geactiveerde werkloosheidsuitkering. Die noemt men de herinschakelingsuitkering.

De regeling van de sociale inschakelingseconomie is in het kader van de zesde staatshervorming vanaf 1 juli 2014 overgeheveld naar de Gewesten. Wat is gezegd over het Activaplan, geldt hier dus ook.

Het aantal personen dat die uitkering geniet neemt globaal licht toe. Ook hier zijn de voorwaarden om de uitkering te genieten eerder strikt en is de regeling de laatste jaren niet meer aangepast, wat het stabiele cijfer verklaart.

De volgende tabel geeft de evolutie weer van het aantal betalingen:

Tabel 3.10.V
Aantal betalingen verricht in het kader van de sociale
inschakelingseconomie - vergelijking 2010-2014

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2010	11 626
2011	11 400
2012	10 953
2013	10 876
2014	10 564

Het aantal attesten dat de RVA in het kader van die maatregel heeft afgeleverd evolueerde als volgt:

Tabel 3.10.VI
Aantal attesten afgeleverd in het kader van de sociale
inschakelingseconomie - vergelijking 2010-2014

Jaar	Aantal attesten per jaar
2010	15 371
2011	13 658
2012	14 792
2013	13 376
2014	13 369

3.10.2 Andere inschakelingsmaatregelen

3.10.2.1 De startbaanovereenkomst

Jongeren van minder dan 26 jaar die aan de slag gaan in het kader van een startbaanovereenkomst, kunnen voor hun werkgever onder bepaalde voorwaarden het recht op zekere voordelen openen. Het betreft vooral verminderingen van RSZ-werkgeversbijdragen.

De jongere moet daartoe bewijzen dat hij laag- of middengeschoold is, eventueel in combinatie met zijn afkomst of een handicap. De RVA geeft een attest, werkkaart Start genaamd, waaruit dit gegeven blijkt.

De voordelen toegekend in het kader van de startbaanovereenkomsten zijn in het kader van de zesde staatshervorming vanaf 1 juli 2014 overgeheveld naar de Gewesten. Wat is gezegd over het Activaplan, geldt hier ook.

Het aantal attesten dat de RVA in het kader van deze maatregel heeft afgeleverd, evolueerde als volgt:

Tabel 3.10.VII
Aantal attesten afgeleverd in het kader van een startbaanovereenkomst - vergelijking 2010-2014

Jaar	Aantal attesten per jaar
2010	51 828
2011	46 482
2012	40 886
2013	57 526
2014	62 117

3.10.2.2 Herstructurering van een onderneming

Werknemers die worden ontslagen in het kader van de herstructurering van hun bedrijf en die zich inschrijven bij de tewerkstellingscel die hun werkgever onder bepaalde voorwaarden dient op te richten, hebben recht op outplacementbegeleiding. Zij ontvangen van hun werkgever tevens een inschakelingsvergoeding, die overeenstemt met het normale loon en de voordelen uit de arbeidsovereenkomst en die de periode van inschrijving in de tewerkstellingscel dekt.

Ze krijgen automatisch ook een verminderingskaart herstructureren van de RVA. Op basis van die kaart kunnen ze het recht openen op RSZ-bijdrageverminderingen (voor werkgever én werknemer) wanneer ze in dienst worden genomen door een nieuwe werkgever. De werkgever in herstructurering ten slotte kan onder voorwaarden een gedeeltelijke terugbetaling (tot 2 000 EUR per werknemer) van de gemaakte outplacementkosten krijgen plus een gedeeltelijke terugbetaling van de inschakelingsvergoedingen die hij aan zijn arbeiders heeft betaald.

Bepaalde voordelen gekoppeld aan de verminderingsskaart zijn in het kader van de zesde staatshervorming vanaf 1 juli 2014 overgeheveld naar de Gewesten. Het betreft evenwel niet alle voordelen. Specifiek voor deze regeling is immers dat er ook RSZ-verminderingen voor werknemers bestaan. Dat werknemersvoordeel blijft federaal. De RSZ-verminderingen voor werkgevers en de terugbetaling van outplacementkosten gaan wel naar de Gewesten.

Tabel 3.10.VIII
Terugbetaalde bedragen aan outplacementkosten -
vergelijking 2010-2014

Jaar	Bedrag per jaar
2010	589 308,62
2011	3 016 732,93
2012	927 180,41
2013	1 268 972,33
2014	700 000,00 *

Tabel 3.10.IX
Terugbetaalde bedragen aan inschakelingsvergoedingen -
vergelijking 2010-2014

Jaar	Bedrag per jaar
2010	30 009 081,17
2011	38 824 696,71
2012	15 711 836,26
2013	27 852 741,50
2014	27 500 000,00 *

* Voorlopige cijfers.

Door een verruiming van de regelgeving in 2009 zijn er meer werknemers voor wie de werkgevers in aanmerking komen voor een terugbetaling van de outplacementkosten en de inschakelingsvergoedingen. Het is evenwel pas geruime tijd later dat we de effecten daarvan kunnen vaststellen. Ontslagen in het kader van een herstructurering kunnen immers worden gespreid in de tijd en de werkgever beschikt ook over tamelijk lange termijnen om een terugbetaling te vragen.

3.10.3

Attesten afgeleverd met het oog op aanwerving

Vaak stelt men in het kader van tewerkstellingsmaatregelen als voorwaarde dat een werknemer een bepaalde werkloosheidsduur dient te bewijzen, gekoppeld aan andere voorwaarden. Het bewijs daarvan dient dan geleverd te worden door middel van een attest dat de RVA opstelt.

De Rijksdienst hecht veel belang aan een snelle afwerking van de aanvragen om dergelijke attesten, die noodzakelijk zijn om een nieuwe tewerkstelling aan te kunnen vatten. In zijn bestuursovereenkomst is zelfs voorzien dat de diensten van de RVA 95% van deze attesten binnen een termijn van 24 uur dienen af te leveren en 97% binnen een termijn van 1 week.

Tabel 3.10.X

Aantal attesten afgeleverd met het oog op een aanwerving opgesplitst volgens afleveringstermijn - vergelijking 2010-2014

Jaar	Totaal	Binnen de 24u	Binnen de week	Na meer dan een week
2010	840 175	97,8%	1,5%	0,7%
2011	593 950	97,7%	1,6%	0,7%
2012	484 487	97,7%	1,5%	0,8%
2013	545 303	97,7%	1,6%	0,7%
2014	568 868	98,6%	0,9%	0,5%



3.11

Verwerking van de beslagprocedures

3.11.1 Inleiding

De centrale dienst Beslagleggingen beheert alle gedwongen inhoudingen op de werkloosheidsuitkeringen, op de uitkeringen van loopbaanonderbreking/tijdskrediet en op de activeringsuitkeringen. Hij maakt het zo mogelijk voor de RVA om zijn wettelijke verplichtingen als derde-beslagene na te komen in zijn hoedanigheid van debiteur van inkomsten ten aanzien van zijn uitkeringsgerechtigden.

In de loop van 2014 heeft de dienst Beslagleggingen 160 237 documenten gekregen om te behandelen. Dat zijn er 568 minder dan in 2013, zijnde een verschil van 0,35%. Net als de cijfers die zullen volgen, getuigt dat cijfer van de stabiliteit van 2014 ten opzichte van 2013. In 2013 was er een belangrijke stijging van het aantal documenten en van de meeste soorten procedures. 2014 wijst niet op een terugkeer naar de cijfers van de voorgaande jaren.

In 2014 is het aantal actieve schuldvorderingen, buiten de interne schuldvorderingen (terugvorderingen), gestegen met 10,1%, om te komen tot 722 540. Die schuldvorderingen waren ten laste van 337 144 debiteurs. Dat komt overeen met een stijging met 8,4% ten opzichte van 2013. Die debiteurs hebben niet allemaal een uitkering ten laste van de RVA gekregen.

3.11.2 De klassieke opvolgingsprocedure

Het aantal dossiers van uitkeringsgerechtigden die toegelaten zijn tot een collectieve schuldenregeling stijgt elk jaar. Volgens de cijfers van de Nationale Bank van België zijn voor 2014:

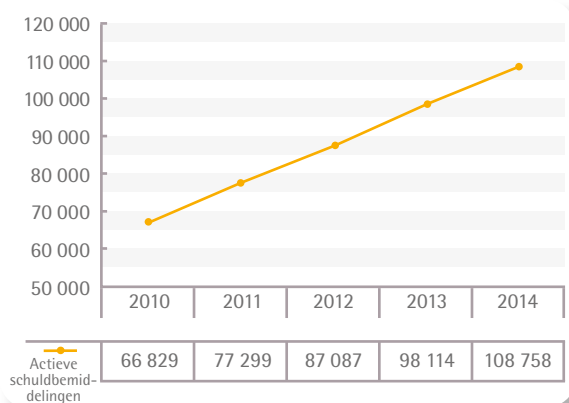
- 110 858 procedures van collectieve schuldenregeling actief. Dat zijn 4 217 procedures meer dan in 2013.
- 16 031 nieuwe aanvragen van personen die een beroep deden op de procedure collectieve schuldenregeling, door de rechtbanken ontvankelijk verklaard. Dat komt overeen met een daling met 0,9% ten opzichte van 2013.

In 2014 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 31 534 documenten behandeld betreffende een collectieve schuldenregeling. Dat cijfer blijft zeer hoog ten opzichte van de vorige jaren. Het is echter een lichte daling ten opzichte van 2013. Dat jaar had de dienst 32 461 stukken ontvangen betreffende dat soort procedure.

De twee onderstaande grafieken tonen de evolutie van de behandelde documenten en de actieve procedures van schuldbemiddeling bij de centrale dienst Beslagleggingen voor de afgelopen 5 jaar.

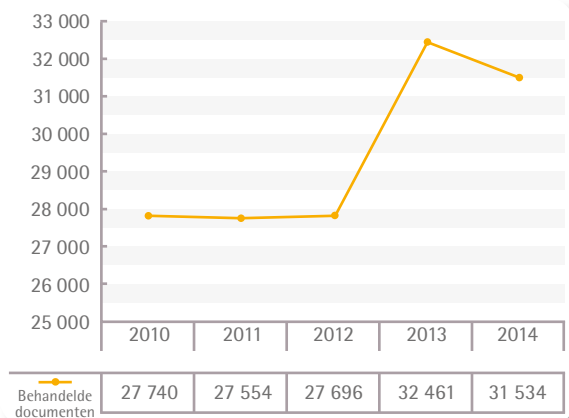
Grafiek 3.11.I

Collectieve schuldenregeling: aantal actieve procedures betekend aan de RVA



Grafiek 3.11.II

Aantal documenten betreffende een schuldbemiddeling behandeld door de centrale dienst Beslagleggingen van de RVA



3.11.3

Documenten behandeld door de centrale dienst Beslagleggingen en de werkloosheidsbureaus

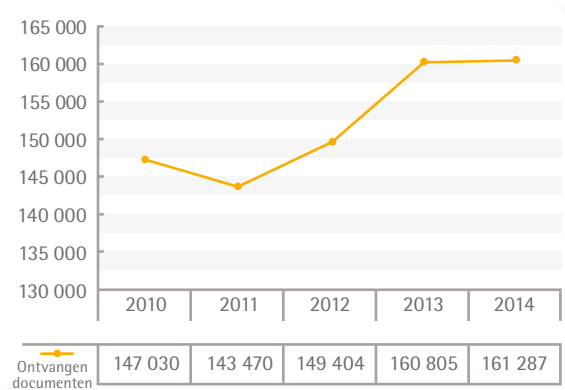
In 2014 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 161 287 documenten behandeld en de werkloosheidsbureaus 49 411. Voor de werkloosheidsbureaus zijn dat er 4 087 minder dan het jaar voordien. Gemiddeld verwerkten de centrale dienst en de werkloosheidsbureaus samen 17 558 documenten per maand.

64 130 procedures werden betekend aan de centrale dienst Beslagleggingen en hebben geleid tot het verzenden van nieuwe instructies aan de uitbetalingsinstellingen. In 2013 waren dat er 63 938.

De onderstaande grafiek toont de evolutie van het aantal brieven ontvangen door de centrale dienst Beslagleggingen. Merk op dat er, net zoals voor de collectieve schuldenregelingen in het vorige hoofdstuk, een aanzienlijke stijging was in 2014 en 2013 ten opzichte van de voorgaande jaren.

Grafiek 3.11.III

Aantal documenten door de centrale dienst Beslagleggingen ontvangen ter behandeling



3.11.4 Evolutie van het aantal procedures binnen de centrale dienst Beslagleggingen

Net als in 2013 vertegenwoordigen de loonoverdrachten nog steeds, met 29 977 documenten, een groot aantal van de binnenkomende brieven in 2014. Dat aantal is stabiel ten opzichte van 2013. De stijging bedraagt 285 stukken, zijnde minder dan 1%.

In 2014 waren de externe terugvorderingen van onterecht ontvangen sociale uitkeringen ook stabiel ten opzichte van 2013. Ze kennen een stijging van 2,56% met 7 967 binnengekomen stukken.

De beslagleggingen die werden betekend door de FOD Financiën (directe belastingen of btw) en door de gemeentebesturen of provinciebesturen stegen met 5,21% tot 12 288 ontvangen stukken in 2014. Er moet worden opgemerkt dat een vereenvoudigde beslaglegging betekend aan de centrale dienst Beslagleggingen door de FOD Financiën kan leiden tot verschillende afzonderlijke schuldvorderingen op het vlak van de encodage.

Het totaal van de openstaande procedures is als volgt verdeeld:

Tabel 3.11.I

Actieve procedures	2013	2014	Vershil (aantal) 2013-2014	Vershil (%) 2013-2014
Alimentatiegeld (Achterstallen en maandelijkse afbetalingen)	28 560	30 254	1 694	5,93
Loondelegaties	12 962	13 142	180	1,39
Beslagleggingen betekend door een Terugvorderingsdienst van de dienst voor alimentatievorderingen (DAVO)	3 672	4 398	726	19,77
Terugvorderingen van sociale uitkeringen die onterecht werden ontvangen (excl. RVA)	84 212	94 919	10 707	12,71
Gewone beslagleggingen	6 997	7 214	217	3,10
Beslagleggingen van de FOD Financiën	155 837	169 460	13 623	8,74
Beslagleggingen van een gemeente- of provinciebestuur	7 038	7 789	751	10,67
Loonoverdrachten	258 755	286 493	27 738	10,72
Schuldbemiddelingen	98 114	108 758	10 644	10,85
Andere	106	113	7	6,60
Totalen en gemiddeldes	656 253	722 540	+ 66 287	+ 10,10%

3.11.5 *Scanning*

Van de 203 760 beslagdossiers overgenomen uit de werkloosheidsbureaus bij de centralisering zijn er 130 488 gescand. In 2014 heeft de dienst 30 103 nieuwe dossiers onmiddellijk gedigitaliseerd.



3.12

Elektronische dienstverlening

Het aanbod van elektronische diensten van de RVA neemt jaar na jaar toe. Deze manier van werken heeft dan ook grote voordelen, zowel voor de klanten als voor de medewerkers van de RVA. Elektronische dienstverlening is goedkoper, sneller en klantvriendelijker want de klant hoeft zich niet meer te verplaatsen. In 2014 werd de RVA bekroond met een eGov-Award voor de elektronische versie van de controlekaart (C3), een belangrijke erkenning voor de geleverde inspanningen van de RVA om een moderne dienstverlening aan zijn klanten te leveren.

3.12.1 *Elektronische controlekaart*

Sinds 15 september 2014 stelt de RVA een elektronische variant van de blauwe controlekaart (C3) ter beschikking via de portaalsite van de sociale zekerheid. Deze toepassing betekent een belangrijke administratieve vereenvoudiging aangezien een aantal gegevens rechtstreeks en automatisch in de toepassing ingevuld worden, zoals de arbeidsdagen die door een werkgever bij de RSZ werden ingediend (Dimona). Via de toepassing kan elke volledig werkloze de werkloosheidsdagen en de dagen waarop hij niet beschikbaar was voor de arbeidsmarkt elektronisch doorgeven aan zijn uitbetalingsinstelling.

De lancering van de elektronische C3 was een succes. In 2014 registreerden al 22 000 gebruikers zich voor de toepassing. Bij de betalingen van de maand november 2014 werden 14 048 elektronische C3's betaald.

Met de elektronische C3 behaalde de RVA in december de eerste plaats op de eGov Awards in de categorie 'Gebruiksvriendelijkheid'. Met de eGov Awards belooft Agoria, de federatie voor de technologische industrie, overheidsdiensten die het voorbije jaar beloftevolle e-gov-projecten realiseerden. Naast de eGov Award was de RVA met de elektronische C3 ook genomineerd voor de Datanews Awards.

3.12.2 *De eBox Burger*

De eBox is een beveiligde onlineruimte die sinds 2012 bestaat en waarin de administratie met de burger officiële documenten kan uitwisselen. Op dit moment maakt de RVA gebruik van de eBox voor het afleveren van werkkaarten, voor de elektronische aanvraag en de mededeling van positieve beslissingen inzake tijdskrediet en loopbaanonderbreking. Daarmee is de RVA een van de pioniers in het gebruik van de eBox. Het gebruik van de eBox zal trouwens in de toekomst alleen maar toenemen aangezien werd aangekondigd dat ook de fiscus in 2015 de eBox zal gebruiken voor het versturen van de belastingbrieven.

Eind 2014 hadden 103 150 burgers hun eBox geactiveerd. In 2014 werden er via deze weg 16 537 werkkaarten en startbaankaarten afgeleverd en werden 12 212 aanvragen voor tijdskrediet en speciale verloven via de eBox behandeld. Van alle overheidsdocumenten die via de eBox beschikbaar worden gesteld, worden de werkkaarten van de RVA het meest gelezen, met name 87% van de geposte Activa-kaarten en 81% van de Start-kaarten.

3.12.3 *De elektronische aanvraag van tijds-krediet en loopbaanonderbreking*

Werknemers uit de privésector die tijdskrediet of een speciale vorm van loopbaanonderbreking (ouderschapsverlof, palliatief verlof of medische bijstand) willen nemen, kunnen hun aanvraag bij de RVA sinds september 2013 volledig online indienen. Vanaf eind 2014 kunnen loopbaanonderbreking en speciale vormen aangevraagd worden door werknemers uit de openbare sector.

De toepassing is te vinden op de portaalsite van de Sociale Zekerheid (www.socialsecurity.be). Werkgevers kunnen er hun deel van de aanvraag online invullen, opslaan en ter beschikking stellen van de betrokken werknemer. Die kan daarna via de toepassing de rest van de aanvraag invullen en doorsturen naar de RVA. De werknemer kan de door zijn werkgever ingevulde aanvraag ook terugvinden in zijn eBox en er voor kiezen de aanvraag op papier te vervolledigen en die over te maken aan de RVA.

In 2014 heeft de RVA 12 212 (volledig of gedeeltelijk) elektronische aanvragen ontvangen via dat kanaal.

3.12.4 *Elektronische aangifte van tijdelijke werkloosheid*

Sinds oktober 2011 zijn werkgevers verplicht om mededelingen i.v.m. tijdelijke werkloosheid elektronisch over te maken aan de RVA. In uitzonderlijke gevallen is een papieren aangifte nog mogelijk. Werkgevers hebben twee mogelijkheden: via de portaalsite van de Sociale Zekerheid of via een gestructureerd bericht (batchkanaal, bedoeld voor sociaal secretariaten en dienstverleners).

In 2014 ontving de RVA 1 238 391 elektronische mededelingen tijdelijke werkloosheid (1 204 081 in 2013). De RVA heeft ook 28 849 papieren mededelingen tijdelijke werkloosheid verwerkt (52 034 in 2013). Het percentage elektronische aangiften bedroeg 97,72% (95,86% in 2013).

De werkgever moet voor bepaalde vormen van tijdelijke werkloosheid (slecht weer en werkgebrek wegens economische oorzaken, behalve voor de bouwsector) een papieren of elektronisch validatieboek bijhouden via de portaalsite of via gestructureerde bestanden. Het validatieboek is een controleprocedure die de werkgevers verplicht het nummer van het controleformulier C3.2A vóór de eerste werkloosheidsdag in te voeren in een gewaarmerkt papieren validatieboek of in dit elektronisch validatieboek. In de loop van 2014 werden 1 240 839 controleformulieren C3.2A ingeschreven in het elektronisch validatieboek (tegenover 1 100 833 in 2013).

3.12.5 *Online aanvragen en afleveren van werkkaarten*

Bepaalde categorieën van werkzoekenden die het vaak niet makkelijk hebben op de arbeidsmarkt kunnen in aanmerking komen voor een werkkaart, een formulier waarmee ze aantonen dat de werkgever die hen aanwerft in aanmerking komt voor bepaalde financiële voordelen, zoals een tijdelijke vermindering van de sociale bijdragen.

Werkzoekenden kunnen sinds 2012 een werkkaart online aanvragen via de portaalsite van de Sociale Zekerheid. Die wordt daarna afgeleverd in de eBox van de betrokkene. Daarnaast bestaat de papieren procedure nog steeds.

In 2014 werden 8 761 werkkaarten via de webtoepassing afgeleverd, en ook nog 2 323 startbaan-kaarten en activa-startkaarten.

3.12.6 *Gebruik van sms*

Sinds april 2014 krijgen jongeren die op activeringsgesprek moeten komen bij de RVA de dag voordien een sms om hen te herinneren aan hun afspraak. Die praktijk blijkt alvast een positieve impact te hebben op de aanwezigheidsgraad van de gesprekken. Uit een onderzoek gevoerd over 3 maanden (augustus, september, oktober) bij 28 566 personen die een sms kregen en 5 447 personen die geen sms kregen, bleek dat de aanwezigheidsgraad met 5,41% toenam bij de gesprekken met personen die een sms hadden gekregen. Het gebruik van sms'en heeft er ook voor gezorgd dat het aantal negatieve evaluaties ten gevolge van afwezigheid op het gesprek 12,01% lager ligt dan wanneer er geen sms werd verstuurd.

Ter info, van 23 april 2014 tot 30 december 2014 werden 55 409 sms'en succesvol verstuurd.

3.12.7 *Aangifte van sociale risico's*

Wanneer een sociaal risico zich voordoet (bijvoorbeeld tijdelijke werkloosheid of deeltijdse arbeid waardoor de werknemer een inkomensgarantieuitkering kan aanvragen), heeft de sector werkloosheid gegevens nodig van de werkgever om een uitkering te kunnen toekennen aan de sociaal verzekerde. De werkgever (of zijn gemandateerde) kan die gegevens elektronisch meedelen via de Aangifte van een Sociaal Risico (afgekort ASR).

Momenteel wordt de ASR op vrijwillige basis gebruikt. De werkgever kan nog steeds de overeenstemmende papieren formulieren gebruiken. De werkgever die opteert voor de ASR heeft de keuze tussen de internettoepassing die gratis beschikbaar is op de portaalsite van de Sociale Zekerheid en het batchkanaal.

Een advies van de Nationale arbeidsraad (advies nr. 1901 van 25 maart 2014) voorziet evenwel een veralgemening van de elektronische ASR in drie fasen:

- vanaf 1 januari 2016 zullen, enkel voor de werkloosheidssector, de maandelijkse ASR's (die de betaling van de uitkering mogelijk maken) verplicht worden;
- vanaf 1 januari 2017 zullen, enkel voor de sector werkloosheid, ook de ASR's toelaatbaarheid (die het mogelijk maken voor de sector werkloosheid om een recht vast te stellen) verplicht worden;
- in een 3^{de} fase, waarvoor nog geen enkele planning is vastgelegd, zullen de andere betrokken sectoren (uitkeringen en arbeidsongevallen) moeten overstappen naar de elektronische ASR's.

2014 werd ook gekenmerkt door de publicatie van een Koninklijk Besluit op 17 september tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering. Dat besluit voorziet in diverse maatregelen die, eveneens vanaf 1 januari 2016 en gelijklopend met de veralgemening van de ASR's, zullen zorgen voor een vereenvoudiging van de ASR's voor de sector werkloosheid. Die vereenvoudiging is het resultaat van meerdere jaren werk van de sector werkloosheid en de werkgevers.

Tabel 3.12.I
Elektronische aangiften sociale risico's

Verdeling per ASR-scenario	2010	2011	2012	2013	2014
Scenario 1 – aangifte einde arbeidsovereenkomst of werkloosheid met bedrijfstoelag / arbeidsbewijs	18 168	21 636	24 646	26 937	28 390
Scenario 2 – aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid of schorsing bedienden	43 989	46 282	121 811	259 267	267 107
Scenario 3 – Aangifte aanvang deeltijdse arbeid	76 160	111 819	140 965	186 787	246 137
Scenario 5 – Maandelijks aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid of uren schorsing bedienden	179 331	242 560	642 666	1 249 656	1 300 319
Scenario 6 – Maandelijks aangifte van deeltijdse arbeid voor de berekening van de inkomensgarantie-uitkering	453 661	780 353	1 128 847	1 541 488	1 857 253
Scenario 7 – Maandelijks aangifte van arbeid als werknemer tewerkgesteld in een beschutte werkplaats	481	428	419	394	592
Scenario 8 – Maandelijks aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma	89 525	350 711	453 516	420 456	520 133
Scenario 9 – Aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	1 721	4 384	6 145	5 717	7 328
Scenario 10 – Maandelijks aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie	4 249	10 955	15 592	15 126	18 122
Totaal	867 285	1 569 128	2 534 607	3 705 828	4 245 381

2014 werd gekenmerkt door een nieuwe stijging van het totale aantal ASR's, met 539 553 bijkomende ASR's, wat 14,6% meer is dan in 2013.

Het zijn de scenario's over de deeltijdse arbeid (scenario 3 en 6) die het meest gestegen zijn, met respectievelijk 31,78% en 20,48% meer ASR's.

De belangrijkste evolutie situeert zich in 2014 evenwel in de werkloosheidssector zelf. Sinds maart 2013 is immers de kaap van de 50% ingediende elektronische dossiers overschreden. Die opwaartse tendens werd bevestigd in 2014 en in mei 2014 (laatste beschikbare gegevens) heeft men kunnen vaststellen dat meer dan 63% van de maandelijks door de uitbetalingsinstellingen uitbetaalde uitkeringen aan de personen verbonden aan een werkgever (d.w.z. zij die niet volledig werkloos zijn) gebeurde met een elektronisch formulier.

Tot slot stellen we vast dat voor de scenario's waarmee een recht kan worden vastgesteld, en meer bepaald de scenario's 2 (betreffende de tijdelijke werkloosheid) en 3 (betreffende de deeltijdse arbeid), het aantal ingediende elektronische dossiers eveneens gunstig is geëvolueerd in 2014. Voor het 1^{ste} kwartaal van 2014 gebeurden immers voor het gedeelte van de werkgever, meer dan 57% van de aanvragen tijdelijke werkloosheid en meer dan 30% van de aanvragen inkomensgarantie-uitkering, elektronisch.

3.12.8 *Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid*

De verschillende instellingen van de Sociale Zekerheid wisselen voortdurend onderling gegevens uit. Dat gebeurt elektronisch via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De RVA wisselt via dat netwerk ook info uit met de uitbetalingsinstellingen. Die gegevensuitwisselingen gebeuren zowel onder de vorm van berichten in batch die via de mailbox worden verstuurd, als onder de vorm van onlineconsultaties van gegevensbanken.

Na een jaar met een sterke stijging van het aantal consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid door medewerkers van de RVA (+ 29% in 2012/2013), viel er in 2014 een kleine terugval te noteren (- 6,39%) ten opzichte van 2013. Die terugval is grotendeels te verklaren door de daling van het aantal consultaties van het Rijksregister (- 59,94%) door medewerkers van de RVA. Sinds 1 april 2014 zijn de uitbetalingsinstellingen immers verplicht om zelf na te gaan of de gegevens die de sociaal verzekerde aangeeft wanneer hij zijn dossier indient, overeenstemmen met de gegevens in het Rijksregister of in de databanken van de Kruispuntbank.

De daling in de consultaties van het Rijksregister wordt grotendeels gecompenseerd door de stijging van het aantal consultaties in het werkgeversrepertorium bij de RSZ/RSZPPO (+ 30,64%) en de consultaties van het personeelsbestand (+ 34,31%).

Tabel 3.12.II
Aantal consultaties van de KSZ door medewerkers van de RVA

Databank	Aantal consultaties
Rijksregister	2 320 408
Bisregister	70 405
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	5 837 873
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (LATG)	1 093
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DMFA)	8 881 590
Personeelsbestand	2 650 755
Gegevens jaarlijkse vakantie arbeiders bij de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie	10
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	2 262 528
Gegevens vergoede ziekteperiodes	2 773 031
Pensioenkadaster	1 531 139
Repertoria andere socialezekerheidsinstellingen bij de Kruispuntbank	3 513
Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank	966 939
Totaal 2014	27 299 284
Totaal 2013	29 161 979 - 6,39%

Via de Kruispuntbank worden ook attesten uitgewisseld. Zowel het aantal binnenkomende als het aantal uitgaande attesten van of voor de RVA via de Kruispuntbank steeg in 2014. In 2014 ontving de RVA opnieuw meer elektronische attesten van andere instellingen (+ 4,25%).

Er vertrekken ook gegevensstromen vanuit de sector Werkloosheid (RVA en UI's) naar andere socialezekerheidsinstellingen. Het aantal uitgaande berichten steeg lichtjes ten opzichte van 2013 (+ 2,13%).

In 2014 ontwikkelde de RVA op vraag van de dienst Vreemdelingenzaken een nieuwe gegevensstroom om te kunnen nagaan of aan de voorwaarden met betrekking tot het verblijfsrecht is voldaan. De overgedragen gegevens betreffen de burgers van de EU, Zwitserland, IJsland of Noorwegen die ingeschreven zijn in het vreemdelingenregister en die gedurende 6 opeenvolgende maanden werkloos zijn en die vóór die periode minder dan 12 maanden gewerkt hebben.



4

De ondersteunende diensten



4.1

Personeel, organisatie en communicatie

De algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie bestaat uit vijf directies: HRM, NOC (het opleidingscentrum van de RVA), Kennismanagement, Interne en Externe Communicatie en de directie Organisatieontwikkeling en Ondersteuning.

Die directies staan in voor personeelsbeheer, communicatieondersteuning, opleiding, vorming, kennisoverdracht en strategie. In 2014 stonden in die directies twee grote uitdagingen op stapel: de voorbereiding van de geleidelijke reorganisatie van de diensten en de uitvoering van de HR-aspecten van de zesde staatshervorming. En dat zijn niet van de minste uitdagingen!

4.1.1 Human resources

2014 was een druk jaar inzake personeelsbeleid. In eerste instantie heeft HRM veel energie gestoken in de invoering van de geleidelijke reorganisatie, gepland voor 2015, van de diensten van de RVA. Dankzij die reorganisatie zal de RVA zich kunnen aanpassen aan de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische veranderingen. Die reorganisatie moet de RVA ook in staat stellen het hoofd te bieden aan de besparingen die aan alle overheidsinstellingen worden gevraagd, door te winnen aan efficiëntie en door een betere werkverdeling na te streven.

Er werden veel inspanningen geleverd voor de concretisering van de evaluatiecycli en ook voor de evolutie van de nieuwe loopbaan. Daarnaast ging er veel aandacht uit naar het welzijn van de medewerkers van de RVA. In een context waarin we omwille van besparingen meer moeten doen met minder budget en minder personeel wordt er gezocht naar creatieve en moderne toepassingen in het personeelsbeleid die bovendien ook aantrekkelijk zijn voor de medewerker zelf. Sedert 2013 hebben alle medewerkers de mogelijkheid om te telewerken in een satellietbureau. In 2014 kunnen alle medewerkers met telewerkbare taken van thuis uitwerken.

4.1.1.1

Absenteïsme

De absenteïsmecijfers liggen al een aantal jaar laag. De cijfers uit de laatste Medex-studie (over het jaar 2013) tonen aan dat het absenteïsme bij de RVA niet alleen onder het gemiddelde ligt van de volledige federale overheid. In 2013 was er 5,69% absenteïsme bij de RVA. Voor de volledige federale overheid bedraagt dat percentage 6,88%. Volgens SD Worx is het absenteïsmepercentage 4,81% in de privésector en volgens Securex stijgt dat percentage naar 6,26%.

4.1.1.2

Het personeelsbestand in enkele cijfers

De budgettaire beperkingen die de Rijksdienst samen met andere openbare instellingen de voorbije jaren opgelegd kreeg, verplichten ons om een zeer strikt aanwervingsbeleid te voeren. Wanneer een medewerker met pensioen gaat, wordt hij niet meer automatisch vervangen. Sinds 2010 wordt nog slechts één vertrek op twee en vervolgens één op drie gecompenseerd met een aanwerving. We stellen dus een algemene dalende trend vast inzake personeel. Zo stellen we voor 2014 ten opzichte van 2013 een vermindering vast van het personeelsbestand met 79,34 budgettaire eenheden (- 1,9%).

De RVA is erin geslaagd om zijn personeelsuitgaven te verminderen zonder daarmee de kwaliteit van de door de organisatie behaalde resultaten of de inspanningen voor de verbetering van het welzijn van de medewerkers in het gedrang te brengen.

Door de nieuwe activeringsprocedures voor personen in beroepsinschakelingstijd of voor personen die een beroepsinschakelingsuitkering genieten, ging het aantal gesprekken dat onze facilitatoren moeten voeren bovendien fors omhoog. Het was dan ook noodzakelijk dat er voor die opdracht 52 facilitatoren in dienst werden genomen. Hetzelfde geldt voor de aanwerving van 15 experts van niveau B die werden tewerkgesteld in de diensten Toelaatbaarheid, waar de impact van de toegenomen degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen groot was. In het kader van de strijd tegen de sociale fraude, die een belangrijke beleidsprioriteit was en bleef in 2014, kon worden overgegaan tot de aanwerving van 12 sociaal inspecteurs en 18 sociaal controleurs.

Tabel 4.1.I

Maand	Personeelsbestand (budgettaire eenheden)				Uitkeringstrekkers		
	Statutairen	Contractuelen	Totaal	Index	Jaar	Aantal	Index
December 2010	2 567,39	1 767,19	4 334,58	100,00	2010	1 330 533	100
December 2011	2 599,48	1 566,37	4 165,85	96,11	2011	1 310 347	98,48
December 2012	2 561,03	1 573,29	4 134,32	95,38	2012	1 299 817	97,69
December 2013	2 491,80	1 599,50	4 091,30	94,39	2013	1 288 342	96,83
December 2014	2 481,07	1 530,89	4 011,96	92,56	2014	1 242 249	96,71

Het merendeel van de medewerkers van de RVA behoort tot niveau C (53,34%). Zowat 62% van de medewerkers is vast benoemd. Bij de RVA werken meer vrouwen dan mannen: bijna 70% van het personeelsbestand is immers vrouwelijk.

Tabel 4.1.II

Niveau	Statutairen		Contractuelen		Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Totaal
Niveau A	176,86	161,44	26,21	34,38	203,07	195,82	398,89
Niveau B	257,86	337,27	85,54	355,68	343,4	692,95	1 036,35
Niveau C	419,97	1 041,87	124,50	553,80	544,47	1 595,67	2 140,14
Niveau D	35,89	49,91	91,46	259,32	127,35	309,22	436,58
Totaal	890,58	1 590,49	327,71	1 203,18	1 218,29	2 793,67	4 011,96

4.1.1.3

Nieuwe wetgeving in verband met de ambtenarenloopbanen en de evaluatiecyclus

De evaluaties en de geldelijke loopbaan van de ambtenaren werden in 2013 grondig herzien (Koninklijk Besluit van 24 september 2013 betreffende de evaluatie in het federaal openbaar ambt, Koninklijk Besluit van 25 oktober 2013 betreffende de geldelijke loopbaan van de personeelsleden van het federaal openbaar ambt en Koninklijk Besluit van 21 januari 2013 tot wijziging van sommige bepalingen betreffende de gecertificeerde opleidingen...). De evaluatiecycli zijn verplicht vanaf de cyclus 2014, die in november 2013 begon met het groepsdoelstellingengesprek van de directeurs.

Dat betekent dus dat de evaluatiecycli niet alleen verplicht zijn, maar dat ze ook, samen met de ancienniteit, bepalend zullen worden voor de evolutie van de loopbaan in de federale ambtenarij.

Het aantal gesprekken die werden gevoerd in 2014 is als volgt verdeeld:

- 4 679 functiegesprekken
- 4 680 planningsgesprekken
- 1 493 functioneringsgesprekken

De evaluatiegesprekken zijn eind 2014 nog bezig.

De directie HRM heeft werk gemaakt van geüpdate of, waar nodig, nieuwe functiebeschrijvingen. Iedereen – evaluatoren en andere medewerkers – werd grondig geïnformeerd over de nieuwe bepalingen. Dat gebeurde samen met het Nationaal Opleidingscentrum en de directie Communicatie.

Om de nieuwe manier van evalueren goed over te brengen en in goede banen te leiden, werd een team van begeleiders ("METS – Methodology Team Support") samengesteld. Die specialisten werden grondig getraind en geïnformeerd en kregen de opdracht mee om de directeurs en de verschillende

chefs te helpen met de evaluatiecyclus. Ze stellen de beschikbare tools voor en begeleiden de chefs bij het gebruik van die technieken en tools. Dat doen ze onder meer via persoonlijke contacten of de organisatie van vergaderingen, infosessies enz.

Voor de opvolging van de evaluatiecyclus maakt de RVA voortaan gebruik van Crescendo, een beheerstool opgesteld door de FOD Personeel en Organisatie.

Zo kunnen de chefs en de medewerkers makkelijker en paperless de gesprekken opvolgen en voorbereiden. Via Crescendo hebben de chefs een overzicht van de functiebeschrijvingen, de competentieprofielen en ook over de doelstellingen van hun medewerkers. Alle medewerkers kunnen online de gegevens over hun evaluatiecyclus raadplegen. Crescendo kan ook worden gebruikt om de gesprekken voor te bereiden, zowel door de chef als door de medewerker.

4.1.1.4 Regionalisering

2014 werd het jaar van de 6de staatshervorming waarbij bepaalde federale bevoegdheden naar de gewesten werden overgedragen. Sommige taken die door de RVA worden uitgevoerd, maken er deel van uit.

Belangrijk is dat 2 opdrachten van de RVA ambtshalve worden overgeheveld: de activering van het zoekgedrag naar werk en de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen (PWA), wat overeenstemt met 877 voltijdse equivalenten (VTE). Vervolgens zijn er de opdrachten waarvoor de medewerkers op vrijwillige basis kunnen worden overgedragen: administratieve ondersteuning van de activering van het zoekgedrag naar werk, geschillen, vrijstellingen, attesten, controle van de dienstenchequeondernemingen, erkenning van de dienstenchequeondernemingen, PWA-coördinatie, outplacement, start- en stagebonus, loopbaanonderbreking.

In de volgende tabel wordt een overzicht gegeven van de overdrachten, per materie, naar de verschillende gewesten.

Tabel 4.1.III

	België	Brussel	Vlaanderen	Wallonië
Controle op de actieve en passieve beschikbaarheid	43,5	4,3	20,4	18,8
Activering van het zoekgedrag (facilitatoren)	217,8	34,4	59,8	123,6
Activering van het zoekgedrag (administratieve ondersteuning)	29,9	2,1	9,4	18,4
Vrijstellingen	10,0	1,3	4,9	3,9
Activering van de werkloosheidsuitkeringen	12,4	1,1	6,2	5,0
Dienstencheques (onderzoek/controle)	10,4	2,2	4,2	3,9
Dienstencheques (erkenning)	8,3	3,2	2,5	2,6
PWA (coördinatie)	8,3	0,6	4,2	3,5
PWA (gemeenten)	512,0	35,3	256,3	220,4
Outplacement	1,2	0,2	0,8	0,2
Start- en stagebonus	8,9	0,5	3,2	5,2
Loopbaanonderbreking	14,4	1,2	10,0	3,2
Totaal RVA	877	86,4	381,9	408,8

Samen met de gewestinstellingen heeft de RVA een reeks protocollen vastgelegd over de regels inzake samenwerking en overdracht voor elk van de materies. Die protocollen moeten de continuïteit van de dienstverlening verzekeren op elk moment van de overdracht.

Vanaf 1 januari 2015 moet de RVA het doen met 20,4% minder kredieten van de opdrachtenbegroting en met 17,3% minder kredieten van de beheersbegroting. Bovenop het vertrek van 831 VTE'en, moet er ook rekening worden gehouden met andere evoluties in de loop van de komende jaren:

- van de overheidsinstellingen worden nog grote extra besparingen gevraagd;
- een groot aantal collega's gaat met pensioen;
- de mogelijkheden voor telewerk zullen worden uitgebreid.

Die evoluties zullen onvermijdelijk gevolgen hebben op de organisatie van de RVA. Het is de bedoeling om zich aan te passen aan de staatshervorming en het hoofd te bieden aan de opgelegde besparingen terwijl ontslagen worden vermeden en de best mogelijke werkomstandigheden voor het personeel worden gewaarborgd.

In de praktijk hebben de gewesten infosessies georganiseerd voor de administratieve personeelsleden van de RVA. De VDAB, de Forem en Actiris hebben infosessies georganiseerd voor de ambtshalve overgehevelde personeelsleden en voor de vrijwilligers.

4.1.1.5 *Het telewerk*

Het telewerk werd in 2014 uitgebreid naar alle WB's en directies van de RVA.

Het aantal medewerkers van de RVA die regelmatig thuis of in een bureau dichtbij hun woonplaats werken, kende in 2014 een sterke stijging. Sedert vorig jaar is telewerk alomtegenwoordig in de WB's en de directies van de RVA. Eind 2014 heeft elk personeelslid, dat telewerkbare taken uitoefent de kans gekregen om thuis te werken.

Eind december 2014 heeft 40% van de werknemers (dat zijn 1 366 personen) die aan de voorwaarden voldeden, voor telewerk geopteerd. De ruime meerderheid koos voor telewerk thuis (38%), de rest verkoos in een ander werkloosheidsbureau ("satellietbureau") te gaan werken.

4.1.1.6 *Een stage bij de RVA*

De RVA onthaalt reeds sinds geruime tijd stagiairs. Daarnaast heeft de Rijksdienst, in de optiek van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid, een project gelanceerd om het onthaal van leerlingen, studenten en werkzoekenden in beroepsopleiding te intensifiëren. In het academiejaar 2013-2014 verwelkomde de RVA 463 stagiairs in zijn verschillende diensten.

In 2013 was de RVA een van de eerste werkgevers die instapstages aanbood voor jongeren die in beroepsinschakelingstijd zitten. Vanaf de zevende maand inschakelingstijd (die in totaal 12 maanden duurt) kunnen jongeren met een diploma van niveau C of D zich inschrijven voor die stages en een eerste beroepservaring opdoen. Het gaat om stages van 3 tot 6 maanden. De stagiairs ontvangen een maandelijkse vergoeding. Tijdens het schooljaar 2013-2014 werden er 177 instapstages georganiseerd bij de RVA. Een aanzienlijke inspanning die in de lijn ligt van de visie van een instelling die de transitie op de arbeidsmarkt wil bevorderen.

4.1.1.7 *Welzijn, Investors in People en Sociale dienst*

Sedert 2012 volgt de RVA een certificatie-traject om het label "Investors in People" te behalen. Concreet liepen er een tiental welzijnsacties die van de RVA een "investor in people" moeten maken: loopbaanbegeleiding, telewerk, managementopleidingen, interviews (waarbij personen die dezelfde job op een andere plaats doen met elkaar kunnen discussiëren), Lean Management, globaal ontwikkelingsplan, vlottere consultatieprocedure van het personeel, communicatiestandaarden waarmee de verantwoordelijken van de bureaus rekening moeten houden, duidelijke communicatie van de visie, missie en strategie, en 360°-feedback. De RVA wil goede resultaten kunnen voorleggen in verband met leren en ontwikkeling, people management, leadership en management, het impliceren en responsabiliseren van het personeel en voortdurende verbetering. In 2015 zal dit traject ten einde lopen met een eindassessment om te bepalen of de RVA kan worden erkend als een kwaliteitsvolle werkgever.

Op 10 december kreeg de RVA een nieuwe Award: de Ethias Prevention Award voor zijn "globale aanpak van agressie" in de categorie "Occupational Safety" die alle initiatieven samenbrengt op het vlak van bescherming van de personen op de werkplek. De award werd aan de RVA toegekend voor het project over de preventie en het beheer van agressie waaraan zijn medewerkers kunnen worden blootgesteld. "Belangrijk in dit project is de geïntegreerde aanpak ervan. De agressie wordt globaal geanalyseerd, zowel preventief als repressief en curatief. Het gaat erom agressie te voorkomen en, indien ze zich voordoet, te beperken en ermee om te gaan. Dit project is gericht op collega's die in contact staan met het publiek. Zij moeten kunnen anticiperen en juist reageren op intimiderend of agressief gedrag". Het aantal agressiegevallen blijft globaal gezien stabiel bij de RVA, ondanks de evolutie van de sociaal-politiek-economische context, en dat dankzij de verschillende maatregelen die werden genomen. De preventie en de strijd tegen agressie zijn, en blijven, een prioriteit voor de RVA. Het succes van dit project ligt vooral in de multidisciplinaire aanpak ervan waarbij actoren van het terrein in de WB's en de supportdiensten van het HB als één team samenwerken. In het WB Brussel werd door Ethias een

kleine video opgenomen om die goede praktijk te illustreren.

De RVA investeert ook in het welzijn van zijn medewerkers via de Sociale dienst. Die heeft als doel het individuele en het collectieve welzijn van alle personeelsleden te bevorderen.

Daarnaast promoot en organiseert de Sociale dienst collectieve activiteiten:

- tussenkomst in de gewone en bijzondere maaltijdkosten voor de personeelsleden en de gepensioneerde personeelsleden;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor gezondheidszorg (354 641 EUR verdeeld over 2 496 polissen);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+'ers (242 aanvragen voor tussenkomst in 2014, ofwel 9,58% van het personeelsbestand van 50 jaar en ouder);
- een herfstvaccinatiecampagne tegen griep (1 092 bestelde vaccins in 2014);
- toelagen aan de vriendenkringen;
- een sinterklaaspremie voor de kinderen van 0 tot 12 jaar (41 580 EUR gestort in 2014 voor de RVA-personeelsleden en 11 270 EUR voor de PWA-beambten);
- kinderopvang tijdens de schoolvakanties;
- gratis terbeschikkingstelling van boeken via de ontspanningsbibliotheek;
- tussenkomst in de kosten van vakantiecampen voor kinderen van 3 tot 18 jaar van de personeelsleden;
- organisatie van zomervakanties voor de gepensioneerde personeelsleden;
- een eindejaarssteun voor de gepensioneerde personeelsleden met een laag inkomen;
- organisatie van een dag voor de ouders en hun kinderen in Pairi Daiza (308 personeelsleden, 254 partners en 550 kinderen namen eraan deel).

4.1.2

De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum

Het Nationaal Opleidingscentrum (NOC) van de RVA zorgt voor het opleiden van de medewerkers en voor het ontwikkelen van hun competenties. Het aanbod werd doorheen de jaren meer en meer verscheiden, zowel qua inhoud als qua leervormen. Het NOC schenkt aandacht aan de ontwikkeling van zowel de technische als de generieke competenties.

Om die competenties aan te leren, maakt het NOC gebruik van allerlei leervormen. De gewone klassikale opleiding blijft bestaan, maar wordt aangevuld en gemengd met andere leervormen, zoals e-learning, coaching op de werkvloer of 'serious games', die ingang beginnen te krijgen in de wereld van de arbeid.

Daartoe kan het rekenen op een netwerk van 259 lesgevers. 82% van het opleidingsaanbod wordt verzorgd door lesgevers van de RVA.

4.1.2.1 Overzicht van de opleidingsactiviteiten

Tabel 4.1.IV

	Aantal werkdagen in opleiding ¹			Aantal personen ²		
	2014	2013	Vershil	2014	2013	Vershil
Onthaal	555,0	458,0	+ 21,17%	192	159	+ 20,75%
Werkloosheid	2 828,5	2 277,0	+ 24,22%	3 210	2 210	+ 45,24%
Informatica	368,5	403,0	- 8,57%	361	356	+ 1,40%
Management	1 846,5	1 004,0	+ 83,91%	1 855	829	+ 123,76%
Communicatie en gedrag	571,0	738,0	- 22,63%	371	627	- 40,83%
Tewerkstellingsmaatregelen	1 127,0	1 174,0	- 4,01%	1 162	1 294	- 10,21%
Veiligheid en hygiëne	186,0	175,0	+ 6,28%	208	183	+ 13,66%
Seminaries en externe opleidingen	545,5	637,5	- 14,51%	340	302	+ 12,58%
Andere	2 368,0	1 288,0	+ 83,85%	3 493	1 279	+ 173,10%
Totaal	10 395,5	8 154,5	+ 27,48%	11 192	7 239	+ 54,60%

¹ Dit aantal vermeldt de werkelijke investering van de Rijksdienst qua opleiding, nl. het aantal werkdagen opleiding van de personeelsleden.

² Eenzelfde persoon kan meerdere opleidingen volgen.

We stellen een stijging vast met 27,48% van het totale aantal opleidingsdagen. Die stijging is te verklaren door de uitzonderlijke inspanningen die in 2014 werden geleverd om de nodige informatie te bezorgen aan de medewerkers in het kader van de bevoegdheidsoverdracht. De RVA organiseerde immers infosessies voor de gewesten en de gewesten hebben infosessies georganiseerd voor de medewerkers van de RVA.

We moeten ook vermelden dat die stijging ook te danken is aan de inspanningen van het NOC voor de organisatie van managementopleidingen, in het bijzonder in het kader van de evaluatiecycli en het telewerk.

Iedere maand geven de bureaus en de directies van de RVA via een onlinetoepassing feedback aan het NOC over de vormingsactiviteiten die lokaal plaatsvonden. Het kan gaan over workshops, on-the-job-training, infovergaderingen, bijscholing of scholing van nieuwe collega's. In 2014 registreerde het NOC in totaal 36 616 uren lokale vormingsactiviteiten in de RVA-kantoren en directies.

Begin 2014 werd de bevorderingsprocedure naar niveau A volledig gewijzigd.

Selor wil de competenties evalueren en niet meer de zuivere kennis.

Er werd een nieuwe procedure uitgewerkt die de vroegere systemen van certificering vervangt. Na geslaagd te zijn voor een generiek examen, moeten de medewerkers vier lessen volgen van ten minste vier ECTS-credits uit een masterprogramma aan een universiteit of een hogeschool en slagen voor de testen.

11 Nederlandstalige en 13 Franstalige medewerkers volgden die lessen in 2014 en daarvoor hebben zij een aantal lesuren buiten de RVA gebruikt.

4.1.2.2. *Platform LeD-space*

Het jaar 2014 werd volledig gewijd aan de ontwikkeling en de implementatie van een nieuw leerplatform, LeD-space genaamd.

De voornaamste doelstelling die het NOC beoogde met de invoering van dat platform was dat de medewerkers van de RVA en ook hun chefs een beter zicht kregen op het opleidingsaanbod en hun leerproces beter konden opvolgen. Bovendien was het belangrijk dat de gekozen tool een vlotte en gecentraliseerde toegang zou toelaten naar alle informatie over het leren en de professionele ontwikkeling binnen de RVA. Tot slot was de informatisering van bepaalde papieren procedures, zoals de inschrijvingsaanvragen of de uitnodiging voor een opleiding, ook een van de doelstellingen van de LeD-space.

Het eerste deel van het jaar (van januari tot september) werd gewijd aan reflectie en ontwikkeling. Dankzij een nauwe samenwerking met andere directies, zoals ICT, HRM en Communicatie, kon het NOC zijn denkpijlen uitbreiden en een tool installeren die aan zijn doelstellingen beantwoordt.

Vanaf 24 september werd de toegang tot LeD-space opengesteld voor alle medewerkers van de RVA. Voortaan kan elk personeelslid een opleiding zoeken in het aanbod van het NOC of van het OFO, toegang krijgen tot zijn opleidingsverleden sedert 1996, een opleiding op afstand volgen, toegang krijgen tot de documenten van een klassikale opleiding of ook nog online vragenlijsten beantwoorden. Een van de grootste wijzigingen die LeD-space heeft teweeggebracht, betreft de inschrijvingsaanvragen. De cursist kiest zijn opleiding uit de catalogus en schrijft zich online in. Die aanvraag wordt vervolgens automatisch naar zijn volledige hiërarchische lijn verstuurd voor goedkeuring.

De chef heeft dus een rechtstreeks zicht op de aanvragen van zijn medewerkers. Hij kan ook hun opleidingsverleden raadplegen, de data zien waarop zij de opleiding volgen, hun progressie volgen in een e-learningopleiding of ook nog kennis nemen van hun resultaat voor bijvoorbeeld een tussentijdse test.

In 2015 zal de catalogus aangevuld worden met nieuwigheden teneinde die aantrekkelijker en leesbaarder te maken voor de gebruikers. Het NOC voorziet ook nieuwe begeleidingsacties voor de medewerkers van de RVA bij het gebruik van de LeD-space. Tot slot zal een link worden gelegd tussen het opleidingsaanbod, de competenties en het functieprofiel.

4.1.2.3

Innovatieve leertechnieken

Het NOC is voortdurend op zoek naar nieuwe leervormen om zo de opleiding binnen de RVA te optimaliseren.

- **Webinar**

In 2014 heeft het NOC regelmatig webinars georganiseerd. Dat woord is een samentrekking van 'web' en 'seminarie'. Het grootste voordeel, vooral voor een gedecentraliseerde organisatie als de RVA, is het terugschroeven van de verplaatsingen die de medewerkers moeten maken voor vergaderingen, informatie-uitwisselingen of opleidingen.

In 2014 werden er webinars rond vier onderwerpen georganiseerd. Midden januari handelde de eerste infosessie via webinar over de nieuwe DISPO J-procedure (500 medewerkers uit de verschillende werkloosheidsbureaus). Er werden in mei en november ook meerdere webinars georganiseerd over het gebruik van Crescendo. Die door medewerkers van HRM gegeven sessies werden door 593 deelnemers bijgewoond.

Het NOC heeft dit middel gebruikt om de chefs en de directeurs (371) te begeleiden bij het gebruik van het platform LeD-space. Door schermen te delen, konden de verschillende functionaliteiten worden gedemonstreerd. Tot slot wordt die technologie ook gebruikt als ondersteuning bij de implementering van telewerk. Tot op vandaag hebben meer dan 400 personen die infosessie gevolgd.

Het merendeel van de deelnemers blijkt tevreden te zijn over dit nieuwe communicatiemiddel.

- **Serious games**

De opleiding combineert dikwijls (klassikale en/of e-learning) leermodules, workshops en stagedagen. Dat is Blended learning.

In 2014 werden de gamification en "serious games" geïntegreerd in sommige opleidingstrajecten. Het NOC gebruikt ze in het bijzonder voor de nieuwe medewerkers om zich nieuwe begrippen eigen te maken of om belangrijke veranderingen in te voeren.

In september werden die nieuwe leervormen voor de eerste maal gebruikt in de onthaalopleiding. De klassikale voorstellingen werden aangevuld met quizen, rollenspellen en ook educatieve spelen genaamd "serious games". Het gaat om spellen die als doel hebben om de deelnemers nieuwe kennis of attitudes bij te brengen. Drie spellen worden gebruikt tijdens de onthaalopleiding: Sellavie is het "human resources" spel. Verschillende situaties waarmee een medewerker te maken kan krijgen gedurende zijn loopbaan worden geënceneerd. Het spel ECOLlega wil de nieuwe collega's sensibiliseren voor EMAS en het milieu. Op het einde van de opleiding spelen de deelnemers Missie EVA over de strategie en de deontologie van de RVA.

- **Managementopleiding**

Evaluatiecyclus

In 2014 ging het NOC, in samenwerking met HRM, verder met de opleidings- en ondersteuningsacties in het kader van de evaluatiecyclus. Er werd in het bijzonder een 3-daagse cyclus georganiseerd in samenwerking met het OFO om de evaluatoren tools aan te reiken in het kader van de verschillende types van te voeren gesprekken.

De evaluatoren die in het verleden nog niet de gelegenheid hadden gehad om een volledig traject van competentieontwikkeling te volgen inzake evaluatie, hebben dus 1 dag kunnen volgen over de opvolging van de planning en 1 dag over het functioneringsgesprek.

Eind 2014 hebben alle evaluatoren de kans gehad om hun competenties te ontwikkelen ter voorbereiding van de evaluatiegesprekken. De METS-begeleiders werden eveneens uitgenodigd om die 3 dagen opleiding te volgen.

Het NOC heeft ook zelfstudieopleidingen ontwikkeld op het platform LeD-space. Zij bezorgen de evaluatoren tools voor de 4 types van gesprekken.

HR-beslissingen motiveren

Het NOC heeft, in samenwerking met HRM, een opleiding ontwikkeld die de verplichtingen van de evaluator omschrijft en die de evaluator toelaat om vaststellingen in de volgende procedures op een correcte wijze te motiveren: verslagen van aanpassingsperiodes, stagerapporten, tuchtmaatregelen, ontslag van een contractueel personeelslid, tuchtprocedure, vermeldingen van de evaluatiecyclus.

Lean

Het NOC heeft, in samenwerking met DOO, een opleiding ontwikkeld in het kader van de optimalisering van de processen via Lean management. Die opleiding van 2 dagen is voornamelijk bestemd voor de begeleiders die de invoering van de principes van Lean Management in de werkloosheidsbureaus en de bij dit project betrokken directies moeten begeleiden. De kaderleden van de werkloosheidsbureaus en de directies die in 2014 bij Lean waren betrokken hebben eveneens een dag Lean-sensibilisering gevolgd.

Telewerk

Het telewerk werd in 2014 uitgebreid naar alle WB's en directies van de RVA.

Het NOC heeft, in samenwerking met de dienst Welzijn, een traject voorzien bestaande uit een reeks acties voor de kaderleden en de medewerkers om zo goed mogelijk die nieuwe manier van werken te begeleiden.

De kaderleden hebben drie types van acties gevolgd: een sensibilisering via het bedrijfstheater om de nieuwe cultuur die het telewerk genereert, ingang te doen krijgen, een infosessie over de regels van toepassing binnen de RVA en tot slot een discover gegeven door collega's van andere diensten die reeds vertrouwd waren met telewerk en waarbij goede praktijken konden worden uitgewisseld.

De medewerkers hebben een infosessie gevolgd over de regels die van toepassing zijn bij de RVA.

Er werd ook een multimedia-animatie ontwikkeld als aanvulling op het bedrijfstheater zodat de medewerkers ook op de hoogte zouden zijn van de kernelementen van de cultuur die de RVA wenst ontwikkeld te zien bij de implementatie van het telewerk. Die multimedia-animatie bestaat uit een opeenvolging van scènes, van fiches die het officiële standpunt van de RVA voorstellen en van vragen die de groepsdiscussie over de verschillende facetten van het telewerk openen. Ze kan gemakkelijk worden gebruikt in een groepsworkshop waar de chefs en de medewerkers nadenken over de inhoud die ze willen geven aan het telewerk en ook over de impact op de dienst. Thema's zijn teamspirit en collegialiteit, de invoering van een vertrouwensklimaat, de taken die al dan niet telewerkbaar zijn, duidelijke afspraken over de te bepalen doelstellingen.

Die tools werden opgebouwd vanuit de waarden die de RVA als primordiaal beschouwt en wenst te behouden en/of te ontwikkelen: klantgerichtheid, billijkheid, teamspirit, transparantie, dynamiek en verantwoordelijkheid. Op LeD-space is ook een toolbox voorhanden met alle beschikbare documenten en tools over het telewerk.

• Opleiding over de RVA voor de gewesten

In de komende jaren zal de impact van de zesde staatshervorming duidelijk waarneembaar zijn bij de RVA. Om de overheveling van de bevoegdheden naar de gewesten te organiseren werd een protocol opgesteld tussen de verschillende actoren. Een belangrijk deel van die overdracht betreft de opleiding van het personeel. In dat kader heeft het NOC een volledig opleidingsprogramma georganiseerd voor het personeel van de gewestinstellingen: er werden 101 infosessies georganiseerd voor in totaal 1007 deelnemers. Het NOC heeft in een eerste fase initiatieopleidingen gegeven, gevolgd door meer gedetailleerde reglementaire opleidingen. Alle gewestinstellingen hebben eraan deelgenomen in functie van hun toekomstige bevoegdheden. In oktober 2014 gingen de eerste praktische stages over Dispo van start. Als aanvulling op die theoretische opleidingen heeft het NOC praktische stages georganiseerd over specifieke thema's zoals Dispo, Geschillen en Toelaatbaarheid.

- Krachtgericht werken met personen in armoede

Artikel 54 van de bestuursovereenkomst van de RVA voorziet dat de Rijksdienst meewerkt aan het Federaal Plan Armoedebestrijding, in het bijzonder door de organisatie van een opleiding voor de facilitatoren rond het armoedefenomeen en gevolgen ervan voor de zoektocht naar werk van de sociaal verzekerde. Het betrof een tweedaagse opleiding over de manier waarop een gesprek moet worden gevoerd met een persoon in armoede rekening houdend met de hindernissen en obstakels en om te komen tot een dynamische en aangepaste zoektocht naar werk. Het is de taak van de Rijksdienst om waakzaam te zijn: bijgevolg heeft het NOC in november en december 2014 de opleiding "Krachtgericht werken met personen in armoede" georganiseerd. In totaal hebben daaraan 87 personen deelgenomen.

- Opleiding EMAS

In 2014 werden de opleidingen in het kader van EMAS hernomen. Het ging meer in het bijzonder om een opleiding over het gebruik van gevaarlijke producten ten behoeve van de EMAS-auditoren en de ECO-correspondenten en ook van alle andere personen die met gevaarlijke producten in contact komen. Eén sessie per taalgroep werd georganiseerd waaraan in totaal 17 personen deelnamen.

- Opleiding EXIT

Het NOC heeft in samenwerking met de IDPB in oktober en november 2014 een opleiding "EXIT" georganiseerd over de evacuatieprocedures en mogelijke vluchtwegen in het gebouw. Die opleiding was bestemd voor de evacuatieverantwoordelijken van het hoofdbestuur. Per taalrol werden er 4 sessies georganiseerd. Tijdens de opleiding van een halve dag, in de vorm van een spel, doen de deelnemers, op grond van hun huidige kennis, nieuwe kennis op. In totaal namen 72 personen deel.

4.1.3

De directie Kennismanagement

De directie Kennismanagement zorgt ervoor dat de medewerkers toegang hebben tot alle informatie die ze nodig hebben om hun job te kunnen uitvoeren. Het is de taak van de medewerkers van de directie om die info makkelijk toegankelijk te maken en ervoor te zorgen dat ze duidelijk en betrouwbaar is.

De directie Kennismanagement organiseert ook de kennisdeling bij de RVA. De medewerkers moeten de noodzakelijke kennis ter beschikking hebben op het juiste moment. De kennis en ervaring van personen die vertrekken bij de RVA mag niet verloren gaan. Daarnaast ontwikkelt de RVA op het vlak van kennismanagement een gestructureerde aanpak die nodig is om zijn doelstellingen te realiseren.

RioDoc is sinds een aantal jaren de interne bibliotheek van de RVA waar de medewerkers alle informatie die ze nodig hebben om hun taken goed uit te voeren, kunnen vinden. RioDoc bevat onderrichtingen, infobladen, formulieren, enz., in totaal meer dan 5 900 actieve documenten en meer dan 6 700 gearchiveerde documenten. In 2014 werd veel aandacht geschonken aan de verbetering van de kwaliteit en de gebruiksvriendelijkheid van RioDoc. Daartoe werden meer praktische opmaakttools aan RioDoc toegevoegd. Er werden ook nieuwe functionaliteiten geïmplementeerd die het zoeken naar informatie in RioDoc vergemakkelijken voor de gebruikers.

Het team Kennismanagement heeft ook de sensibiliseringsacties voortgezet bij de collega's van de WB's en directies zodat zij de beschikbare informatie op het intranet van de RVA zo vlug en zo autonoom mogelijk terugvinden. In 2014 hebben 522 medewerkers deelgenomen aan een van de 6 sensibiliseringsacties (sedert 2012 hebben in totaal 1 169 medewerkers aan een van de 14 acties deelgenomen).

Het beheer van RVATech, de RVA-website voor partners en professionals, is ook een opdracht van de directie Kennismanagement. In 2014 verwelkomde de site meer dan 1 300 nieuwe gebruikers. Men telt ook meer dan 115 000 hits op de site RVATech in de loop van 2014.

De syllabus Toelaatbaarheid is een belangrijke tool voor kennisdeling. Hij bevat alle praktische inlichtingen over Toelaatbaarheid: daarnaast staan er ook reglementaire bepalingen en procedures in die moeten worden toegepast in het dagelijkse werk van de medewerkers. In 2014 werd de syllabus aangepast op basis van de nieuwe reglementering.

Op basis van dit model werden andere initiatieven genomen om gelijkaardige tools te ontwikkelen, in het bijzonder in het domein van de verificatie.

Om kennis en ideeën uit te wisselen, staan er e-communities ter beschikking van de RVA-medewerkers. Die discussiefora draaien rond specifieke thema's en zijn bestemd voor bepaalde groepen medewerkers. Momenteel beschikt de RVA over 11 e-communities. Sedert de oprichting van die 11 e-communities werden 1 250 berichten uitgewisseld. Heel bijzonder aan de recentste e-community is dat ze open staat voor alle medewerkers en de op til staande reorganisatie van de RVA behandelt.

Voor 14 functies bestaan op dit moment zogenaamde survivalskits, die de kennisoverdracht ondersteunen tussen ervaren medewerkers en minder ervaren of nieuwe medewerkers. Zo wordt de continuïteit van de dienst verzekerd wanneer een medewerker afwezig is. In 2014 werden de bestaande survivalskits geactualiseerd en gebruiksvriendelijker gemaakt. De directie ging onverdrotener verder met de sensibilisering van de ervaren medewerkers om informatie, documenten of lokale contacten toe te voegen. Meer dan 1 700 inlichtingen van dat type werden lokaal aan die survivalskits toegevoegd.

Voor de "kritieke functies" (functies die door weinig personen worden uitgevoerd bij de RVA) bestaan er 8 survivalskits. De directie Kennismanagement ging ook verder met de pensioencampagne: wanneer iemand in de nabije toekomst met pensioen gaat, krijgt zijn chef een mailtje van het kennismanagementteam waarin hij herinnerd wordt aan het feit dat er geen kennis mag verloren gaan. Tevens biedt de directie Kennismanagement aan om hem te ondersteunen bij de kennisoverdracht.

Op vraag van de administrateur-generaal werd, in samenwerking met de verschillende actoren van de directies van de RVA, een elektronisch bestand gecreëerd. Dat bestand bevat alle reglementaire wijzigingen die sedert 2012 van de RVA investeringen hebben gevraagd, en ook alle producties in verband met die verschillende hervormingen.

4.1.4 *De activiteiten van de directie Communicatie*

De directie Communicatie van de RVA verzorgt de interne en externe communicatie van de RVA in al haar aspecten: de website, de interne magazines, het intranet, de contacten met de pers, stands op jobbeurzen en de informatiebrochures.

4.1.4.1 *De website van de RVA*

De website is de verzamelplaats voor alle nuttige reglementaire informatie in verband met de activiteiten van de RVA. In 2014 is de internetcel gestart met het ontwerpen van een nieuwe site. De bedoeling van de site die een nieuwe look en een nieuwe navigatie kreeg en ook gebruiksvriendelijker is, is om klantgericht te zijn, wat trouwens ook onze missie is. Het is de bedoeling dat de site intuïtiever inspeelt op de vragen van de surfers. Voortaan focust de site op profielen. Bezoekers hebben toegang op basis van drie profielen: burger, werkgever en documentatie. De nieuwe versie van de RVA-website werd gelanceerd in januari 2015.

In 2014 bezochten per dag gemiddeld 7 187 personen de website van de RVA.

4.1.4.2 *Communicatiecampagnes en perscontacten*

In 2014 werden twee belangrijke acties aan het externe publiek meegedeeld via een communicatiecampagne. Wat betreft de elektronische aanvraag van tijdskrediet, heeft de directie Communicatie, in samenwerking met de werkloosheidsbureaus, per mail bijna 280 000 werkgevers gecontacteerd. Voor de promotie van de elektronische prikkkaart eC3, werd een perscommuniqué verstuurd naar zowel de klassieke pers als de gespecialiseerde pers. Eind december telde de elektronische toepassing al meer dan 16 000 gebruikers.

Een keer per maand communiceert de RVA de werkloosheidscijfers aan de media in een persbericht. Na elk kwartaal wordt er ook een uitgebreider persbericht verstuurd: de "trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt". Die communicaties gaan naar zowat 250 journalisten en arbeidsmarktspecialisten.

Naast die regelmatige persberichten zijn er ook nog de communiqués over de actualiteit van de dag. In totaal werden er 21 persberichten verstuurd in 2014. Bovendien behandelt de directie Communicatie ook de binnenkomende vragen van journalisten. Vorig jaar kreeg de directie 347 oproepen van journalisten. In datzelfde jaar werd de RVA 1 845 maal in de pers geciteerd.

4.1.4.3 *"Multichannel" communicatie*

In 2014 ging de installatie van onthaalschermen in de wachtzalen van de bureaus verder. Zo werden na Bergen ook de bureaus van Luik, Hasselt, Antwerpen en Charleroi van schermen voorzien in de onthaalruimtes. Die schermen afficheren de elektronische diensten van de RVA en bevatten algemene informatie over de missies van de RVA en zijn partners.

4.1.4.4

De tevredenheidsenquête Consulto+

Om te voldoen aan de vereisten van zijn bestuurs-overeenkomst peilt de RVA elk jaar bij zijn klanten, via een grote enquête, naar hun tevredenheid. In de oneven jaren komt het onthaal van de bezoekers in de werkloosheidsbureaus aan bod (Consulto). In de even jaren, zoals 2014, peilt de RVA naar de kwaliteit van het telefonische onthaal bij het volgende doel-publiek:

- de personen die telefonisch contact hebben gehad met een dienst van de RVA (werkloosheidsbureaus, hoofdbestuur en Fonds sluiting ondernemingen);
- de werkgevers en de sociaal secretariaten die tijdelijke werkloosheid hebben betekend;
- de begunstigten van loopbaanonderbreking of tijdskrediet.

Die telefonische enquête, die de naam Consulto+ draagt, liep gedurende een periode van zeven weken, van september tot midden oktober.

- **Het telefonische onthaal op een dienst van de RVA**

In 2014 werden 1 800 personen bevraagd. 70% van de personen die werden bevraagd over het telefonische onthaal op een dienst van de RVA (hoofdbestuur, werkloosheidsbureaus) zei tevreden, zelfs zeer tevreden te zijn. In 2014 beschikten al onze bureaus over het systeem Voice Over IP en de meesten van hen gebruiken IVR (Interactive Voice Recorder), een antwoordapparaat met keuzemenu. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat onze klanten kritisch zijn voor de telefonische boodschap wanneer ze een van de 30 werkloosheidsbureaus contacteren.

Onze klanten geven daarentegen de voorkeur aan een persoonlijk contact met de medewerkers van de Rijksdienst. De enquête brengt namelijk aan het licht dat 83% van de respondenten (zeer) tevreden is over de vriendelijkheid en hulpvaardigheid van onze medewerkers, wat een stijging is ten opzichte van 2012.

Voor het telefonisch onthaal bij het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen werden de goede resultaten van de vorige enquêtes bevestigd. Het algemene tevredenheidspercentage bedraagt 86%. 63,8% van de bevroagde personen vindt dat het Fonds gemakkelijk te bereiken is. 93% van de respondenten waardeert de vriendelijkheid en de hulpvaardigheid van het personeel en 83,5% zegt een duidelijk antwoord te hebben gekregen op zijn vragen.

- **De werkgevers die tijdelijke werkloosheid meedelen**

In 2014 heeft de RVA 200 peilingen gehouden bij 150 ondernemingen en 50 sociaal secretariaten. De algemene tevredenheid van de werkgevers en de sociaal secretariaten over de procedure voor het betekenen van tijdelijke werkloosheid via het internet overschrijdt de kaap van 90%.

In 2014 is de algemene tevredenheidsgraad van de werkgevers en de sociaal secretariaten over de telefonische contacten nog zeer hoog met een gemiddelde van 83,7% (85,3% in 2012).

- **Personen in loopbaanonderbreking of tijdskrediet**

Aangezien het aantal loopbaanonderbrekers of personen in tijdskrediet de laatste jaren gevoelig is gestegen, werd het aantal bevroagde personen verdubbeld tot 400 respondenten. Onder hen personen in loopbaanonderbreking, in tijdskrediet of personen die hebben gekozen voor ouderschapsverlof.

De algemene tevredenheid blijft zeer hoog in 2014: 95,1% (tegen 94,9% in 2012). De tevredenheid van de bevroagde klanten gaat over verschillende criteria: de kwaliteit van de procedures, de contacten met het personeel van de Rijksdienst, de behandelings- en betalingstermijnen.

Alle personen die hun aanvraag voor loopbaanonderbreking elektronisch hebben ingediend, verklaarden allemaal tevreden te zijn over die nieuwe procedure.

4.1.4.5

Sociale netwerken

Sedert juli 2014 heeft de RVA zijn opwachting gemaakt op de sociale netwerken met als doel de aandacht te vestigen op een aantal nieuwigheden bij de RVA en om zijn imago van modern bestuur te versterken. Dankzij de aanwezigheid op Twitter en Facebook bereikt de RVA een ander publiek. Via Facebook wordt een grote populatie bereikt (meer dan 60% van de Belgen hebben een Facebookprofiel), terwijl Twitter een gespecialiseerd publiek van journalisten en professionals aantrekt. Via deze twee kanalen worden de nieuwsberichten die op onze website worden gepubliceerd, zoals de perscommuniqués, de werkloosheidscijfers, de vacante betrekkingen, nog meer in de schijnwerpers geplaatst.

In december 2014 heeft de RVA zijn YouTube-kanaal gelanceerd. De eerste gesharede film: een bedrijfsfilm over de RVA. Verder waren er nog pedagogische films over de online-aanvragen loopbaanonderbreking en tijdskrediet, en over het gebruik van de eBox.

4.1.4.6

Interne communicatie

De directie Communicatie helpt andere directies van de RVA met de informatieoverdracht naar de RVA-medewerkers. De interne communicatie verloopt in hoofdzaak via drie kanalen: Kiosk, Dixit Magazine en Dixit Kader. Kiosk is de nieuwspagina van de RVA op het intranet, de eerste pagina die de medewerkers te zien krijgen wanneer ze hun computer opstarten. Op de intranetpagina werden in 2014 meer dan 460 artikels gepubliceerd. Ieder kwartaal wordt Dixit Magazine verspreid in een oplage van zowat 5 000 exemplaren. Uit een enquête die werd gehouden bij de lezers in 2013, bleek dat een aantal medewerkers een elektronische versie van het magazine wenst. Wat dan ook gebeurde in 2014. De papieren versie en de elektronische versie blijven verder naast elkaar bestaan. Dixit Kader, het bedrijfsblad voor de kaderleden, werd reeds volledig gedigitaliseerd in 2012. Elke maand (behalve augustus) krijgen de 750 kaderleden van de RVA het bedrijfsblad elektronisch opgestuurd.

Het gebruik van bedrijfsfilms geraakt stilaan ingeburgerd bij de RVA. Dat blijkt een zeer goede en efficiënte manier om het personeel te informeren. In 2014 werden er 13 interne films gerealiseerd.

De directie Communicatie verleent ook haar medewerking aan de belangrijke interne projecten, en verzorgt de communicatie ervan naar de medewerkers via de verschillende kanalen: in 2014 gingen de inspanningen in het kader van het ECO-project verder, in het bijzonder via de ECO-tentoonstelling met de bedoeling de medewerkers te responsabiliseren over hun ecologisch gedrag op de werkplek en daarbuiten. In 2014 liep de tentoonstelling gedurende minimum 1 maand in 12 werkloosheidsbureaus. Verder werden verschillende acties ondernomen naar aanleiding van speciale aangelegenheden zoals de Week van de duurzame ontwikkeling, van de mobiliteit, van de afvalvermindering...

- **De reorganisatie**

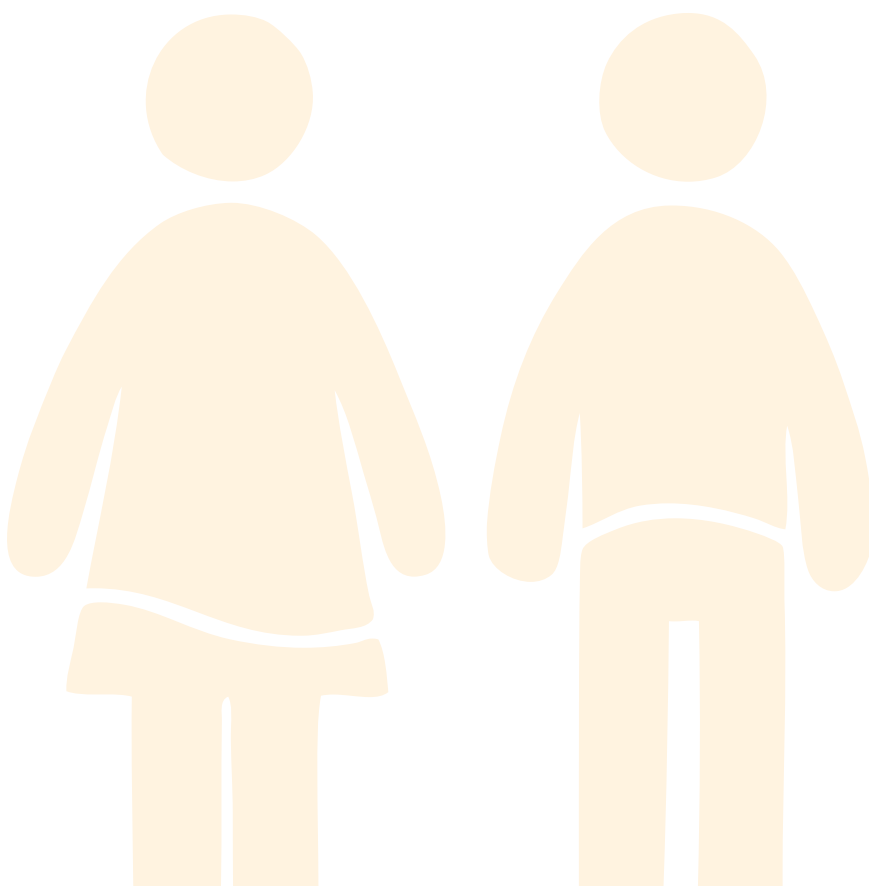
Op 10 juli 2014 heeft het Beheerscomité het voorstel tot reorganisatie van de RVA goedgekeurd. De redenen voor die reorganisatie zijn gekend: de RVA wil inspelen op de opgelegde hervormingen en besparingen, en dat in de beste omstandigheden voor de medewerkers. Om zo'n enorm en belangrijk project als de herstructurering van een instelling als de RVA voor te bereiden en te begeleiden, heeft de directie Communicatie een actieplan en een grootschalige informatiecampagne uitgewerkt. Infora, infosessies, webinars werden georganiseerd om de medewerkers de mogelijkheid te bieden vragen te stellen over het praktische verloop van de reorganisatie. De directie Communicatie heeft een e-community opgericht die de meest frequent gestelde vragen groepeerd. Dat systeem van vraag en antwoord zorgt ervoor dat de informatie sneller en gemakkelijker wordt gevonden.

- **Studiedag 2014**

Zoals elk jaar heeft de directie Communicatie meegewerkt aan de organisatie en de promotie van de studiedagen 2014 op het hoofdbestuur. De twee dagen stonden in het teken van de ontdekking van de supportdiensten van de Rijksdienst. In totaal hebben bijna 700 medewerkers van de RVA komende uit alle werkloosheidsbureaus eraan deelgenomen. De deelnemers en de sprekers waren zeer tevreden over de nieuwe formule.

Tabel 4.1.V
Belangrijkste cijfers directie Communicatie

Website: gemiddeld aantal bezoekers per dag	7 187
Aantal persberichten	21
Aantal artikels over de RVA	1 845
Aantal dagen waarop de RVA in de pers verscheen	309
Aantal oproepen van journalisten	347
Aantal actualiteitsartikels op het intranet	460
Aantal A4-pagina's in offset	43 558 416
Aantal fotokopieën in reprografie	4 949 231
Aantal deelnames aan jobbeurzen	40



4.1.5 *De dienst Organisatieontwikkeling*

Bij de RVA staat de dienst Organisatieontwikkeling (DOO) in voor de begeleiding van het progressieve en gestructureerde veranderingsproces. De dienst Organisatieontwikkeling ondersteunt het management bij het voorbereiden, uittekenen en opvolgen van de strategische planning. Die dienst biedt ook methodologische ondersteuning bij de invoering van nieuwe managementtechnieken en beheersinstrumenten.

EFQM: kwaliteitsvol beheer

De RVA gebruikt het EFQM-model als globaal kader voor kwaliteitsmanagement en als instrument om de strategie te bepalen. Zowel op nationaal niveau als op het niveau van de werkloosheidsbureaus en directies vinden regelmatig zelfevaluaties plaats. Aan de hand van een vragenlijst schatten directeurs en kaderleden hun maturiteitsniveau in op het vlak van de methodes en benaderingen die ze gebruiken. Ze beoordelen ook de resultaten die ze behalen voor klanten, medewerkers, de maatschappij en de core business. DOO ontwikkelde voor de lokale zelfevaluaties een eenvoudige tool op maat van de RVA.

Daarnaast biedt het EFQM-model de mogelijkheid om de organisatie te laten doorlichten door assessoren van internationaal niveau. In 2014 werd voor de tweede maal zo een assessment uitgevoerd bij de RVA en bij het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen. DOO bereidde het assessment voor, stelde een kandidaatsdossier op en begeleidde de assessoren. Via een workshop met de directie en interviews en focusgroepen met kaderleden en medewerkers gingen ze een week lang na hoe kwaliteitsvol het beheer van de RVA is en hoe sterk de strategie verankerd is. De RVA en het FSO behaalden een Recognised for Excellence label met 5 sterren, het hoogste niveau in het EFQM-model. De assessoren formuleerden nadien een aantal aanbevelingen, die aanleiding geven tot verbeteringsacties en die werden verwerkt in de strategie 2015-2017.

Lean Management

DOO staat in voor de algemene coördinatie, opvolging en methodologische ondersteuning van Lean management binnen de RVA, waarmee in 2012 gestart werd. Ook in 2014 paste de RVA de principes van Lean management toe in verschillende diensten en directies die zich daarvoor kandidaat hadden gesteld. Lean is een methode die de processen continu wil verbeteren door 'verspillingen' weg te werken. Op die manier kunnen we de dienstverlening die we leveren, verbeteren. Lean beoogt ook de verbetering van de omstandigheden waarin de medewerkers hun taken volbrengen. De medewerkers op het terrein die het werk elke dag uitvoeren, zijn nauw betrokken bij het hele project. De principes van Lean management werden in de loop van 2012 tot 2014 al toegepast op 45 processen in de RVA-kantoren en in de directies van het hoofdbestuur.

Online ideeënbus: Eureka

De RVA hecht al belang aan de inspraak van de medewerkers. Zo was er vroeger een consultatieprocedure bij het voltallige personeel in de aanloop van het strategisch herfstseminarie. In 2014 werd het voor de medewerkers echter veel eenvoudiger om het hele jaar door ideeën te formuleren. De elektronische workflow 'Eureka', waarin medewerkers hun ideeën en verbetervoorstellen kunnen formuleren werd eind 2013 getest en is sinds april 2014 operationeel. Elke medewerker kan na validatie door zijn directeur verbeteringsvoorstellen formuleren i.v.m. de reglementering, informaticatoepassingen, werkprocessen, communicatie, enz... en dat op elk moment. Voorheen kon dat enkel in de aanloop naar het strategisch herfstseminarie. De directeur zal kunnen aanduiden voor welke directie het voorstel bestemd is zodat het rechtstreeks bij de bevoegde directie terecht komt. In de loop van 2014 formuleerden de medewerkers 406 verbetervoorstellen via de nieuwe toepassing.

Productiviteit per basisopdracht

Sinds september 2013 beschikken de directeurs van de werkloosheidsbureaus over een beheersinstrument dat werd ontwikkeld door DOO. Informatie in verband met de effectieve werktijd van de medewerkers, gekoppeld aan de gegevens uit de maandelijkse tijdsbevraging en de boordtabellen geeft zeer precieze resultaten in verband met de "productiviteit per basisopdracht". Elke directeur ontvangt trimestrieel een rapport met de gegevens op het vlak van productiviteit voor zijn bureau. Dat is een instrument dat kan gebruikt worden voor het goed beheer en de optimale personeelsverdeling in een bureau. De medewerkers van Organisatieontwikkeling pasten in de loop van 2014 dit beheersinstrument aan op basis van opmerkingen van de directeurs.

Reorganisatie van de RVA-diensten

Op 10 juli 2014 gaf het beheerscomité van de RVA zijn akkoord voor de geleidelijke reorganisatie van de RVA-diensten, die in nauw overleg met de vakbonden verder zal worden vormgegeven. De huidige 30 kantoren blijven bestaan, maar ze zullen gegroepeerd worden in 16 entiteiten. Het belangrijkste principe is het onderscheid tussen front-office en back-office activiteiten. De zuivere dossierbehandeling zal op termijn alleen nog gebeuren in de back-office van de centraliserende bureaus. Niet-centraliserende bureaus verzekeren de dienstverlening waarvoor er nog een rechtstreeks contact nodig is (informatieverstrekking aan het onthaal, verhoren,...). Deze reorganisatie was noodzakelijk door de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische wijzigingen waarmee de RVA te maken krijgt. De directie Organisatieontwikkeling is belast met de begeleiding van de werkgroep die deze reorganisatie moest voorbereiden. Vanaf 2015 wordt deze werkgroep omgevormd tot een projectgroep die de reorganisatie vanaf 2015 concreet zal uitvoeren.

Een nieuwe cockpit

De RVA beschikt sinds 1997 over een 'geïnformateerde directiezaal', waarin de resultaten ten opzichte van de externe klanten en interne klanten (prestaties van supportdirecties), omgevingsfactoren (bv. budget) en de strategische projecten van de Rijksdienst konden worden opgevolgd. Op die manier kunnen belangrijke operationele en strategische beslissingen op basis van facts en figures genomen worden. Die vergaderzaal werd in 2014 gemoderniseerd zowel inhoudelijk als op het vlak van infrastructuur en technologie. Hierdoor wordt nu gewerkt met dynamische schermen die niet alleen de nationale KPI van de RVA weergeven, maar die ook in functie van de vergadering kunnen aangepast worden met specifieke KPI per supportdirectie. Het systeem laat ook toe om eenvoudig detailgegevens van de boordtabellen en statistieken op te roepen.



4.2

Financieel beheer

4.2.1 *Inleiding*

De directie Financiële diensten staat in voor het financieel beheer van de RVA en voor het beheer van de financiële stromen van en naar de meewerkende instellingen. De RVA ontvangt voornamelijk de benodigde financiële middelen van de RSZ aangevuld met een aantal eigen ontvangsten. De Rijksdienst bezorgt een belangrijk gedeelte van de sociale uitkeringen via de uitbetalingsinstellingen aan de rechthebbenden terwijl sommige uitkeringen rechtstreeks aan de betrokkenen worden betaald. Dit is het geval, bijvoorbeeld, voor de loopbaanonderbrekingsuitkeringen. Behalve de sociale uitkeringen worden ook betalingen verricht in het kader van de eigen werking, zoals de wedden van het personeel, de facturen van leveranciers, enz ... Een andere opdracht bestaat er in om de financiële omkadering van de activiteiten "Dienstencheques" en PWA" te organiseren. Al deze activiteiten worden in de algemene boekhouding geregistreerd en via de kostprijsboekhouding verwerkt tot relevante beleidsinformatie. Daarnaast voert de RVA financiële en boekhoudkundige controles uit in de uitbetalingsinstellingen en de PWA's.

In de loop van 2014 werd overgeschakeld van de bestaande boekhoudprogramma's voor de algemene boekhouding en het elektronische aankoopcircuit naar de nieuwe boekhoudtoepassingen PIA en EPM. Gelijktijdig werd overgeschakeld naar een nieuw ESR-conform boekhoudplan waarbij de registratie en rapportering meer aansluit bij de economische benadering van de activiteiten dan het budgettaire zoals eerder het geval was.

Verder werd in de buitendiensten van de RVA een geïnformatiseerd kasboek geïmplementeerd waardoor de centrale opvolging en controle efficiënter kan georganiseerd worden. De RVA verifieert de uitgaven verricht door de uitbetalingsinstellingen op hun correcte besteding en registreert de resultaten ervan in een hulpboekhouding. Via een additioneel project werd deze recent vernieuwde boekhoudtoepassing in 2014 aangevuld met een module (in testfase) die een elektronische ondertekening van de (76 000) verantwoordingsstukken moet toelaten. Daar deze documenten niet meer zullen moeten worden afgedrukt, zal dit finaal resulteren in een belangrijke papierbesparing.

4.2.2 Opdrachtenbegroting

4.2.2.1 Uitgaven

De opdrachtenbegroting omvat hoofdzakelijk de uitgaven en ontvangsten voor de sociale prestaties en daarnaast ook de kredieten voor andere wettelijke opdrachten die in tabel 4.2.II zijn opgesomd (dienstenscheques, administratiekosten voor uitbetalingsinstellingen, betaald educatief verlof e.a.).

Onderstaande evolutietabel werd opgesteld op basis van de definitieve gegevens van 2013 en de voorlopige gegevens afgesloten per 31 december 2014.

Tabel 4.2.I
Opdrachtenbegroting (uitgaven)

Sociale prestaties	2013		2014	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Werkloosheidsuitkeringen	7 513,40	62,20	7 759,44	62,87
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag	1 610,85	13,34	1 548,29	12,54
Loopbaanonderbreking en tijdskrediet	832,81	6,89	899,76	7,29
Subtotaal Sociale prestaties	9 957,06	82,43	9 957,09	82,70
Buurtdienstencheques	1 649,33	13,65	1 617,14	13,10
Administratiekosten UI	207,99	1,72	227,29	1,84
Betaald educatief verlof	90,30	0,75	97,18	0,79
Tewerkstellingsopdrachten	43,36	0,36	54,93	0,45
Outplacement	31,81	0,26	28,25	0,23
PWA	4,28	0,04	7,76	0,06
Diverse uitgaven	95,23	0,36	102,77	0,83
Totaal uitgaven	12 079,36	100,00	12 342,81	100,00

Werkloosheidsuitkeringen

Deze begrotingsrubriek bevat uitkeringen aan volledig en tijdelijk werklozen, activeringsuitkeringen, opvanguitkeringen aan onthaalmoeders, seniorvakantievergoedingen en jeugdvakantievergoedingen ...

De RVA kende in het jaar 2014 voor 7 759,44 miljoen EUR geldmiddelen toe aan de vier uitbetalingsinstellingen om de werkloosheidsuitkeringen te betalen. Van 1992 tot 2013 werden de voorschotten voor de maand december ingevolge een regeringsbeslissing aangerekend op het volgende begrotingsjaar. De invoering van het nieuwe boekhoudplan en de overgang naar een ESR-conforme boekhouding bracht echter wijzigingen mee in de manier van boeken. Daarbij fungeert 2014 als een overgangsjaar waarbij de voorschotten van zowel december 2013 als de-

cember 2014 worden opgenomen op het lopende begrotingsjaar, dus de éénmalige aanrekening van 13 maanden op 2014. Bovendien was er een aanpassing in de boekingswijze voor de sociale prestaties die resulteerde in correctieboekingen.

De werkloosheidsbureaus van de RVA verifiëren de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen op hun correcte aanwending. De resultaten van de geverifieerde uitgaven 2014 zullen gekend zijn in 2015.

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag

In het geval van de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag ontvangt de rechthebbende een werkloosheidsuitkering van de RVA en een aanvullende vergoeding betaald door de werkgever. Enkel het eerste deel is opgenomen in de opdrachtenbegroting van de RVA.

In 2014 konden de uitbetalingsinstellingen beschikken over 1 548,29 miljoen EUR geldmiddelen voor de betaling van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag.

Het definitieve goedgekeurde bedrag van die uitkeringen zal gekend zijn in 2015 na controle door de werkloosheidsbureaus.

Loopbaanonderbreking en tijdskrediet

De uitgaven inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet bedragen 899,76 miljoen EUR in 2014. Het succes van de stelsels loopbaanonderbreking en tijdskrediet kan worden afgeleid uit de evolutie van de uitgaven. Op minder dan tien jaar tijd verdubbelde de uitgaven voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet. Voor het jaar 2014 geldt dezelfde opmerking als bij de werkloosheidsuitkeringen en werden er ook in de boekhouding 13 maanden aangerekend.

Dienstencheques

Het "stelsel van dienstencheques", ingevoerd door de wet van 20 juli 2001, is effectief van start gegaan in 2003. In het jaar 2014 is er een eind gekomen aan de voortdurende stijging van de jaarlijkse uitgaven sinds de invoering van het systeem. De uitgaven daalden immers ten opzichte van het jaar 2013 met 32,19 miljoen EUR.

Administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen

De RVA kent een vergoeding voor administratiekosten toe aan de uitbetalingsinstellingen. De berekeningswijze van de vergoeding is wettelijk bepaald en houdt rekening met het werkvolume gemeten aan de hand van het aantal betaalde gevallen, de evolutie van de lonen (arbeidskost bij de uitbetalingsinstellingen), de complexiteit van de behandelde dossiers en de productiviteit.

De werkelijke vergoeding of kost kan pas worden berekend nadat alle parameters gekend zijn. Praktisch betekent dit dat de RVA voorschotten toekent op basis van een berekening met geraamde parameters. De afrekening gebeurt op basis van de door de voogdijoverheid goedgekeurde berekening van de vergoeding.

In 2014 werden de administratiekosten van het jaar 2012 afgerekend.

De overige uitgavenposten zijn kleinere uitgaven, vaak met als doel werkzoekenden sneller terug actief te maken op de arbeidsmarkt (betaald educatief verlof, tewerkstellingsopdrachten, financiering jaarlijkse vakantie, outplacement, PWA ...).

4.2.2.2 Ontvangsten

Tabel 4.2.II
Opdrachtenbegroting (ontvangsten)

	2013		2014	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Ontvangsten globaal financieel beheer				
Werkloosheid	9 357,06	75,64	9 055,83	75,47
Werkloosheid met bedrijfstoeslag	1 607,60	13,00	1 531,71	12,77
Loopbaanonderbreking-tijds krediet	850,03	6,87	804,23	6,70
Subtotaal ontvangsten globaal financieel beheer	11 814,69	95,51	11 391,77	94,94
Eigen ontvangsten				
<i>Specifieke sociale bijdragen</i>				
FSO- financiering tijdelijke werkloosheid	251,16	2,03	211,17	1,76
RSZ- financiering educatief verlof	47,04	0,38	39,31	0,33
RSZ- financiering outplacement	21,92	0,18	18,47	0,15
RSZ- financiering startbaanovereenkomsten	0,00	0,00	46,12	0,38
RSZ- financiering sociale economie	0,00	0,00	2,00	0,02
RSZ- financiering opleidingsfonds dienstencheques	0,00	0,00	8,08	0,07
RSZ- financiering start – en stagebonus	0,00	0,00	7,01	0,06
RSZ- financiering opleidingsfonds risicogroepen	0,00	0,00	12,00	0,10
Overgedragen reserves PWA	0,00	0,00	3,75	0,03
Bijzondere bijdrage hoge inkomens	0,18	0,00	0,35	0,00
Subtotaal specifieke sociale bijdragen	320,31	2,59	348,26	2,90
<i>Tussenkomen</i>				
Toewijzingsfonds educatief verlof	50,53	0,41	36,49	0,30
Toewijzingsfonds startbaanovereenkomsten	4,72	0,04	4,72	0,04
Toewijzingsfonds dienstencheques	4,62	0,04	4,55	0,04
Toewijzingsfonds sociale economie	0,00	0,00	16,84	0,14
Uitgiftemaatschappij PWA	13,13	0,11	11,18	0,09
Subtotaal tussenkomen	73,01	0,59	73,78	0,61
<i>Diverse ontvangsten</i>				
Terugvordering sociale prestaties	139,82	1,13	154,64	1,29
Andere diverse ontvangsten	22,83	0,18	30,05	0,25
Subtotaal diverse ontvangsten	162,65	1,31	184,69	1,54
Totaal ontvangsten	12 370,65	100,00	11 998,50	100,00

De uitgaven van de takken Werkloosheid, Werkloosheid met bedrijfstoeslag en Loopbaanonderbreking-tijds krediet worden hoofdzakelijk gefinancierd via het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid door de RSZ.

De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2014 11 391,77 miljoen EUR tegen 11 814,69 miljoen EUR in 2013, of een afname met 422,92 miljoen EUR of -3,58%.

De eigen ontvangsten van de RVA zijn gestegen met 50,77 miljoen EUR tegenover 2013, en bevatten specifieke sociale bijdragen, tussenkomen en diverse ontvangsten.

4.2.3 Beheersbegroting

4.2.3.1 Uitgaven

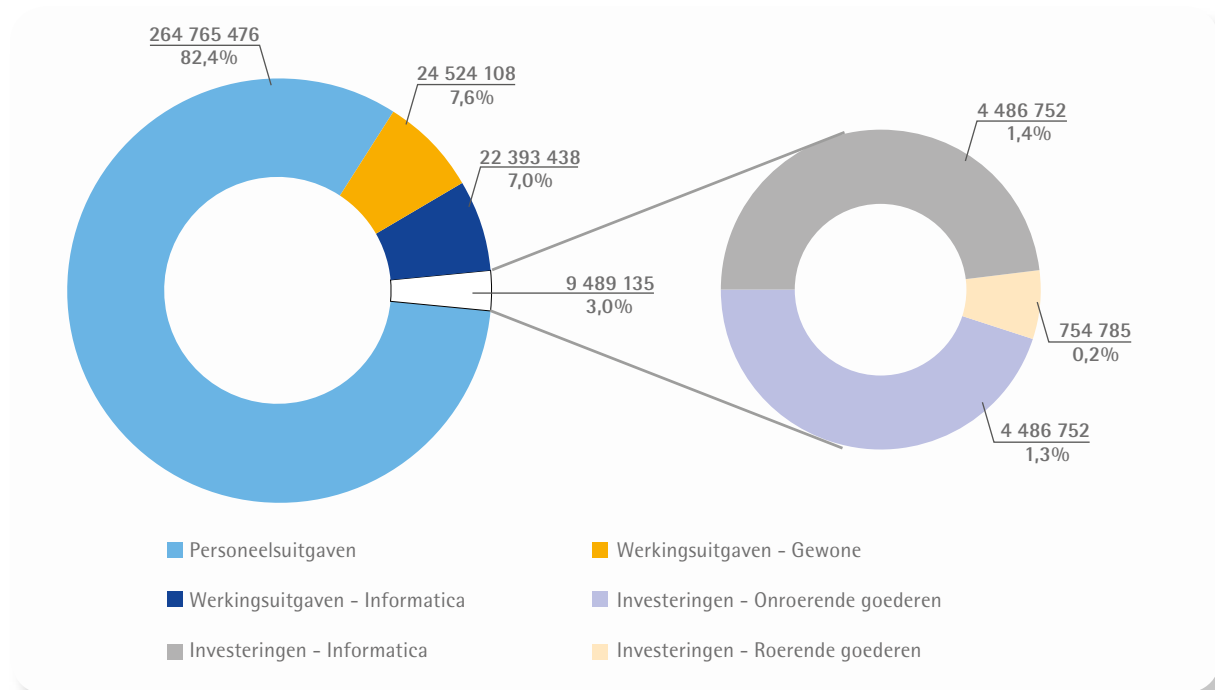
Tabel 4.2.III
Beheersbegroting uitgaven (in duizend EUR)

	2013	2014	Verschil	
			Absoluut	In %
1. Beheerskosten RVA	262 063 (86,56%)	282 994 (88,11%)	+ 20 931	+ 7,99
2. Werkingskosten PWA	29 531 (9,75%)	31 222 (9,72%)	+ 1 691	+ 5,73
3. Werkingskosten RVA-PWA	114 (0,04%)	107 (0,03%)	- 6	- 5,58
4. Overdracht van reserves PWA	4 499 (1,49%)	0 (0,00%)	- 4 499	- 100,00
5. Diverse uitgaven	6 547 (2,16%)	6 849 (2,13%)	+ 302	+ 4,61
Totaal uitgaven	302 753 100%	321 172 100%	+ 18 419	+ 6,08

De beheerskosten RVA stegen in 2014 met 20,93 miljoen EUR (282,99 miljoen EUR in 2014 t.o.v. 262,06 miljoen EUR in 2013), wat zich grotendeels situeerde binnen de personeelsuitgaven en bij de verbruikskosten; de investeringsuitgaven daarentegen kenden een lichte daling.

De personeelskosten stegen met 18,82 miljoen EUR ten opzichte van vorig jaar en dit is hoofdzakelijk te wijten aan het feit dat de voor de maand december betaalde bezoldigingen op het lopende jaar dienden aangerekend (15,73 miljoen EUR).

Grafiek 4.2.I
Totaal Beheersbegroting 2014



De "werkingskosten PWA" omvatten de personeelskosten en verbruikskosten van het contingent PWA-contractuelen. De "werkingskosten RVA-PWA" omvatten de verbruikskosten en aankopen van vermogensgoederen door het RVA-personeel dat ten laste is van het PWA-budget. De "overdracht van reserves PWA" omvat de opbrengst van de facturatie van de personeelskosten van de gedetacheerde PWA-personeelsleden die werden ingeschakeld in de erkende ondernemingen "dienstencques". Deze laatste wordt vanaf 2014 onder de opdrachten geboekt.

De "diverse uitgaven" omvatten de aflossing van de hypothecaire lening Brussel en de werkingskosten te verhalen op het FSO.

4.2.3.2 Ontvangsten

Tabel 4.2.IV
Beheersbegroting ontvangsten
(in duizend EUR)

	2013	2014	Absoluut	Vershil In %
1. Ontvangsten globaal beheer	0 (0,00%)	0 (0,00%)	+ 0	-
2. Specifieke sociale bijdragen	4 499 (10,85%)	0 (0,00%)	- 4 499	- 100,00
3. Tussenkomen	19 810 (47,78%)	19 810 (53,17%)	+ 0	+ 0,00
4. Diverse ontvangsten	17 150 (41,37%)	17 449 (46,83%)	+ 299	+ 1,74
Totaal ontvangsten	41 459 100%	37 259 100%	- 4 200	- 10,13

De "ontvangsten globaal beheer-beheersbegroting" zijn nihil in het jaar 2014, evenals de specifieke sociale bijdragen die de overdracht van de opbrengst van de facturatie dienstencheques naar het globaal beheer omvatten (zie ook 4.2.3.1). Alle ontvangsten globaal beheer moeten immers onder de opdrachten geboekt worden.

De werkingskosten van de PWA-activiteiten worden gefinancierd door een toewijzingsfonds met middelen uit de alternatieve financiering (een gedeelte van de BTW-ontvangsten).

De diverse ontvangsten omvatten de diverse terugvorderingen van de RVA, de PWA en het FSO.

4.2.4 *De activiteiten van de Financiële diensten in 2014*

4.2.4.1 *Inspectie van de boekhouding van meewerkende instellingen*

De uitbetalingsinstellingen ontvangen maandelijks voorschotten voor de betaling van de sociale uitkeringen en voor de financiering van hun werking (de zogenaamde administratiekosten).

De RVA controleert de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen.

De boekhouding van de sociale prestaties bevat de registratie van de betalingen van de uitkeringen door de uitbetalingsinstellingen en de verificatieresultaten van de werkloosheidsbureaus van de RVA. In 2014 voerde de RVA 570 controles uit op die boekhouding:

- 456 controles op de juistheid van de aanrekening van de voorschotten van de RVA;
- 114 controles op de overeenstemming tussen de boekhouding van de RVA en die van de uitbetalingsinstellingen.

In de beheersboekhouding van de uitbetalingsinstellingen worden de kosten en de opbrengsten in verband met de werking geregistreerd. In 2014 zijn op die boekhouding 159 controles uitgevoerd:

- 108 controles naar de juistheid van de aanrekeningen;
- 51 controles naar de tenlastelegging van de interestenprovisie (afboeking dubieuze debiteuren).

Ook de specifieke boekhouding van de uitgaven verbonden aan de betaling van de PWA-cheques aangeboden door de PWA-werknemers wordt gecontroleerd.

Behalve de controle van voornoemde boekhouding bij de uitbetalingsinstellingen worden ook de boekhoudingen van de PWA-agentschappen gecontroleerd. De RVA gaat na of die agentschappen een kwart van de middelen die ze ontvangen van de uitgever van de PWA-cheques investeren in opleidingen voor de werklozen die bij hun agentschap ingeschreven zijn. Voldoen ze niet aan die wettelijke verplichting, dan vraagt de RVA een overeenkomstig bedrag te storten aan het globaal beheer van de RSZ. Voor de uitgavenperiode 2011-2012 voldeed 89,80% van alle PWA's volgens de recentste cijfers

aan die verplichting. Het totaal aan uitgaven voor opleidingen bedroeg 1 043 000 EUR. Aan de hand van een checklist gebeurt jaarlijks een voorafgaande controle van de boekhoudingen van de PWA's door de PWA-coördinatoren van de werkloosheidsbureaus. Die precontroles tonen aan waar het noodzakelijk is voor de Inspectie boekhouding om uitgebreidere controles op een aantal PWA's uit te voeren.

4.2.4.2 *Liquiditeitsbeheer van de uitbetalingsinstellingen*

De RVA heeft als taak de uitbetalingsinstellingen onder alle omstandigheden tijdig te voorzien van de noodzakelijke geldmiddelen voor de betaling van de sociale uitkeringen. Die opdracht werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst.

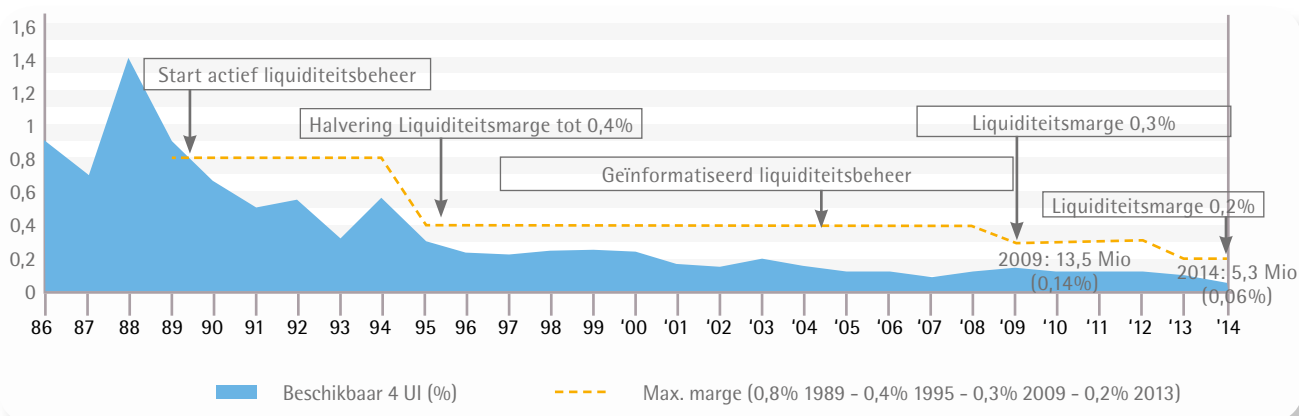
Een beperkte reserve aan geldmiddelen stelt de uitbetalingsinstellingen in staat om onvoorzienbare dagelijkse schommelingen in de uitgaven op te vangen. Met het oog op een zo efficiënt mogelijk beheer van de middelen van de sociale zekerheid waakt de RVA erover dat die reserve voldoende is, maar beperkt blijft.

De gemiddelde liquiditeitsmarge bij de uitbetalingsinstellingen bedroeg in 2014 slechts 0,06% van de jaaruitgaven.

De toegenomen informatisering en de doorgedreven samenwerking tussen de RVA en de uitbetalingsinstellingen maakten het mogelijk om het liquiditeitsbeleid verder te verfijnen. De maximale liquiditeitsmarge werd van 0,3% naar 0,2% verlaagd. De invoering van een tweede, lagere liquiditeitsdrempel in 2013 zorgde voor een verdere daling van de liquiditeiten bij de UI. Private uitbetalingsinstellingen die rigoureuze inspanningen leveren en onder 0,15% blijven, ontvangen daarvoor een vergoeding. Die vergoeding stimuleert de uitbetalingsinstellingen tot aanhoudende extra inspanningen waardoor er structureel minder middelen in omloop zijn ter financiering van de werkloosheid.

Het resultaat van de beheersing van de liquiditeiten kan uit de volgende grafiek afgeleid worden:

Grafiek 4.2.II



4.2.4.3 Thesauriebeheer

In 2014 startte de RVA met een thesaurie van 68,8 miljoen EUR. Op 31 december 2014 werden de geldmiddelen beperkt tot 93,5 miljoen EUR.

Aangezien het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid de RVA financiert volgens zijn reële thesauriebehoefte, vergt dat een accuraat thesauriebeheer.

Voor iedere werkdag mogen de beschikbare tegoe-den op de BNP Fortis-rekening van het globaal be-heer niet hoger zijn dan 5% van de maanduitgaven uit het uitgavenbudget 2014 sector sociale zekerheid.

Het thesauriebeheer vergt een continue opvolging om alle betalingen van de RVA die variëren van klei-nere betalingen (facturen, debetnota's ...) tot de grote betalingen, zijnde de voorschotten voor de sociale prestaties tijdig en met een minimum aan werkingsmiddelen uit te kunnen voeren.

4.2.4.4 Kostprijscalculatie

De RVA maakt jaarlijks een kostprijscalculatie: de kostprijs van de verschillende basisopdrachten, per kostenplaats, wordt berekend. Zo heeft de RVA een nauwkeurig zicht op hoeveel de verschillende opdrachten kosten.

Tabel 4.2.V
Werkingskosten 2013 (in duizend EUR)

Kosten- plaatsen	Operationele kosten	Support- kosten	Full-cost 2013	%	Full-cost 2012	Vershil 2013 - 2012	%
Buitendiensten RVA	166 599,61	21 112,06	187 711,67	64,67	182 454,26	5 257,41	2,88
Hoofdbestuur RVA	44 075,18	27 614,35	71 689,53	24,70	68 569,25	3 120,28	4,55
PWA	25 472,37	-	25 472,37	8,78	31 808,55	- 6 336,18	- 19,92
FSO	5 405,68	-	5 405,68	1,86	5 133,47	272,21	5,30
Totaal	241 552,85	48 726,41	290 279,25	100,00	287 965,54	2 313,72	0,80

In 2013 dalen de personeelskosten met 1,10% vergeleken met 2012. De toename tengevolge van de indexaanpassing (+2,33%) wordt gecompenseerd door een daling van de reële uitgaven (-3,43%).

De meeruitgaven aan anciënniteit en bevordering (+ 0,39%) en de pensioenlasten van de statutairen (+0,30%) worden overtroffen door een daling van de uitgaven op andere domeinen, waaronder als belangrijkste te vermelden een daling van de competentietoelagen (-2,01%) en een daling ten gevolge van de vermindering van het personeelsbestand (-0,82%).

Deze daling van de personeelskosten gecombineerd met een stijging van de informaticakosten en de andere werkingskosten resulteert in een globale stijging van de werkingskosten met 0,80%.



4.3

De support- diensten

De Algemene Directie Support is een van de vier algemene directies van de RVA. De Algemene Directie Support bestaat uit de directies ICT, Werkprocessen, Werken en Materieel en de Taaldienst. De activiteiten van die directies zijn vrij verschillend hoewel ze alle vier zorgen voor materiële of technische ondersteuning van het personeel en van de sociaal verzekerden.

In 2014 zijn ze hun impact op het milieu blijven verminderen, onder andere door te beantwoorden aan de EMAS-vereisten, door duurzame aankopen te doen en duurzame werken uit te voeren, door het ontwikkelen van elektronische diensten ...

4.3.1 *De directie ICT*

4.3.1.1 *Haar opdrachten*

De directie ICT is een belangrijke logistieke dienst van en voor de RVA. De medewerkers van de directie ICT analyseren samen met de klant zijn behoeften, maken de nodige functionele en technische analyse op, programmeren en testen de toepassingen en stellen die ter beschikking van de "business". De directie zorgt ook permanent voor het updaten van de geleverde toepassingen.

Ze helpt de klant ook in zijn zoektocht naar nuttige informaticatools op de markt en verzorgt de integratie ervan binnen de RVA. In die zin staat de directie ICT ten dienste van alle RVA-medewerkers maar ook indirect van alle externe klanten die gebruik maken van haar diensten. ICT ontwikkelt toepassingen zoals de elektronische aanvraag van onderbrekingsuitkeringen (E-LO+) en de elektronische controlekaart (C3) om onlinediensten te kunnen bieden aan de burgers (cf. hoofdstuk 3.12 gewijd aan de elektronische diensten). De directie beheert verder de informatica-infrastructuur en volgt de technische evolutie ervan op. Ze zorgt ook voor technische ondersteuning van de gebruikers, via een helpdesk die steeds meer evolueert naar een echte "service desk".

In 2014 is de directie ICT zich beginnen reorganiseren op basis van de ITIL-principes, om zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden aan de behoeften van de gebruikers. ITIL is een bibliotheek voor de infrastructuur van de informatietechnologieën die een geheel van werken groepeerd met best practices van het managementinformatiesysteem (proces en procedures). De reorganisatie wordt ondersteund door het gebruik van de software 'Omnitracker', die een permanente opvolging mogelijk maakt van alle ICT-processen (Change Management, Incident Management ...).

4.3.1.2

De belangrijkste verwezenlijkingen in 2014

De ICT-dienst van de RVA voorziet zowel het personeel als de klanten van de Rijksdienst van moderne en gebruiksvriendelijke informaticatoepassingen en -structuren. Voor de interne klanten ontwikkelt de directie ICT zeer belangrijke en nuttige toepassingen om een kwaliteitsvolle en snelle dienstverlening te verzekeren.

In 2014 werd het systeem UAM (User Access Management) verfijnd om de creatie-, bijwerkings- en stopzettingstijd van de toegangsmachtigingen van de gebruikers te verkorten en om de kwaliteit te verbeteren van de basisinformatie die gebruikt wordt voor dat beheer, waarbij de gebruikersprofielen gedefinieerd worden op basis van de gegevens van human resources (HRIS).

Ten slotte heeft de directie ICT meegewerkt aan de keuze van informaticapakketten die binnen een aantal directies werden aangekocht of ter beschikking gesteld. De directie garandeert de implementatie van elk van die tools binnen het netwerk en het beheer van de toegangen. Dat is het geval voor het platform LeD space, een volledig nieuw beheersprogramma voor de opleidingen, dat op 24 september 2014 ter beschikking werd gesteld van alle medewerkers.

De implementatie van de elektronische datatelefonie (VOIP) werd voortgezet en afgerond in 2014 voor alle vestigingen van de RVA. Dat systeem biedt nieuwe mogelijkheden op het vlak van telefonie en maakt e-mail-to-fax mogelijk.

Wat e-mails betreft, heeft de directie ICT een systeem van gezamenlijke mailboxen voor verschillende gebruikers (een mailbox voor een dienst), dat ze voordien zelf heeft ontwikkeld, ten volle benut om 12 standaardmailadressen te creëren per bureau, die overeenkomen met 12 diensten.

Het project voor de virtualisering van de RVA-servers werd voortgezet in 2014 en zal kunnen worden afgerond in 2015. Meer dan honderd servers werden vervangen door 12 zeer krachtige servers. Die virtualisering van de servers zorgt voor een daling van de onderhoudskosten en van het elektriciteitsverbruik. Bovendien wordt het beheer soepeler.

In het kader van de geleidelijke vernieuwing van de infrastructuur en in het kader van het telewerk is ICT de vaste werkposten geleidelijk blijven vervangen door draagbare computers. Dat project werd in december 2014 afgerond.

Het project voor de rationalisering van het printer- en fotokopieermachinebestand van de RVA werd voortgezet in 2014. Het gaat om het vervangen van de oude machines door een beperkt aantal multifunctionele apparaten (MFP), die zowel als fotokopieermachine, printer en scanner kunnen worden gebruikt. Eind 2014 waren alle fotokopieermachines van de RVA vervangen en het totale aantal printers (met inbegrip van de nieuwe MFP's) was al vermindert met meer dan honderd eenheden. In het begin, in 2013, had de RVA ongeveer 100 fotokopieermachines en 900 printers. De beoogde doelstelling is ongeveer 400 MFP-printers in totaal.

4.3.2

De activiteiten van de directie Werkprocessen

De directie Werkprocessen staat ten dienste van de productiediensten in de kantoren van de RVA en in het hoofdbestuur maar ook van de externe partners. Haar taak is om de processen waar mogelijk en indien wenselijk te informatiseren. Ze stelt ook richtlijnen en schema's op om informatie te leveren over de toepassingen die ze heeft uitgewerkt. Ze begeleidt de gebruikers en promoot de toepassingen. Ze beschikt ook over een helpdesk waaraan de gebruikers hun vragen kunnen stellen. De directie werkt steeds nauw samen met de eindgebruikers van hun producten en met de externe partners.

In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de realisaties ten dienste van de productiediensten van de Rijksdienst en van de partners van de RVA. Consulteer het hoofdstuk 3.12 voor details over de realisaties in 2014 betreffende de elektronische dienstverlening (controlekaart C3, elektronische aanvraag om onderbrekingsuitkeringen (E-LO+), gebruik van sms'en in het kader van Dispo).

4.3.2.1

Lopende projecten

De automatiseringsprojecten waarvoor de directie Werkprocessen verantwoordelijk is, zijn vaak meerjarenprojecten die een studiefase, een analysefase, een ontwikkelingsfase en een testfase moeten doorlopen vooraleer ze in productie worden gesteld. Ook na de ingebruikname worden de toepassingen regelmatig bijgestuurd in functie van de veranderingen in de reglementering of van de opmerkingen van de medewerkers op het terrein.

Een aantal lopende meerjarenprojecten werd voortgezet in 2014 en zal gerealiseerd zijn in 2015. Het gaat bijvoorbeeld om:

- de optimalisering van het terugvorderingsproces (Optirec);
- de informatisering van de activiteiten betreffende de gerechtelijke procedures (Jupro);
- de verbetering van de behandeling van de anomalieën bij de aanvragen voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet (Analogic);
- de modernisering van de toelating tot elektronische betaling die door de RVA wordt verstuurd naar de uitbetalingsinstelling (C2 xml);
- de informatisering van de terugvorderingsprocedure uitgevoerd door de uitbetalingsinstelling, wat het voor de RVA mogelijk maakt om te vermijden dat hij een onverschuldigde uitgave goedkeurt (C10.1).

4.3.2.2

Verwezenlijkingen in 2014

Toepassing C9 Management

De toepassing C9 Management is bedoeld voor de diensten Toelaatbaarheid en Vrijstellingen om de stand van zaken van hun dossiers op te volgen. Sinds half juli zijn er een aantal nieuwe functies (behandelingstermijn en saldo van de dossiers) toegevoegd aan die toepassing.

Dispo J

De reglementering betreffende de activering van de werkzoekenden evolueert. Sinds 2013 bestaat er een nieuwe procedure voor de activering van het zoekgedrag voor de jongeren in beroepsinschakelings-tijd. Ze moeten twee positieve evaluaties krijgen vooraleer ze recht hebben op uitkeringen. De eerste effectieve gesprekken werden gevoerd in februari 2014. Voor deze nieuwe procedure moesten specifieke informatiebrieven en oproepingen worden opgesteld en verstuurd. De directie Werkprocessen werd ingeschakeld voor de automatische aanmaak van die brieven en de coördinatie van de verzending ervan. Ze moest ook de beheersprogramma's voor de medewerkers die de gesprekken plannen en voeren, aanpassen aan de nieuwe reglementaire bepalingen.

ELO-Consult

Voor de werkloosheidsbureaus maakt de toepassing ELO-consult het mogelijk om de elektronische aanvragen om loopbaanonderbreking en tijdskrediet te consulteren en op te volgen. Het automatisch invullen van de modules loopbaanonderbreking is operationeel sinds begin 2014.

REGIS werkloosheid

Sinds 1 april 2014 controleren de uitbetalingsinstellingen via de procedure REGIS of de aangiften van de sociaal verzekerden correct zijn alvorens hun dossier over te maken aan de RVA. De uitbetalingsinstelling (UI) verifieert of de aangegeven gegevens overeenstemmen met de gegevens van het Rijksregister. De bedoeling is ten onrechte gestorte betalingen te vermijden door middel van die preventieve verificaties. Sinds juli 2014 behandelen de uitbetalingsinstellingen ook de berichten van het Rijksregister die betrekking hebben op de adreswijzigingen, wijzigingen van nationaliteit of wijzigingen van gezinssituatie (sinds oktober 2014 voor dat laatste type wijziging). De UI's dienen die wijzigingen in bij de RVA om een correcte betaling te garanderen. De directie Werkprocessen organiseert die uitwisseling van elektronische gegevens en heeft de bestaande RVA-toepassingen gewijzigd om die nieuwe werkmethode mogelijk te maken.

Einde van het recht op inschakelingsuitkeringen

De directie Werkprocessen heeft een programma ontwikkeld dat het de gebruikers mogelijk maakt om semi-automatisch de dossiers te beheren die de UI's eind 2014 massaal hebben ingediend om te berekenen of het recht op inschakelingsuitkeringen voor de betrokken uitkeringstrekkers kan worden verlengd.

4.3.3

De directie Werken en Materieel

Deze directie van de RVA is onder meer bevoegd voor het onroerend goed van de instelling. Ze staat in voor de aankoop of huur, de inrichting en het onderhoud van de verschillende sites. Ook de aankoop en de levering van roerende goederen behoren tot de opdrachten van de directie Werken en Materieel. Voor elke aankoop moet steeds rekening worden gehouden met alle bepalingen en wetgevingen die op het vlak van aanbestedingen moeten worden gerespecteerd. Binnen de directie werd een cel opgericht die de motor is voor het door de RVA gevolgde milieubeleid. Het is die cel die onder meer leiding en hulp biedt voor het verkrijgen van de nodige EMAS-registraties.

Ten slotte zorgt de directie ervoor dat in alle gebouwen de opgelegde regels en wettelijke bepalingen qua inrichting, onderhoud en gebruik worden gewaarborgd.

4.3.3.1

Ecologie

Sinds mei 2013 heeft de RVA een EMAS-registratie voor het gebouw van het hoofdbestuur. In dat kader gebruikt de Rijksdienst sinds 2012 een milieubeheersysteem (MBS) om zijn milieuprestaties continu te evalueren en te verbeteren. Elk jaar verifieert een interne en externe audit of de milieudoelstellingen die zijn opgenomen in het milieubeleid van de RVA, en dat beschikbaar is op onze website, werden nageleefd.

De RVA heeft de EMAS-registratie uitgebreid naar de gebouwen die hij in eigendom heeft (cf. artikel 127 van de Bestuursovereenkomst 2013-2015). In augustus 2014 werd de registratie van de RVA dus uitgebreid naar de WB's van Brugge, Charleroi en Gent.

De cijfers betreffende het verbruik van elektriciteit, stookolie en gas van de vier entiteiten van de RVA die een milieubeheersysteem toepassen, vertonen een algemene dalende tendens of een stabilisering.

In 2014 voeren nog 8 bureaus een MBS in in het kader van EMAS. De betrokken bureaus zijn: Bergen, La Louvière, Doornik, Antwerpen, Oostende, Vilvoorde, Turnhout en Kortrijk.

4.3.3.2

Het patrimonium van de RVA

De RVA heeft naast een hoofdbestuur op twee locaties (Keizerslaan 7 en Hospigebouw), 30 lokale kantoren in heel België en nog een aantal andere gebouwen (centraal magazijn, studiecentrum in Walcourt ...). 23 RVA-kantoren zijn op dit moment gehuisvest in een gebouw dat de RVA in eigendom heeft, 7 werkloosheidsbureaus zitten in huurkantoren.

In 2014 verhuisden drie kantoren naar een nieuwe, modernere locatie. In januari is het bureau van Nijvel verhuisd, in februari dat van Mechelen en in oktober was het de beurt aan het bureau van Aarlen. De werkloosheidsbureaus van Mechelen en Aarlen zijn ingericht in landschapsbureaus en passen de 'new way of working' toe: elke avond worden de bureaus netjes opgeruimd (clean-deskprincipe). Niemand beschikt dus nog over een vast bureau. Het gaat voortaan om gedeelde werkplekken.

De renovatiewerken in het RVA-kantoor van Brussel zijn in 2014 van start gegaan.

4.3.4

De Taaldienst

De Taaldienst van de RVA vertaalt teksten van en naar de 24 officiële talen van de Europese Unie. In 2014 heeft hij 7 043 bladzijden van minstens 500 woorden/blad vertaald, en documenten nagelezen. De meeste van die vertalingen werden ook gereviseerd. Deze dienst heeft ook talrijke simultaanvertalingen gerealiseerd, onder andere voor buitenlandse delegaties die op bezoek waren bij de Rijksdienst. Hij stelt voor het voltallige personeel een woordenboek ter beschikking met termen die betrekking hebben op de sociale zekerheid in het algemeen en op de RVA in het bijzonder, en geeft hen taaltips via het intranet.



5

*Het Fonds tot vergoeding van de in
geval van sluiting van ondernemingen
ontslagen werknemers (FSO)*

Inleiding

2014 is een bijzonder jaar voor het Fonds want het zorgt voor het eerst sinds 2008 voor een lichte kentering:

- het aantal faillissementen en het banenverlies daalde. In totaal gingen er 10 822 ondernemingen failliet in 2014, dit zijn er 891 minder dan in 2013 (- 7,61%). Hiervan stelden 3 960 ondernemingen personeel tewerk (- 8,38% t.o.v. 2013), waardoor het banenverlies in 2014 opnieuw onder de kaap van de 30 000 daalde. Ondanks de positieve tendens verloren nog steeds 28 534 mensen in 2014 hun job (- 5,12% t.o.v. 2013).
- Het Fonds diende minder dossiers te onderzoeken zowel op ondernemingsniveau (naar gefailleerde ondernemingen) als op individueel vlak (aanvragen ingediend door werknemers die getroffen werden door een faillissement). Het Fonds opende 11 066 nieuwe sluitingsdossiers (- 6,23% t.o.v. 2013) en ontving 22 276 nieuwe individuele aanvragen om een tegemoetkoming voor lonen en vergoedingen die de werkgever nog verschuldigd was (- 0,94% t.o.v. 2013).
- Eenzelfde positieve evolutie valt op te merken in de tussenkomst van het Fonds in 2014. 25 562 werknemers (t.o.v. 24 456 werknemers in 2013) ontvingen een vergoeding van het Fonds en dit voor een totaal bedrag van 219 543 252,09 EUR, d.i. een daling van - 1,60% of - 13 566 796,86 EUR in vergelijking met 2013.

- Het Fonds betaalde 211 167 750,22 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (- 16% t.o.v. 2013).
- Ondanks de lichte kentering merkbaar in economische context, in het aantal nieuwe dossiers en aanvragen blijft de productiviteit van de productiediensten in 2014 hoog. Er worden meer werknemers betaald en dit met minder personeel. Het personeelseffectief van het Fonds daalde in 2014 verder naar 70,91 budgettaire eenheden (- 3,26% t.o.v. 2013).

Het Fonds behoudt in 2014 zijn focus op een optimale dienstverlening aan zijn klanten. In het najaar werd de elektronische samenwerking uitgebreid voor werknemersorganisaties. Het Fonds verwittigt de dossierbeheerders sinds november 2014 per e-mail zodra er vragen zijn over aanvraagformulieren (F1) van ontslagen werknemers. In de internettoepassing (e-gofso) kan de dossierbeheerder die vragen bekijken en vervolgens online de antwoorden invullen en doorsturen. Die antwoorden komen vervolgens terecht in de automatische workflow van het Fonds.

Daarnaast voerde het Fonds een enquête uit naar de kwaliteit van de telefonische dienstverlening aan zijn externe klanten. In totaal werden 130 mensen bevraagd. 85,9% van de respondenten was tevreden tot zeer tevreden over het telefonische onthaal en 93% was tevreden tot zeer tevreden over de vriendelijkheid en hulpvaardigheid van de telefoniste. Ongeveer 83,5% van de ondervraagde klanten kreeg een duidelijk antwoord op al zijn vragen. De resultaten getuigen van een kwaliteitsvolle telefonische dienstverlening en dit ondanks de kinderziekten die opdoken bij de omschakeling van de klassieke telefonie naar de VolP-telefonie. Het nieuwe telefoniesysteem biedt ruimte voor meetbare verbetering van de kwaliteit van de telefonische dienstverlening in de toekomst. Eind 2014 polste het Fonds via een tweede enquête bij de curatoren naar de tevredenheid over zijn dienstverlening. De resultaten zullen in 2015 worden geanalyseerd en zullen leiden tot concrete verbetervoorstellen.

In 2014 ontving het Fonds het Recognised for Excellence certificaat EFQM met een maximum van 5 behaalde sterren. Deze externe erkenning door een jury van experts kwam er na een uitgebreid assessment. Het ontvangen label is het hoogste niveau van erkenning inzake kwaliteitsvolle dienstverlening en goed beheer en is een bekroning voor de organisatie en voor de inzet van de medewerkers.

Omdat de inzet van de medewerkers cruciaal is voor de werking van de organisatie werd in 2014 naar tweejaarlijkse gewoonte ook een personeelsbevraging georganiseerd die peilt naar de tevredenheid van de interne klant. Ongeveer 90% van de medewerkers is over het geheel tevreden met zijn werk. Voor 35 van de 60 vragen was er een verbetering van de resultaten, voor 22 vragen was er een daling en voor 3 vragen was er een status quo in vergelijking met de resultaten van 2012. Het Fonds slaagt erin om via verbeteracties de 10 slechtst scorende resultaten uit de voorgaande enquête in 2012 met minstens 5% te verbeteren. De resultaten van de nieuwe enquête zullen in 2015 onder de loep worden genomen en een aanzet leveren tot verbetering in de volgende enquête die is gepland in 2016.

5.1

Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving

Naar jaarlijkse gewoonte werden ook in 2014 de koninklijke besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen (drie KB's van 14.02.2014 – BS 12.03.2014) en het koninklijk besluit betreffende de alternatieve financiering (KB van 10.04.2014 – BS 09.05.2014) gepubliceerd.

Dit waren in 2014 de enige wijzigingen in de Sluitingswetgeving.

5.2

Uitvoering van de opdrachten van het Fonds

5.2.1

Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings

In 2014 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen en herstructurerings 216 466 435,69 EUR.

Tabel 5.2.1
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2010

Jaar	Sluitingsvergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggingsvergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Extra-statutaire uitgaven	Sabena	Totaal
2010	* 6 396 936,43	* 138 950 742,72	2 030 709,51	* 9 653 969,52	1 166 010,99	1 935 887,55	160 134 256,72
2011	9 771 032,77	157 300 637,13	1 956 199,94	* 7 112 225,77	1 044 157,91	664 955,65	177 849 209,17
2012	11 193 973,00	153 185 262,41	1 332 781,07	* 7 331 414,85	806 981,90	471 799,23	174 322 212,46
2013	10 233 811,91	198 312 268,97	2 194 940,59	7 749 438,29	281 770,22	407 430,20	219 179 660,18
2014	11 392 272,37	194 103 881,47	3 237 916,24	7 345 009,84	15 728,23	371 627,54	216 466 435,69
Verschil 2014/2013	+ 1 158 460,46	- 4 208 387,50	+ 1 042 975,65	- 404 428,45	- 266 041,99	- 35 802,66	- 2 713 224,49
Evolutie 2014/2013 (in %)	+ 11,32	- 2,12	+ 47,52	- 5,22	- 94,42	- 8,79	- 1,24

* Deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructureringsdossier.

Tabel 5.2.II
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2010

Jaar	Sluitingsvergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggingsvergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Extra-statutaire uitgaven	Sabena	Totaal
2010	*5 224	* 14 878	671	* 2 719	251	132	23 875
2011	7 668	16 608	693	* 2 476	238	248	27 931
2012	7 783	16 335	439	* 2 642	218	118	27 535
2013	7 789	19 176	656	2 706	108	103	30 538
2014	8 218	20 361	969	2 617	11	95	32 271
Vershil 2014/2013	+ 429	+ 1 185	+ 313	- 89	- 97	- 8	+ 1 733
Evolutie 2014/2013 (in %)	+ 5,51	+ 6,18	+ 47,71	- 3,29	- 89,81	- 7,77	+ 5,67

* Deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructureringsdossier.

De daling van het aantal faillissementen, het banenverlies en het aantal nieuwe dossiers dat wordt opgestart in 2014 vertaalt zich nog niet in de uitgaven van 2014 omdat de gemiddelde behandelingstermijn van een sluitingsdossier om wettelijke redenen ongeveer een jaar bedraagt. Vandaar dat de gevolgen van de economische en financiële crisis nog zichtbaar zijn in de uitgaven van 2014. Ten opzichte van 2013 is er weliswaar een daling van het betaalde bedrag (- 1,24%) maar stijgt het aantal begunstigden (+ 5,67%). Indien een vergelijking wordt gemaakt met 2007, het jaar vóór de crisis, zijn de uitgaven bijna verdubbeld (+ 88,02%).

Er dient opgemerkt te worden dat een begunstigde meer dan één type vergoeding kan ontvangen in hetzelfde jaar (voorbeeld: sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen). In totaal kregen 25 216 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2014 (tegen 24 021 personen in 2013).

De belangrijkste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

- **Contractuele vergoedingen (194 103 881,47 EUR)**

In 2014 ontvingen 20 361 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 194 103 881,47 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 9 533,12 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 89,67% van de totale uitgaven van het Fonds.

Sinds het begin van de economische crisis stegen de uitgaven voor contractuele vergoedingen jaarlijks (met uitzondering van het jaar 2012 waar er een lichte daling merkbaar was). In 2013 kenden de uitgaven voor contractuele vergoedingen opnieuw een spectaculaire stijging (+ 29,46%). Ondanks de stijging van het aantal vergoede werknemers (+ 6,18%) daalden de uitgaven voor contractuele vergoedingen licht in 2014 (- 2,12%).

Die daling is uitsluitend het gevolg van een lagere gemiddelde kostprijs (- 7,82%). Ondanks de lichte daling bereikten de uitgaven voor contractuele vergoedingen opnieuw een bijzonder hoog niveau.

Rekening houdend met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier, werden in 2014 voornamelijk de werknemers vergoed waarbij de sluiting van de onderneming plaatsvond in het jaar 2013.

- **Bedrijfstoeslag, voorheen de aanvullende vergoeding bruggensioen (7 345 009,84 EUR)**

In 2014 betaalde het Fonds aan 2 617 verschillende begunstigden een bedrijfstoeslag. Dit komt overeen met een totaal bedrag van 7 345 009,84 EUR, wat 3,39% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 285,59 EUR.

In tegenstelling tot de dalende tendens die sinds 2002 zichtbaar was, stegen de uitgaven voor bedrijfstoeslag in 2012 en 2013 om terug te dalen in 2014 (- 5,22%). Deze daling vloeit zowel voort uit een daling van het aantal begunstigden (- 3,29%) als uit een vermindering van de gemiddelde maandelijkse vergoeding (- 4,83%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoeslag zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde de dienst in 2014 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 461 nieuwe dossiers. Gezien het Fonds in 499 dossiers stopte met betalen, daalde het aantal begunstigden.

- **Sluitingsvergoedingen (11 392 272,37 EUR)**

In 2014 ontvingen 8 218 werknemers een sluitingsvergoeding voor een totaal bedrag van 11 392 272,37 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 1 386,26 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 5,26% van de totale uitgaven van het Fonds.

De uitgaven inzake sluitingsvergoeding bereikten in 2012 het hoogste niveau in 10 jaar en het 5^{de} hoogste niveau sinds het bestaan van het Fonds. Na een daling in 2013 stegen de uitgaven inzake sluitingsvergoeding in 2014 bijna tot het niveau van 2012.

De stijging van de uitgaven in 2014 is te wijten aan zowel de stijging van het aantal begunstigden (+ 5,51%) als door een verhoging van de gemiddelde kostprijs van 1 313,88 EUR naar 1 386,26 EUR (+ 5,51%).

De sluitingsvergoeding wordt berekend op de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

- **Overbruggingsvergoedingen (3 237 916,24 EUR)**

Er werd in 2014 aan 969 werknemers een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaal bedrag van 3 237 916,24 EUR. Dit komt neer op gemiddeld 3 341,50 EUR per begunstigde. Deze uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 1,50% van de totale uitgaven van het Fonds. Gezien het zeer kleine aandeel in de totale uitgaven kunnen we hier niet spreken over bepaalde tendensen.

- **De extra-statutaire uitgaven (inclusief de tegemoetkomingen in het extra-statutair dossier Sabena)**

Bij sommige sluitingen is een CAO niet tegenstelbaar aan het Fonds. Het Beheerscomité heeft in deze gevallen de bevoegdheid om het Fonds de toestemming te verlenen de rol van sociaal secretariaat op te nemen voor de werklozen met bedrijfstoeslag van deze ondernemingen. Voor het vervullen van deze taken zijn het de overheid, de regionale investeringsmaatschappijen of andere overheden die voorafgaandelijk de nodige financiële middelen ter beschikking dienen te stellen van het Fonds.

De uitgaven voor de extra-statutaire activiteiten bedroegen 15 728,23 EUR in 2014, en dit voor rekening van Sogepa (voor de onderneming Forges de Clabecq) en de FOD Mobiliteit en Transport (voor de onderneming Hoverspeed). De extra-statutaire uitgaven kenden reeds enkele jaren een dalende tendens gezien er geen nieuwe dossiers meer werden toegewezen aan het Fonds. Net zoals in voorgaande jaren bereikten er opnieuw een groot aantal begunstigden de pensioenleeftijd in 2014.

Het Sociaal Plan Sabena, gesloten op 8 november 2001 tussen de regering en de werknemersorganisaties, voorziet naast de wettelijke vergoedingen in verschillende types van geïndividualiseerde vergoedingen (volgens anciënniteit, loon, leeftijd en het statuut van de werknemer). Het Fonds voert de betaling van deze vergoedingen uit voor rekening van de Belgische staat. In 2014 heeft het Fonds 371 627,54 EUR betaald in het kader van dit sociaal plan.

5.2.2

Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen

De uitbreiding van het toepassingsgebied van de sluitingswet naar de socialprofitsector en de vrije beroepen, had tot gevolg dat in juli 2008 voor het eerst slachtoffers van sluitingen in deze sector werden uitbetaald.

In 2014 nam het Bijzonder Comité in 64 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Het Fonds betaalde in 2014 3 076 816,40 EUR uit aan 346 verschillende werknemers in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Tabel 5.2.III

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2010

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Totaal
2010	3 541 977,75	182 235,43	3 724 213,18
2011	4 369 781,18	162 529,19	4 532 310,37
2012	3 532 861,33	103 956,94	3 636 818,27
2013	3 868 296,41	62 092,36	3 930 388,77
2014	3 042 963,31	33 853,09	3 076 816,40
Verschil 2014/2013	- 825 333,10	- 28 239,27	- 853 572,37
Evolutie 2014/2013 (in %)	- 21,34	- 45,48	- 21,72

Tabel 5.2.IV

Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2010

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Totaal
2010	181	58	239
2011	359	52	411
2012	335	44	379
2013	414	26	440
2014	335	15	350
Verschil 2014/2013	- 79	- 11	- 90
Evolutie 2014/2013 (in %)	- 19,08	- 42,31	- 20,45

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

- **Contractuele vergoedingen**

In 2014 ontvingen 335 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 3 042 963,31 EUR. Dit is een sterke daling ten opzichte van 2013 (- 21,34%). De uitgaven contractuele vergoedingen socialprofitsector bereikten daarmee het laagste niveau sinds 2008. Niet enkel het aantal begunstigden nam sterk af (- 19,08%) maar ook de gemiddelde kostprijs per rechtgebende daalde van 9 343,71 EUR naar 9 083,47 EUR (- 2,79%).

In 2014 werden er contractuele vergoedingen betaald in een kleiner aantal ondernemingsdossiers (86 dossiers in 2014 tegen 90 dossiers in 2013).

- **Bedrijfstoeslag, voorheen de aanvullende vergoeding brugpensioen**

In 2014 ontvingen 15 werklozen met bedrijfstoeslag een vergoeding van het Fonds voor een totaal bedrag van 33 853,09 EUR. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 273,01 EUR.

Het aantal begunstigden daalde sterk (- 42,31%) net zoals in de voorgaande jaren. In 2014 werd begonnen met de betaling van 1 nieuwe werkloze met bedrijfstoeslag. Daarentegen kon het Fonds de betaling in 8 dossiers afsluiten. De gemiddelde maandelijkse kostprijs steeg (+ 10,80%).

5.2.3 Tijdelijke werkloosheid

Tabel 5.2.V

Evolutie van het aandeel dat het Fonds draagt in de uitgaven van de RVA voor tijdelijke werkloosheid sinds 2010

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2010	220 970 000,00	+ 18 840 323,35	239 810 323,35	- 26,19
2011	196 204 000,00	+ 52 845 665,00	249 051 676,00	+ 3,85
2012	227 895 497,22	+ 1 518 502,78	229 414 000,00	- 7,88
2013	249 090 000,00	+ 11 072 156,34	251 162 156,34	+ 9,48
2014	192 459 000,00	+ 18 708 750,22	211 167 750,22	- 15,92

Teneinde de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid, te responsabiliseren, draagt het Fonds, via financiering door de werkgevers, 33% van de uitgaven die de RVA doet in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders (art. 53 van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluitingen van ondernemingen). Bovendien bepaalt de wet van 12 april 2011 tot verlenging van de crisismaatregelen (BS 28.04.2011) dat het Fonds een deel van de kost (27%) van de vergoeding voorzien voor "schorsing bedienden wegens werkgebrek" op zich neemt.

In 2014 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 211 167 750,22 EUR.

Overeenkomstig art. 5 van het KB van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, en dat op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die werden goedgekeurd door de RVA. Zo bedragen de regularisaties van 2013 betaald in 2014, 18 708 750,22 EUR.

5.3

Beheer van de middelen

Tabel 5.3.1
Overzicht van de economische situatie en de
verdeling van de middelen sinds 2010

Jaar	Aantal faillissementen met personeel	Aantal verloren gegene banen	Aantal vergoede werknemers*	Totaal van de vergoedingen uitgekeerd door het FSO in EUR	Aantal personeelsleden FSO (voltijdse eenheden)
2010	3 629	23 522	18 669	163 858 469,90	75,3
2011	3 751	25 477	21 965	182 381 519,54	74,5
2012	3 950	27 529	22 267	177 959 030,73	73,7
2013	4 322	30 073	24 456	223 110 048,95	73,3
2014	3 960	28 534	25 562	219 543 252,09	70,91

* Voor de cijfers wordt rekening gehouden met het aantal verschillende werknemers. Een werknemer die bijvoorbeeld een sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen ontvangt, wordt slechts eenmaal geteld.

De bovenstaande tabel bevat enerzijds gegevens over de economische situatie (het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies) en anderzijds cijfergegevens van het Fonds over de middelen die daarbij werden ingezet. Voor het eerst sinds de economische en financiële crisis ligt het aantal faillissementen en het banenverlies in dalende lijn. De faillissementen zijn in 2014 met 8,38% gedaald t.o.v. 2013. Het aantal jobs dat verdwijnt ingevolge een faillissement daalt met 1 539 ofwel - 5,12% t.o.v. 2013. Bijzonder in 2014 is dat er 1 106 meer werknemers kunnen rekenen op een vergoeding van het Fonds in vergelijking met 2013: een stijging van + 4,52%. Het totale bedrag dat het Fonds uitkeert aan de werknemers in 2014 daalt echter met

-1,60% t.o.v. 2013 en bedraagt 219 543 252,09 EUR. De personeelsmiddelen die het Fonds inzet, blijven de dalende tendens voortzetten in 2014 en stranden op 70,91 budgettaire eenheden. Ondanks de besparingen in het personeelseffectief blijft het Fonds in 2014 verder investeren in zijn personeel door ondersteuning van zijn medewerkers via opleiding, vernieuwde werkmethodes en aanpassing van gebruikerstoepassingen, mogelijkheid tot telewerk, door acties te ondernemen in het kader van de tevredenheidsenquêtes enzovoort.

5.3.1 Financiële middelen

5.3.1.1 Financiële middelen industriële en commerciële sector, herstructurerings- en extra-statutaire activiteiten (ontvangsten)

In 2014 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 508 728 817,35 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 5.3.II
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2010

Jaar	Werkgevers- bijdragen- financiering van 33% van de tijdelijke werkloosheid + regularisaties	Werkgevers- bijdragen- klassieke taken+ regularisaties	Bijzonder compens- erende bijdrage	Terugvor- deringen bij werkgevers en werknemers	Tegemoet- koming van derden in de werkingsuit- gaven	Intresten	Alternatieve financiering	Totaal
2010	205 619 776,43	116 199 484,66	/	33 142 585,74	62 038,03	136 361,58	2 246 000,00	357 406 246,44
2011	262 643 800,00	161 706 600,00	/	41 723 402,00	37 157,03	324 075,22	2 649 000,00	469 084 034,25
2012	241 343 929,72	142 473 780,21	/	31 422 838,48	25 590,74	45 280,48	2 649 000,60	417 960 420,23
2013	233 010 644,96	163 966 368,42	/	35 986 079,44	13 784,00	0,00	3 739 999,40	436 716 876,22
2014	276 254 608,55	196 036 824,16	237 982,41	32 649 654,54	7 747,09	0,00	3 542 000,60	508 728 817,35
Verschil (2014/2013)	+ 43 243 963,59	+ 32 070 455,74	+ 237 982,41	- 3 336 424,90	- 6 036,91	/	- 197 998,80	+ 72 011 941,13
Evolutie 2014/2013 (in %)	+ 18,56	+ 19,56	/	- 9,27	- 43,80	/	- 5,29	+ 16,49

De inkomsten van het Fonds stegen in 2014 ten opzichte van 2013 met 16,49 % van 436 716 876,22 EUR naar 508 728 817,35 EUR. Deze stijging is volledig te wijten aan een stijging van de inkomsten afkomstig uit de patronale bijdragen. Daarentegen daalden de andere inkomsten van het FSO, zijnde de bedragen die teruggevorderd worden bij de werknemers en werkgevers, de tegemoetkoming van derden in de werkingsuitgaven en de alternatieve financiering. Naast de uitvoering van de wettelijke opdrachten zijn deze inkomsten eveneens bestemd voor de uitgaven van het Fonds inzake het personeel, de uitrusting en de inrichtingen die de RVA ter beschikking stelt van het Fonds.

De voornaamste inkomsten worden hierna kort besproken:

- **Bijdragen ter financiering van de klassieke taken**

Overeenkomstig art. 58 van de wet van 26 juni 2002 kan de Koning, na advies van het Beheerscomité van het Fonds en van de NAR, de werkgevers die onder de toepassing vallen van deze wet, een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Een overzicht van de patronale bijdragevoeten inzake klassieke taken sinds 2010 kan men in de onderstaande tabel terugvinden.

Tabel 5.3.III
Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Jaar	Ondernemingen met ten minste 20 werknemers	Ondernemingen met minder dan 20 werknemers	Havens en varende personeel van de visserij	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2010	0,19	0,18	0,18	0,06
2011	0,24	0,23	0,23	0,08
2012	0,20	0,19	0,19	0,06
2013	0,23	0,22	0,22	0,07
2014	0,27	0,26	0,26	0,08

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken stegen van 163 966 368,42 EUR in 2013 naar 196 036 824,16 EUR in 2014. Deze stijging is toe te schrijven aan een verhoging van de patronale bijdragevoeten.

- **Bijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid**

Krachtens art. 53 van de wet van 26 juni 2002 beschikt het Fonds over inkomsten uit werkgeversbijdragen om een gedeelte van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders exclusief overmacht ten laste te nemen (33%). Bovendien neemt het Fonds eveneens 27% van de kost van de "schorsing bedienden wegens werkgebrek" op zich (wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

De bijdragevoet steeg van 0,23% in 2013 naar 0,27% in 2014. Dat had als gevolg dat de inkomsten afkomstig uit deze bijdragen stegen van 233 010 644,96 EUR in 2013 naar 276 254 608,55 EUR in 2014.

- **Bijzonder compenserende bijdrage verschuldigd op de verbrekingsvergoedingen van de werknemers**

De wet van 26.12.2013 betreffende de invoering van een eenheidsstatuut tussen arbeiders en bedienden inzake de opzeggingstermijnen en de carenzdag en de begeleidende maatregelen (BS 31.12.2013) legt een bijzonder compenserende bijdrage op aan de werkgevers die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen. In 2014 ontving het FSO een bedrag van 237 982,41 EUR van de bevoegde inningsinstellingen.

- **Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers**

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting van de faillissementen door de curatoren. Deze laatsten gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers waaronder het Fonds, na realisatie van de activa.

In 2014 heeft het Fonds een terugbetaling geboekt in 2 148 dossiers voor een totaal bedrag van 32 265 639,26 EUR. Dit is in vergelijking met 2013 een daling van het teruggevorderde bedrag (- 9,70%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, steeg echter van 1 763 in 2013 naar 2 148 in 2014.

In 2014 werd er een bedrag van 36 750,00 EUR teruggevorderd in het herstructureringsdossier Linopan.

Er werd een bedrag van 384 015,28 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dit is een stijging van 51,48 % ten opzichte van 2013.

- **Alternatieve financiering**

Het Fonds ontvangt een alternatieve financiering vanwege de Belgische staat ingevolge de verplichting om de sluitingsvergoeding aan de werknemers te betalen voor firma's die een gemiddelde bezetting van 5 tot 19 werknemers hadden (KB 10.04.2014 tot vaststelling voor het jaar 2014, van de verhoging van het bedrag van de alternatieve financiering met het oog op de financiering van het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van onderneming ontslagen werknemers, BS 09.05.2014). Dit bedrag bedroeg in 2014 3 542 000,60 EUR.

5.3.1.2

Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

Tabel 5.3.IV

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2010:
socialprofitsector en vrije beroepen

In 2014 bedroegen de ontvangsten van het Fonds
2 258 063,61 EUR, verdeeld als volgt:

Jaar	Werkgevers- bijdragen	Bijzonder compenserende bijdrage	Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers	Intresten	Totaal
2010	9 362 092,92	/	25 931,79	51 106,91	9 439 131,62
2011	2 712 452,40	/	6 974,56	143 311,06	2 862 738,02
2012	1 624 358,95	/	22 672,20	13 214,32	1 660 245,47
2013	1 672 283,95	/	31 784,09	0,00	1 704 068,04
2014	1 732 316,54	16 469,47	509 277,60	0,00	2 258 063,61
Vershil (2014 /2013)	+ 60 032,59	+ 16 469,47	+ 477 493,51	0,00	+ 553 995,57
Evolutie 2014/2013 (in %)	+ 3,59	/	+ 1 502,30	/	+ 32,51

Overeenkomstig art. 58 van de wet van 26 juni 2002 bepaalt de Koning, na advies van het Bijzonder comité van het Fonds en van de NAR, een bijzondere bijdrage voor de ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit. Sinds 2011 wordt dezelfde bijdragevoet van 0,01% geheven op de loonmassa van de socialprofitsector en vrije beroepen.

Het Fonds ontving in 2014 een totaal bedrag van 1 732 316,54 EUR aan patronale bijdragen.

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluitingen van de vereffeningen door de vereffenaars. In 2014 werd er voor een uitzonderlijk bedrag teruggevorderd bij de werkgevers, zijnde een bedrag van 508 027,11 EUR ten opzichte van 29 853,86 EUR in 2013. Dit bedrag omvat terugbetalingen in 11 dossiers. Daarnaast werd er een bedrag van 1 250,49 EUR aan onterecht uitbetaalde vergoedingen teruggevorderd bij de werknemers.

5.3.2 *Middelen inzake beheerstechnieken*

5.3.2.1 *Opvolging van het strategisch en operationeel plan*

De missie en visie van het Fonds werden in 2012 in een nieuw kleedje gestoken waarbij 3 duidelijke strategische doelstellingen werden bepaald om de visie en de missie de komende jaren te realiseren:

1. slachtoffers van een sluiting sneller betalen;
2. investeren in kwaliteit;
3. realiseren van elektronische uitwisseling van gegevens met partners.

De strategische prioriteiten werden vertaald naar een operationeel stappenplan dat aangeeft hoe het Fonds concreet de slachtoffers van een sluiting sneller zal betalen, hoe er geïnvesteerd wordt in kwaliteit en hoe de elektronische uitwisseling van gegevens met partners gerealiseerd wordt. Het strategisch en operationeel plan wordt maandelijks opgevolgd en trimestrieel voorgelegd aan de administrateur-generaal en zijn adjunct.

In het kader van de eerste strategische doelstelling – de slachtoffers van een sluiting sneller betalen – bracht het Fonds in 2014 een bezoek aan een buitenlands waarborgfonds op zoek naar goede praktijken inzake werkprocessen om te implementeren in België zodat sneller kan worden overgegaan tot betaling. Het Fonds zal de vergelijking met andere buitenlandse waarborgfondsen voortzetten in 2015.

De tweede strategische doelstelling, namelijk investeren in kwaliteit wordt in 2014 in het operationeel plan vertaald naar een uitbreiding van de SPC-controle bij het onderzoek naar de gefailleerde onderneming en bij de terugvordering van vergoedingen uitbetaald aan vergoedingen.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren investeerde het Fonds in 2014 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. Het Fonds evalueerde in september de kwaliteit van het telefonisch onthaal door middel van een telefonische enquête bij 130 klanten. In december werd een enquête opgestart die peilt naar de tevredenheid over de dienstverlening van het Fonds bij

curatoren. De resultaten van deze enquêtes zullen in 2015 worden geanalyseerd en vormen de basis voor verbeteracties.

De belangrijkste realisatie in 2014 voor de derde en laatste strategische doelstelling, namelijk het realiseren van elektronische uitwisseling van gegevens met partners, was de uitbreiding van de elektronische antwoordmogelijkheid voor vakbonden met betrekking tot vragen over aanvraagformulieren (F1). De dossierbeheerder wordt voortaan via e-mail verwittigd en krijgt in de internettoepassing een overzicht van de openstaande vragen. De antwoorden kan hij online invullen, doorsturen en bovendien staven met bewijsstukken door bijlagen mee te gaan uploaden. Deze antwoorden komen binnen de vijf minuten terecht in de automatische workflow van het Fonds.

5.3.2.2

Naleving van de verbintenissen in de bestuursovereenkomst

Het naleven van de normen die zijn vastgelegd in de bestuursovereenkomst tussen de staat en de RVA inzake de opdrachten van het Fonds, wordt gemeten aan de hand van boordtabellen en opvolgingsinstrumenten.

Wat betreft de onderzoeken naar de toepasbaarheid van de Sluitingswet (art.30) behaalt het Fonds met 94,65% ruimschoots de norm die werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst, namelijk minimum 80% van de dossiers dient binnen een termijn van 10 maanden na faillissement aan het Beheerscomité voor beslissing te worden voorgelegd.

De norm van 95% die werd vastgelegd voor de betaling van de sluitingsvergoeding binnen de 2 maanden na beslissing van het Beheerscomité (art.31 al.1,1) werd in 2014 met een gemiddelde van 99,88% ruimschoots gerespecteerd. Dankzij een vereenvoudiging in werkprocedures kan het merendeel van de sluitingsvergoedingen betaald worden bij de eerste betaling na de beslissing van het Beheerscomité.

In de bestuursovereenkomst (art.31 al.1,2) wordt voorzien dat voor de betaling van de contractuele vergoedingen 95% van de werknemers betaald wordt binnen de 2 maanden na de beslissing van het Beheerscomité en na ontvangst van een volledige aanvraag. Deze norm werd met een gemiddelde van 97,99% ruimschoots behaald.

De norm van 99% (art.31 al.2) voor de betaling van de bedrijfstoelage binnen de 60 dagen na ontvangst van de aanvraag werd nageleefd aangezien het Fonds 99,78% betaalde binnen de voorziene termijn.



5.3.3

Middelen inzake informatica en toepassingen

De ontwikkelingen en realisaties op informaticagebied kaderen in het strategisch project Business Process Reengineering (BPR) ICT, waarbij de informaticaprocessen fundamenteel en radicaal worden hertekend om grote verbeteringen in de organisatie teweeg te brengen. Met dat project dat over meerdere jaren loopt, wil het Fonds de efficiëntie, transparantie en gebruiksvriendelijkheid van de informaticatoepassingen optimaliseren voor de interne en externe klant.

Het project bestaat uit 3 luiken:

1. optimalisering van de toepassingen die gebruikt worden door de medewerkers van het Fonds (interne klant);
2. uitbreiding van de e-governmenttoepassingen voor de externe klanten (werknemers, vakbonden, curatoren);
3. de automatische integratie van gegevens uit de RVA-databank en uit externe databanken.

In het kader van de optimalisering van de interne toepassingen werd de database ACCESS die voordien werd gebruikt door de dienst Reglementering voor het beheer van de gerechtelijke acties vervangen door een nieuwe module in de centrale databank van het Fonds. Met die nieuwe module wordt het beheer van de gerechtelijke acties geïntegreerd in de centrale databank van het Fonds en blijkt het veel gebruiksvriendelijker, leesbaarder en functioneler te zijn.

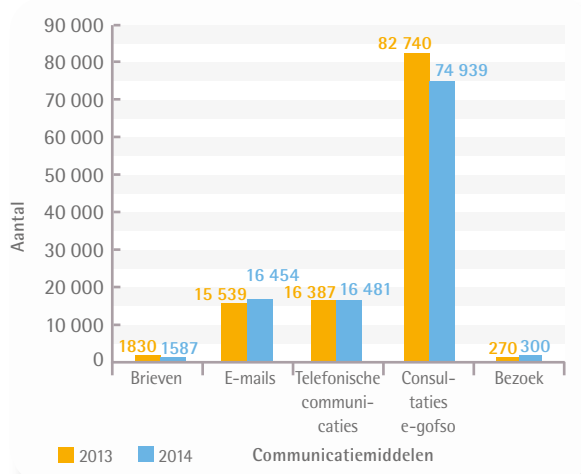
Wat de e-governmenttoepassingen betreft, werd de mogelijkheid die geboden wordt aan de curatoren om online te antwoorden op de vragen gesteld door het Fonds over een individueel dossier van een werknemer, alsook om het antwoord elektronisch te sturen, uitgebreid naar de vakbonden.

5.3.4 Informatie en communicatie

Opdat dossierbeheerders in productiediensten de sluitingsdossiers efficiënt en ongestoord kunnen behandelen, beschikt het Fonds over een centraal aanspreekpunt voor vragen van de buitenwereld. De klantendienst staat dagelijks in voor het beantwoorden van vragen van werknemers over de stand van hun dossier en dit voornamelijk via telefoon en e-mail. In 2014 behandelden de medewerkers van de klantendienst 16 454 e-mails (+ 6% t.o.v. 2013) en 16 481 telefonische oproepen (+ 0,57% t.o.v. 2013).

Uit grafiek 5.3.1 blijkt dat de klant minder vaak een brief schrijft of een bezoek brengt aan het Fonds om informatie in te winnen. De internettoepassing e-gofso, die de werknemer online toegang geeft tot zijn sluitingsdossier in een beveiligde omgeving, werd 74 939 keer geconsulteerd en blijft ondanks de lichte daling ten opzichte van 2013 (- 9,43%) de meest populaire manier om inlichtingen in te winnen over de stand van een dossier. Voor werknemersorganisaties is de internettoepassing een veelgebruikt instrument om inlichtingen te verkrijgen over de sluitingsdossiers van hun leden.

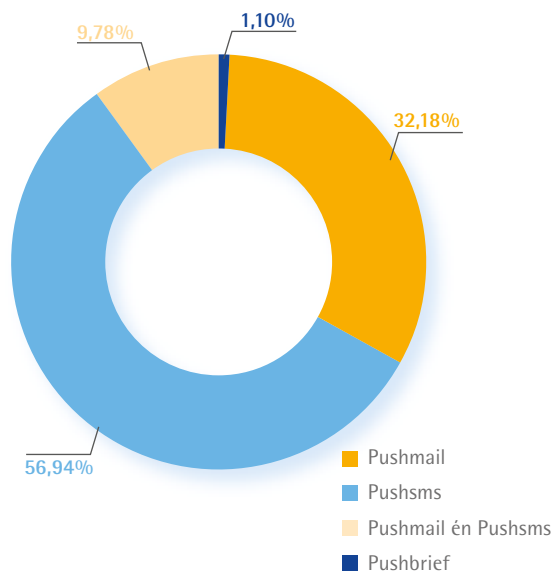
Grafiek 5.3.1
Welk communicatiemiddel gebruikt de klant om informatie in te winnen over de stand van zijn sluitingsdossier?



Het Fonds wacht niet enkel af tot hij wordt gecontacteerd met een vraag, maar biedt zijn klanten ook de mogelijkheid om proactief geïnformeerd te worden bij belangrijke wijzigingen in hun dossier (bijvoorbeeld indien er informatie ontbreekt om een dossier te vervolledigen, bij een beslissing, bij een betaling ...). Om de informatiekloof te dichten tussen de werknemer die over internet beschikt en de werknemer die daartoe geen toegang heeft, reikt het Fonds de mogelijkheid aan om op verschillende manieren (per brief, per sms of per e-mail) een sluitingsdossier op te volgen.

Eind 2014 telt het Fonds 37 342 werknemers die ervoor kiezen om proactief geïnformeerd te worden over belangrijke wijzigingen in hun sluitingsdossier (dossieropvolging). Ongeveer 36,13% van de werknemers die in 2014 een aanvraagformulier (F1) hebben ingediend, kiest voor proactieve dossieropvolging. Meer dan de helft (56,94%) daarvan geeft de voorkeur om zijn dossier op te volgen via sms-berichten. Daarnaast kiest 32,18% om via online consultatie en e-mailberichten geïnformeerd te worden. Ongeveer 9,78% van de werknemers kiest ervoor om zowel per sms als per e-mail op de hoogte te worden gebracht telkens zich een belangrijke wijziging voordoet in hun sluitingsdossier.

Grafiek 5.3.II
Procentuele verdeling van de verschillende manieren om proactief geïnformeerd te worden



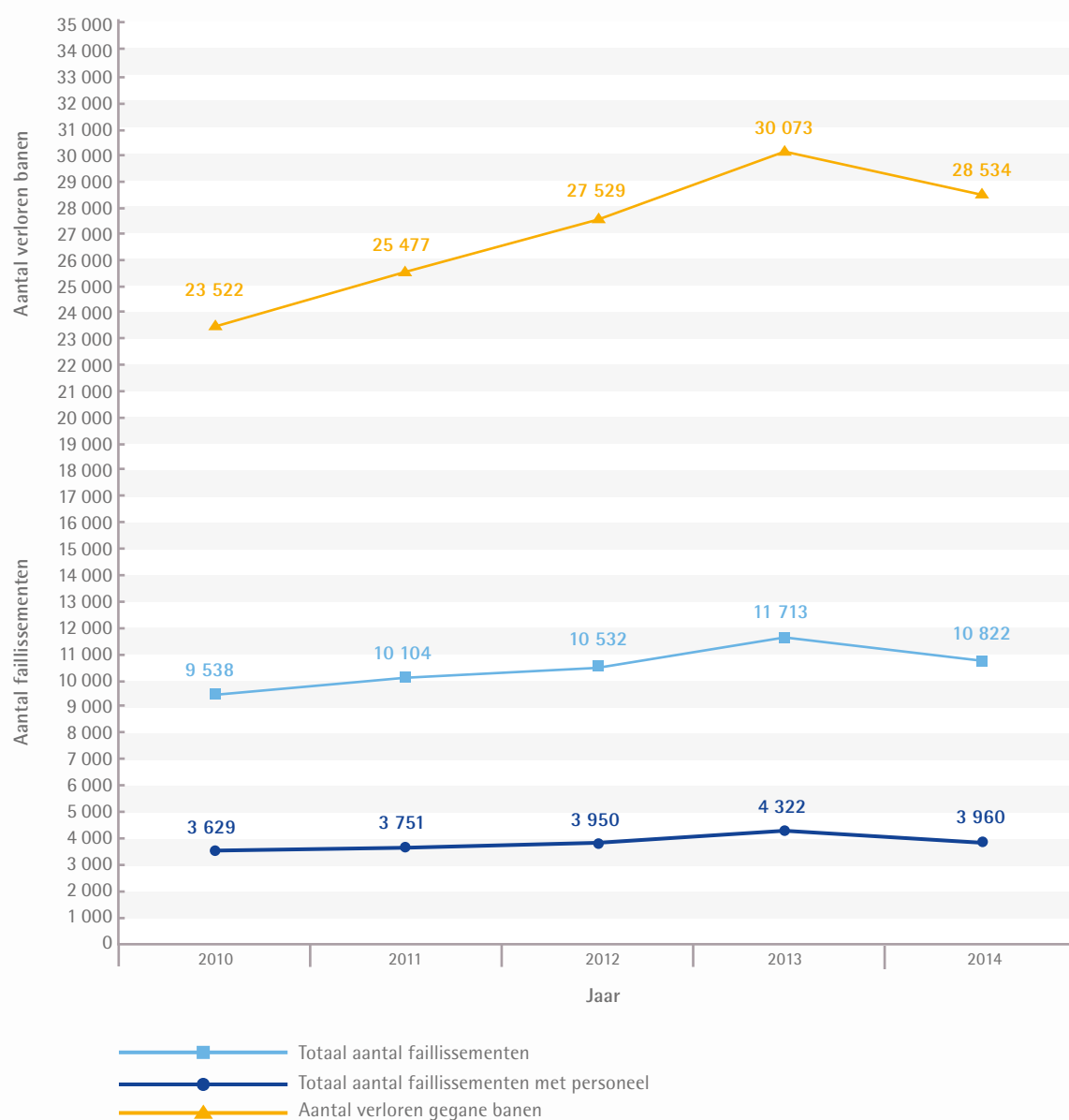
De internettoepassing (e-gofso) om sluitingsdossiers online te consulteren werd in november 2014 voor de werknemersorganisaties uitgebreid met een elektronische antwoordmogelijkheid voor vragen over aanvraagformulieren (F1). De dossierbeheerder wordt verwittigd met een pushmail wanneer er vragen zijn over een aanvraagformulier van een werknemer. Hij kan vervolgens een overzicht van de vragen in de internettoepassing raadplegen en kan de antwoorden online invullen en doorsturen. Bovendien kan hij zijn antwoord staven door bijlagen te gaan uploaden. Het antwoord bevindt zich automatisch vijf minuten later reeds in de workflow van de bevoegde dienst.

Dat het Fonds veel belang hecht aan klantgerichtheid blijkt ook uit de regelmatige tevredenheidsenquêtes bij de verschillende doelgroepen van klanten en partners. Eind 2014 peilde het Fonds naar de tevredenheid over zijn dienstverlening bij curatoren en in september werd de kwaliteit van de telefonische dienstverlening geëvalueerd (cf. supra).

5.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement

Het Fonds publiceert iedere maand op de website van de RVA dynamische statistieken over het aantal faillissementen van ondernemingen met personeel en het aantal banen dat daardoor is verloren gegaan. Zij dienen ook als basis voor de budgettaire ramingen. Onderstaande grafiek en tabellen geven een overzicht van de evolutie van het aantal faillissementen, van de verloren banen en hun verdeling per sector en per gewest.

Grafiek 5.3.III
Evolutie van het totale aantal faillissementen, de faillissementen met personeel en het banenverlies voor de periode 2010-2014



Voor het eerst sinds de economische en financiële crisis ligt het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies opnieuw in dalende lijn. In 2014 gingen 10 822 ondernemingen (- 7,61% t.o.v. 2013) failliet waarvan er 3 960 personeel tewerkstelden (- 8,38%). Het banenverlies als gevolg van een faillissement daalde in 2014 opnieuw onder de kaap van de 30 000 en strandt op 28 534 verloren jobs (- 5,12% t.o.v. 2013).

De meest opmerkelijke faillissementen van 2014 zijn Ideal-services (239 verloren jobs), Facility Services (239 verloren jobs), Salto Marketing Industries (223 verloren jobs), Retrain (218 verloren jobs), 3 D Services (213 verloren jobs).

Tabel 5.3.V
Banenverlies ingevolge faillissementen per sector van 2010 t.e.m. 2014

	Landbouw, bosbouw, jacht en visserij	Winnings- delf- stoffen	Verwer- kende nijverheid	Elektriciteit, gas en water	Bouw	Handel, banken en verzeke- ringen	Vervoer en commu- nicatie	Diensten	Andere	Totaal	
Per sector											
2010	445	14	3 934	4	5 997	7 036	1 748	3 994	350	23 522	
2011	383	4	3 905	7	4 902	7 642	2 429	5 843	362	25 477	
2012	353	0	5 101	1	5 067	8 750	1 771	5 733	753	27 529	
2013	411	7	3 900	0	5 907	9 603	1 810	7 976	459	30 073	
2014	422	4	4 621	2	5 200	8 991	1 505	7 291	498	28 534	
Vershil 2014/2013	+ 11	- 3	+ 721	+ 2	- 707	- 612	- 305	- 685	+ 39	- 1 539	
Evolutie 2014/2013 (in %)	+ 2,68	- 0,73	+ 18,49	+ 0,05	- 18,13	- 15,69	- 7,82	- 17,56	+ 1,00	- 39,46	
Aandeel (in %)	2013	1,37	0,02	12,97	0,00	19,64	31,93	6,02	26,52	1,53	100,00
	2014	1,48	0,01	16,19	0,00	18,22	31,51	5,27	25,55	1,75	100,00
	Vershil 2014/2013	+ 0,11	- 0,01	+ 3,23	0,00	- 1,42	- 0,42	- 0,74	- 0,97	+ 0,22	+ 0,11

De daling van het banenverlies (- 39,46%) ten opzichte van 2013 is voornamelijk het gevolg van een daling van het jobverlies in de grote sectoren: bouw (- 707 verloren jobs), diensten (- 685 verloren jobs) en handel, banken en verzekeringen (- 612 verloren jobs). De sector van de verwerkende nijverheid daarentegen wordt gekenmerkt door een stijging van het banenverlies van 3 900 in 2013 naar 4 621 in 2014 (+ 18,49%).

De sector van de handel, banken en verzekeringen blijft met 8 991 verloren jobs ten gevolge van een faillissement de sterkst getroffen sector in 2014 en vertegenwoordigt samen met de dienstensector bijna 60% van het totale banenverlies in 2014.

Tabel 5.3.VI
Banenverlies ingevolge faillissementen per provincie
en gewest van 2010 t.e.m. 2014

Per provincie	Antwerpen	Brussel	Henegouwen	Limburg	Luik	Luxemburg	Namen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Waals-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
2010	4 171	3 822	3 451	1 442	2 711	247	1 016	2 347	1 257	1 417	1 641	23 522
2011	4 116	5 219	3 776	2 158	2 534	237	782	2 386	1 346	1 140	1 783	25 477
2012	4 896	5 238	3 697	2 059	2 417	231	656	2 917	1 614	1 901	1 903	27 529
2013	5 677	5 025	3 847	2 724	3 034	377	1 198	3 447	1 468	1 227	2 049	30 073
2014	5 730	6 200	3 905	1 843	2 278	305	1 005	2 301	1 238	1 433	2 296	28 534
Vershil 2014/2013	+ 53	+ 1 175	+ 58	- 881	- 756	- 72	- 193	- 1 146	- 230	+ 206	+ 247	- 1 539
Evolutie 2014/2013 (in %)	+ 0,93	+ 23,38	+ 1,51	- 32,34	- 24,92	- 19,10	- 16,11	- 33,25	- 15,67	+ 16,79	+ 12,05	- 5,12
Per gewest	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal					
2010	10 858		8 842		3 822		23 522					
2011	11 789		8 469		5 219		25 477					
2012	13 389		8 902		5 238		27 529					
2013	15 365		9 683		5 025		30 073					
2014	13 408		8 926		6 200		28 534					
Vershil 2014/2013	- 1 957		- 757		+ 1 175		- 1 539					
Evolutie 2014/2013 (in %)	- 12,74		- 7,82		+ 23,38		- 5,12					
Proportioneel (in %)	2013	51,09		32,20		16,71		100,00				
	2014	46,99		31,28		21,73		100,00				
	Vershil 2014/2013	- 4,10		- 0,92		+ 5,02						

In vergelijking met 2013 daalt in 2014 het banenverlies zowel in Vlaanderen als in Wallonië en dit in tegenstelling tot het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waar het banenverlies stijgt met 23,38% (+ 1 175 verloren jobs). Het zwaartepunt voor het banenverlies blijft ondanks zijn daling in 2014 in Vlaanderen liggen met 13 408 mensen die hun job verloren (- 12,74% t.o.v. 2013). Eenzelfde positieve tendens valt op te merken in Wallonië waar het banenverlies eveneens daalde, van 9 683 verloren banen in 2013 naar 8 926 in 2014 (- 7,82%).

De positieve evolutie in het Vlaams gewest is voornamelijk het gevolg van de belangrijke daling van het banenverlies in Oost-Vlaanderen (- 33,25% of - 1 146 verloren jobs) en Limburg (- 32,34% of - 881 verloren jobs). In Vlaams-Brabant daalde het banenverlies ook met - 15,67% t.o.v. 2013. Enkel in West-Vlaanderen en in Antwerpen stellen we een stijging vast van het aantal mensen die hun job hebben verloren ingevolge een faillissement. Het grootste banenverlies (5 730) in Vlaanderen merken we op in Antwerpen.

Het Waals gewest volgt de positieve lijn van het Vlaams gewest waarbij in 2014 het banenverlies in vergelijking met 2013 daalt in de provincies Luik (- 24,92% of - 756 verloren jobs), Namen (- 16,11% of - 193 verloren jobs) en Luxemburg (-19,10% of - 72 verloren jobs). In Waals-Brabant en in Henegouwen stellen we in tegenstelling tot de andere provincies een stijging vast van het banenverlies. Het aantal jobs dat verloren ging in Henegouwen (3 905) vertegenwoordigt het grootste deel van het banenverlies in het Waals gewest.

In Brussel daarentegen steeg het banenverlies met + 23,38% en werden 6 200 werknemers het slachtoffer van een faillissement. Er dient evenwel opgemerkt te worden dat het Fonds de verloren arbeidsplaatsen toewijst aan de provincie of regio waar de bevoegde rechtbank van koophandel op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming deze failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.

Lijst van afkortingen



ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACCO	Activiteitencoöperatie
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AD SEI	Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie
APE	Aides à la promotion de l'emploi (bevordering van de tewerkstelling in Wallonië)
ARAB	Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
Art.	Artikel
ARZA	Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders
ASR	Aangifte sociaal risico
Bbp	Bruto binnenlands product
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BCP	Business Continuity Plan
BO	Beroepsopleiding
BOC	Basisoverlegcomité
BPR	Business Process Reengineering
BS	Belgisch Staatsblad
CAF	Common Assessment Framework
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
Cass.	Cassatie
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCD	Centrale controledienst
CCOD	Christelijke Centrale der Openbare Diensten
CFIV	Cel voor Financiële Informatieverwerking
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
DmfA	Multifunctionele aangifte
DBR	Deeltijds werknemer met behoud van rechten
DSP	Doorstromingsprogramma
EAK	Enquête naar de arbeidskrachten
EFQM	European Foundation for Quality Management
EGKS	Europese Gemeenschap voor Kolen- en Staalnijverheid

E-gov	E-government
EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EMU	Europese Monetaire Unie
EPM	Expenditure Performance Management
EU	Europese Unie
Epv	Elektronisch proces-verbaal
EWE	Eerste werkervaringscontracten
FPB	Federaal Planbureau
FOD	Federale Overheidsdienst
Forem	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FSO	Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
GDZ	Geïnformatiseerde directiezaal
Gesco	Gesubsidieerde contractueel
GGMMI	Gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HB	Hoofdbestuur
HIP	Herinschakelingsprogramma (Dienstenbanen)
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HO	Hoger onderwijs
HRM	Human Resources Management
HSO	Hoger secundair onderwijs
HT	Halftijds
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
IGSS	Institut grand-ducal de la Sécurité Sociale
IGU	Inkomensgarantie-uitkering
INR	Instituut voor de Nationale Rekeningen
ISSA	International Security Association
IVSZ	Internationale Vereniging van Sociale Zekerheid
IW	In werking
IWZ	Inschrijving als werkzoekende
JAP	Jaaractieplan
KB	Koninklijk Besluit
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
LATG	Loon en van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid Arbeidstijdgegevensbank
LO	Loopbaanonderbreking
LO/TK	Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet
MB	Ministerieel Besluit
MBS	Milieubeheersysteem

MFP	Multifunctionele punten
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
NAC	Nationale Administratieve Commissie
NAR	Nationale Arbeidsraad
NBB	Nationale Bank van België
NIC	Nationaal Intermutualistisch College
NIS	Nationaal Instituut voor de Statistiek
MBS	Milieubeheersysteem
METS	Methodology Team Support
MFP	Multifunctionele printer
NOC	Nationaal Opleidingscentrum
NV	Naamloze vennootschap
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
OFO	Opleidingsinstituut van de Federale Overheid
OISZ	Openbare Instelling van Sociale Zekerheid
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
POD	Programmatorische overheidsdienst
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PWA	Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RB	Regeringsbesluit
RIO	RVA Intranet ONEM
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
RJV	Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie
RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RMT	Regie voor Maritiem Transport
RSVZ	Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RSZPPO	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
RVP	Rijksdienst voor Pensioenen
SELOR	Selectiebureau van de Federale Overheid
SEPP	Service Externe de Prévention et Protection
SES	Service d'Etudes et de la Statistique de la Région wallonne
SI	Sociale Inspectie
SINE	Programma's in de sociale inschakelingseconomie
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SIPP	Service Interne de Prévention et Protection
SPC	Statistical Process Control
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
SWT	Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag

TK	Tijdskrediet
TOC	Tussenoverlegcomité
TSW	Toezicht Sociale Wetten
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid
UAM	User access Management
UI	Uitbetalingsinstelling
UVW-NWZ	Niet-werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UVW-WZ	Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VRT	Vlaamse Radio en Televisie
VSOA	Vrij Syndicaat van het Openbaar Ambt
VT	Voltijds
VTE	Voltijds equivalent
VVSG	Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten
VW	Volledig werkloze/volledige werkloosheid
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
W	Wet
WB	Werkloosheidsbureau
WZUA	Werkzoekende uitkeringsaanvragen