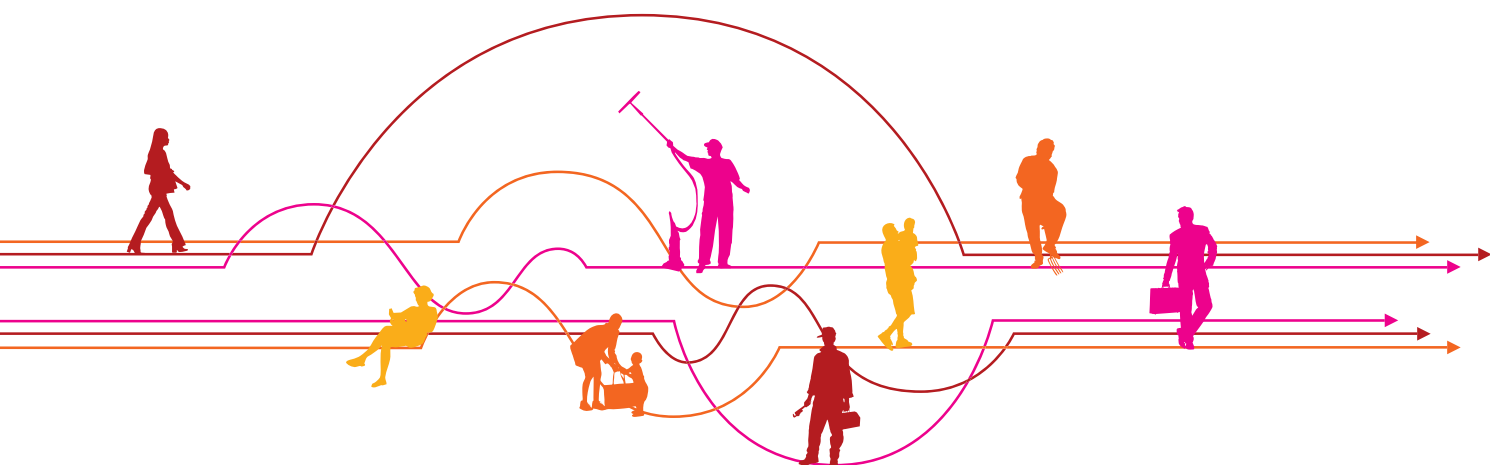
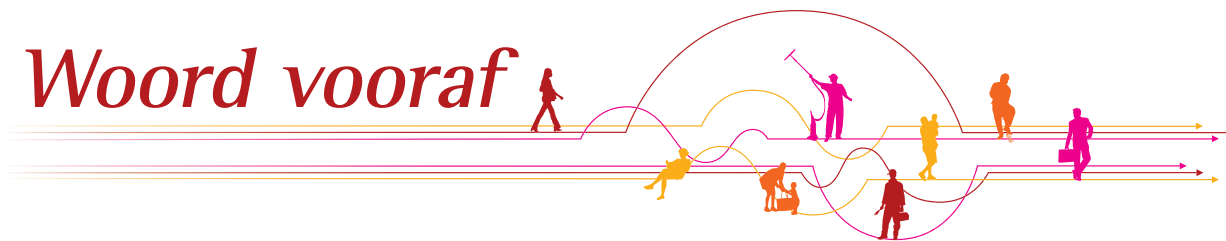


De RVA in 2012

*Volume 1:
activiteitenverslag*



Woord vooraf



Een pakket hervormingen zoals nooit tevoren

De regering, die is aangetreden op 6 december 2011, heeft beslist grote hervormingen door te voeren, zowel op institutioneel als op socio-economisch vlak.

Van de hervormingen die betrekking hebben op de RVA bevinden de institutionele hervormingen zich nog in de voorbereidingsfase op het vlak van de wetgeving terwijl het merendeel van de socio-economische hervormingen reeds van kracht zijn.

Niet minder dan 37 wetten en besluiten hebben de opdrachten van de RVA gewijzigd.

Maar het is niet zozeer het aantal maar vooral de omvang van die hervormingen die uitzonderlijk is. Bijna alle stelsels werden fundamenteel gewijzigd:

- het stelsel van de wachtuitkeringen, die nu inschakelingsuitkeringen voor de schoolverlaters zijn geworden;
- het stelsel van de werkloosheidsuitkeringen, met de nieuwe "degressiviteit";
- het stelsel van de tijdelijke werkloosheid, dat structureel is geworden voor de bedienden;
- de stelsels van bruggpensioen, die nu stelsels van werkloosheid met bedrijfstoeslag zijn geworden;
- de stelsels van loopbaanonderbreking en tijdskrediet, die gepaard gaan met nieuwe voorwaarden;
- het stelsel van de dienstencheques, aangepast met het oog op een grotere professionalisering van de sector;
- het stelsel van de opvolging van het actief zoeken naar werk, dat wordt vervroegd en uitgebreid.

Andere hervormingen hebben ook betrekking op het stelsel van de anciënniteitstoeslag, de vrijstelling voor de oudere werklozen, de vrijstellingen voor het hervatten van opleidingen, de crisispremie die ontslaguitkering is geworden, de activeringsmaatregelen ...



Bijna alle uitkeringstrekkers en werkgevers zijn betrokken bij een of andere hervorming.

De doelstelling van al die hervormingen, die deel uitmaken van een breder beleid dat tegelijkertijd een invloed heeft op vraag en aanbod, is het stimuleren van een grotere deelname aan de arbeidsmarkt en het verhogen van de werkgelegenheidsgraad.

Nog nooit in de afgelopen 30 jaar heeft de RVA zo veel structurele en grote hervormingen moeten implementeren op zo'n korte tijd.

De uitdaging was des te groter omdat:

- de nieuwe reglementeringen heel complex zijn;
- de termijnen voor het implementeren over het algemeen heel kort waren;
- het aantal te herziene dossiers gigantisch was (meer dan 800 000);
- de vragen om informatie sterk gestegen zijn;
- het "traditionele" werkvolume hoog was;
- de middelen steeds beperkter zijn.

De centrale en lokale diensten hebben een uitzonderlijke inspanning geleverd bij de voorbereiding

(besluiten, formuleren, onderrichtingen, infrastructuur ...), de informatisering (analyse, programmering, testen ...), het opleiden van het personeel, het informeren van de sociaal verzekerden en de werkgevers en ten slotte bij het herzien van de oude en het behandelen van de nieuwe dossiers.

Die werklust betreft niet enkel de toepassing van de hervormingen maar ook de uitvoering ervan op kruissnelheid aangezien de nieuwe reglementeringen het aantal en de complexiteit van de te behandelen dossiers doet stijgen.

Enkele voorbeelden:

- berekeningen van de kredieten en de verlengingen wat de duur van de inschakelingsuitkeringen betreft;
- berekening van het beroepsverleden voor alle werklozen; bepaling van 10 vergoedbaarheidsfasen, herberekening na werkhervatting of opleiding;
- sterke stijging van de betekeningen van tijdelijke werkloosheid;
- berekening van de theoretische rechten in het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag;
- berekening van het beroepsverleden voor de aanvragen om onderbrekingsuitkeringen;
- aflevering van attesten, vrijstellingen, verificatie van nieuwe voorwaarden inzake dienstencheques;
- sterke toename van de gesprekken van de opvolging van het actieve zoekgedrag naar werk.

Die exponentiële complexiteit maakt ook de informatieopdracht van de RVA en van de uitbetalingsinstellingen veel zwaarder. Ze worden geconfronteerd met sociaal verzekerden en werkgevers die steeds meer moeilijkheden hebben om hun rechten en plichten te begrijpen.

Een hoog aantal te behandelen dossiers

Ook al daalt het aantal werklozen, het aantal uitkeringstrekkers van de RVA blijft dicht bij zijn historisch maximum van 2009: 1 299 791 in 2012 en 1 332 197 in 2009.

Bij het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO), dat deel uitmaakt van de RVA, zit het werkvolume ook aan zijn maximum. Het aantal faillissementen en het aantal vergoede werknemers waren nog nooit zo hoog als in 2012.

Nageleefde verbintenissen

Dankzij de inzet van gemotiveerd en competent personeel heeft de RVA (en het FSO) de 97 verbintenissen van zijn bestuursovereenkomst in 2012 nageleefd. Dat heeft bijzondere inspanningen gevergd, gezien de lawine van hervormingen die moeten worden geïmplementeerd en het hoge werkvolume.

Het naleven van de bestuursovereenkomst, die onder andere kwaliteitsnormen en normen inzake termijnen voorziet, garandeert een goede dienstverlening aan de sociaal verzekerden en de werkgevers. Daarvan getuigen ook de goede resultaten van de tevredenheidsenquêtes bij de klanten.

Eind 2012 werd ook een nieuwe bestuursovereenkomst voor de periode 2013-2015 voorbereid en onderhandeld.

Verdere modernisering

Om al die verbintenissen na te komen en op een efficiënte manier de steeds uitgebreidere en complexere opdrachten uit te voeren, is de RVA blijven investeren in de informatisering van zijn werkprocessen.

Het implementeren van de nieuwe reglementeringen vormde uiteraard de hoofdas van de verwezenlijkingen van 2012. In dat kader moet de zeer uitgebreide geautomatiseerde herziening van de meeste dossiers in het kader van de nieuwe reglementeringen worden vermeld. In totaal werden 827 236 individuele dossiers omgezet. Het voorbereidende werk qua analyse, programmering en tests is maatwerk rekening houdend met de complexiteit van de nieuwe reglementeringen en de variëteit van de gevallen. De automatisering van de behandeling van de dossiers is er ook aanzienlijk op vooruit gegaan op het vlak van de berekening van het beroepsverleden en de bepaling van de vergoedbaarheidsperiodes. De informatisering heeft echter haar beperkingen als men bijvoorbeeld weet dat de RVA met 18 verschillende begrippen van beroepsverleden moet omgaan.

In het kader van een kwaliteitsvolle dienstverlening aan zijn klanten heeft de RVA bovendien, ten behoeve van hen, de ontwikkeling voortgezet van de elektronische transacties. Zo was de RVA de eerste administratie die de eBox gebruikte, d.i. de nieuwe elektronische mailbox van de sociaal verzekerden, bekroond met een award voor zijn technologische vooruitgang. Een

voorbeeld daarvan is de volledige digitalisering van de werkkaarten voor de werkzoekenden vanaf de aanvraag tot de aflevering. Sinds eind 2011 gebeurt de dienstverlening voor de werkgevers meer en meer elektronisch. In 2012 gebeurde bijna 96 % van de aangiftes van tijdelijke werkloosheid elektronisch. Ook in 2012 steeg het aantal elektronische aangiftes van sociale risico's met 61 %. De elektronische aangiftes in de werkloosheidssector vertegenwoordigen 89 % van de elektronische aangiftes van sociale risico's voor de volledige sociale zekerheid.

De RVA is bekommerd om zo efficiënt mogelijk fraude en oneigenlijk gebruik te verminderen en blijft dus ook zijn controleprocedures informatiseren. De datamatching a priori en a posteriori wordt steeds meer veralgemeend. Die controles maken het mogelijk om de misbruiken geleidelijk aan te verminderen. Zo worden middelen vrijgemaakt voor andere geïnformatiseerde controles, onder andere inzake verblijfplaats en gezinstoestand, of voor controles op werven. In 2012 werd ook gebruik gemaakt van datamining om de onderzoeken nog beter toe te spitsen op risicosituaties. Het globale resultaat hiervan is dat de RVA nooit eerder een zo hoog bedrag aan onterechte betalingen heeft vastgesteld (en waarvoor hij terugbetaling heeft bevolen), namelijk bijna 110 miljoen euro, met inbegrip van de terugvordering van bepaalde voorschotten, niettegenstaande het feit dat hij veel meer onterechte betalingen voorkomt dan voordien.

De RVA, die verantwoordelijk is voor een budget van 12 miljard euro, heeft ook een externe audit laten uitvoeren van zijn financiële processen met het oog op het bereiken van de hoogste mogelijke veiligheid qua risicobeheer. Er werd een actieplan uitgewerkt als antwoord op de aanbevelingen van die audit en om de interne controles nog te versterken.

Om de arbeidsomstandigheden van zijn medewerkers en het onthaal van zijn klanten te optimaliseren, heeft de RVA tot slot zijn telefonienetwerk volledig gemoderniseerd. Het netwerk is voortaan gekoppeld aan het informaticanetwerk. De RVA is ook zijn gebouwen en infrastructuur blijven moderniseren.

De ontwikkeling van de medewerkers

De RVA is ervan overtuigd dat zijn prestaties intrinsiek gelinkt zijn aan zijn menselijk potentieel.

Daarom investeert hij zeer veel in de ontwikkeling van zijn medewerkers.

De continue vorming en het delen van kennis zijn al heel lang ingeburgerd. Bijna 200 interne lesgevers gaven 80 % van de zowat 10 000 dagen opleiding die gegeven werden op het hoofdbestuur in 2012. De opleidingen hadden in hoofdzaak uiteraard betrekking op de nieuwe reglementeringen, maar er waren ook opleidingen voor de kaderleden. E-learningmodules vullen steeds meer het klassieke opleidingsaanbod aan. Op lokaal niveau ten slotte, werden 29 000 bijkomende opleidingsuren gevolgd in 2012.

Het delen van kennis gebeurt via elektronische bibliotheken, e-communities, interviews en workshops. De kritieke functies worden eveneens opgevolgd en er worden survivaalkits opgesteld om het overnemen van die functies door nieuwe ambtenaren te vergemakkelijken.

Maar de ontwikkeling van de medewerkers gaat verder dan opleiding en kennismanagement. Sinds 2012 wordt loopbaanbegeleiding aangeboden aan de personeelsleden die willen evolueren in hun functie. Bovendien coördineert een Koepel "welzijn" alle initiatieven van de verschillende diensten die bevoegd zijn voor die materie.

Verder werd het telewerk thuis en in een satellietbureau in 2012 uitgetest door 108 personeelsleden. Aangezien het een geslaagd experiment was, zal het geleidelijk worden uitgebreid.

De interne communicatie gebeurt via een interne onlinekrant op de homepage van het intranet, een maandelijks elektronische nieuwsbrief voor het kaderpersoneel en een driemaandijks magazine voor het voltallige personeel. De directie Communicatie zorgt ook, met een netwerk van woordvoerders, voor de externe communicatie. In de externe media gaf dit input voor meer dan 1 500 artikels over de RVA.

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.

De tevredenheid van de medewerkers wordt om de 2 jaar gemeten. Daaruit vloeien dan centrale en lokale

actieplannen voort. Uit de resultaten van 2012 blijkt een algemene tevredenheidsgraad van 86,5 % en vooruitgang bij 53 van de 60 vragen ten opzichte van 2010.

Het versterken van de partnerschappen

De RVA is ervan overtuigd dat een goede samenwerking met zijn partners leidt tot een optimalisering van de resultaten van zijn acties ten aanzien van de maatschappij en van de tevredenheid van zijn klanten. Daarom neemt het versterken van de partnerschappen een belangrijke plaats in in de strategie van de RVA. Die verbintenis wordt geconcretiseerd via regelmatige vergaderingen, de uitwisseling van informatie en gemeenschappelijke projecten met de partnerinstellingen, met name de uitbetalingsinstellingen, die de werkloosheidsuitkeringen uitbetalen, de OCMW's en de gewestelijke en gemeenschapsdiensten voor arbeidsbemiddeling en opleiding. Met die laatste heeft de RVA werkgroepen opgericht voor de materies die het onderwerp zullen uitmaken van bevoegdheidsoverdrachten. Om de voorbereiding van die overdrachten te vergemakkelijken, heeft de RVA ook alle documentatie overgemaakt, opleidingen georganiseerd en stagiairs onthaald.

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. Zo heeft de RVA in 2012 zijn water-, elektriciteits- en papierverbruik verminderd. 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 toenemend gebruik van de elektronische formulieren en aangiftes, waardoor er des te minder papierverbruik is.

In het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid, heeft de RVA zich er ook toe verbonden om elk jaar 300 studenten of werkzoekenden stage te laten lopen binnen zijn diensten. In de loop van het schooljaar 2011-2012 werden zo 345 stagiairs

onthaald. Dat initiatief werd, samen met de initiatieven van andere private en overheidsdiensten, bekroond met een kwaliteitslabel.

De personeelsleden die in contact staan met het publiek hebben ook een specifieke opleiding gevolgd over ongeletterdheid en analfabetisme om de betrokken personen beter te kunnen helpen. Twee ervaringsdeskundigen helpen de RVA om kansarmen beter te begrijpen en beter met hen te communiceren. In 2012 waren er ook een audit, opleidingen en actieplannen op het vlak van diversiteit.

Ten slotte heeft de RVA, net als vorige winter, opnieuw het gebouw van het bureau van Brussel, in afwachting van de renovatie, ter beschikking gesteld van daklozen van 1 december 2012 tot en met 31 maart 2013. Er worden elke dag gemiddeld meer dan 300 personen ondergebracht, die ten laste worden genomen door de Samu social van Brussel.

Meer doen met minder

De RVA ziet strikt toe op het beheer van de overheidsmiddelen die hem ter beschikking worden gesteld.

Ondanks een hoog werkvolume en nieuwe opdrachten is het personeelsbestand met 312 eenheden gedaald, d.i. – 7 % tegenover 3 jaar geleden. Desondanks heeft de RVA tot nu toe met succes al zijn verbintenissen nageleefd.

Maar de complexiteit van de reglementeringen bereikt haar grenzen en zorgt voor een bijkomende werklast die niet meer verenigbaar is met de legitieme doelstelling om de uitgaven voor de werking van de administraties te verminderen.

De administrateur-generaal

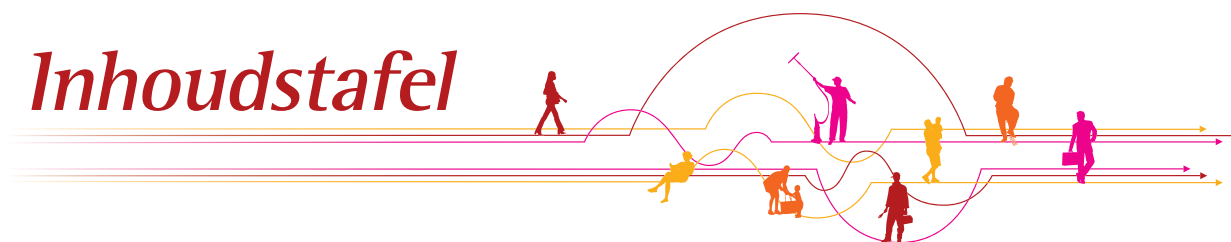


Georges Carlens



Zitting van het beheerscomité van de RVA
(voor de volledige samenstelling, zie pagina 27)

Inhoudstafel



<i>Woord vooraf</i>	3
<i>1 De RVA: een efficiënte en innoverende administratie</i>	15
1.1 De RVA doet meer met minder	16
1.2 De RVA moet snel inspelen op reglementaire aanpassingen	16
1.3 De RVA leeft de verbintenissen van zijn bestuursovereenkomst na	17
1.4 Tevreden klanten en een tevreden personeel	18
1.5 Een goed opgeleid personeel	20
1.6 Een doorgedreven informatisering	20
1.7 Streng en efficiënt in de preventie en aanpak van sociale fraude	22
1.8 De Rijksdienst neemt zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid op	23
<i>2 Organisatie en beheer van de RVA</i>	25
2.1 <i>De structuur van de RVA</i>	27
2.1.1 Het Beheerscomité	27
2.1.2 Organigram	28
2.1.3 De diensten van een werkloosheidsbureau	30
2.1.4 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	30
2.1.5 Contactgegevens van de werkloosheidsbureaus	31
2.2 <i>De RVA biedt sociale bescherming bij transities op de arbeidsmarkt</i>	32
2.2.1 Nieuwe maatregelen	33
2.2.2 Wijzigingen in de bestaande bepalingen	40
2.3 <i>De RVA is een partner in een actief en inclusief werkgelegenheidsbeleid</i>	54

2.3.1	De uitbetalingsinstellingen	54
2.3.2	De gewestinstellingen	54
2.3.3	De gemeenten	55
2.3.4	De andere instellingen van de sociale zekerheid	55
2.3.5	OCMW	55
2.3.6	De federale ombudsman	55
2.3.7	De internationale contacten	56
2.3.8	Andere partners	56

2.4 De RVA is een referentiepunt inzake goed beheer en klantgerichtheid 58

2.4.1	Het beheersmodel en de visie 2020	59
2.4.2	De uitvoering van de bestuursovereenkomst in 2012	60
2.4.3	De strategie 2012-2014	61

3 De activiteiten van de RVA 67

3.1 De activiteiten van de diensten Toelaatbaarheid 69

3.1.1	Procedure	69
3.1.2	Cijfergegevens	70
3.1.3	Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	74
3.1.4	Complexiteit van de reglementering en gevolgen voor de diensten Toelaatbaarheid	75

10 3.2 De activiteiten van de diensten Verificatie 76

3.2.1	Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen	76
3.2.2	Controle van de betaling van de andere uitkeringen	78

3.3 De activiteiten van de diensten Vrijstellingen 80

3.4 De activiteiten van de diensten voor de handhaving van het systeem 82

3.4.1	Centralisering van het controlebeleid van de RVA	82
3.4.2	Fraudedetectie en acties	83
3.4.3	De operationele plannen	88
3.4.4	Resultaten van de activiteiten van de controlediensten	95

3.5 De activiteiten van de diensten Betwiste Zaken 97

3.5.1	Voornaamste redenen van betwistingen	99
3.5.2	Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	100

3.6 De activering van het zoekgedrag naar werk van de volledig werkloze 105

3.6.1	Inleiding	105
3.6.2	De opvolgingsprocedure	105
3.6.3	Gevoerde acties	107
3.6.4	De beroepen	109

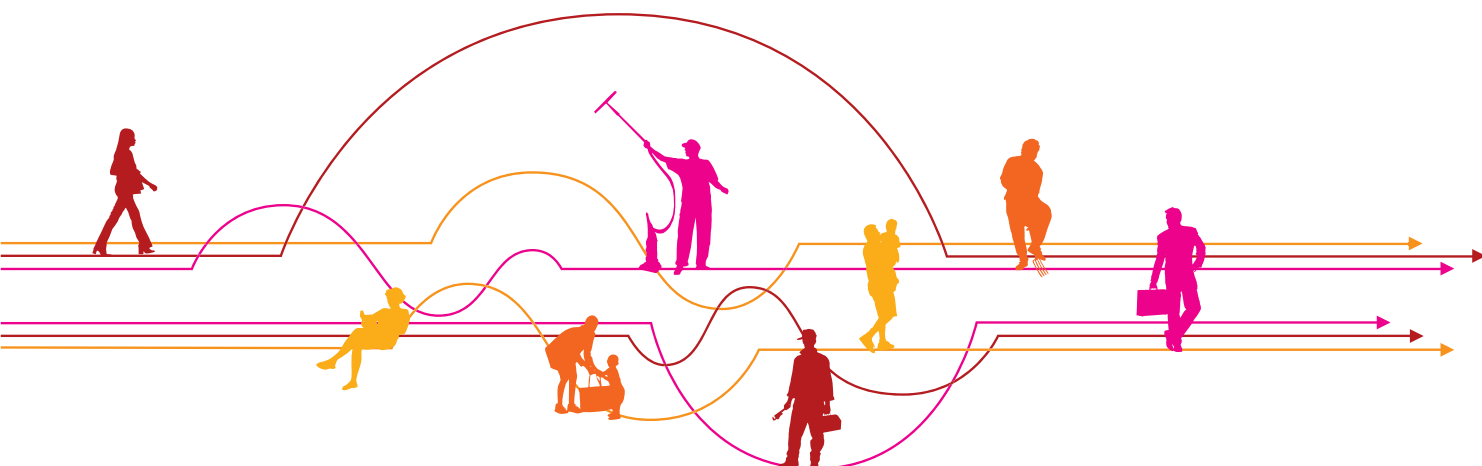
3.7 De activiteiten van de diensten Terugvorderingen	112
3.7.1 De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen	112
3.7.2 Principes van de terugvordering	112
3.7.3 Terugvorderingsprocedure	113
3.7.4 Situatie van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus	116
3.7.5 Situatie van de terugvorderingen door de Domeinen en de terugvorderingen op weerspannige debiteuren in het buitenland	118
3.7.6 Algemene overwegingen	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
3.8.4 Samenvatting van de voornaamste arresten van het Hof van Cassatie	125
3.9 De activiteiten van de dienst Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking	127
3.9.1 Inleiding	127
3.9.2 Behandelde dossiers	127
3.9.3 Betaaltermijn	127
3.9.4 Juistheid van de beslissingen	128
3.9.5 Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking	128
3.10 De inschakelingsmaatregelen	129
3.10.1 De activeringsmaatregelen	129
3.10.2 Andere inschakelingsmaatregelen	135
3.10.3 Attesten afgeleverd met het oog op aanwerving	136
3.11 Verwerking van de beslagprocedures	137
3.11.1 Inleiding	137
3.11.2 De collectieve schuldenregeling nader toegelicht	137
3.11.3 Impact van de crisis	138
3.11.4 Documenten behandeld door de centrale dienst beslagleggingen en de werkloosheidsbureaus	138
3.11.5 Evolutie van de ontvangen procedures binnen de centrale dienst beslagleggingen	139
3.11.6 Scanning	140
3.12 E-government: moderne en snelle dienstverlening	141
3.12.1 Een eBox voor alle burgers	141
3.12.2 Tijdelijke werkloosheid	141
3.12.3 E-LO	142
3.12.4 Aangiften van sociale risico's	143
3.12.5 Consultaties Kruispuntbank Sociale Zekerheid	145

4 De Supportdiensten	147
-----------------------------------	------------

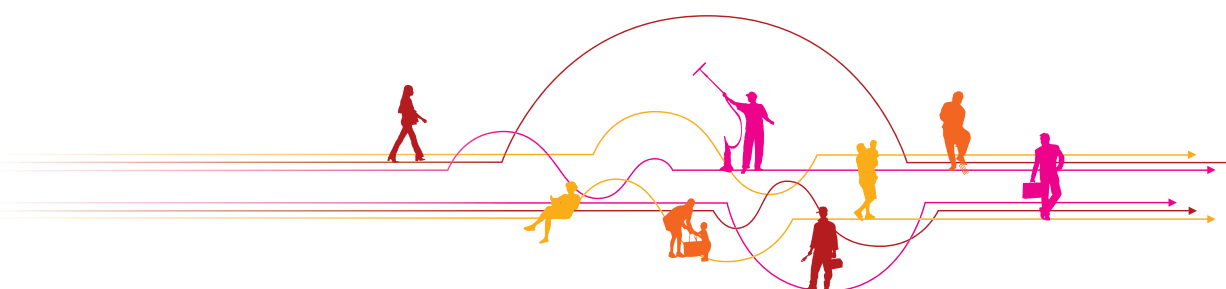
4.1	<i>De Algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie</i>	149
4.1.1	Human resources	150
4.1.2	Opleiding op alle fronten	157
4.1.3	Kennismanagement: de continuïteit verzekeren	162
4.1.4	Interne en externe communicatie	164
4.1.5	Dienst Organisatieontwikkeling	169
4.2	<i>Financieel beheer</i>	170
4.2.1	Inleiding	171
4.2.2	Opdrachtenbegroting	172
4.2.3	Beheersbegroting	175
4.2.4	De activiteiten van de Financiële diensten in 2012	177
4.3	<i>De Supportdiensten van de RVA</i>	181
4.3.1	Informatica: voortdurend in beweging	181
4.3.2	Moderne werkmethoden voor een kwaliteitsvol werk	184
4.3.3	Een comfortabele en ecologische werkplek	186
4.3.4	Informatieveiligheid	188
5	<i>Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting ontslagen werknemers (FSO)</i>	189
	<i>Inleiding</i>	191
5.1	<i>Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving</i>	193
5.2	<i>Uitvoering van de opdrachten van het Fonds</i>	194
5.2.1	Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructureringen	194
5.2.2	Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen	198
5.2.3	Tijdelijke werkloosheid	199
5.3	<i>Beheer van de middelen</i>	200
5.3.1	Financiële middelen	201
5.3.2	Middelen inzake beheerstechnieken	205
5.3.3	Middelen inzake informatica en toepassingen	206
5.3.4	Informatie en communicatie	207
5.3.5	Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	209
	<i>Lijst van afkortingen</i>	215

1

De RVA: een efficiënte en innoverende administratie



De RVA: een efficiënte en innoverende administratie

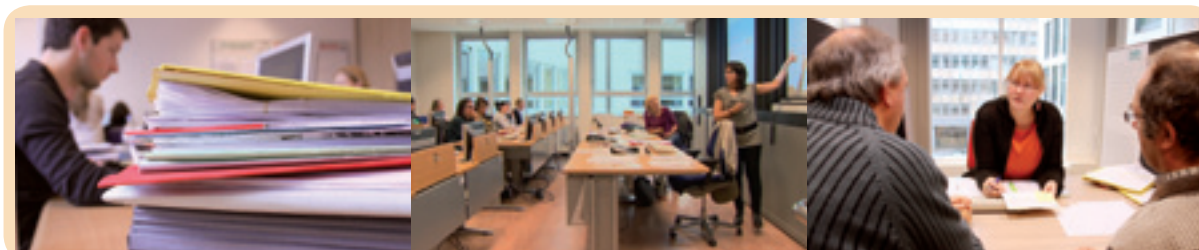


15



Ook in 2012 wist de RVA een hoge graad van klanttevredenheid te koppelen aan een grote efficiëntie en aan een goed beheer van de ter beschikking gestelde middelen. Het personeelsbestand daalde de voorbije jaren terwijl het aantal te behandelen dossiers steeg. Toch werden die dossiers correct en tijdig

afgehandeld, werden grote reglementaire wijzigingen snel en correct uitgevoerd en bleef de klanttevredenheid – en de personeelstevredenheid – op een hoog niveau. Met dank aan gemotiveerde, flexibele en goed opgeleide personeelsleden.

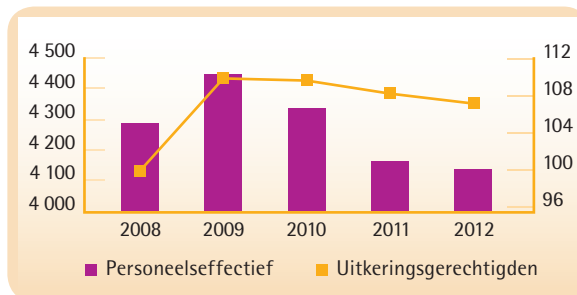


1.1 De RVA doet meer met minder

Al een aantal jaren daalt het aantal personeelsleden van de RVA. Personeelsleden die met pensioen vertrekken, worden niet langer systematisch vervangen. Eind 2009 stelde de Rijksdienst 4 447,07 budgettaire eenheden tewerk. Eind 2012 waren dat er nog 4 134,32, een daling met 7,03 %.

In diezelfde periode bleef het aantal uitkeringsgerechtigden met een dossier bij de RVA hoog. In 2012 waren er per maand gemiddeld 1 299 791 uitkeringsgerechtigden.

Grafiek 1.2.1
Vergelijkende evolutie personeelseffectief (in budgettaire eenheden) en uitkeringsgerechtigden (index 100 voor 2008)



1.2 De RVA moet snel inspelen op reglementaire aanpassingen

2012 was op reglementair vlak bovendien het meest bewogen jaar in decennia. De medewerkers van de Rijksdienst werden geconfronteerd met zeer veel en zeer ingewikkelde wijzigingen in de reglementering. En dat geldt zowel voor de werkloosheidsreglementering als voor de reglementering loopbaanonderbreking, tijdskrediet en dienstencheques.

De Rijksdienst stelde alles in het werk om de nieuwe bepalingen in verband met de berekening van de uitkeringen ("degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen") die vanaf 1 november in voege traden, goed te kunnen uitvoeren. Ook de wijzigingen in de reglementering loopbaanonderbreking en tijdskrediet en de wijzigingen in de reglementering van de dienstencheques vroegen een flinke inspanning van het personeel. Ook de aanpassingen in de activering van het zoekgedrag vroegen veel voorbereidingswerk. Er waren nog veel andere reglementaire wijzigingen die de RVA moest uitvoeren (zie hoofdstuk 2.2).

De medewerkers in de werkloosheidsbureaus hebben erg snel de reglementaire veranderingen moeten toepassen. Die wijzigingen zorgden voor veel vragen om informatie bij de sociaal verzekerden en de werkgevers. De behandeling van de dossiers en het informeren van het publiek werden steeds complexer. Om die nieuwe bepalingen te kunnen uitvoeren moesten de informaticaprogramma's in de back office voortdurend aangepast worden en moesten er regelmatig nieuwe onderrichtingen geschreven worden. Ook de formulieren en infobladen moesten worden aangepast en er werden constant intern en extern opleidingen gegeven.

In totaal investeerde de RVA vorig jaar 7 513,68 mandagen aan de voorbereiding en de uitvoering van nieuwe regeringsmaatregelen.



1.3 *De RVA leeft de verbintenissen van zijn bestuursovereenkomst na*

Ondanks al deze uitdagingen slaagde de RVA er ook in 2012 in om de verbintenissen in de bestuursovereenkomst na te leven. In die overeenkomst worden aan de RVA hoge eisen gesteld qua kwaliteit en efficiëntie. De RVA gaat in zijn bestuursovereenkomst 97 verbintenissen aan die zeer uiteenlopende aspecten van zijn activiteiten dekken. Ze preciseert hoe de opvolging van de activiteiten gemeten wordt, bepaalt over hoeveel werkingskredieten we kunnen beschikken en stelt de gedragsregels tegenover het publiek vast.

Een snelle service

Het is erg belangrijk dat de klanten van de RVA een antwoord krijgen op hun vragen, dat de aanvragen snel afgewerkt worden en de uitkeringen tijdig uitbetaald worden. In de bestuursovereenkomst werden de termijnen die de RVA moet respecteren dan ook prominent opgenomen. In 2012 kon de RVA alle door de regering gevraagde behandelingstermijnen respecteren. In de meeste gevallen werkte hij zelfs sneller.

De RVA heeft onder andere verbintenissen over een aantal behandelingstermijnen voor de aanvragen werkloosheid en brugpensioen, voor de beslissingen in verband met de vrijstelling van vergoedbaarheidsvoorwaarden, voor de betaling van uitkeringen loopbaanonderbreking en tijdskrediet, voor de verificatie van de betalingen van de uitbetalingsinstellingen, voor het afleveren van attesten, voor de schriftelijke vragen over rechten en plichten, ...

Een correcte service

Niet alleen de snelheid van werken is van groot belang, maar ook de correctheid van het werk.

De RVA hecht zeer veel belang aan een correcte dienstverlening voor zijn klanten en gaat, steekproefsgewijs, de correctheid van de genomen beslissingen na. Dat gebeurt zowel op het gebied van de toekenning van werkloosheidsuitkeringen, de verificatie van de uitkeringsbedragen, de controle op de naleving van de reglementering, als op het gebied van loopbaanonderbreking en tijdskrediet. De in de bestuursovereenkomst vastgelegde kwaliteitsdoelstellingen werden in 2012 gehaald door de RVA.

1.4 Tevreden klanten en een tevreden personeel

Ondanks de moeilijke context kan de RVA goede resultaten voorleggen in verband met de tevredenheid van zowel zijn personeel als de sociaal verzekerden.

De tevredenheid van de sociaal verzekerden die contact opnemen met de RVA wordt ieder jaar nagegaan. In de onpare jaren wordt gepeild naar de tevredenheid van de bezoekers die naar het RVA-kantoor komen, in de pare jaren gaat de RVA de tevredenheid na van de personen die telefoneren en die de website bezoeken. In 2012 werden 1 700 enquêtes afgenomen. 82,3 % van de ondervraagden gaf aan (zeer) tevreden te zijn over het telefonisch onthaal bij de RVA (hoofdbestuur of werkloosheidsbureau). 90 % van de ondervraagden vond dat hij een klaar en duidelijk antwoord op zijn vragen kreeg. In 2012 investeerde de RVA in een nieuw telefonieplatform waardoor sociaal verzekerden en werkgevers automatisch naar de juiste dienst doorgestuurd worden.

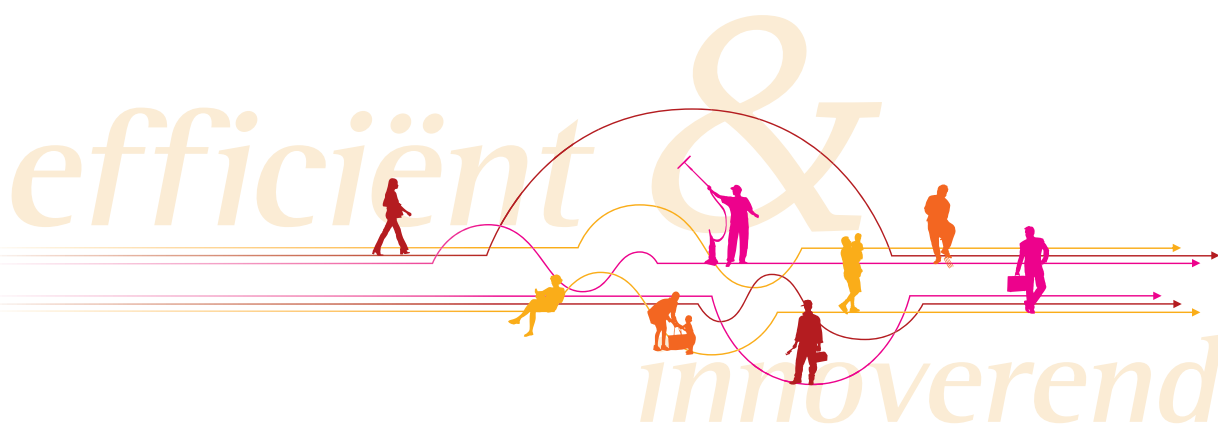
18

De website van de RVA werd door 76,8 % van de bezoekers als goed of zeer goed bestempeld. 81,8 % van de bezoekers vond de informatie die ze nodig hadden snel of zeer snel. De website is ook duidelijk, want 87,2 % gaf aan dat de verstrekte informatie duidelijk is.

Om de twee jaar organiseert de Rijksdienst ook een enquête bij het eigen personeel om te weten te komen over welke aspecten van het werk de personeelsleden tevreden en minder tevreden zijn. Ook hier blijven de resultaten goed, ondanks de hogere

werklust als gevolg van de vele hervormingen. De algemene personeelstevredenheid bleef in vergelijking met 2010 op hetzelfde niveau: 86,5 % is over het geheel gesproken tevreden of zeer tevreden over zijn werk (86,6 % in 2010). Het merendeel van het personeel is tevreden over de afwisseling in zijn job (82 %), de autonomie (80,9 % is akkoord met de stelling "Ik kan mijn werk organiseren op mijn manier") en kan zich vinden in de waarden van de RVA (84,3 %), 81,3 % van de medewerkers ziet hoe zijn werk bijdraagt tot het bereiken van de doelstellingen van de organisatie. De arbeidsomstandigheden kunnen ook op goedkeuring rekenen: de work-life balance (85,7 %), de werktijdregeling (90,5 %), de makkelijk bereikbare werkplek (87,4 %) en het sociaal contact met de collega's (95,7 %) scoren goed.

Als gevolg van de tevredenheidsenquête die werd uitgevoerd in 2010 werd er bij de RVA werk gemaakt van telewerk (thuiswerk of in een kantoor in de buurt van de woonplaats). In 2011 liep er een studie en in 2012 konden de eerste testen van start gaan. Medewerkers van de kantoren van Leuven en Bergen en medewerkers van de Algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie kunnen voortaan regelmatig afstandswerken. De praktijk zal vanaf 2013 geleidelijk uitgebreid worden naar andere bureaus en directies.





1.5 *Een goed opgeleid personeel*

De RVA kan die goede resultaten, zowel qua tevredenheid van de klanten en het personeel, als qua kwaliteit en snelheid van de dienstverlening voorleggen dankzij een professioneel en goed opgeleid personeel. De RVA is een moderne en lerende organisatie met al 30 jaar lang een echte cultuur van personeelsontwikkeling. Het leeraanbod voor het personeel wordt voortdurend, zowel qua methodiek als qua inhoud, aangepast. Klassikale opleidingen, in zowat 80 % van de gevallen gegeven door interne lesgevers, worden aangevuld met werkplekleren en e-learning. 196 medewerkers van de RVA namen de rol van lesgever bij het Nationaal Opleidingscentrum op en wijdden een deel van hun tijd aan het opleiden van hun collega's. De leermodules spelen voortdurend en snel in op de actualiteit.

Door de ingrijpende reglementaire wijzigingen in 2012 moesten het Nationaal Opleidingscentrum van de RVA en de lesgevers een uitzonderlijke inspanning leveren om de personeelsleden snel wegwijs te maken in die reglementering. Dat gold vooral voor de nieuwe regeling in verband met de degressiviteit van de uitkeringen en voor de nieuwe bepalingen in de loopbaanonderbreking. De totaal geleverde inspanning wordt aangetoond door het aantal georganiseerde opleidingsdagen (9 929) en het aantal deelnemers aan die opleidingen (10 712).

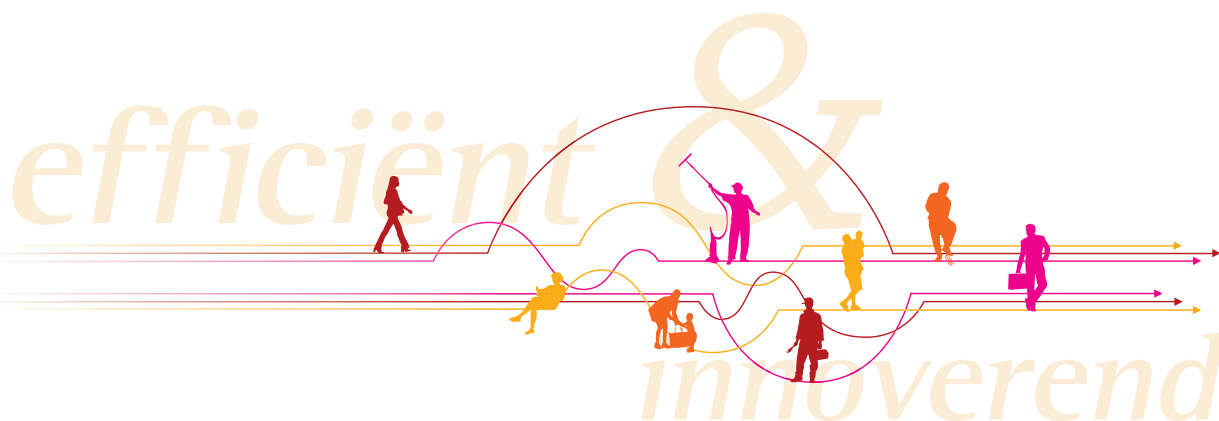
1.6 *Een doorgedreven informatisering*

Om het hoofd te kunnen bieden aan het toenemende aantal dossiers en aan de toegenomen complexiteit van de regelgeving investeerde de RVA in de opleiding van het personeel, maar tegelijk ook in een doorgedreven informatisering van een aantal processen.

Voor de nieuwe bepalingen in verband met de berekening van het werkloosheidsbedrag, kon een groot aantal dossiers automatisch geconverteerd worden. Maar daarnaast blijft de behandeling van de dossiers een grote uitdaging voor de medewerkers van de RVA: er zijn meer dossiers en bovendien zijn die moeilijker te behandelen, gezien voortaan voor alle werkloosheidsdossiers een beroepsverleden moet worden berekend en er rekening moet worden gehouden met een veel groter aantal uitkeringsperiodes.

De berekenaars en verificatoren van de RVA werken met moderne en gebruiksvriendelijke berekeningsmodules die hen toelaten een groot deel van de dossiers halfautomatisch te behandelen. In 2012 werd de halfautomatische berekening van de Toelaatbaarheid verder uitgebreid naar het bepalen van het verloop van de vergoedingsperiode.

Begin 2012 werd ook de berekening van het beroepsverleden – dat bepalend is voor het bedrag van de uitkering – gedeeltelijk geautomatiseerd. Dat wil echter niet zeggen dat de werkdruk verminderde: de RVA moet voortaan rekening houden met 18 verschillende noties van beroepsloopbaan, waardoor het werk van de medewerkers in de regionale kantoren complexer werd ondanks de informatisering.



De toepassingen waarmee de RVA-medewerkers de dossiers behandelen, worden voortdurend aangepast aan de reglementaire wijzigingen. In 2012 werden bijvoorbeeld de toepassingen in de dienst Loopbaanonderbreking en Tijdskrediet aangepast aan de nieuwe wetsbepalingen.

In 2012 kwam er ook een nieuwe toepassing die het mogelijk maakt de bevoegdheden van medewerkers van de regionale kantoren te beheren. Zo kunnen uitgaande documenten automatisch voorzien worden van de naam, voornaam, hoedanigheid of graad en gescande handtekening van de ondertekenaar. Bovendien moeten die documenten achteraf niet gescand worden maar worden ze automatisch bewaard in de databank.

Die informatisering is er niet enkel om de medewerkers van de RVA te ondersteunen, maar ook om aanvraagprocedures en contacten voor sociaal verzekerden en werkgevers te vergemakkelijken. De dienstverlening voor werkgevers verloopt sinds eind 2011 meer en meer digitaal. De aangiften tijdelijke werkloosheid gebeurden in 2012 voor zowat 96 % langs elektronische weg.

Het aantal aangiften van sociale risico's (ASR) steeg fors in 2012, met meer dan 61 %. Voor de werkloosheidssector werden er 2 534 614 aangiften verstuurd (tegen 1 569 149 in 2011). Zowat 89 % van het totaal van de ASR is bestemd voor de sector werkloosheid. Alle sociale risico's kunnen al sinds 2006 zowel op papier als elektronisch ingediend worden.

Nieuw in 2012 was de procedure waarbij de werkkaart Activa van aanvraag tot aflevering werd gedigitaliseerd. Die wordt voortaan in de eBox van de burger afgeleverd. De RVA was daarmee de eerste socialezekerheidsinstelling die de "eBox burger" gebruikt.

Achter de schermen werkte de RVA in 2012 ook aan een elektronische aanvraagprocedure voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet. Die zou in 2013 op punt moeten staan. Die manier van werken garandeert een snelle en eenvoudige dienstverlening voor de aanvrager.



1.7

Streng en efficiënt in de preventie en aanpak van sociale fraude

De strijd tegen sociale fraude en misbruiken ging ook in 2012 onverminderd door. Het accent verschoof verder van controle achteraf naar preventie. De RVA voert, in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen, nog vooraleer er een euro uitbetaald is, al een aantal controles uit om onterechte uitbetalingen van werkloosheidsuitkeringen te vermijden. De RVA doet gelijkaardige controles voor de personen met loopbaanonderbreking of tijdskrediet. Door die preventieve aanpak had de RVA de mogelijkheid om meer het accent te leggen op andere soorten controles, zoals de controle van de gezinstoestand. Dat gebeurt nu snel en efficiënt via meer systematische consultaties van de databank van het Rijksregister.

De RVA pakt identieke fraudefenomenen op dezelfde wijze aan in het hele land. Hij doet dat onder meer door gebruik te maken van operationele plannen die centraal worden opgevolgd. Een operationeel plan omschrijft de methodes, bepaalt de kwantitatieve doelstellingen en legt de concrete aanpak vast om het algemeen controlebeleid in de praktijk om te zetten.

De RVA heeft concrete operationele controleplannen rond vijf grote thema's: de tijdelijke werkloosheid, de dienstencheques, de gezinssituatie, de grote evenementen en de grensoverschrijdende fraude. De eerste vier operationele plannen gingen reeds in 2011 van start. Eind 2012 werd begonnen met het item grensoverschrijdende fraude.

In 2012 gebruikte de RVA dataminingtechnieken om gericht onderzoeken te kunnen voeren. Aan de hand van datamining worden bepaalde correlaties blootgelegd die kenmerkend zijn voor het profiel van personen of organisaties die oneigenlijk gebruik maken van uitkeringen of sociale voordelen. Datamining gaat verder dan het vergelijken van gegevens uit databanken. Die techniek zal in 2013 nog verder ontwikkeld worden.

Al die controle-inspanningen zijn nodig om het Belgische socialezekerheidssysteem en de rechten van alle verzekerden te vrijwaren.



1.8 *De Rijksdienst neemt zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid op*

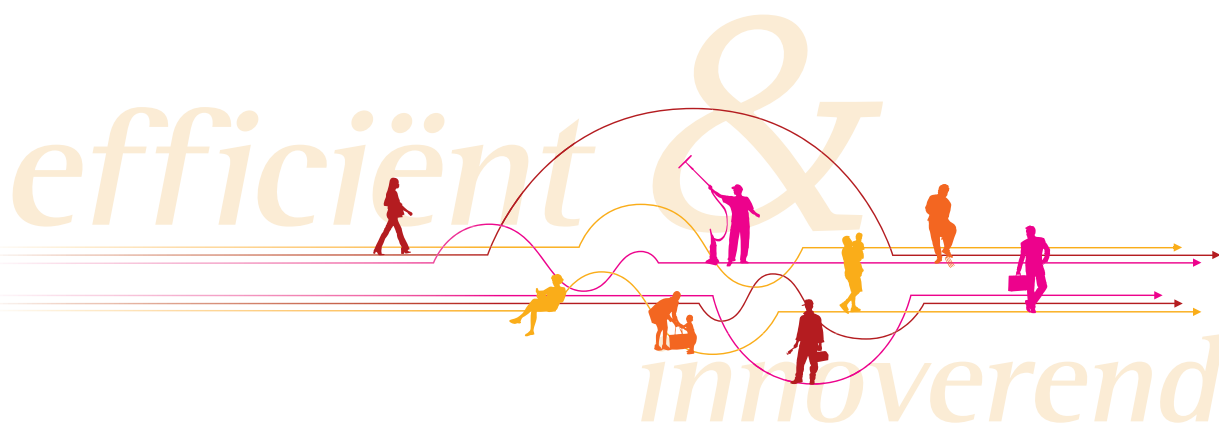
Met een project ECO, en de wil om op termijn een EMAS-certificaat te behalen voor zijn kantoren profileert de RVA zich als groene, milieubewuste organisatie. De RVA heeft sinds 2012 een milieubeheersysteem en eind 2012 werd de eerste milieuverklaring opgesteld. Daaruit blijkt dat de RVA zijn water-, elektriciteits- en papierverbruik vorig jaar wist terug te dringen. De medewerkers van de RVA werden daaromtrent het hele jaar door gesensibiliseerd via nieuwsberichten in de interne media.

De RVA doet, buiten zijn wettelijke opdrachten om, ook nog andere inspanningen om werkzoekenden en kansengroepen zo goed mogelijk te helpen. Dat maakt deel uit van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van een overheidsdienst als de RVA. Een aantal personeelsleden van de Rijksdienst die in contact staan met het publiek kregen een gespecialiseerde opleiding over omgaan met laaggeletterdheid of analfabetisme, een probleem waar werkzoekenden soms mee kampen. Dankzij die opleiding kunnen onze personeelsleden laaggeletterdheid herkennen en ermee omgaan. Zo kunnen we ons publiek beter van dienst zijn.

Bij de RVA zijn er ook twee armoede-experten, die een brug vormen tussen de Rijksdienst en de mensen die getroffen worden door armoede of sociale uitsluiting. Die experts, mensen die vroeger zelf behoeftig waren, geven advies over hoe bepaalde boodschappen anders geformuleerd kunnen worden en over hoe de RVA moet omgaan met (kans)armen.

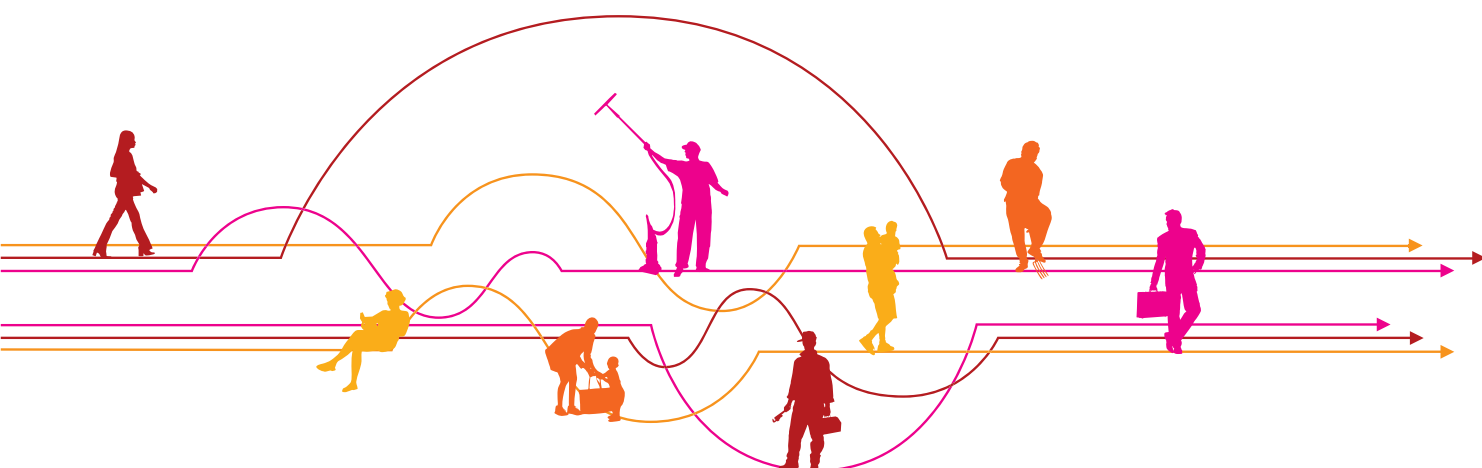
Eind 2011 sloot de RVA een akkoord met Samu Social over de opvang van Brusselse daklozen in een tijdelijk ongebruikt kantoorgebouw van de RVA aan de Charleroisesteenweg. Daar maakten toen per nacht gemiddeld 320 daklozen gebruik van. In oktober 2012 sloten de RVA en Samu Social een nieuw akkoord voor de winter van 2012-2013. Vanaf 1 december overnachtten er opnieuw daklozen in het gebouw.

Tot slot, en van een andere orde, neemt de RVA ook zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid op ten opzichte van jongeren die willen kennismaken met het "werkleven". De RVA biedt stageplaatsen aan voor jongeren. Voor het schooljaar 2011-2012 bood de RVA 345 stageplaatsen aan, die allemaal ingevuld werden, zowel in de regionale kantoren als in het hoofdkantoor in Brussel.



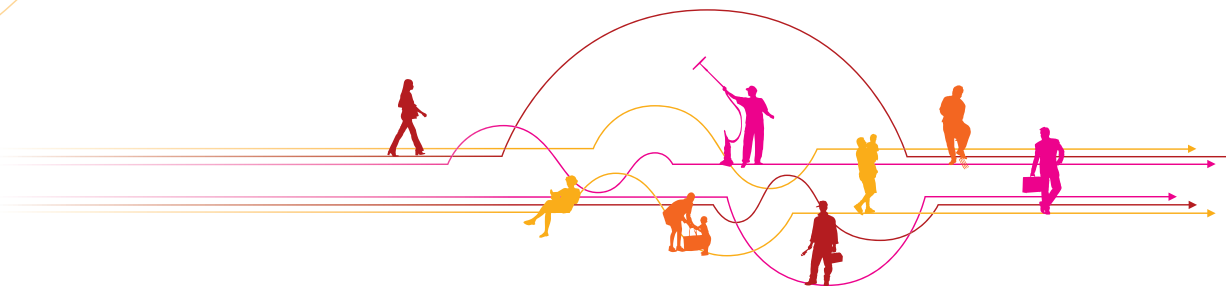
2

Organisatie en beheer van de RVA



2.1

De structuur van de RVA

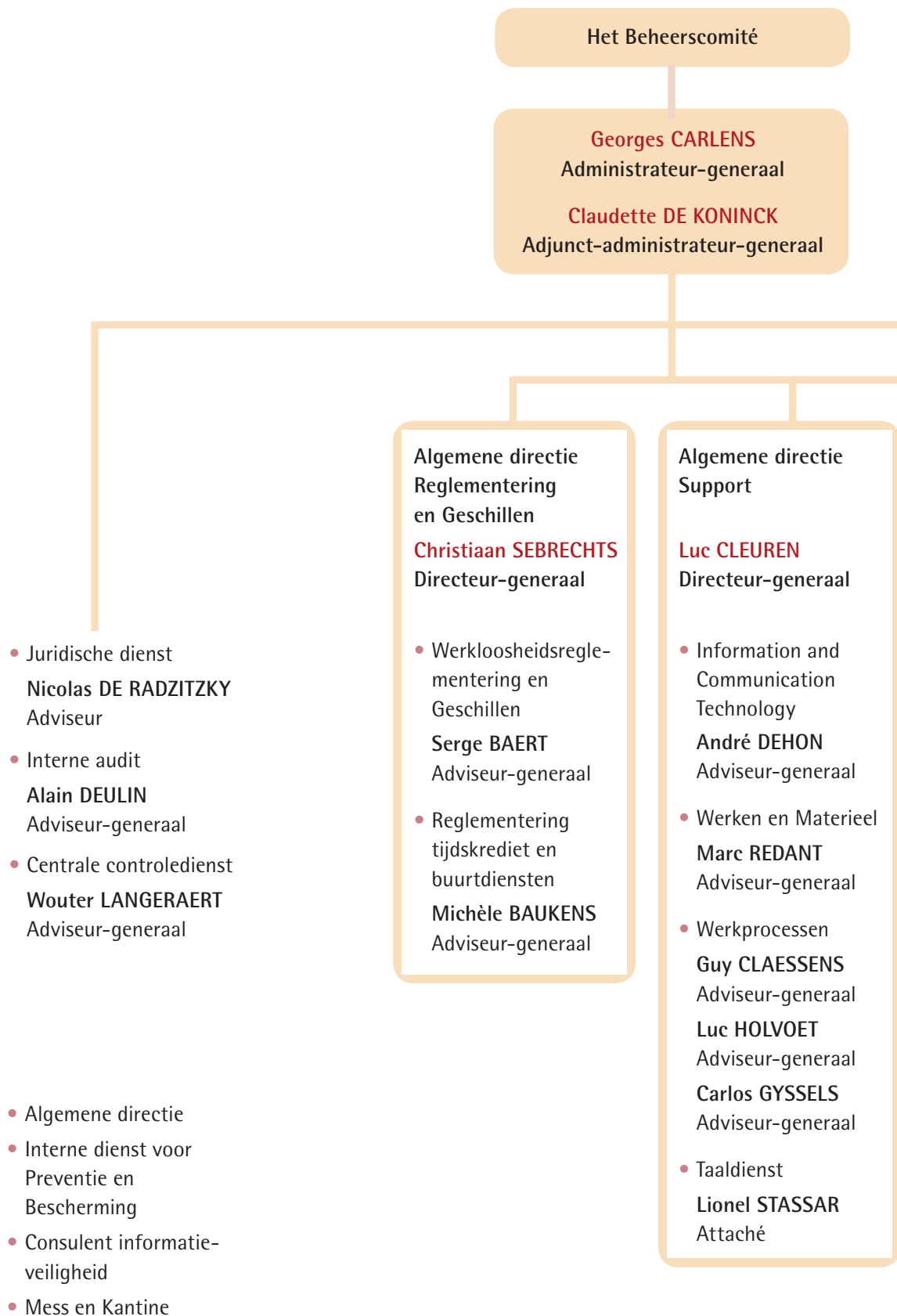


2.1.1 *Het Beheerscomité*

- **Voorzitter**
Xavier VERBOVEN
- **Leden die de werkgevers vertegenwoordigen**
Marc BLOMME
Bart BUYSSE (tot 31.10.2012)
René DE BROUWER
Monica DE JONGHE
David LANOVE
Herwig MUYLDERMANS
Marie-Noëlle VANDERHOVEN (vanaf 01.11.2012)
Geert VERSCHRAEGEN
- **Leden die de werknemers vertegenwoordigen**
Philippe BORSU
Hilde DUROI
Herman HERREMANS
Marie-Hélène SKA
Sabine SLEGGERS
Ann VAN LAER
Eddy VAN LANCKER
- **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

28



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
- Budget en Studies
Janick PIRARD
Adviseur-generaal
- Statistieken
Richard VAN DER AUWERA
Adviseur-generaal

Fonds tot vergoeding
van de in geval van
Sluiting van
Ondernemingen
ontslagen werknemers

Françoise OGIERS
Adviseur-generaal
Erik VAN THIENEN
Adviseur

- 30 werkloosheidsbureaus
- 560 plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen

2.1.3 De diensten van een werkloosheidsbureau

Werkloosheidsdirecteur

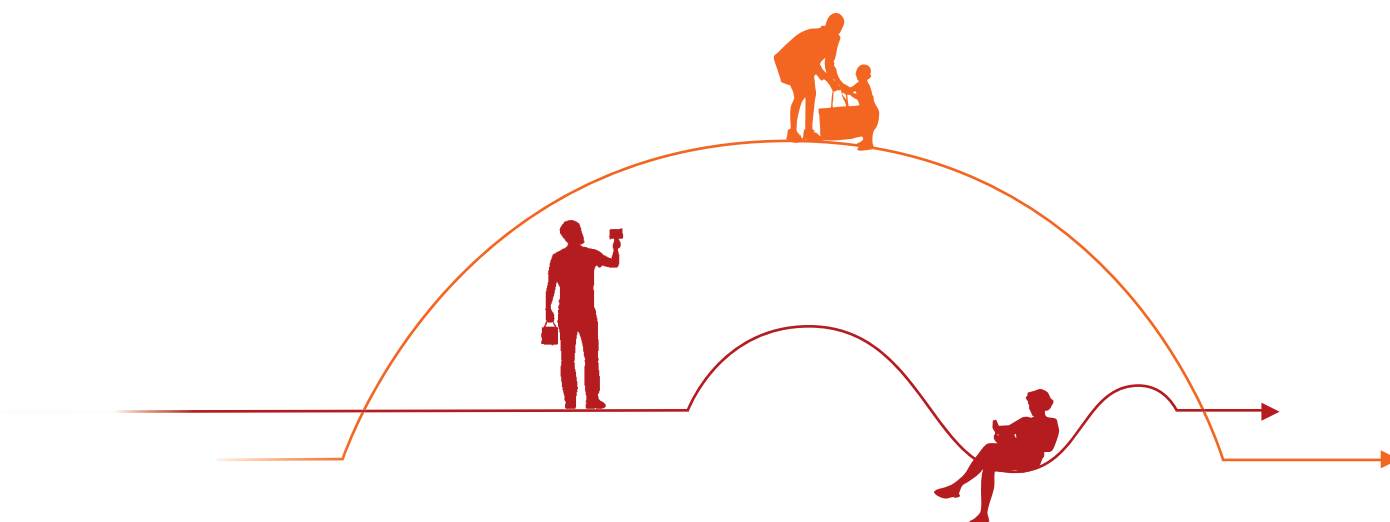
- Secretariaat
- Onthaal – Info
- Toelaatbaarheid
- Attesten
- Brugpensioen
- Loopbaanonderbreking / Tijdskrediet
- Klasement – Archief
- Betwiste zaken
- Controle
- Vrijstellingen
- Arbeidsrechtbank
- Langdurige werkloosheid / Activering van het zoekgedrag naar werk
- Verificatie
- Informatica
- Tijdelijke werkloosheid
- Beslagleggingen
- Terugvorderingen
- Personeelsadministratie en boekhouding
- Coördinatie PWA
- Economaat

2.1.4 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur

- | | |
|----------------|--|
| • Aalst | André DE MARTELAER |
| • Aarlen | Nelly DETROUX |
| • Antwerpen | Dirk VAN CAPPELLEN |
| • Bergen | Alain MAYAUX |
| • Boom | Catherine STEPMAN |
| • Brugge | Johan VANDEVYVERE |
| • Brussel | Marc ROGIERS |
| • Charleroi | Ghislaine CROEGAERT |
| • Dendermonde | Johan WILLEMARCK
(tot 30.11.2012) |
| • Doornik | Annick HOLDERBEKE |
| • Gent | Eddy DE KNOCK
(tot 30.06.2012)
Dirk OPSOMER
(vanaf 01.08.2012) |
| • Hasselt | Paul DE PRETER |
| • Hoei | Daniel LOECKX |
| • Ieper | Luc VERVAEKE |
| • Kortrijk | Dirk OPSOMER
(tot 31.07.2012)
Martine MAERTENS
(vanaf 01.11.2012) |
| • La Louvière | Michel UREEL |
| • Leuven | Rina VANDUFFEL |
| • Luik | Benoit DELVAUX |
| • Mechelen | Ludo GEUENS |
| • Moeskroen | Nicolas SERVAIS |
| • Namen | Benoît COLLIN |
| • Nijvel | Baudouin STIEVENART |
| • Oostende | Hendrik WILLAERT |
| • Oudenaarde | Martine MAERTENS
(tot 31.10.2012) |
| • Roeselare | Guido VAN OOST |
| • Sint-Niklaas | Eddy VAN AERSCHOT |
| • Tongeren | Frank SCHEVERNELS |
| • Turnhout | Luc VRINTS |
| • Verviers | Bernard BROGNIET |
| • Vilvoorde | Jozef THOMAS |

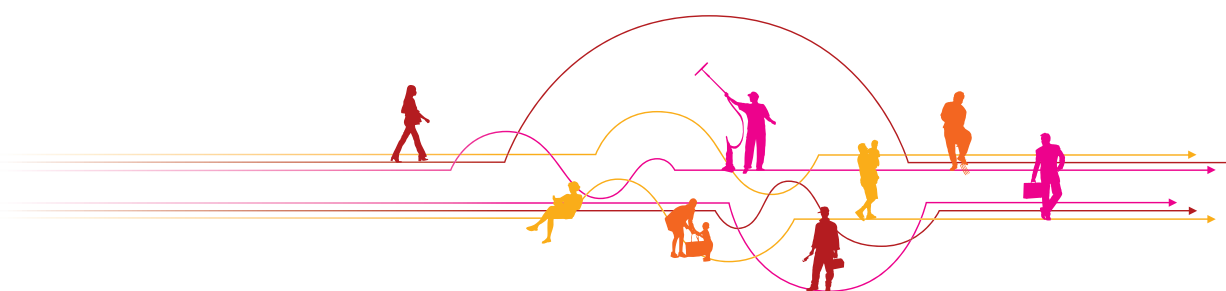
2.1.5 Contactgegevens van de werkloosheidsbureaus

Vlaams Gewest	Adres	Telefoon	Fax
Aalst	St-Jobstraat 196 - 9300 Aalst	053 21 26 91	053 78 78 66
Antwerpen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen	03 470 23 30	03 225 16 50
Boom	Kapelstraat 1 - 2850 Boom	03 888 63 13	03 844 46 22
Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge	050 40 77 80	050 38 29 72
Dendermonde	Geldroplaan 5 - 9200 Dendermonde	052 25 99 80	052 25 99 85
Gent	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent	09 265 88 40	09 265 88 45
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt	011 26 01 10	011 26 01 15
Ieper	Grachtstraat 11/2a - 8900 Ieper	057 22 41 90	057 21 94 48
Kortrijk	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk	056 24 17 41	056 24 17 45
Leuven	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven (vanaf 18.03.2013)	016 30 88 50	016 29 04 29
Mechelen	Populierendreef 44 - 2800 Mechelen	015 28 29 40	015 20 61 59
Oostende	Kaaistraat 18 - 8400 Oostende	059 80 27 10	059 80 88 25
Oudenaarde	Bergstraat 5 - 9700 Oudenaarde	055 23 51 30	055 31 98 90
Roeselare	Jan Mahieustraat 49 - 8800 Roeselare	051 22 87 22	051 24 28 08
Sint-Niklaas	Plezantstraat 159 - 9100 Sint-Niklaas	03 780 59 70	03 777 59 11
Tongeren	Hondsstraat 25 - Bus 1 - 3700 Tongeren	012 44 07 30	012 23 00 31
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	014 44 30 90	014 44 30 95
Vilvoorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvoorde	02 255 01 10	02 255 01 19
Waals Gewest	Adres	Telefoon	Fax
Aarlen	Rue Gén. Ph. Molitor 8 A - 6700 Aarlen	063 24 57 11	063 22 42 67
Bergen	Place des Archers 8 - 7000 Bergen	065 39 46 39	065 35 50 52
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi	071 27 08 40	071 31 38 18
Doornik	Rue du Crampon 14 - 7500 Doornik	069 88 95 11	069 88 95 15
Hoei	Avenue des Fossés 9d - 4500 Hoei	085 71 04 10	085 23 63 36
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	064 23 62 70	064 26 47 01
Luik	Rue Natalis 49 - 4020 Luik	04 349 28 61	04 343 63 90
Moeskroen	Rue du Bilemont 225 - 7700 Moeskroen	056 39 19 50	056 34 22 65
Namen	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	081 23 50 80	081 22 13 09
Nijvel	Rue St-Georges 2 - 1400 Nijvel	067 89 21 50	067 22 05 42
Verviers	Galerie des 2 Places / Place Verte 12 - 4800 Verviers	087 39 47 50	087 33 28 33
Brussels Hoofdst. Gewest	Adres	Telefoon	Fax
Brussel	Marcel Broodthaersplein 4 - 1060 Brussel	02 542 16 11	02 542 16 77



2.2

De RVA biedt sociale bescherming bij transities op de arbeidsmarkt



32

Werkgevers en werknemers moeten vandaag de dag soepel inspelen op de evoluties van de economie en van de arbeidsmarkt. Daardoor worden steeds meer werknemers geconfronteerd met veranderingen in hun loopbaan, zogenaamde transities. Volledige en stabiele loopbanen bij één en dezelfde werkgever zijn steeds zeldzamer: werknemers veranderen regelmatig van job, worden tijdelijk werkloos, gaan deeltijds werken of kiezen ervoor om zelfstandige te worden of een opleiding te volgen. Bovendien zijn er verschillende mogelijkheden inzake loopbaanonderbreking.

De RVA wil die transities gedurende de volledige loopbaan zo goed mogelijk begeleiden. Daartoe is en blijft het bieden van sociale bescherming zijn hoofdopdracht en is het snel en correct toekennen van uitkeringen prioritair.

De medewerkers van de RVA stellen dan ook alles in het werk om de uitkeringsaanvragen tijdig en correct te behandelen.

In 2012 heeft de reglementering die door de RVA wordt toegepast talrijke grondige veranderingen ondergaan.

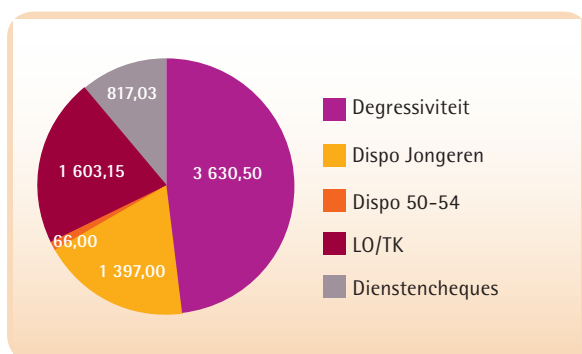
Die veranderingen mochten de correcte behandeling van de dossiers in geen geval beïnvloeden. Zo hebben de medewerkers van de Rijksdienst zich, bovenop hun dagelijks werk, veel nieuwigheden eigen moeten maken.

Daarbij hebben ze de nodige ondersteuning (informatieve documenten, onderrichtingen, opleiding, coaching, informaticatoepassingen, infrastructuur ...) gekregen van alle supportdiensten van het hoofdbestuur. De Rijksdienst stond dus klaar voor een ongeziene inspanning om de nieuwe regeringsmaatregelen uit te voeren.

Als we dat naar cijfers vertalen, kunnen we stellen dat de RVA vorig jaar in totaal 7 513,68 mandagen heeft besteed aan de voorbereiding van de uitvoering van die nieuwe maatregelen.

De degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen waaraan 3 630 mandagen werden besteed in 2012 staat op kop, maar dat is geen verrassing. Voor de wijzigingen inzake loopbaanonderbreking en tijds-krediet waren er dan weer 1 603 mandagen nodig, alsook 1 397 mandagen voor Dispo Jongeren.

Grafiek 2.2.I
Verdeling van de tijd besteed aan de verschillende
regeringsmaatregelen (in mandagen)



Een regeringsmaatregel zoals de degressiviteit vergt een inspanning van nagenoeg alle directies van het hoofdbestuur: ICT, Werkprocessen, Werkloosheids-reglementering, Communicatie, Budget en Studies, Statistieken en het NOC waren erbij betrokken. Bij de uitwerking van de nieuwe activeringsbepalingen voor werkzoekenden in inschakelingstijd waren de directies HRM en Werken en Materieel ook betrokken. Wat de dienstencheques betreft, hebben ook de Financiële diensten samen met de directie Buurtdiensten hun steentje bijgedragen.

2012 is dus een intens jaar geweest voor de diensten van de RVA. In dit hoofdstuk worden alle wijzigingen en nieuwe maatregelen beschreven waarvoor de diensten van de Rijksdienst werden gemobiliseerd. Zo zult u de omvang van het geleverde werk beter kunnen vatten.

2.2.1 Nieuwe maatregelen

2.2.1.1 Nieuw stelsel voor de schoolverlaters

Het stelsel van de uitkeringen die worden toegekend aan de schoolverlaters werd gewijzigd vanaf 1 januari 2012.

Voortaan heten de wachtnuitkeringen en de wachttijd respectievelijk "inschakelingsuitkeringen" en "beroepsinschakelingstijd".

Hierna volgen de belangrijkste wijzigingen van het stelsel:

- vooraleer de inschakelingsuitkeringen te genieten, moeten de schoolverlaters, ongeacht hun leeftijd, een beroepsinschakelingstijd van 310 dagen doorlopen;
- de beroepsinschakelingstijd wordt niet meer verlengd of ingekort door studentenarbeid. De dagen studentenarbeid gelegen na de 31^{ste} juli die volgt op het einde van de studies worden echter wel in aanmerking genomen voor de beroepsinschakelingstijd;
- de inschakelingsuitkeringen worden toegekend voor een periode van maximum 36 maanden, die onder bepaalde voorwaarden verlengbaar is, onder meer in geval van werkhervatting. De berekening van het krediet van 36 maanden begint vanaf 1 januari 2012 (de periodes van vergoede werkloosheid in wachtnuitkeringen vóór 1 januari 2012 worden met andere woorden niet meegeteld voor de berekening van het krediet). Voor de jonge werknemers met gezinslast, de alleenwonenden en de samenwonenden van wie het gezin enkel over beperkte werkloosheidsuitkeringen beschikt, begint de berekening van het krediet van 36 maanden vanaf hun 30^{ste} verjaardag.

2.2.1.2

De hervorming van de werkloosheidsverzekering

Vanaf 1 november 2012 is het recht op uitkeringen in geval van volledige werkloosheid sterk gewijzigd.

De regering heeft immers beslist:

- om de toegangsvoorwaarden tot het verkrijgen van de werkloosheidsuitkeringen en de voorwaarden voor een terugkeer naar hogere uitkeringen na een werkhervatting te versoepelen;
- om het bedrag van de uitkeringen in het begin van de werkloosheid te verhogen;
- om de regels van de progressieve vermindering van het bedrag van de uitkeringen ("de degressiviteit") in functie van de werkloosheidsduur en rekening houdend met het beroepsverleden als loontrekkende uit te breiden en te versterken.

De doelstellingen van die hervorming luiden als volgt:

- beter rekening houden met de evoluties van de arbeidsmarkt die gekenmerkt worden door meer flexibiliteit en transities in de beroepsloopbaan;
- de herinschakeling van de werkzoekenden bevorderen en de werkgelegenheidsgraad verhogen;
- het principe van verzekering versterken door het bedrag van de uitkeringen meer te koppelen aan het beroepsverleden;
- het principe van gelijke behandeling van de werklozen versterken;
- de principes van het stelsel van de werkloosheidsverzekering (met name de vergoeding voor een duur die niet beperkt is in de tijd) consolideren en de financiële uitvoerbaarheid verzekeren.

2.2.1.2.1

De versoepeling van de toelaatbaarheidsvoorwaarden

Om recht te hebben op werkloosheidsuitkeringen, moet de werknemer voldoen aan toelaatbaarheidsvoorwaarden. In functie van zijn leeftijd moet hij gedurende een bepaald aantal dagen in de referteperiode vóór zijn uitkeringsaanvraag hebben gewerkt als loontrekkende. Sinds 1 november 2012 is de referteperiode verlengd, waardoor het gemakkelijker wordt om aan die voorwaarden te voldoen.

Tabel 2.2.I

De toelaatbaarheidsvoorwaarden van voltijdse werknemers

Leeftijd	Vereist aantal arbeids- of gelijk-gestelde dagen	Duur van de referteperiode
< 36 jaar	312 dagen	21 maanden (in plaats van 18)
36 < 50 jaar	468 dagen	33 maanden (in plaats van 27)
> 50 jaar	624 dagen	42 maanden (in plaats van 36)

Voor de vrijwillig deeltijdse werknemers zijn er specifieke regels van toepassing.

Sinds 1 november 2012 kunnen ook alle tewerkstellingsdagen in wedertewerkstellingsprogramma's (zoals Gesco, SINE, DSP, TBW ...) in aanmerking worden genomen, ongeacht de tewerkstellingsduur.

2.2.1.2.2

De evolutie van het bedrag van de werkloosheidsuitkering

Voor hun vergoeding worden de werklozen onderverdeeld in drie categorieën, op basis van hun gezinstoestand: de samenwonenden met gezinslast (de vroegere gezinshoofden), de alleenwonenden en de samenwonenden zonder gezinslast.

Vóór 1 november 2012 kregen de werklozen, ongeacht hun gezinstoestand, 60 % van hun laatste brutoloon beperkt tot een hogere loongrens gedurende de eerste zes maanden werkloosheid en 60 % van hun laatste brutoloon beperkt tot een intermediaire loongrens gedurende de zes volgende maanden. Na die eerste vergoedingsperiode hing hun vergoeding af van hun gezinstoestand.

De samenwonenden met gezinslast bleven 60 % krijgen van hun laatste brutoloon beperkt tot een basisloongrens.

De alleenwonenden kregen 55 % van hun laatste brutoloon beperkt tot een specifieke loongrens.

De samenwonenden zonder gezinslast kregen 40 % van hun laatste brutoloon beperkt tot een basisloongrens gedurende een periode van drie maanden (verlengd naargelang de duur van hun beroepsverleden) en nadien werden ze forfaitair vergoed.

Sinds 1 november 2012 bevat de werkloosheidsreglementering drie vergoedbaarheidsperiodes voor alle werklozen. Bovendien zijn die periodes onderverdeeld in fases.

De eerste periode, die overeenstemt met het eerste jaar werkloosheid, is onderverdeeld in drie fases van respectievelijk drie maanden, drie maanden en zes maanden.

Tijdens de eerste fase van drie maanden krijgen alle volledig werklozen 65 % van hun laatste bezoldiging, beperkt tot een door de reglementering bepaalde hogere loongrens (dit percentage is enkel van toepassing op de uitkeringsaanvragen vanaf 2013).



Tijdens de tweede fase van drie maanden krijgen alle werklozen 60 % van hun laatste bezoldiging, beperkt tot de hogere loongrens (voor de uitkeringsaanvragen tussen 1 november 2012 en 31 december 2012 is dit percentage ook van toepassing voor de eerste fase van drie maanden).

Tijdens de derde fase (van zes maanden) krijgen alle volledig werklozen 60 % van hun laatste bezoldiging, beperkt tot de door de reglementering bepaalde intermediaire loongrens.

De eerste periode van een jaar wordt gevolgd door een tweede periode van twee maanden, verlengd met twee maanden per jaar beroepsverleden als loontrekkende. Die tweede periode bedraagt maximum zesendertig maanden en is onderverdeeld in maximum vijf fases:

- tijdens de eerste fase van maximum twaalf maanden (twee "vaste" maanden en maximum tien maanden in functie van het beroepsverleden), krijgen de volledig werklozen de volgende bedragen:
 - de samenwonenden met gezinslast krijgen 60 % van het laatst ontvangen loon, beperkt tot de door de reglementering bepaalde basisloongrens;
 - de alleenwonenden krijgen 55 % van het laatst ontvangen loon, beperkt tot een specifiek loonplafond;
 - de samenwonenden zonder gezinslast krijgen 40 % van het laatst ontvangen loon, beperkt tot de basisloongrens;
- gedurende de volgende vier fases van in totaal maximum vierentwintig maanden (d.w.z. maximum vier periodes van telkens maximum zes maanden) dalen de uitkeringen bij elke overgang naar een verdere fase tot een forfaitaire uitkering.

Tijdens de derde periode, na maximum achtenveertig maanden werkloosheid (d.w.z. de twaalf maanden van de eerste periode + maximum de zesendertig maanden van de tweede periode), krijgt de volledig werkloze een forfaitaire uitkering waarvan het bedrag ook afhangt van zijn gezinstoestand en overeenstemt met het bedrag van de minimumwerkloosheidsuitkering.

De volledig werkloze behoudt het bedrag dat hij gekregen heeft in een intermediaire fase van de tweede periode (het bedrag van de uitkering ligt "vast" en daalt niet meer) als hij zich gedurende die intermediaire fase in een van de volgende situaties bevindt:

- hij heeft een voldoende beroepsverleden als loontrekkende. Momenteel bedraagt dat minimum 20 jaar maar het aantal vereiste jaren zal elk jaar toenemen tot 25 jaar na 31 oktober 2017;
- hij heeft een blijvende arbeidsongeschiktheid van ten minste 33 %;
- hij heeft de leeftijd van 55 jaar bereikt.

Net als vroeger kunnen de eerste en de tweede vergoedingsperiode worden verlengd, onder meer in geval van werkherhvatting als voltijds werknemer gedurende minstens drie maanden.

De volledig werkloze kan een nieuwe cyclus starten als hij het werk hervat gedurende een referteperiode. De vereiste duur van de arbeidsperiode en de duur van de referteperiode verschillen naargelang de aard van de werkherhvatting. Die referteperiodes worden verlengd sinds 1 november 2012. Dankzij een voltijdse werkherhvatting gedurende twaalf maanden in een referteperiode van achttien maanden (in plaats van vroeger vijftien) wordt het zo bijvoorbeeld mogelijk een nieuwe cyclus te starten.

Er werden specifieke regels voorzien voor de berekening van de inkomensgarantieuitkering van deeltijdse werknemers met behoud van de rechten en voor de integratie van de lopende dossiers in het nieuwe stelsel.

Sinds 1 november 2012 leidt ook de toekenning van een vrijstelling voor het volgen van een opleiding tot voorbereiding op een zelfstandige activiteit, voor het volgen van voltijdse studies (voor zover het gaat om studies die vermeld staan in de lijst van knelpuntberoepen) of van een opleiding in het kader van een activiteitencoöperatie, ertoe dat het bedrag van de uitkeringen toegekend in de tweede vergoedingsperiode tijdelijk behouden blijft. De werkloze die de opleiding of de studies succesvol beëindigt, geniet het voormelde voordeel nog gedurende een bijkomende periode van zes maanden na het einde van de vrijstellingsperiode.

2.2.1.3

Schorsing van de arbeidsovereenkomst van bedienden wegens werkgebrek

Sinds 1 januari 2012 is een nieuw stelsel van schorsing van de arbeidsovereenkomst van bedienden in werking getreden.

Die nieuwe regeling, die voorzien is in de artikelen 77/1 tot 77/7 van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten, herneemt in grote lijnen de regeling van de crisisschorsing voor bedienden die in 2009 werd ingevoerd door de federale regering in het kader van de crisismaatregelen en die afliep op 31 december 2011.

Om gebruik te kunnen maken van het stelsel van schorsing van bedienden wegens werkgebrek, moet de onderneming bewijzen dat ze aan de voormelde voorwaarden voldoet. De onderneming moet verbonden zijn door een collectieve arbeidsovereenkomst of een goedgekeurd ondernemingsplan dat werd afgesloten in het kader van de voormelde wetsbepalingen en zij moet beschouwd worden als een onderneming in moeilijkheden:

- hetzij omdat zij een substantiële daling van minstens 10 % van haar omzet, productie of bestellingen kent;
- hetzij omdat zij voor haar arbeiders een tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen kent van minstens 10 % van het totale aantal dagen aangegeven bij de RSZ.

De schorsing van bedienden wegens werkgebrek maakt het mogelijk om de uitvoering van de arbeidsovereenkomst van bedienden volledig te schorsen gedurende maximum zestien weken, of om een stelsel van deeltijdse arbeid (met minstens twee dagen arbeid per week) gedurende maximum zesentwintig weken in te voeren. Eén van de verplichtingen voor de werkgever is dat hij de bedienden, de ondernemingsraad en de RVA zeven dagen op voorhand op de hoogte moet brengen van de geplande schorsing. De kennisgeving aan de RVA moet elektronisch gebeuren.

Tijdens de periode van schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst ontvangt de bediende een uitkering voor tijdelijke werkloosheid waarvan het bedrag, naargelang zijn gezinstoestand, overeenstemt met 70 % of 75 % van zijn geplafonneerd loon. Die uitkering wordt aangevuld met een toeslag die wordt betaald door de werkgever, die minstens gelijk moet zijn aan de toeslag die wordt toegekend aan arbeiders in tijdelijke werkloosheid.

2.2.1.4

De ontslaguitkering

Arbeiders, huisbedienden en werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques die ontslagen worden vanaf 1 januari 2012 kunnen recht hebben op een ontslaguitkering die ten laste is van de RVA.

Het stelsel van de ontslaguitkering werd ingevoerd voor onbepaalde duur en volgt op het stelsel van de crisispremie dat van toepassing was op de arbeiders die werden ontslagen tussen 1 januari 2010 en 31 december 2011.

De ontslaguitkering kan worden toegekend als de volgende voorwaarden vervuld zijn:

- het ontslag werd betekend na 31 december 2011;
- de werknemer heeft minstens 6 maanden anciënniteit;
- de arbeidsovereenkomst werd niet beëindigd tijdens de proefperiode, met het oog op een pensioenering of brugpensionering, of wegens een dringende reden;
- de werkgever heeft geen recht op de terugbetaling van een inschakelingsvergoeding;
- de arbeider heeft nog geen ontslaguitkering gekregen tijdens het lopende kalenderjaar naar aanleiding van een ontslag door dezelfde werkgever.

De ontslaguitkering is volledig ten laste van de RVA.

Het bedrag van de uitkering is forfaitair en is afhankelijk van de begindatum van de arbeidsovereenkomst alsook van de anciënniteit van de werknemer bij de werkgever die het ontslag geeft.

De ontslaguitkering wordt fiscaal niet belast en kan gecumuleerd worden met werkloosheidsuitkeringen.

2.2.1.5

De activering van het zoekgedrag naar werk van de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen

De jongere die geen werk vindt na het beëindigen van zijn studies heeft, nadat hij een beroepsinschakelingstijd heeft doorlopen, in principe recht op inschakelingsuitkeringen, die toegekend worden door de RVA (zie punt 2.2.1.1).

Om de inschakelingsuitkeringen te kunnen behouden, moet de werkloze gedurende de volledige duur van zijn werkloosheid voldoen aan een aantal voorwaarden, waaronder onvrijwillig werkloos zijn. Dat betekent dat hij geen passende betrekking die hem wordt aangeboden mag weigeren, noch mag weigeren een opleiding te volgen die hem wordt voorgesteld.

De werkloze moet eveneens beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Dat betekent dat hij:

- actief moet meewerken aan de begeleidings-, opleidings-, werkervarings- of inschakelingsacties die de regionale dienst voor arbeidsbemiddeling (VDAB, FOREM, ACTIRIS of ADG) hem voorstelt;
- zelf actief naar werk moet zoeken, bijvoorbeeld door regelmatig de werkaanbiedingen te raadplegen en door te antwoorden op aanbiedingen die zich voordoen, door spontaan te solliciteren bij potentiële werkgevers, door zich in te schrijven bij aanwervings- of selectiebureaus of bij interimkantoren.

Sinds 9 augustus 2012 is een nieuwe, intensievere, procedure inzake activering van het zoekgedrag naar werk in werking getreden voor de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen met het oog op hun snellere inschakeling op de arbeidsmarkt.

Om inschakelingsuitkeringen te kunnen blijven genieten, moet de gerechtigde op inschakelingsuitkeringen bewijzen dat hij actief en regelmatig naar werk zoekt. Die actieve inzet wordt om de zes maanden door de RVA geëvalueerd. Bij een negatieve evaluatie wordt het recht op inschakelingsuitkeringen geschorst gedurende een periode van zes maanden en kan het pas opnieuw worden toegekend na een positieve evaluatie van de inspanningen om werk te zoeken.

Deze procedure wordt toegepast, ongeacht hun leeftijd, op de volledig werklozen die sinds ten min-



ste zes maanden inschakelingsuitkeringen krijgen en op de deeltijdse werknemers met behoud van rechten die gedurende ten minste zes maanden een inkomensgarantieuitkering genieten berekend op basis van een inschakelingsuitkering behalve als ze al aan de gewone procedure van activering van het zoekgedrag naar werk onderworpen zijn. In dit laatste geval blijft de gewone procedure van toepassing en kent ze haar normale verloop tot een eventuele positieve evaluatie van de inspanningen. Slechts na een dergelijke positieve evaluatie kan de specifieke procedure voor de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen op hen worden toegepast.

De procedure begint met de verzending van een informatiebrief naar de betrokken werklozen en de deeltijdse werknemers waarin wordt gepreciseerd welk actief zoekgedrag van hen verwacht wordt. De verzending van die brief bepaalt het moment waarop de eerste evaluatie plaatsvindt. Tijdens de periode van augustus tot december 2012 werden er 94 924 informatiebrieven verstuurd. De eerste evaluaties zullen plaatsvinden vanaf maart 2013.

2.2.1.6

Het verlof voor medische bijstand van een gehospitaliseerd kind

In toepassing van het Koninklijk Besluit van 10 oktober 2012 hebben de werknemers uit de privésector alsook het statutaire en het contractuele personeel van de lokale en provinciale overheden sinds 1 november 2012 de mogelijkheid om hun prestaties volledig te schorsen voor de duur van één week – aansluitend verlengbaar met één week – om een minderjarig kind bij te staan of te verzorgen, tijdens of vlak na de hospitalisatie van het kind als gevolg van een zware ziekte.

Onder “zware ziekte” wordt verstaan elke ziekte of medische ingreep die door de behandelend geneesheer van het kind als dusdanig wordt beschouwd. De mogelijkheid om verlof te krijgen voor medische bijstand aan een gehospitaliseerd kind staat open voor:

- de werknemer die bloedverwant is in de eerste graad van het zwaar zieke kind en ermee samenwoont;
- de werknemer die samenwoont met het zwaar zieke kind en instaat voor zijn dagelijkse opvoeding.

Wanneer de twee voormelde werknemerscategorieën geen gebruik kunnen maken van het verlof om medische bijstand te verlenen aan een gehospitaliseerd kind, wordt deze mogelijkheid verruimd:

- tot de werknemer die bloedverwant is in de eerste graad van het zwaar zieke kind en er niet mee samenwoont;
- of, wanneer laatstgenoemde werknemer in de onmogelijkheid verkeert dit verlof op te nemen, tot een familielid van het kind tot de tweede graad.

2.2.1.7

De indiening van een elektronische aanvraag om onderbrekingsuitkeringen

Het Koninklijk Besluit van 1 juli 2012 betreffende de indiening van een aanvraag tot onderbrekingsuitkering via elektronische weg voorziet de mogelijkheid om een aanvraag om onderbrekingsuitkeringen in te dienen via een beveiligde elektronische weg, op voorwaarde dat de werknemer er zich toe verbindt alle attesten die bij de uitkeringsaanvraag moeten worden gevoegd ter beschikking te houden van de RVA.

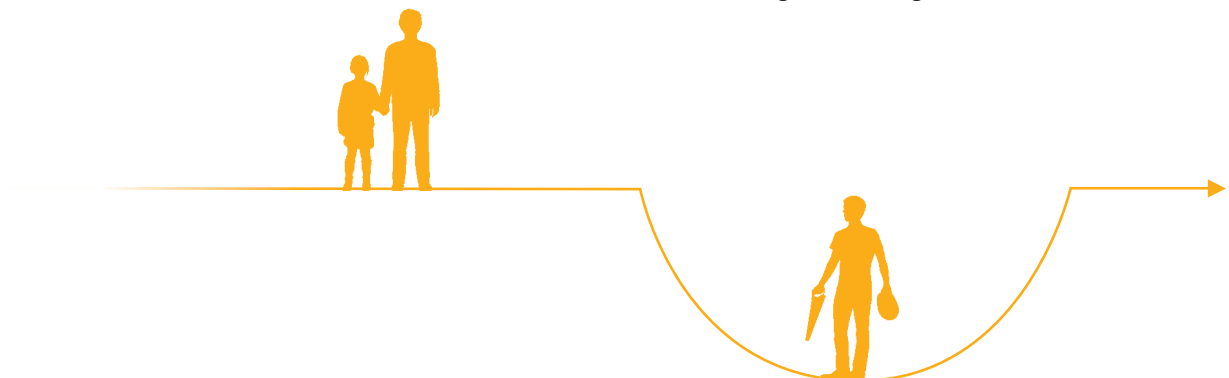
De wetgeving vereist dat de werknemer met zekerheid kan worden geïdentificeerd, ofwel via zijn elektronische identiteitskaart, ofwel via een token dat werd toegekend door de overheid. De RVA finaliseert de invoering van deze beveiligde elektronische procedure door rekening te houden met de recente wijzigingen van de reglementering inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

2.2.1.8

De verzaking aan de terugvordering van de onderbrekingsuitkeringen

Het Koninklijk Besluit van 20 september 2012 heeft enkele Koninklijke Besluiten gewijzigd die betrekking hadden op de stelsels van loopbaanonderbreking en tijdskrediet, door het stelsel van verzaking aan de terugvordering van de uitkeringen dat reeds van toepassing was op de werkloosheidsuitkeringen uit te breiden naar de onderbrekingsuitkeringen.

Overeenkomstig artikel 171 tot en met 174 – met uitzondering van artikel 173, 5° – van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering kan het Beheerscomité van de RVA in bepaalde gevallen volledig of gedeeltelijk afzien van de onderbrekingsuitkeringen die een onderbreker nog moet terugbetalen.



2.2.2 Wijzigingen in de bestaande bepalingen

2.2.2.1 Wijzigingen in de vergoedingsmaatregelen van de gewone werkloosheid en het brugpensioen

2.2.2.1.1 Wijziging van de criteria van de passende dienstbetrekking

De reglementering definieert een aantal criteria om te bepalen of een dienstbetrekking passend is of niet en bijgevolg of de weigering of verlating van een dergelijke betrekking al dan niet kan worden gesanctioneerd.

Sinds 1 januari 2012 werd de periode van de eerste maanden werkloosheid, waarin een betrekking als niet passend wordt beschouwd als die niet overeenstemt met het aangeleerde beroep, noch met het gewone beroep, noch met een verwante opleiding, ingekort van zes tot drie of vijf maanden. Daarnaast wordt er geen rekening meer gehouden met de duur van de afwezigheid van de verblijfplaats en de tijd voor de verplaatsing tussen de verblijfplaats en de plaats van het werk om te bepalen of een dienstbetrekking passend is als de afstand tussen de verblijfplaats en de plaats van het werk niet meer bedraagt dan 60 km (in plaats van vroeger 25 km).

2.2.2.1.2 Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage (brugpensioen)

Sinds 1 januari 2012 is het conventionele brugpensioen van naam veranderd en nu heet het "stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage". Dit stelsel blijft gebaseerd op het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007, dat dus gewijzigd werd.

Wat de algemene stelsels betreft, zijn de toegangsvoorwaarden tot het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage (leeftijd en aantal jaren beroepsloopbaan) geleidelijk verhoogd.



© PhotoAlto

Tabel 2.2.II
Huidige situatie

Minimum- leeftijd	CAO's gesloten en neergelegd vóór 01.01.2012 of na deze datum verlengd	Vereist minimum beroepsverleden			
		2011	2012	2013	2014
60 jaar	CAO nr. 17 (van toepassing in alle ondernemingen van de privésector)	Mannen: 30 jaar Vrouwen: 26 jaar	Mannen: 35 jaar Vrouwen: 28 jaar	Mannen: 35 jaar Vrouwen: 28 jaar	Mannen: 35 jaar Vrouwen: 28 jaar
58 jaar + lange loopbaan	Sectorale of ondernemings- CAO	Mannen: 37 jaar Vrouwen: 33 jaar	Mannen: 38 jaar Vrouwen: 35 jaar	Mannen: 38 jaar Vrouwen: 35 jaar	Mannen: 38 jaar Vrouwen: 38 jaar

Voor de collectieve arbeidsovereenkomsten die al bestonden op 31 december 2011 en voor de collectieve arbeidsovereenkomsten die deze verlengen, zal deze verhoging pas gevolgen hebben vanaf 1 januari 2015.

Vanaf 1 januari 2015 verdwijnt het stelsel 58 jaar + lange loopbaan en worden de anciënniteitsvoorwaarden vanaf de leeftijd van 60 jaar strenger.

Tabel 2.2.III
Situatie in 2015

Minimumleeftijd	CAO	Vereist minimum beroepsverleden		
		2015	2016 ... →	2024
60 jaar	CAO nr. 17 (van toepassing in alle ondernemingen van de privésector)	Mannen: 40 jaar Vrouwen: 31 jaar ¹	Mannen: 40 jaar Vrouwen: 32 jaar ¹	Mannen: 40 jaar Vrouwen: 40 jaar

¹ Voor de vrouwen stijgt de anciënniteitsvoorwaarde per jaar met een jaar om te komen tot 40 jaar in 2024.

Voor de ondernemingen erkend als onderneming in moeilijkheden wordt de leeftijdsvoorwaarde geleidelijk aan ook verhoogd tot 55 jaar in 2018.

Zo wordt de leeftijd vanaf 1 januari 2012 op 52 jaar gebracht, maar enkel voor de ondernemingen waarvan de periode van erkenning als onderneming in moeilijkheden aanvangt na 31 december 2011.

Voor de ondernemingen erkend als onderneming in herstructurering wordt de leeftijdsvoorwaarde vanaf 1 januari 2013 op 55 jaar gebracht (het betreft enkel de periodes van erkenning die ingaan vanaf 1 januari 2013).

Bovendien wordt het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage vanaf 56 jaar met 40 jaar beroepsverleden verlengd tot eind 2015.

Sinds 14 oktober 2012 is het mogelijk om de voorwaarden te bepalen van een stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage. Concreet betekent dat dat een werknemer die op een bepaald moment aan de toepasbare leeftijds- en anciënniteitsvoorwaarden voldoet en van wie de arbeidsovereenkomst achteraf eindigt, de vroegere minder strikte voorwaarden kan genieten zelfs als hij niet voldoet aan de striktere voorwaarden die van toepassing zijn op het einde van de arbeidsovereenkomst. Een fixering is enkel mogelijk in de stelsels vanaf 58 jaar met een lange loopbaan en vanaf 60 jaar.

2.2.2.1.3

Einde van het stelsel van halftijds bruggpensioen

Het stelsel van halftijds bruggpensioen is afgeschaft sinds 1 januari 2012.

Overgangsmaatregelen laten niettemin toe aan twee categorieën van werknemers om ofwel dit stelsel te blijven genieten, ofwel er nog in te stappen:

- diegenen die de voordelen van het stelsel genoten op 31 december 2011 kunnen in het stelsel blijven tot het einde; dat betekent concreet tot een voltijdse werkhervatting of tot het einde van de arbeidsovereenkomst;
- diegenen die de voordelen van het stelsel nog niet genoten op 31 december 2011, maar die met hun werkgever een schriftelijk akkoord hebben gesloten vóór 28 november 2011 in het kader van het halftijds bruggpensioen, kunnen nog in het stelsel stappen, voor zover het begint te lopen vóór 1 april 2012.

2.2.2.1.4

De anciënniteitstoeslag

Vroeger, wanneer een volledig werkloze ten minste 50 jaar was en 20 jaar beroepsverleden bewees, kon hij, na een jaar werkloosheid en onder bepaalde voorwaarden, naast zijn gewone uitkering, een toeslag genieten, de zogenaamde anciënniteitstoeslag.

Sinds 1 september 2012 mag de anciënniteitstoeslag enkel nog worden toegekend vanaf de maand waarin de werknemer 55 jaar wordt.

Niettemin blijven de bedragen waarop de werkloze aanspraak kan maken vanaf zijn 55^{ste} verjaardag onveranderd.

De werkloze die, vóór 1 september 2012, reeds effectief een anciënniteitstoeslag kreeg, zelfs vóór zijn 55^{ste} verjaardag, blijft die krijgen.

2.2.2.1.5

De activering van het zoekgedrag naar werk

Vóór 1 november 2012 waren de werklozen met een blijvende arbeidsongeschiktheid van ten minste 33 %, vastgesteld door de erkend geneesheer van de RVA, niet betrokken bij de procedure inzake activering van het zoekgedrag naar werk.

Zo ook werden de werklozen met een minstens twee jaar durende tijdelijke arbeidsongeschiktheid van ten minste 33 % niet uitgenodigd voor een evaluatiegesprek over hun inspanningen om werk te zoeken gedurende de erkende periode van ongeschiktheid.

Sinds 1 november 2012 is de procedure inzake activering van het zoekgedrag naar werk ook van toepassing op de werklozen met een (blijvende of ten minste twee jaar durende tijdelijke) arbeidsongeschiktheid van ten minste 33 %. Concreet betekent dat dat ze zullen worden uitgenodigd voor een gesprek ter evaluatie van hun inspanningen om werk te zoeken, ten vroegste twaalf maanden na het verzenden van de verwittigingsbrieven waarin ze geïnformeerd worden over de toepassing van deze procedure (in principe vanaf januari 2014).



2.2.2.1.6

De vrijstelling voor het volgen van studies met volledig leerplan aangevraagd door de gerechtigde op inschakelingsuitkeringen

Tijdens de periode waarin de werkloze studies volgt met volledig leerplan en mits het naleven van bepaalde voorwaarden kan hij vragen om te worden vrijgesteld van de verplichting om beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt en ingeschreven te zijn als werkzoekende.

Sinds 1 januari 2012 is, ingevolge de wijziging van het stelsel van de uitkeringen toegekend aan schoolverlaters, de toekenning van de vrijstelling aan gerechtigden op inschakelingsuitkeringen onderhevig aan een bijkomende voorwaarde: de opleiding moet worden aanvaard door de directeur van het werkloosheidsbureau.

De inschakelingsuitkeringen worden immers toegekend binnen de limieten van een krediet van 36 maanden (zie punt 2.2.1.1) maar de gerechtigde op inschakelingsuitkeringen die, bij het verstrijken van het voormelde krediet, een vrijstelling geniet voor het volgen van studies, blijft inschakelingsuitkeringen krijgen tot het einde van de vrijstellingsperiode. Om misbruik te vermijden, voorziet de reglementering voortaan dat de directeur een beoordelingsbevoegdheid heeft om de vrijstelling al dan niet toe te kennen aan de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen. De directeur beslist door onder meer rekening te houden met de leeftijd van de werkloze, de reeds gevolgde studies, zijn vaardigheden, zijn beroepsverleden, de werkloosheidsduur en de mogelijkheden die die studies de werkloze kunnen bieden op de arbeidsmarkt.

2.2.2.1.7

De vrijstelling voor het volgen van een opleiding ter voorbereiding van een zelfstandige activiteit aangevraagd door de gerechtigde op inschakelingsuitkeringen

Sinds 1 november 2012 is er een gelijkaardige voorwaarde als die uit het vorige punt toegevoegd aan de voorwaarden waaraan de begunstigde op inschakelingsuitkeringen moet voldoen om een vrijstelling te krijgen voor het volgen van een opleiding ter voorbereiding op een zelfstandige activiteit.

2.2.2.1.8

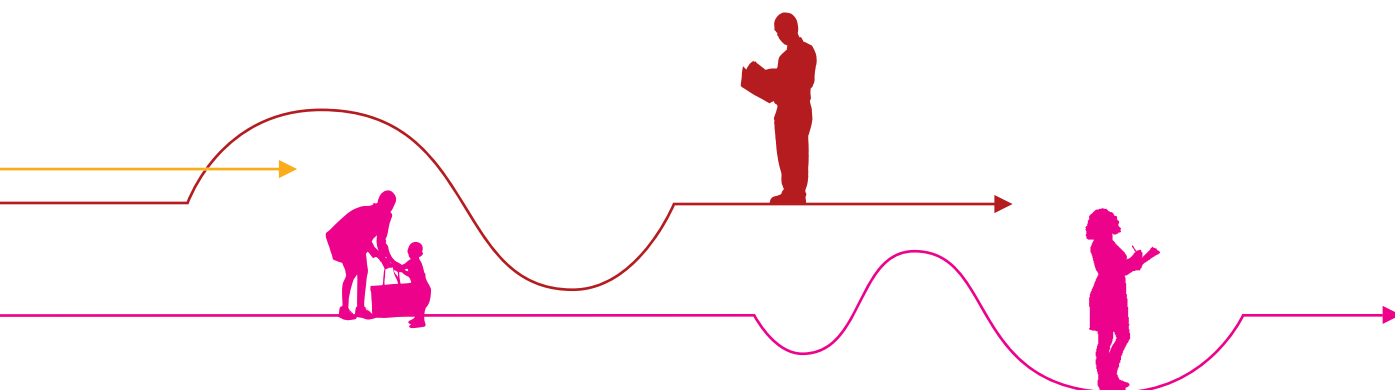
De dagen gelijkgesteld met arbeidsdagen

Om toegelaten te worden tot het recht op werkloosheidsuitkeringen, moet de werknemer een bepaald aantal arbeidsdagen in loondienst bewijzen in de loop van de referentieperiode voorafgaand aan zijn uitkeringsaanvraag (zie punt 2.2.1.2.1). De reglementering voorziet dat bepaalde dagen, zoals vergoede ziekteperioden, gelijkgesteld worden met arbeidsdagen voor de berekening van de toelaatbaarheid van de werknemer. Sinds 1 november 2012 worden de dagen waarop de werknemer een beroepsopleiding of een instapstage in een onderneming volgt, gelijkgesteld met arbeidsdagen naar rato van maximum 96 dagen.

2.2.2.1.9

De vrijstelling voor oudere werklozen

Vanaf 1 januari 2013 stijgt de leeftijd die de volledig werklozen moeten hebben bereikt om een vrijstelling te krijgen inzake beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt van 58 jaar naar 60 jaar behalve als het bevoegde gewest vraagt om de leeftijd op 65 jaar te brengen gelet op de zwakke werkloosheidsgraad van de gemeente waarin de werkloze woont.



2.2.2.2

Wijzigingen in de maatregelen ter ondersteuning van de werknemers

2.2.2.2.1

Het Win-winplan

In het kader van het ACTIVA-plan kent de RVA de werkzoekende die tot een bepaalde doelgroep behoort en die het werk hervat, een geactiveerde werkloosheidsuitkering toe, werkuitkering genaamd, die de werkgever mag aftrekken van het nettoloon.

Om de schok van de crisis op te vangen en het herstel te bespoedigen, heeft de federale regering bepaalde maatregelen genomen om tijdelijk (voor de periode 2010-2011) de activering te versterken van bepaalde groepen van meer kwetsbare werkzoekenden. Die activeringsmaatregelen werden gegroepeerd onder de naam "Win-winplan", dat deel uitmaakte van het algemene Activa-stelsel, en eindigden op 31 december 2011.

Sinds 1 januari 2012 kunnen, als overgang van het Win-winplan naar het gewone Activa-stelsel, de tewerkstellingen met de Win-winvoordelen onder bepaalde voorwaarden worden gelijkgesteld met periodes van inschrijving als niet-werkende werkzoekende. Op die manier kan een werknemer die werkloos wordt na een Win-wintewerkstelling gemakkelijker aan de algemene voorwaarden van het Activa-stelsel voldoen, waardoor zijn kansen op herinschakeling niet worden gehypothekeerd.

De maximale periode tijdens dewelke de werknemer de werkuitkering kan genieten in het kader van een tewerkstelling bij een nieuwe werkgever wordt echter met twaalf of achttien kalendermaanden verminderd als de werknemer slechts kan voldoen aan de Activa-voorwaarden dankzij de gelijkstelling van de Win-wintewerkstelling.

Sinds 1 januari 2012 kunnen de werklozen met bedrijfstoeslag (vroeger bruggepensioneerden) ook aan de voorwaarden voldoen om de werkuitkering te genieten. Die mogelijkheid bestond voordien niet.

2.2.2.2.2

Verhoging van de bedrijfsvoorheffing op de uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid

Sinds 1 juli 2012 is de bedrijfsvoorheffing die wordt afgehouden van de uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid gestegen van 18,75 % tot 20 %.

2.2.2.2.3

Mededeling van de eerste dag tijdelijke werkloosheid naar aanleiding van een gebrek aan werk of een technische stoornis

Sinds 1 oktober 2012 heeft de regering, in het kader van de strijd tegen de misbruiken van het stelsel van tijdelijke werkloosheid, beslist alle werkgevers te verplichten om maandelijks de eerste effectieve dag werkloosheid mee te delen aan de RVA.

Het gaat om een maandelijkse mededeling per werknemer van de eerste effectieve dag tijdelijke werkloosheid in geval van:

- gebrek aan werk wegens economische oorzaken voor arbeiders in toepassing van artikel 51 van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten (die verplichting was vroeger enkel van toepassing in de bouwsector);
- gebrek aan werk wegens economische oorzaken voor bedienden in toepassing van artikel 77/4 van voormelde wet;
- technische stoornis voor arbeiders in toepassing van artikel 49 van voormelde wet;
- slecht weer voor arbeiders in toepassing van artikel 50 van voormelde wet (die verplichting was vroeger al van toepassing).

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.

Die verplichting komt bovenop de reeds bestaande verplichte betekeningen die moeten worden verstuurd in geval van gebrek aan werk wegens economische oorzaken of technische stoornis.

2.2.2.2.4

Dienstencheques

2.2.2.2.4.1

Professionalisering van het systeem

Het systeem van de dienstencheques streeft ernaar steeds verder te professionaliseren. Een groot aantal maatregelen die werden genomen in 2012 dragen bij tot die doelstelling:

Sinds 1 juli 2012:

- moet een onderneming die een erkenning aanvraagt in het kader van de dienstencheques bij haar aanvraag een ondernemingsplan voegen dat is goedgekeurd door een boekhouder, een boekhouder-fiscalist, een accountant of een erkend fiscaal adviseur;
- moet elke erkende onderneming die andere activiteiten dan die van de dienstencheques uitoefent (die over een sui-generisafdeling beschikt) een afzonderlijke boekhouding bijhouden voor de dienstenchequesactiviteiten.

Sinds 24 december 2012:

- moet elke onderneming die een erkenning aanvraagt een waarborg storten van 25 000 EUR, ten laatste op het moment waarop ze haar aanvraag om erkenning indient bij het secretariaat van de Adviescommissie Erkenningen.

Die waarborg wordt terugbetaald in geval van weigering van erkenning.

In geval van vrijwillige stopzetting van de activiteiten of intrekking van de erkenning, alvorens over te gaan tot de terugbetaling, wordt nagegaan of de onderneming achterstallige bijdragen heeft die moeten worden ontvangen door een inrichting van sociale zekerheid en/of achterstallige betalingen van bedragen gevorderd door de RVA en/of belastingsachterstallen. De waarborg zal in de eerste plaats worden gebruikt voor het aanzuiveren van die schuldvorderingen. Het bedrag dat overblijft, wordt vervolgens terugbetaald aan de onderneming;



- verbindt elke erkende onderneming of elke onderneming die een erkenning aanvraagt zich ertoe om geen belastingsachterstallen, bijdragen te ontvangen door een inningsinstelling van sociale-zekerheidsbijdragen, betaling van bedragen gevorderd door de RVA verschuldigd te zijn. Vroeger werden het naleven van een aanzuiveringsplan of verschuldigde bedragen van minder dan 2 500 EUR niet beschouwd als achterstallen voor de toepassing van die maatregel. Sinds 24 december 2012 werden die uitzonderingen op het begrip achterstallen geschrapt. Dat betekent dat het beschikken over een nageleefd aanzuiveringsplan en/of een schuld hebben, zelfs van minder dan 2 500 EUR, wordt beschouwd als een inbreuk op de dienstenchequesreglementering en in aanmerking komt in het kader van de procedure van onmiddellijke intrekking of schorsing van de erkenning.

Die uitzonderingen blijven niettemin bestaan in het geval van een ambtshalve intrekking van de erkenning. Het bestaan van een nageleefd aanzuiveringsplan en/of een schuld van minder dan 2 500 EUR zorgt niet voor de ambtshalve intrekking van de erkenning van de onderneming;

46

- verbindt elke erkende onderneming of elke onderneming die een erkenning aanvraagt zich ertoe om onder zijn bestuurders, zaakvoerders, mandatarissen of personen met een aanwervingsbevoegdheid in de onderneming, geen natuurlijke of rechtspersonen te hebben aan wie het uitoefenen van dergelijke functies is verboden, of personen die verantwoordelijk werden verklaard voor de verbintenissen of schulden van een failliete onderneming of waarvoor de rechtbank de verschoonbaarheid niet heeft uitgesproken, of personen die betrokken waren bij een faillissement, een vereffening of een gelijkaardige operatie.

Voordien voorzag de tekst enkel de natuurlijke personen. Sinds 24 december 2012 werden de rechtspersonen toegevoegd;

- vindt een ambtshalve intrekking van de erkenning plaats wanneer een onderneming onder haar bestuurders, zaakvoerders, mandatarissen of personen met aanwervingsbevoegdheid natuurlijke of rechtspersonen heeft die, in de 3 voorafgaande jaren, bestuurder, zaakvoerder, mandataris of persoon met aanwervingsbevoegdheid in de onderneming waarvan de erkenning werd ingetrokken, tenzij wanneer de erkenning werd ingetrokken wegens inactiviteit, zijn geweest.

2.2.2.4.2

Aanwervingsverplichting – De regel van 60 %

Sinds 1 juli 2012 moet elke exploitatiezetel van een erkende onderneming die een nieuwe dienstenchequeswerknemer aanwerft, per kwartaal, de regel respecteren die oplegt dat 60 procent van die nieuw aangeworven werknemers met een dienstenchequeovereenkomst vergoede volledig werklozen en/of leefloners moeten zijn.

De exploitatiezetel van de erkende onderneming moet in het bezit zijn van een attest van het Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn of van een attest van de RVA, dat bewijst dat de nieuw aangeworven werknemer aan de voorwaarden voldoet.

In uitzonderlijke gevallen kan de directeur van het werkloosheidsbureau van de RVA een gedeeltelijke of volledige vrijstelling toekennen aan de exploitatiezetel van de erkende onderneming die zich in zijn ambtsgebied bevindt, voor een aantal werknemers voor wie de exploitatiezetel een gemotiveerde aanvraag heeft ingediend.

De directeur van het werkloosheidsbureau moet, voor hij zijn beslissing neemt, de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling raadplegen.

Na die raadpleging neemt de directeur een positieve beslissing wanneer hij van mening is dat er, zowel op kwalitatief als op kwantitatief vlak, onvoldoende vergoede volledig werklozen en/of leefloners zijn met het vereiste profiel om de job in te vullen op de exploitatiezetel van de erkende onderneming, rekening houdend met de toepassing van de regels van een passende dienstbetrekking.

2.2.2.4.3

Plafond van 1 000 dienstencheques per gezin

Sinds 1 januari 2012 kan een gezin, zijnde het geheel van personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het attest van gezinssamenstelling van het bevolkingsregister, per kalenderjaar maximum 1 000 dienstencheques bestellen. De grens van 500 dienstencheques per gebruiker blijft ook van toepassing.

De gehandicapte gebruiker, de gebruiker met een gehandicapt kind ten laste en de gebruiker die alleenstaande ouder is met een of meer kinderen ten laste worden niet meegerekend bij de personen die deel uitmaken van het gezin en mogen dus tot 2 000 dienstencheques bestellen.

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;
- het reststelsel.

2.2.2.3.1

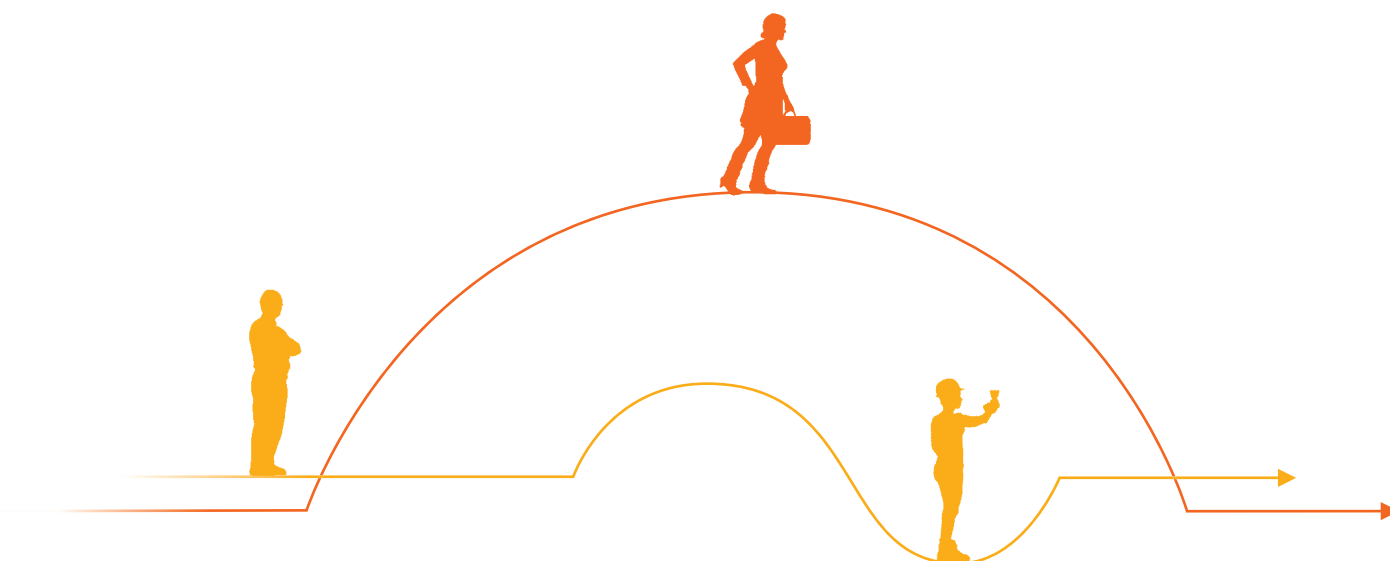
Gemeenschappelijke wijziging voor alle stelsels

Het Koninklijk Besluit van 31 mei 2012 (voor de privésector en de personeelsleden van de gemeenten en provincies) en het Koninklijk Besluit van 20 juli 2012 (voor de openbare sector, het onderwijs, de rechterlijke orde, de autonome overheidsbedrijven en de Belgische Technische Coöperatie) hebben de duur van het ouderschapsverlof verlengd. Die Koninklijke Besluiten hebben de Europese richtlijn 2010/08/EU van de Raad van 8 maart 2010 betreffende het ouderschapsverlof omgezet.

Sinds 1 juni 2012 in de privésector en voor het statutaire en contractuele personeel van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten en sinds 1 augustus 2012 in de andere sectoren, kunnen de werknemers ouderschapsverlof krijgen:

- gedurende een periode van 4 maanden in de vorm van een volledige onderbreking van de prestaties. Dat verlof kan worden opgesplitst in periodes van 1 maand of een veelvoud ervan (1, 2, 3 of 4 maanden);
- gedurende een periode van 8 maanden in de vorm van een halftijdse onderbreking van de prestaties. Dat verlof kan worden opgesplitst in periodes van 2 maanden of een veelvoud ervan (2, 4, 6 of 8 maanden);
- gedurende een periode van 20 maanden in de vorm van een gedeeltelijke onderbreking met 1/5. Dat verlof kan worden opgesplitst in periodes van 5 maanden of een veelvoud ervan (5, 10, 15 of 20 maanden).

De onderbrekingsuitkeringen voor de verlengde periode van het ouderschapsverlof (4^{de} maand volledige onderbreking, 7^{de} en 8^{ste} maand halftijdse onderbreking en 15^{de} tot 20^{ste} maand onderbreking met 1/5) kunnen door de RVA enkel worden betaald aan de werknemers van wie het kind geboren of geadopteerd is vanaf 8 maart 2012. De werknemers van wie het kind geboren of geadopteerd is voor 8 maart 2012 kunnen de verlengde duur van het ouderschapsverlof krijgen, maar zonder onderbrekingsuitkeringen.



Het Koninklijk Besluit van 28 december 2011 heeft belangrijke wijzigingen aangebracht aan de reglementering inzake de toekenning van onderbrekingsuitkeringen in het kader van het tijdskrediet. Die wijzigingen zijn van kracht sinds 1 januari 2012 en betreffen zowel het algemene stelsel van tijdskrediet als het eindeloopbaanstelsel.

De wijzigingen voor het algemene stelsel hebben betrekking op de voorwaarden voor de toekenning van uitkeringen (anciënniteit, beroepsverleden ...) en het onderscheid tussen tijdskrediet met of zonder motief.

Voor het eindeloopbaanstelsel is de leeftijd om te worden toegelaten tot het stelsel verhoogd van 50 tot 55 jaar, behoudens uitzonderingen.

Omwille van die wijzigingen was een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst noodzakelijk, opdat er overeenstemming is tussen het recht op verlof bij de werkgever en het recht op onderbrekingsuitkeringen.

48

De collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103 van 27 juni 2012 tot invoering van een stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en landingsbanen en het Koninklijk Besluit van 25 augustus 2012 tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 zijn van kracht geworden op 1 september 2012.

De bovenstaande reglementaire wijzigingen gingen gepaard met complexe overgangsmaatregelen.

De nieuwe reglementering tijdskrediet maakt nog altijd het onderscheid tussen het algemene stelsel en het eindeloopbaanstelsel.

Het algemene stelsel van tijdskrediet is toegankelijk ongeacht de leeftijd van de werknemer. Het biedt de mogelijkheid om de arbeidsprestaties tijdelijk te onderbreken of te verminderen. Het algemene stelsel van tijdskrediet kan bij de werkgever worden verkregen zonder motief of voor een van de door de reglementering voorziene motieven. De toegangsvoorwaarden en de duur van het tijdskrediet verschillen in functie van de aanvraag (met of zonder motief).

Het tijdskrediet zonder motief kan worden toegekend gedurende een periode van maximaal 12 maanden voltijds equivalent, die naar keuze kunnen worden genomen:

- 12 maanden voltijds;
- 24 maanden halftijds;
- 60 maanden in geval van 1/5 vermindering van de arbeidsprestaties;
- of een combinatie van die systemen ten belope van een voltijds equivalent van 12 maanden.

Om tijdskrediet zonder motief te krijgen, moet de werkgever minstens 5 jaar beroepsverleden als loontrekkende hebben, waarvan minstens 2 jaar anciënniteit bij de werkgever bij wie de aanvraag wordt ingediend. Die voorwaarden op het vlak van beroepsverleden en anciënniteit zijn echter niet van toepassing wanneer de werknemer zijn recht op ouderschapsverlof heeft uitgeput voor alle kinderen die recht geven op ouderschapsverlof en het tijdskrediet onmiddellijk volgt op het ouderschapsverlof.

Het tijdskrediet met motief opent een bijkomend recht met een maximale duur van 36 maanden. Het kan voltijds, halftijds of voor 1/5 worden toegekend op voorwaarde dat de werknemer een van de volgende motieven doet gelden:

- zorgen voor zijn kind dat jonger is dan 8 jaar;
- palliatieve zorgen verstrekken;
- een zwaar ziek gezins- of familielid bijstaan of verzorgen;
- een erkende opleiding volgen.

Dat bijkomend recht van 36 maanden kan slechts worden verkregen onder de vorm van een voltijds of halftijds tijdskrediet op voorwaarde dat er een sectorale collectieve arbeidsovereenkomst of een bedrijfs-CAO bestaat die dat expliciet voorziet.

Bovendien wordt de maximale duur van het tijdskrediet met motief verhoogd tot 48 maanden wanneer het gaat om het zorgen voor zijn gehandicapt kind van jonger dan 21 jaar of om het verstrekken van medische bijstand aan zijn zwaar ziek minderjarig kind of aan een zwaar ziek minderjarig kind dat deel uitmaakt van zijn gezin.

Om een tijdskrediet met motief te krijgen, moet de werknemer minstens 2 jaar anciënniteit hebben bij de werkgever, behalve wanneer hij het tijdskrediet onmiddellijk na het uitputten van zijn ouderschapsverlof voor alle kinderen die hier recht op geven,



aanvraagt. De bijkomende duur van het tijdskrediet van maximum 36 maanden en die voorzien voor het motief "zorg voor zijn ziek kind of zorg voor zijn gehandicapt kind" gedurende maximum 48 maanden kunnen nooit worden opgeteld. De werknemer kan bijgevolg maximum 48 maanden tijdskrediet genieten met motief indien hij aan alle voorwaarden voldoet.

Het eindeloopbaanstelsel, dat slechts toegankelijk is vanaf 55 jaar, maakt het mogelijk de arbeidsprestaties te verminderen tot halftijdse prestaties of tot 4/5 prestaties tot aan het pensioen. Voortaan moet men om er recht op te hebben minstens 55 jaar (voordien 50 jaar) zijn en 25 jaar beroepsverleden hebben als loontrekkende. Er bestaan echter uitzonderingen waarin men nog toegang krijgt tot het stelsel van tijdskrediet eindeloopbaan vanaf de leeftijd van 50 jaar. Ze hebben betrekking op:

- de werknemers die een halftijds tijdskrediet vragen en tewerkgesteld zijn in een onderneming erkend als 'in moeilijkheden' of 'in herstructurering';
- de werknemers die een halftijds tijdskrediet vragen en een zwaar beroep hebben uitgeoefend dat op de lijst staat met beroepen waarvoor er een gebrek is aan arbeidskrachten, namelijk verplegers en verplegend personeel in de ziekenhuizen of rust- en verzorgingstehuizen;
- de werknemers die een tijdskrediet van 1/5 vragen en die voldoen aan een van de twee onderstaande voorwaarden:
 - een "zwaar beroep" uitgeoefend hebben;
 - 28 jaar beroepsverleden hebben als loontrekkende in de privésector, voor zover een sectorale collectieve arbeidsovereenkomst die mogelijkheid voorziet.

Naast de voorwaarden qua leeftijd en beroepsverleden als loontrekkende, moet men ook, om toegang te hebben tot het tijdskrediet eindeloopbaan op het moment van de geschreven verwittiging aan de werkgever:

- minstens 2 jaar anciënniteit hebben bij de werkgever bij wie de aanvraag wordt ingediend. Die termijn mag evenwel verminderd worden in onderling overleg met de werkgever;
- gedurende de 24 maanden die eraan voorafgaan minstens 3/4 tewerkgesteld te zijn geweest in geval van halftijds tijdskrediet of voltijds in geval van een aanvraag om 1/5 tijdskrediet.

2.2.2.3.3

Reglementering van de openbare sector

Het Koninklijk Besluit van 28 december 2011 heeft de maximale duur van loopbaanonderbreking in de openbare sector verlaagd. Sinds 1 januari 2012 mogen, voor de contractuele en statutaire personeelsleden, de periodes van loopbaanonderbreking die worden genomen in het algemene stelsel de 60 maanden (vroeger 72 maanden) in geval van volledige onderbreking en 60 maanden (in plaats van 72 maanden) in geval van gedeeltelijke onderbreking niet overschrijden.

Het Koninklijk Besluit van 25 augustus 2012 heeft de leeftijdsvoorwaarde gewijzigd voor de personeelsleden van de openbare sector om aanspraak te maken op een gedeeltelijke onderbreking in het kader van het eindeloopbaanstelsel. Sinds 1 september 2012 is die leeftijd immers verhoogd van 50 tot 55 jaar. Het eindeloopbaanstelsel blijft echter toegankelijk vanaf 50 jaar in de volgende uitzonderlijke situaties:

- in geval van prestatievermindering met de helft, een derde of een vierde voor de werknemer tewerkgesteld in een voltijdse arbeidsregeling en voor zover hij aan de twee volgende voorwaarden voldoet:
 - in de loop van de voorbije 10 jaar minstens 5 jaar een zwaar beroep uitgeoefend hebben of minstens 7 jaar in de loop van de voorbije 15 jaar;
 - dat zwaar beroep is een beroep waarvoor een belangrijk tekort aan arbeidskrachten bestaat. Het beroep moet voorkomen op een lijst die jaarlijks bij Besluit is opgesteld, overlegd in de ministerraad, na concertatie met het gemeenschappelijk comité van de openbare diensten en unaniem advies van het beheerscomité van de RVA en het advies van de commissie overheidsbedrijven.
- in geval van vermindering van de prestaties met een vijfde voor de werknemer die tewerkgesteld is in een voltijdse arbeidsregeling en die
 - ofwel in de loop van de voorbije 10 jaar minstens 5 jaar een zwaar beroep uitgeoefend heeft of minstens 7 jaar in de loop van de voorbije 15 jaar;
 - ofwel een beroepsloopbaan (zowel in de privésector als in de openbare sector) rechtvaardigt van minstens 28 jaar.

Die nieuwe maatregelen gaan gepaard met overgangsmaatregelen.

2.2.2.3.4

Reglementering van het onderwijs

De reglementering in de onderwijssector heeft substantiële wijzigingen gekend in 2012. Naast de wijzigingen die reeds werden beschreven onder de punten 2.2.2.3.1 en 2.2.2.3.3, voorziet het Koninklijk Besluit van 3 september 2012 tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 augustus 1991 voortaan een indieningstermijn voor de aanvraagformulieren om onderbrekingsuitkeringen bij de RVA.

Vroeger voorzag de reglementering geen indieningstermijn voor het aanvraagformulier om onderbrekingsuitkeringen.

Sinds 1 september 2012 moeten de uitkeringsaanvragen de RVA bereiken ten laatste 2 maanden na de aanvangsdatum van de loopbaanonderbreking.

Het Koninklijk Besluit van 3 september 2012 verlengt ook de duur van het verlof voor medische bijstand. Sinds 1 september 2012 geldt dat, indien het verlof voor medische bijstand aangevraagd wordt door een alleenwonend personeelslid van het onderwijs om te zorgen voor zijn zwaar zieke kind jonger dan 16 jaar, de maximumduur op 24 maanden wordt gebracht in geval van volledige onderbreking (in plaats van 12 maanden vroeger) of maximum 48 maanden in geval van gedeeltelijke onderbreking (in plaats van 24 maanden vroeger).

Ten slotte voert het voormelde Besluit de mogelijkheid in voor de contractuele personeelsleden om ouderschapsverlof of verlof voor medische bijstand te bekomen. De verschillende gemeenschappen (Franse, Vlaamse en Duitstalige) kunnen bijgevolg, middels een aanpassing van hun eigen regelgeving, het ouderschapsverlof of het verlof om medische bijstand toeekennen aan hun personeelsleden die zijn aangeworven met een arbeidsovereenkomst.

2.2.2.3.5

Reglementering van de rechterlijke orde

Zelfde wijzigingen als beschreven onder de punten 2.2.2.3.1 en 2.2.2.3.3.

2.2.2.3.6

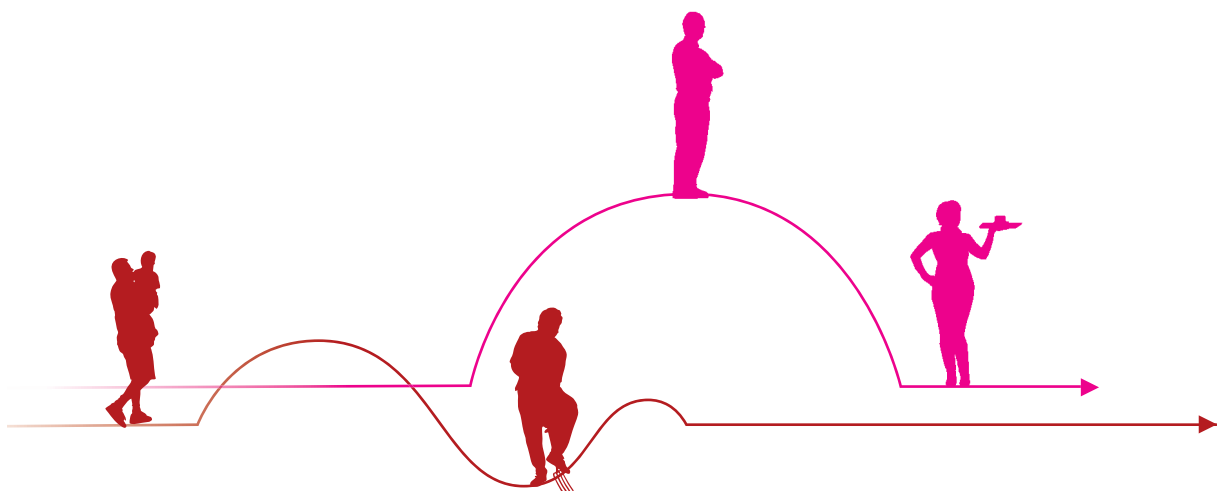
Reglementering van de autonome overheidsbedrijven

Zelfde wijzigingen als beschreven onder de punten 2.2.2.3.1 en 2.2.2.3.3.

2.2.2.3.7

Reglementering van de residuaire sector

Zelfde wijzigingen als beschreven onder de punten 2.2.2.3.1 en 2.2.2.3.3.



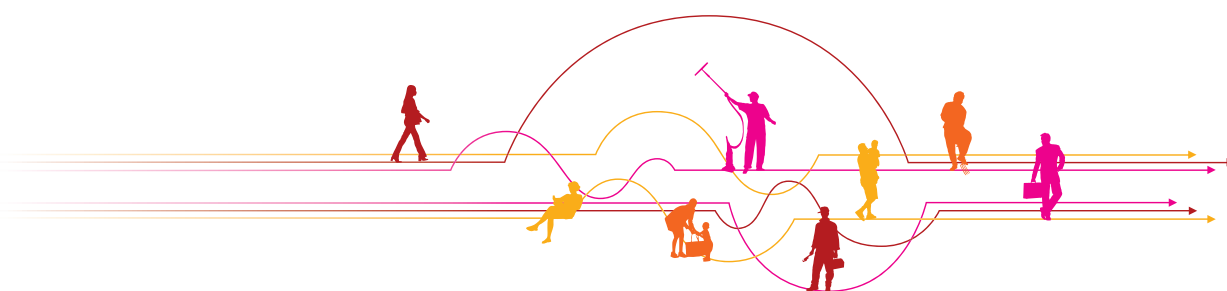
Tabel 2.2.IV
Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen

Type	Datum	Naam	Belgisch Staatsblad	Inwerking-treding
Wet	12.04.2011	Wet houdende aanpassing van de wet van 1 februari 2011 houdende verlenging van de crisismaatregelen en uitvoering van het interprofessioneel akkoord, en tot uitvoering van het compromis van de Regering met betrekking tot het ontwerp van interprofessioneel akkoord - opzegging - schorsing bedienden wegens werkgebrek - ontslaguitkering	28.04.2011	01.01.2012
KB	28.12.2011	Koninklijk Besluit tot opheffing van het Koninklijk Besluit van 30 juli 1994 betreffende het halftijds brugpensioen	30.12.2011, ed. 5	01.01.2012
KB	28.12.2011	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques	30.12.2011, ed. 5	01.01.2012
KB	28.12.2011	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het conventioneel brugpensioen in het kader van het generatiepact, met het oog op het verhogen van de werkgelegenheidsgraad van de oudere werknemers	30.12.2011, ed. 5	01.01.2012
KB	28.12.2011	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 19 december 2001 tot bevordering van de tewerkstelling van langdurig werkzoekenden	30.12.2011, ed. 5	01.01.2012
KB	28.12.2011	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 27, 36, 36ter, 36quater, 36sexies, 40, 59quinquies, 59sexies, 63, 79, 92, 93, 94, 97, 124 en 131septies van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	30.12.2011, ed. 5	01.01.2012
KB	28.12.2011	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	30.12.2011, ed. 5	01.01.2012
KB	28.12.2011	Koninklijk Besluit tot wijziging van het stelsel van loopbaanonderbreking	30.12.2011, ed. 5	01.01.2012
MB	28.12.2011	Ministerieel Besluit tot wijziging van de artikelen 1, 38bis, 62 en 87 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering in het kader van de inschakelingsuitkering	30.12.2011, ed. 5	01.01.2012
MB	28.12.2011	Ministerieel Besluit tot wijziging van de artikelen 23 en 25 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering in het kader van de passende dienstbetrekking	30.12.2011, ed. 5	01.01.2012
KB	06.02.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 21 oktober 2007 tot uitvoering van artikel 13, § 3, 2° van de wet van 5 september 2001 tot verbetering van de werkgelegenheidsgraad van de werknemers en tot bepaling van de datum van inwerkingtreding van artikelen 7 en 9 van de wet van 17 mei 2007 houdende uitvoering van het interprofessioneel akkoord voor de periode 2007-2008	20.02.2012	01.01.2012
Wet	29.03.2012	Wet houdende diverse bepalingen (I) art. 57 – 58 (bijkomende vakantie), 68 – 79 (werkloosheid met bedrijfstoelage), 80 (PWA – activering zoektocht naar werk)	30.03.2012, ed. 3	Verschillend naargelang het art.
Wet	29.03.2012	Programmawet (I) art. 73 – 78, 85 – 99, 100 – 105 (sociaal strafwetboek – controle)	06.04.2012, ed. 3	16.04.2012
KB	31.05.2012	Koninklijk Besluit tot omzetting van Richtlijn 2010/18/EU van de Raad van 8 maart 2010 tot uitvoering van de door BUSINESSEUROPE, UEAPME, het CEEP en het EVV gesloten herziene raamovereenkomst inzake ouderschapsverlof en tot intrekking van Richtlijn 96/34/EG	01.06.2012, ed.2	01.06.2012
KB	02.06.2012	Koninklijk Besluit tot uitvoering van Hoofdstuk 6 van de wet van 12 april 2011 houdende aanpassing van de wet van 1 februari 2011 houdende verlenging van de crisismaatregelen en uitvoering van het interprofessioneel akkoord, en tot uitvoering van het compromis van de Regering met betrekking tot het ontwerp van interprofessioneel akkoord	14.06.2012	01.01.2012
KB	06.06.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het KB/WIB 92, op het stuk van de bedrijfsvoorheffing op de uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid	14.06.2012	01.07.2012
Wet	22.06.2012	Programmawet art. 10 – 14 (mededeling 1 ^{ste} effectieve dag tijdelijke werkloosheid) art. 6 tot 9 (dienstencheques)	28.06.2012 28.06.2012	01.10.2012 24.12.2012
KB	01.07.2012	Koninklijk Besluit betreffende de indiening tot onderbrekingsuitkering via elektronische weg	13.07.2012, ed. 2	01.08.2012
KB	20.07.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering (activering van het zoekgedrag van de jonge werknemers)	30.07.2012	09.08.2012
MB	20.07.2012	Ministerieel Besluit tot wijziging van artikel 38bis van het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	30.07.2012	09.08.2012

KB	20.07.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 126 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering tot aanpassing van de anciënniteitstoeslag	30.07.2012	01.09.2012
KB	20.07.2012	Koninklijk Besluit tot omzetting van Richtlijn 2010/18/EU van de Raad van 8 maart 2010 tot uitvoering van de door BUSINESSEUROPE, UEAPME, het CEEP en het EVV gesloten herziene raamovereenkomst inzake ouderschapsverlof en tot intrekking van Richtlijn 96/34/E	01.08.2012	01.08.2012
KB	23.07.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering in het kader van de versterkte degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen en tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 28 december 2011 tot wijziging van de artikelen 27, 36, 36ter, 36quater, 36sexies, 40, 59quinquies, 59sexies, 63, 79, 92, 93, 94, 97, 124 en 131septies van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	30.07.2012	01.11.2012
MB	23.07.2012	Ministerieel Besluit tot wijziging van de artikelen 38bis, 54, 60, 70, 71 en 75bis van het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering in het kader van de versterkte degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen	30.07.2012	01.11.2012
KB	03.08.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques	17.08.2012	01.07.2012 behalve art. 5, 6 en 11ter: 01.01.2013
KB	25.08.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het stelsel van loopbaanonderbreking voor wat de openbare sector betreft	31.08.2012, ed. 2	01.09.2012
KB	25.08.2012	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	31.08.2012, ed. 2	01.09.2012
KB	25.08.2012	Koninklijk Besluit waarbij algemeen verbindend wordt verklaard de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103 van 27 juni 2012, gesloten in de Nationale Arbeidsraad tot invoering van een stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en landingsbanen	31.08.2012, ed. 3	01.09.2012
KB	03.09.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van de Koninklijke Besluiten van 2 januari 1991 betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen en van 12 augustus 1991 betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen aan de personeelsleden van het onderwijs en de psycho-medisch-sociale centra	12.09.2012	01.09.2012
KB	06.09.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 53, 56, 58, 70, 133 en 151 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	19.09.2012	01.11.2012
KB	20.09.2012	Koninklijk Besluit tot uitvoering van Hoofdstuk 2 van Titel 4 van de programmawet van 22 juni 2012	04.10.2012	01.10.2012
KB	20.09.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	04.10.2012	14.10.2012
KB	20.09.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van sommige Koninklijke Besluiten betreffende de stelsels van onderbreking van de beroepsloopbaan en van tijdskrediet inzake het afzien van terugvordering van onderbrekingsuitkeringen	04.10.2012	04.10.2012
KB	10.10.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 10 augustus 1998 tot invoering van een recht op loopbaanonderbreking voor bijstand of verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid.	22.10.2012	01.11.2012
KB	24.10.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 38 en 114 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	31.10.2012	01.11.2012
KB	10.11.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 59bis en 89 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot wijziging van artikel 10 van het koninklijk besluit van 4 juli 2004 houdende de wijziging van de werkloosheidsreglementering ten aanzien van volledig werklozen die actief moeten zoeken naar werk	22.11.2012	01.01.2013
KB	14.12.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques	24.12.2012	24.12.2012 met uitz. van art. 4 en 5

2.3

De RVA is een partner in een actief en inclusief werkgelegenheidsbeleid



54

2.3.1 De uitbetalingsinstellingen

Er zijn vier uitbetalingsinstellingen. De vakbonden ACV, ABVV en ACLVB hebben ieder hun uitbetalingsinstelling. Daarnaast is er ook de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW). De werkloze dient een uitkeringsaanvraag in bij de uitbetalingsinstelling van zijn keuze. 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.

2.3.2 De gewestinstellingen

Vijf gewestelijke of gemeenschapsinstellingen (VDAB, ACTIRIS, FOREM, ADG en Bruxelles Formation) staan in voor de bemiddeling 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 die deze dienst hem aanbiedt. De betrekkingen tussen de gewestelijke diensten en de RVA liggen sinds 1988 vast in een protocol.

2.3.3 De gemeenten

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 werklozen activiteiten te verschaffen waaraan niet wordt tegemoetgekomen in het reguliere arbeidscircuit. Een aantal PWA's hebben ook dienstencheque-activiteiten. In de Vlaamse gemeenten bestaan er werkinkwinkels 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.

2.3.4 De andere instellingen van de sociale zekerheid

Binnen de Belgische sociale zekerheid zijn er meerdere organisaties die elk een aantal sociale risico's dekken. 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.

2.3.5 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 per-

sonen 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 wederzijdse samenwerking.

2.3.6 De federale ombudsman

Het aantal nieuwe dossiers dat door de federale ombudsman werd ingediend bij de RVA is gestegen ten opzichte van 2011: 140 dossiers in 2012 tegen 108 dossiers in 2011.

Tabel 2.3.1

Betwiste zaken / Terugvorderingen	44
Toelaatbaarheid	43
Controle van de beschikbaarheid	5
Loopbaanonderbreking - Tijdskrediet	16
Onthaal van de bezoekers en telefonisch onthaal	4
Vrijstellingen	5
Activakaarten	6
Dienstencheques	2
Tijdelijke werkloosheid	7
Varia	8
Totaal	140

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. Dit jaar werden alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 5 dagen.

De ombudsman heeft in 88 dossiers de houding van de RVA beoordeeld: hij heeft geoordeeld dat de klacht gegrond was in 12 gevallen (met rechtzetting bekomen), ongegrond in 43 gevallen, zonder voorwerp in 4 gevallen, dat de bemiddeling geslaagd was in 28 gevallen en dat het principe van nauwgezet beheer wegens een materiële vergissing niet werd gerespecteerd in 1 geval.

2.3.7

De internationale contacten

De RVA richtte in 2011 zijn "internationaal netwerk" op met als doel de reeds bestaande vormen van samenwerking te formaliseren en te structureren en de internationale activiteiten van de RVA in de toekomst te versterken en te promoten. De RVA kan zijn eigen werking verbeteren door in gelijkaardige administraties in het buitenland goede praktijken op te sporen en eventueel over te nemen.

De RVA werkt structureel samen met de werkloosheidsdiensten van de buurlanden. De diensten van verschillende landen werken samen aan Europese formulieren in het kader van de uitvoering van de maatregelen in verband met werknemers die in een ander Europees land werken. Belangrijk is ook dat de RVA samenwerkt met instellingen uit andere landen om grensoverschrijdende fraudegevallen op te sporen of om eventuele ongeoorloofde cumulatie van een Belgische uitkering met een buitenlandse uitkering op te sporen. Ook worden er afspraken gemaakt over de terugvordering van onterecht betaalde uitkeringen.

Dat zijn twee voorbeelden van structurele samenwerking, maar er bestaan ook meer punctuele vormen van samenwerking. De RVA ontving zelf buitenlandse delegaties uit Turkije en Taiwan in het hoofdbestuur. Omgekeerd gingen ook medewerkers van de RVA benchmarken in het buitenland (onder meer in Nederland en in Oostenrijk). De RVA stelde ook zijn expertise ter beschikking van andere diensten tijdens internationale ontmoetingen. De administrateur-generaal van de RVA werd uitgenodigd om actief deel te nemen aan de "High level international conference" over het thema "jongerenwerkloosheid" die ook in Moskou plaatsvond. Tijdens de Europese ontmoetingsdag rond persoonsgebonden diensten in Brussel gaf een vertegenwoordiger van de RVA tekst en uitleg bij de dienstencheques. Tot slot werkte de RVA mee aan een internationale studie over werklozen die zich als zelfstandige vestigen, georganiseerd door de Ecole Polytechnique Fédérale van Lausanne.

2.3.8

Andere partners

De RVA werkt structureel samen met nog andere instellingen. De administratie der Domeinen van de FOD Financiën is daar een voorbeeld van. Als iemand van de RVA uitkeringen heeft ontvangen en later bewezen wordt dat hij daar geen recht op had, moet betrokkene de uitkeringen terugbetalen. Eerst probeert de RVA de onterecht ontvangen uitkeringen zelf terug te vorderen. Lukt dat niet, dan neemt de administratie der Domeinen van de FOD Financiën het over. Die administratie heeft ter zake meer bevoegdheden dan de RVA.

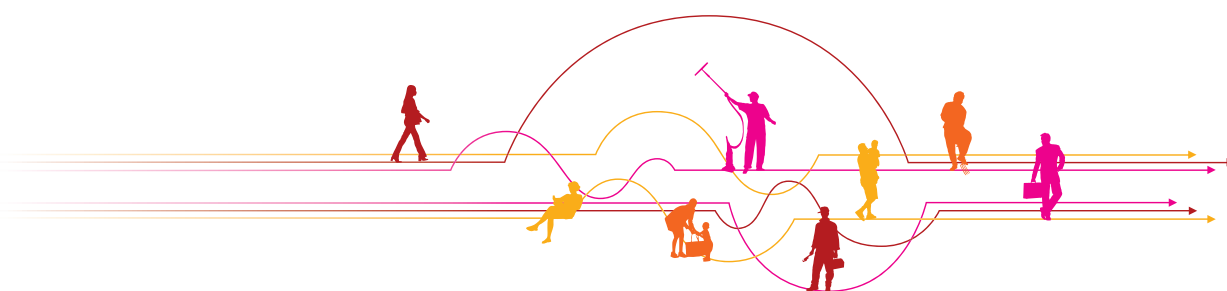
Samen met Nederland werkte de RVA in 2012 aan een portaalsite "startpunt grensarbeid" op initiatief van het Secretariaat Generaal van de Benelux.

Een ander voorbeeld is de actieve medewerking aan de activiteiten van de International Social Security Association (ISSA). De administrateur-generaal van de RVA is voorzitter van de technische commissie "Tewerkstellingsbeleid en werkloosheidsverzekering" van de ISSA. In 2012 werkte de RVA mee aan richtlijnen in verband met de kwaliteit van de dienstverlening en aan de redactie van een rapport en een exposé over "snelle interventie in de strijd tegen werkloosheid". Dat gebeurde tijdens een internationaal seminarie in Moskou over "preventie – werkgelegenheid en activiteit ondersteunen".



2.4

De RVA is een referentiepunt inzake goed beheer en klantgerichtheid

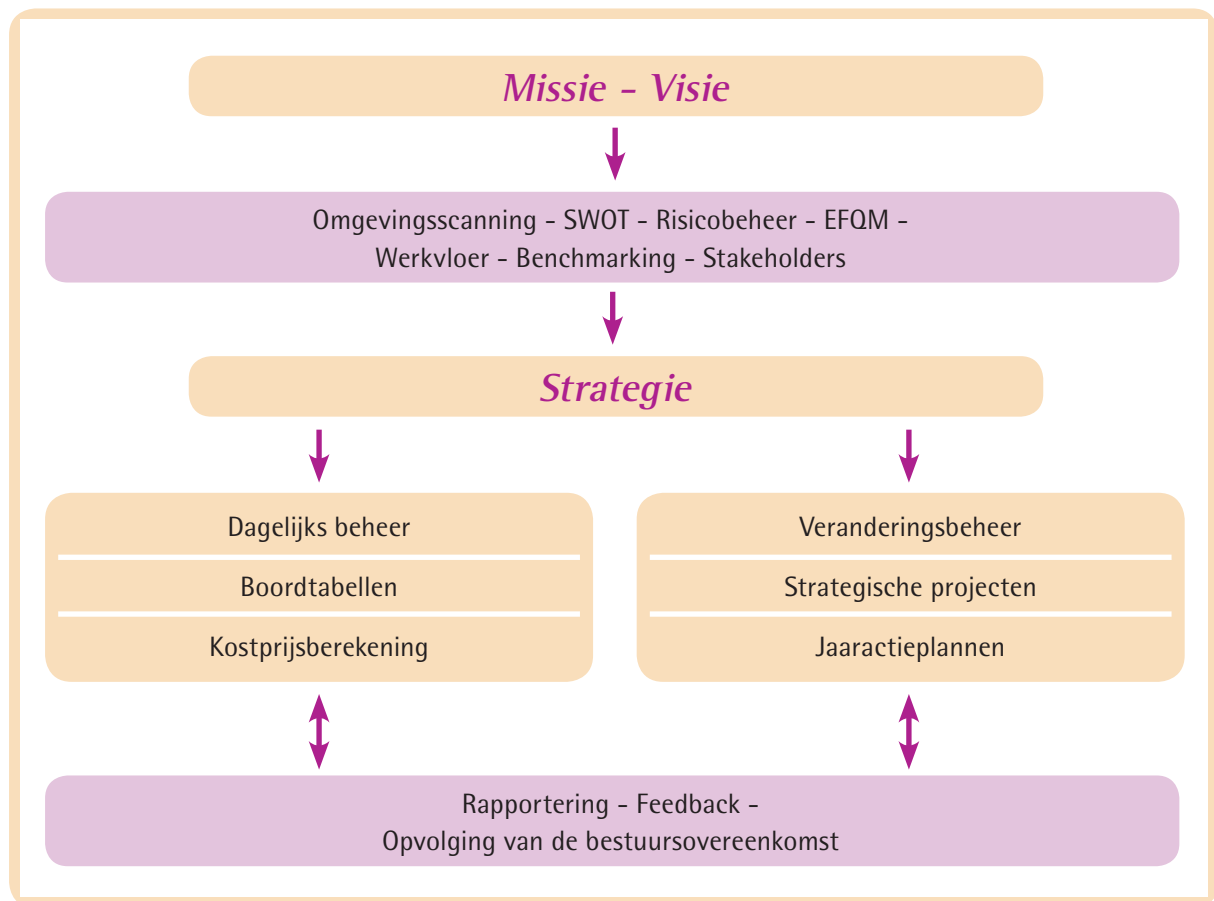


De RVA wil excellente resultaten behalen bij de uitvoering van zijn opdrachten en maakt daarvoor gebruik van gepaste beheersinstrumenten en managementmethodes (zoals de boordtabellen, EFQM ...). Daarnaast investeert de RVA in veranderingsprojecten om de medewerkers optimaal te ondersteunen bij de uitvoering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

2.4.1 Het beheersmodel en de visie 2020

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 dat 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:

Tabel 2.4.1
Het geïntegreerd beheersmodel



Het uitgangspunt van het model is de missie/visie. In de missie worden de bestaansredenen en 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.

2.4.2

De uitvoering van de bestuurs- overeenkomst in 2012

De RVA is één 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. Op 21 mei 2010 werd het Koninklijk Besluit tot goedkeuring van de derde bestuursovereenkomst voor de periode 2010-2012 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. De RVA gaat in die bestuursovereenkomst 97 verbintenissen aan. Ieder jaar stelt de RVA een bestuursplan op. Dat beschrijft in detail hoe de verbintenissen van de bestuursovereenkomst op korte termijn uitgevoerd zullen worden. De nadruk ligt daarbij op de acties en de 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 wordt ieder jaar voorgelegd aan het Tussenoverlegcomité. Trimestrieel en op het einde van elk jaar wordt een opvolgingsrapport opgemaakt over de uitvoering van die bestuursovereenkomst.

2.4.2.1

De globale resultaten 2012

Een regelmatig opvolgingssysteem, snelle feedbackmechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen maar ook en vooral de motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben er opnieuw voor gezorgd dat op twee kleine uitzonderingen na alle verbintenissen (97 in totaal) werden gerealiseerd.

Enkele verbeteringsprojecten liepen vertraging op. Het project voor de elektronische aanvraag van loopbaanonderbreking liep vertraging op wegens de vele reglementaire wijzigingen ter zake. Het project EESSI over de internationale uitwisseling van socialezekerheidsgegevens liep vertraging op ten gevolge van grote technische problemen met de opgeleverde informaticatoepassing. De Europese Commissie besliste in mei 2012 om een reflectieperiode in te bouwen. Tijdens die periode zal de infrastructuur verbeterd worden.

2.4.2.2

De lasten- en complexiteitsindexen

De RVA volgt de administratieve last van de toe te passen procedures voor zowel werkgevers als voor sociaal verzekerden op (art. 68 van de bestuursovereenkomst). Het doel van de RVA is om die administratieve last voor het publiek zo veel mogelijk te beperken. Met een complexiteitsindex wordt de moeilijkheid van de door de RVA toe te passen reglementering opgevolgd.

De administratieve last voor werkgevers is op 10 jaar tijd gedaald. De index bedroeg 67,16 in 2012 tegen 100 in 2003. Ook de administratieve last voor sociaal verzekerden verminderde. In 2012 bedroeg de index 96,68 tegen 100 in 2005.

De RVA gaat ook de verbintenis aan om een complexiteitsindex voor de activiteiten "Toelaatbaarheid", "Loopbaanonderbreking/tijdscrediet" en "Verificatie" te berekenen. De index voor Toelaatbaarheid steeg van 100 in 2003 naar 124,39. Voor de activiteit Loopbaanonderbreking kwam de index uit op 118,17 en voor Verificatie op 76,25.

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.

Die 4 strategische doelstellingen 2012-2014 zijn uitgewerkt in een operationeel stappenplan bestaande uit 9 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 die doelstelling te realiseren, werden in 2012 verschillende verbeteringsinitiatieven uitgevoerd waaronder:

- *Automatische berekening Toelaatbaarheid*

Met dit project werd een informaticatoepassing ontwikkeld die het mogelijk maakt het recht op werkloosheidsuitkeringen deels automatisch te berekenen. Daarmee streeft de RVA een zo snel en correct mogelijke dossierbehandeling na, ondanks de toenemende complexiteit van de regelgeving. Het project is volledig operationeel sinds september 2012.

- *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+*

Dit project moet het mogelijk maken om aanvragen voor tijdskrediet en thematische verloven (ouderschapsverlof, palliatief verlof ...) elektronisch in te dienen via de portaalsite van de sociale zekerheid. Ten gevolge van de vele reglementaire wijzigingen die in 2012 werden doorgevoerd, heeft dit project vertraging opgelopen en werd de focus gelegd op de thematische verloven. In 2013 wordt werk gemaakt van de aanvragen tijdskrediet.

- *Actie Multi Channel*

Een werkgroep werkte in 2012 een aantal voorstellen uit om de communicatie met de klanten langs verschillende kanalen bij de RVA te moderniseren en te vergemakkelijken. Zo zal in 2013 een systeem van "one click mailing" ingevoerd worden, waardoor medewerkers op een eenvoudige manier standaardantwoorden kunnen geven op FAQ's die gesteld worden via e-mail, gekoppeld aan het gebruik van een beveiligde mailbox voor sociaal verzekeren, de eBox.

- *Studie Elektronische uitkeringsaanvraag*

Er werd in 2012 een haalbaarheidsstudie uitgevoerd om na te gaan of uitkeringsaanvragen elektronisch zouden kunnen gebeuren. De concrete invoering van de elektronische uitkeringsaanvraag hangt af van het akkoord van de uitbetalingsinstellingen. Deze verbetering is ook sterk gelinkt aan de modernisering van de controlekaart C3.

- *Studie Modernisering C3*

De RVA wil een elektronisch alternatief aanbieden voor het gebruik van de papieren controlekaart C3, die de werkloze elke maand moet indienen om een uitkering te kunnen ontvangen.

- *Actie Vereenvoudiging formulieren en infobladen*

Om werklozen ertoe aan te zetten hun uitkeringsaanvraag op tijd en correct in te dienen, werden bestaande formulieren en infobladen herwerkt en vereenvoudigd.

- *Actie "Indicatoren transities"*

Een werkgroep bepaalde in 2012 indicatoren die aangeven hoe de RVA transities en herinschakeling op de arbeidsmarkt ondersteunt. Op basis van deze analyse zal een selectie gemaakt worden van de meest pertinente indicatoren en kunnen voorstellen voor bijkomende indicatoren en bijhorende normen geformuleerd worden.



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, zeker in het kader van de nieuwe bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten. Samen met zijn partners moet hij ervoor zorgen dat (her) inschakeling op de arbeidsmarkt vergemakkelijkt wordt. Om die doelstelling te realiseren, worden een aantal operationele doelstellingen nagestreefd en worden verschillende verbeteringsinitiatieven uitgevoerd. Een selectie ...

- *Studie Strategie partners*

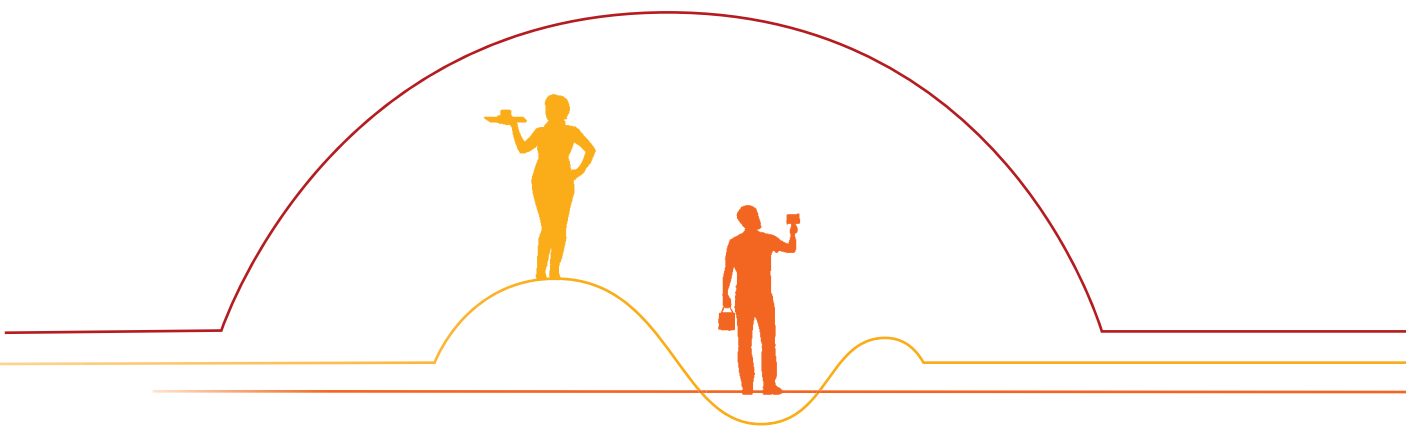
De RVA wil de strategieën van de belangrijkste partners bestuderen en analyseren zodat hier in de toekomst systematisch rekening mee kan worden gehouden bij het bepalen van de RVA-strategie. In 2012 werden de administrateurs-generaal van de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding (VDAB, ACTIRIS, FOREM, Bruxelles Formation, ADG) uitgenodigd voor een presentatie van de nieuwe visie, missie en strategie van de RVA. De RVA werd op zijn beurt uitgenodigd om de regionale accenten en hun strategische aanpak beter te leren kennen. In de toekomst zal dit de samenwerking nog verbeteren.

- *De bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten op een constructieve manier realiseren*

Er werden technische werkgroepen opgericht met vertegenwoordigers van de gewestelijke diensten om de bevoegdheidsoverdrachten voor te bereiden rond vier thema's:

- vrijwillige werkloosheid en activering van het zoekgedrag (Dispo)
- activeringsmaatregelen
- vrijstellingen
- PWA en dienstencheques.

De RVA heeft bovendien aan de collega's van de regionale tewerkstellingsdiensten alle nuttige documentatie over deze materies overgemaakt, heeft opleidingen gegeven en heeft stagiairs ontvangen.



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. Dat is één van de basisopdrachten van de RVA en ook een toprioriteit 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 die 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 worden toegepast om bestaande verbanden automatisch te detecteren. De eerste toepassingen betreffen de controle in verband met de gezinstoestand, de dienstencheques en de tijdelijke werkloosheid.

- *Verder uitvoeren van de operationele plannen van het algemeen controlebeleid*

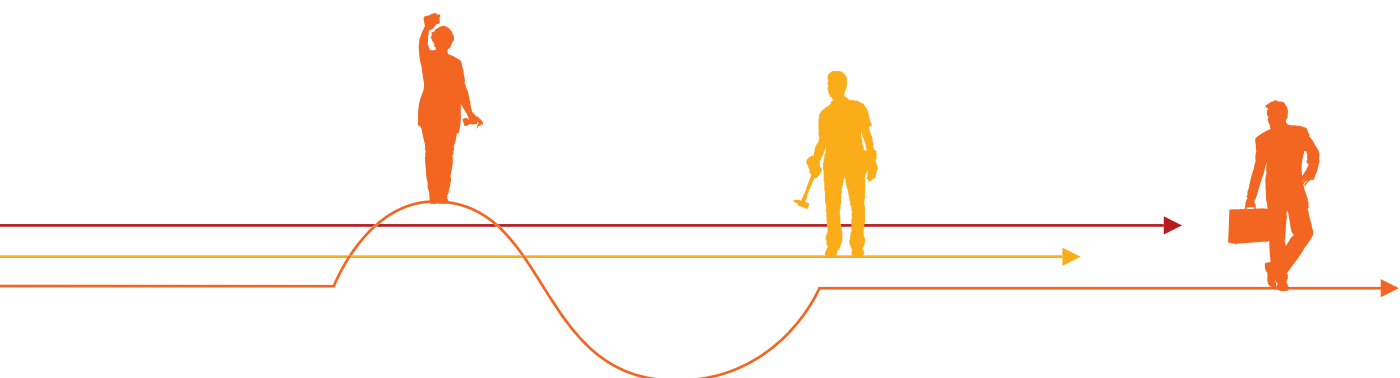
In 2012 werkten de controlediensten rond vier operationele plannen: tijdelijke werkloosheid, dienstencheques, aangifte gezinssituatie en grote evenementen. Eind 2012 werd een operationeel plan opgestart ter bestrijding van grensoverschrijdende fraude.

- *Beter nagaan en opvolgen van gegevens aangegeven door de werkloze*

Het project Regis beoogt een optimaal gebruik van de databanken 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.

- *Versterken van de rol van de directies Reglementeringen bij het vooraf opsporen en achteraf controleren van fraude*

De directie Werkloosheidsreglementering en Geschillen wil een toets inzake "oneigenlijk gebruik" invoeren bij het opstellen van nieuwe regelgeving. Er zal ook een lijst opgesteld worden van mechanismen in de bestaande regelgeving die kunnen leiden tot "oneigenlijk gebruik". De beleidsverantwoordelijken en de Centrale controledienst zullen daarover 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 leidinggevenden, werkmiddelen aangepast aan hun behoeften, opleiding ... Om die doelstelling te realiseren, worden een aantal operationele doelstellingen nagestreefd en worden verschillende verbeteringsinitiatieven uitgevoerd.

- *Ontwikkelen en aanbieden van loopbaanbegeleiding voor de RVA-medewerkers*

Vanaf eind 2012 kunnen alle medewerkers online loopbaanbegeleiding aanvragen bij de directie HRM (of op vraag van de directeur). Via gesprekken met een loopbaancoach kunnen medewerkers gehieroriënteerd of gecoacht worden om naar een andere functie te evolueren.

- *Informatiseren en integreren van de bestaande instrumenten op het vlak van leren en ontwikkelen*

De doelstelling van het project e-L&D 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 ... Wegens budgettaire beperkingen moest dit project afgeremd worden.

- *Stapsgewijs invoeren van verschillende vormen van telewerk bij de RVA*

In 2012 werd het telewerk getest in de werkloosheidsbureaus van Bergen en Leuven, alsook in de algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie. In 2013 wordt overgegaan tot de officiële invoering van telewerk voor de testgroep en uitbreiding door geleidelijk aan nieuwe WB's en nieuwe directies in het telewerk te integreren, rekening houdende met de budgettaire mogelijkheden.

- *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.

- *Bevorderen van "empowerment" bij de RVA-medewerkers*

De RVA heeft in maart 2012 een enquête uitgevoerd om na te gaan in welke mate de medewerkers zich betrokken en gemotiveerd voelen bij/door hun werk. Op basis van de resultaten werd een actieplan uitgewerkt om medewerkers meer verantwoordelijkheid en inspraak te geven.

- *Optimaliseren van het competentie- en talentbeleid*

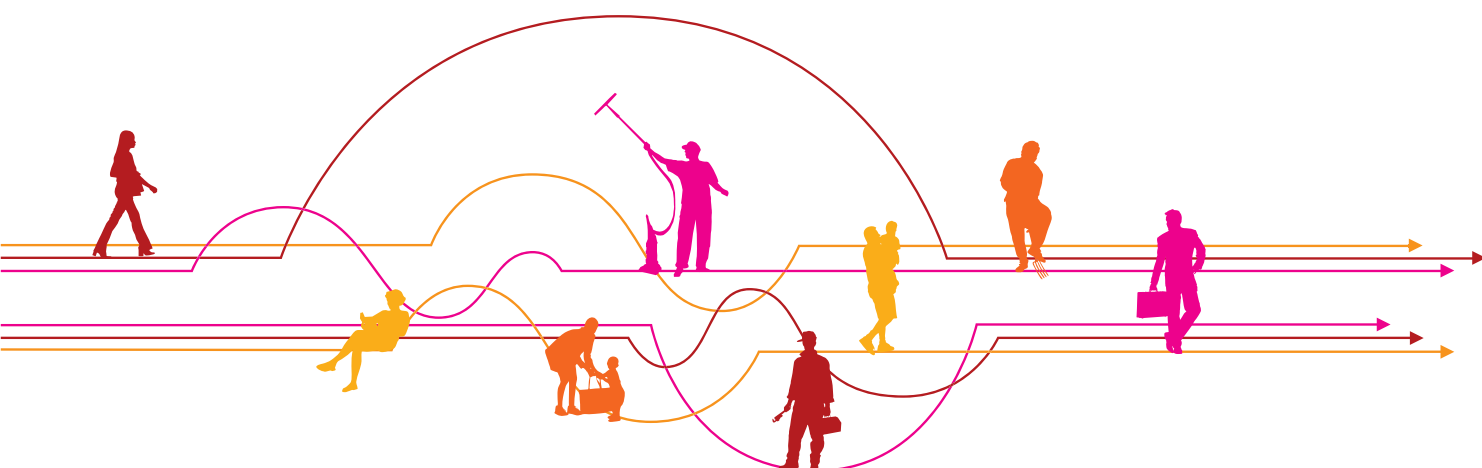
In 2012 werd het bestaande competentiekadaster geactualiseerd en verder geïnformatiseerd. Daarnaast werden de leidinggevenden gesensibiliseerd voor het gebruik ervan als beheersinstrument.

- *Behalen van het kwaliteitslabel voor werkgevers "Investors in people"*

Het label "Investors 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.

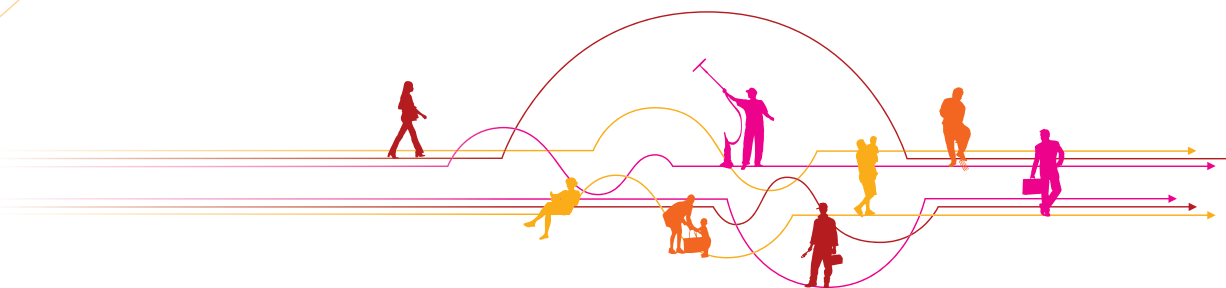
3

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. Dit 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 RSZPPO (zie ook 3.12).

De dienst Toelaatbaarheid ontvangt deze 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 deze dienst het dossier terug naar de uitbetalingsinstelling om de ontbrekende gegevens te bekomen.

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

Is dit het geval, dan wordt het recht op uitkeringen toegekend en het bedrag van de uitkering vastgesteld. Deze beslissing wordt via een elektronisch bericht overgemaakt aan de uitbetalingsinstelling die de werkloze schriftelijk op de hoogte brengt van deze 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 hiervan op de hoogte gesteld. Bevat het dossier aanwijzingen dat de werkloze mogelijks een fout of een overtreding heeft begaan met betrekking tot bepaalde toekenningsvoorwaarden (bv. de werkloze werd ontslagen wegens foutieve houding), dan stelt hij de dienst Betwiste Zaken hiervan in kennis (zie punt 3.5). Deze 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

3.1.2.1 Aantal dossiers

De diensten Toelaatbaarheid ontvingen in 2012 2 356 832 dossiers. Dit betekent een stijging van 5,18 % ten opzichte van 2011 (2 240 707 dossiers). Deze stijging is ook te wijten aan de nieuwe reglementering inzake de degressiviteit van werkloosheidsuitkeringen die ook tot gevolg heeft dat de RVA het beroepsverleden moet berekenen van veel meer werklozen.

Deze 2 356 832 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 van invloed zijn op het bedrag van de uitkering, zoals wijzigingen in de gezinssamenstelling.

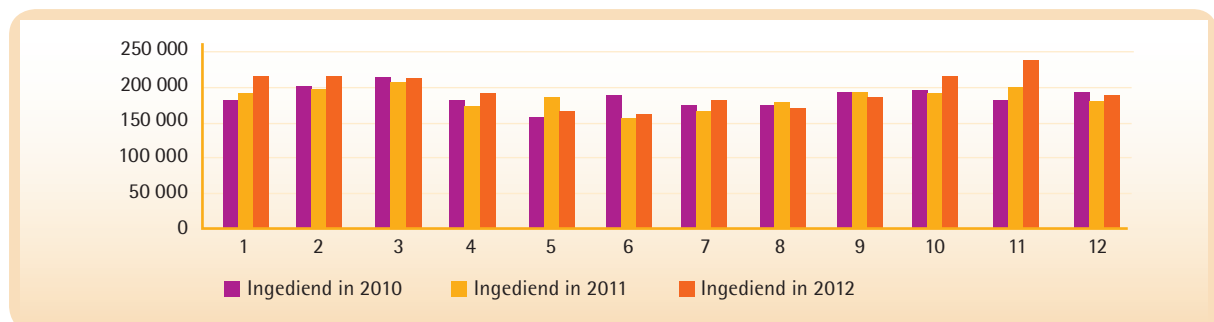
De volgende tabel geeft een overzicht van de verschillende types ingediende dossiers.

Tabel 3.1.I
Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2012

Type	2012
Overgangen (van uitbetalingsinstelling, van werkloosheidsbureau)	5,39 %
Werkloosheid met bedrijfstoelag	2,15 %
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze, ...)	10,17 %
Beroepsverleden (invloed op uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	12,87 %
Bijzondere categorieën (haven, zeevisserij, grensarbeid, diamant, beroepsopleiding, activering, ...)	14,37 %
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	38,95 %
Tijdelijke werkloosheid (werkgebrek, slecht weer ... jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	16,10 %
Totaal	100 %

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

Grafiek 3.1.I



3.1.2.2 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 dus de dossiers zo snel mogelijk afhandelen.

De reglementering voorziet dat de dienst Toelaatbaarheid de dossiers dient te behandelen binnen een termijn van één maand. In 2012 bedroeg de gemiddelde afwerkingstermijn 14 kalenderdagen ten opzichte van 13 dagen in 2011.

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 2.2.5 inzake de samenwerking met de OCMW's).



3.1.2.3

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 2011 licht gedaald, namelijk van 8,6 % naar 8,2 %. Dit betekent dat 183 436 dossiers in 2012 tweemaal werden behandeld tegenover 192 389 dossiers in 2011.

Niettegenstaande de lichte daling, blijft het terugzendingspercentage van de dossiers met een eerste uitkeringsaanvraag hoog: 19,30 % van deze dossiers diende wegens onvolledigheid teruggezonden te worden ten opzichte van 20,59 % in 2011. Ook dit is het gevolg van de complexiteit van de regelgeving en een stijgend 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 aan 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.

3.1.2.4

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. De correctheid van de behandeling van willekeurig geselecteerde afgewerkte dossiers wordt gemeten aan de hand van 10 verschillende elementen. Uit deze SPC-controle blijkt dat de 30 werkloosheidsbureaus in 2012 gemiddeld 96,30 % van de dossiers volledig correct hebben afgewerkt.

3.1.2.5

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

De tabellen 3.1.II, 3.1.III en 3.1.IV geven voor 2011 en 2012 het aantal dossiers 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 niet-toereikend beroepsverleden) en geen "betwiste zaken" (zie verder punt 3.5).

Op een totaal van 2 356 832 dossiers werd in 72 863 gevallen (3,09 %) beslist om geen uitkeringen toe te kennen.

Tabel 3.1.II
Beslissingen 2011

Totaal aantal gevallen	
1. Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	18 864
2. Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	11 308
3. Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	3 489
4. Niet-vergoedbaarheid	37 387
5. Totaal	71 048

Tabel 3.1.III
Beslissingen 2012

Totaal aantal gevallen	
1. Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	18 639
2. Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	11 607
3. Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	3 201
4. Niet-vergoedbaarheid	39 416
5. Totaal	72 863

Tabel 3.1.IV
Beslissingen 2011-2012

Totaal aantal gevallen	
1. Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	- 225
2. Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	299
3. Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	- 288
4. Niet-vergoedbaarheid	2 029
5. Totaal	1 815

3.1.2.6

Toelichting bij de voormelde tabellen

Groep 1 (onvoldoende arbeid/studies)

Het aantal beslissingen van niet-toelating omwille van een onvoldoende aantal arbeidsdagen of het niet-voldoen aan de voorwaarden voor de schoolverlaters is gedaald met 1,19 % in vergelijking met 2011.

Groep 2 (onvolledig/laattijdig ingediend dossier)

Het aantal beslissingen van niet-toelating of van uitgestelde toelating wegens een onvolledig of laattijdig ingediend dossier, is gestegen ten opzichte van 2011 met 2,64 %.

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. Het aantal gevallen van deze groep is met 8,25 % gedaald in vergelijking met 2011.

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 cumulatievoorwaarden (7 473 gevallen: dit is een daling van 6,96 % ten opzichte van 2011);
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 (11 367 gevallen: dit is een stijging van 2,68 % ten opzichte van 2011);

3. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen (11 137 gevallen: dit is een stijging van 14,05 % ten opzichte van 2011);
4. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt (7 286 gevallen: dit is een stijging met 8,00 % ten opzichte van 2011).

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 deze 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 (1 399 gevallen: dit is een stijging van 52,23 % ten opzichte van 2011);
6. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge arbeidsongeschiktheid in de zin van de wetgeving op de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (754 gevallen: dit is een daling van 11,81 % ten opzichte van 2011).

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 vermeden worden 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 deze beslissing betwisten voor de arbeidsrechtbank.

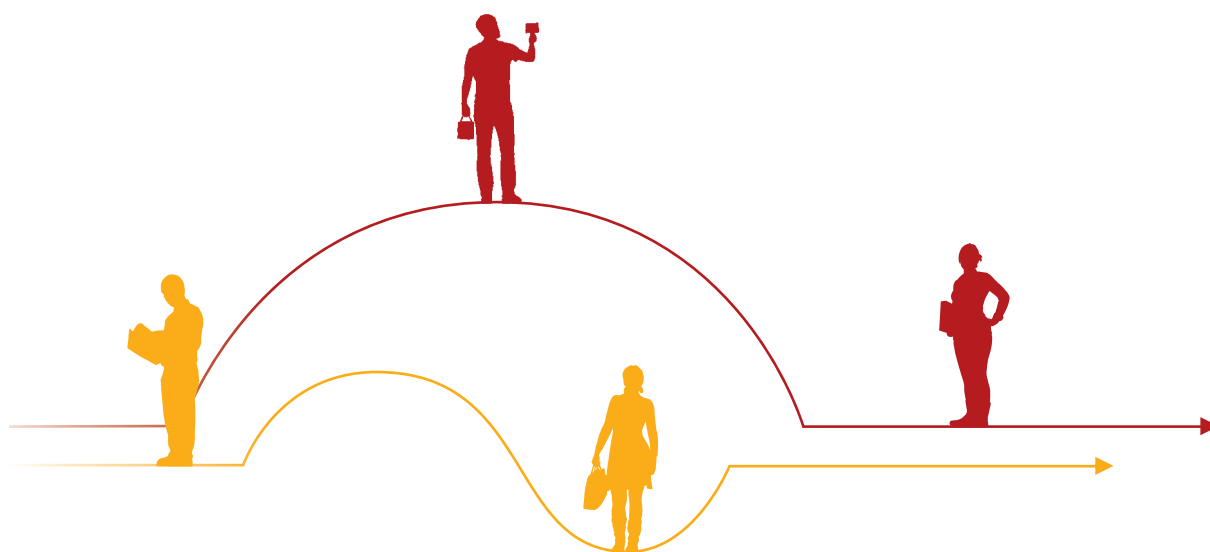
De werklozen die een pensioenaanvraag hebben ingediend, waarover de bevoegde diensten nog geen uitspraak hebben gedaan, kunnen in voorkomend geval ook verder werkloosheidsuitkeringen genieten, in afwachting van de beslissing.

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 deze beslissing ook nemen wanneer de werknemer de gerechtelijke procedure om de verbrekingsvergoeding te krijgen niet verderzet of wanneer hij blijkt geeft van onachtzaamheid door deze procedure te laten aanslepen.

In 2012 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 12 950 (tegenover 12 421 in 2011, 10 862 in 2010 en 10 269 in 2009). Het in te vorderen bedrag bedroeg 37,436 miljoen EUR (tegenover 48,211 miljoen EUR in 2011, 32,161 miljoen EUR in 2010 en 28,458 miljoen EUR in 2009).

De RVA betaalt dus een aanzienlijk bedrag aan voorschotten.

Eind 2012 hadden de werkloosheidsbureaus 20 538 betaaldossiers waarvoor geverifieerd moest worden of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten teruggevorderd worden (tegenover 19 302 eind 2011, 19 653 eind 2010 en 18 811 eind 2009).



3.1.4

Complexiteit van de reglementering en gevolgen voor de diensten Toelaatbaarheid

De werkloosheidsreglementering is in 2012 veel complexer geworden.

Dit is in de eerste plaats te wijten aan het invoeren van een nieuwe regeling van "versterkte degressiviteit" van de werkloosheidsuitkeringen. Dat betekent concreet dat de uitkeringen van een volledig werkloze verhogen in een eerste periode van 3 maanden maar nadien sneller dan voorheen dalen. Het minimale uitkeringsbedrag blijft evenwel ongewijzigd.

Voorheen kenden samenwonenden met gezinslast en alleenwonenden maximaal drie (dalende) vergoedingsperiodes en de samenwonenden maximaal vier. Vanaf 1 november 2012 zijn er maximaal tien vergoedingsperiodes. Het verloop van deze periodes is in de eerste plaats afhankelijk van het beroepsverleden. Voorheen was dit enkel zo voor de samenwonenden. De uitkeringen van de andere gezinscategorieën waren in veel mindere mate of helemaal niet afhankelijk van het beroepsverleden. Het dalend verloop van de periodes kan tijdelijk of definitief worden stopgezet, bv. omdat men een bepaalde opleiding volgt, een bepaald beroepsverleden bewijst, een voldoende arbeidsongeschiktheid aantoont, ... Er zijn daarenboven tal van complexe overgangsmaatregelen ingevoerd om de overgang van de oude naar de nieuwe regeling geleidelijk te laten verlopen.

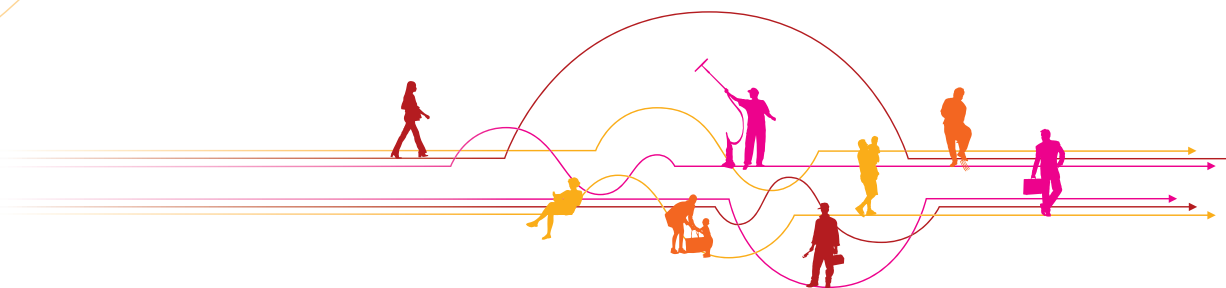
Daarnaast zijn de voorwaarden versoepeld om tot de werkloosheidsuitkeringen te worden toegelaten (de referteperiode waarin een voldoende aantal arbeidsdagen moet worden aangetoond, werd verlengd en arbeid in een wedertewerkstellingsprogramma wordt nu altijd meegerekend). Het is nu voor de werkloze tevens gemakkelijker om na een tewerkstelling opnieuw hogere uitkeringen te ontvangen (de referteperiode waarin een voldoende werkhervatting moet worden aangetoond werd verlengd). Deze maatregelen laten toe dat werknemers die onregelmatig tewerkgesteld zijn, hun recht op werkloosheidsuitkeringen sneller kunnen (her)openen.

Ook de regeling van uitkeringen voor schoolverlaters is ingrijpend gewijzigd. Vroeger was er sprake van wachtuitkeringen; voortaan heten deze inschakelingsuitkeringen. De periode van vereiste inschrijving als werkzoekende die aan de aanvraag om uitkeringen voorafgaat, is verlengd en bedraagt voor iedereen 12 maanden. Bovendien is deze uitkering nu beperkt in de tijd: na drie jaar verliest de schoolverlater het recht op de inschakelingsuitkering. Er zijn uitzonderingen voor bepaalde gezinscategorieën. De maximale periode van drie jaar wordt in bepaalde situaties verlengd (bv. wanneer de werkloze een opleiding volgt) en in geval van een voldoende tewerkstelling kan telkens opnieuw een bijkomend recht worden toegekend.

Dit betekent dat de diensten Toelaatbaarheid geconfronteerd worden met een kwantitatieve én kwalitatieve toename van te behandelen dossiers. Deze diensten moeten met meer parameters rekening houden en zullen onder meer vaker moeten overgaan tot een ingewikkelde berekening van het beroepsverleden. Voor de werklozen die inschakelingsuitkeringen genieten, zullen de diensten, telkens de datum nadert vanaf wanneer het recht wordt beperkt, dienen na te gaan of er situaties zijn die deze datum beïnvloeden. Ze zullen ook meer bewegingen zien in het dossier van een werkloze, aangezien bepaalde situaties, meer dan vroeger, zullen leiden tot een aanpassing van het bedrag waarop deze aanspraak zal kunnen maken.

3.2

De activiteiten van de diensten Verificatie



3.2.1 Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen

76

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.

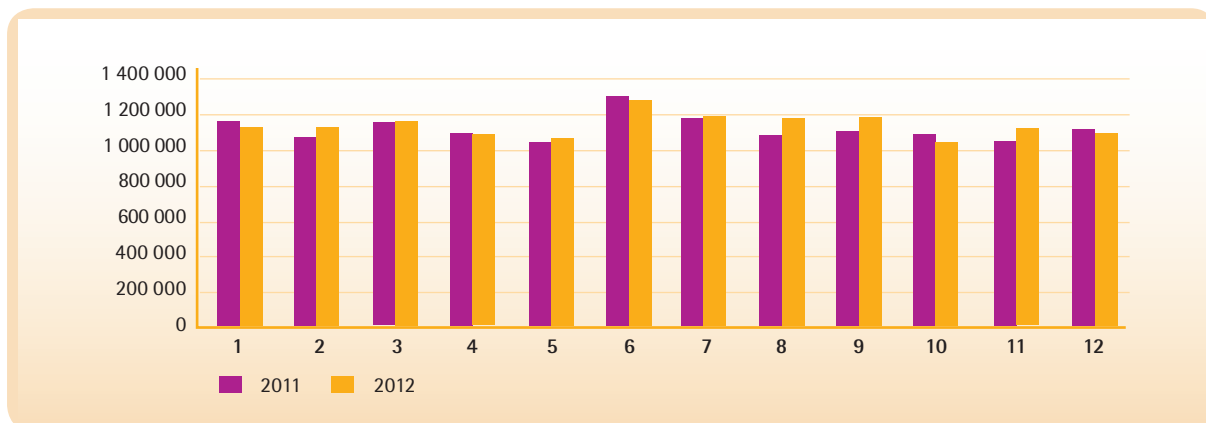
Om het verschuldigde bedrag vast te stellen, houdt de uitbetalingsinstelling rekening met de beslissing van het werkloosheidsbureau, met de vermeldingen van de werkloze op zijn controlekaart (arbeid, ziekte, ...) en ook eventueel met de verklaringen van de werkgever.

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 2012 dienden de uitbetalingsinstellingen 13 673 693 betaaldossiers in. Ten opzichte van 2011 (13 604 004 betaaldossiers) betekent dit een stijging van 0,51 %.

3.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 3.2.1
Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers
in 2011 en 2012



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 verantwoordingstukken aantonen dat de betaling correct was.

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

In 2012 verifieerden de werkloosheidsbureaus 13 739 669 betaaldossiers, een daling van 0,95 % ten opzichte van 2011 (13 870 128). Dit betekent een maandelijks gemiddelde van 1 144 972 betaaldossiers.

In 2011 bedroeg het definitief percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,10 % (8,8 miljoen EUR) en 0,22 % (20,2 miljoen EUR). Ook voor 2012 wijzen de ramingen op vergelijkbare cijfers.

In 2012 stelde de verificateur in 334 540 gevallen een bijpassing voor, met een totaalbedrag van 32 084 305,82 EUR.

In 2012 dienden de uitbetalingsinstellingen 404 621 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door de dienst Verificatie. Dit betreft 2,96 % van alle ingediende betaaldossiers.

Eind december 2012 waren 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 2012). Bovendien was reeds 78,1 % van de betaaldossiers van de maand augustus en 15,5 % 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 (steekproefsgewijs nazicht van geverifieerde dossiers).

3.2.2

Controle van de betaling van de andere uitkeringen



78

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

Jaren	Uitgaven (in miljoen EUR)
2008	23,27 ¹
2009	32,46 ¹
2010	38,87 ¹
2011	26,82 ²
2012	29,36 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 deze 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 deze vergoeding. De uitgaven dalen bijgevolg elk jaar.

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

Jaren	Uitgaven (in miljoen EUR)
2008	1,03 ¹
2009	0,93 ¹
2010	0,81 ¹
2011	0,73 ²
2012	0,64 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 dit echter een gevoelige loonsverlaging. Om het koopkrachtverlies in vergelijking met in België werkende collega's te compenseren, konden zij aanspraak maken op een compensatievergoeding.

Deze 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

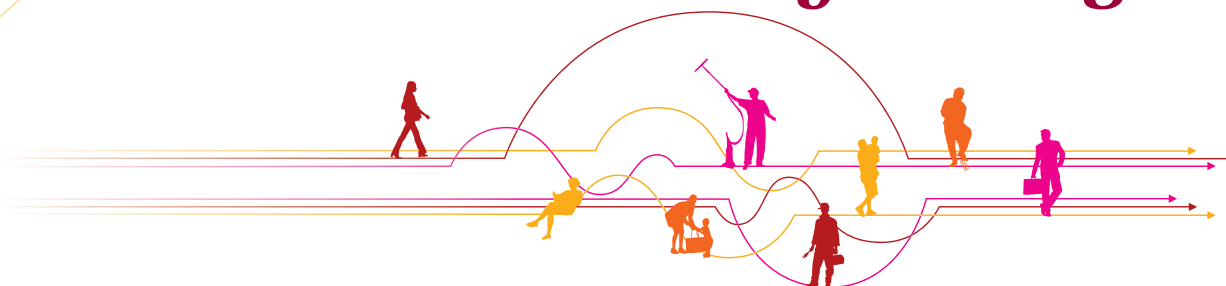
Jaren	Uitgaven (in miljoen EUR)
2008	0,07 ¹
2009	0,06 ¹
2010	0,06 ¹
2011	0,05 ²
2012	0,05 ²

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



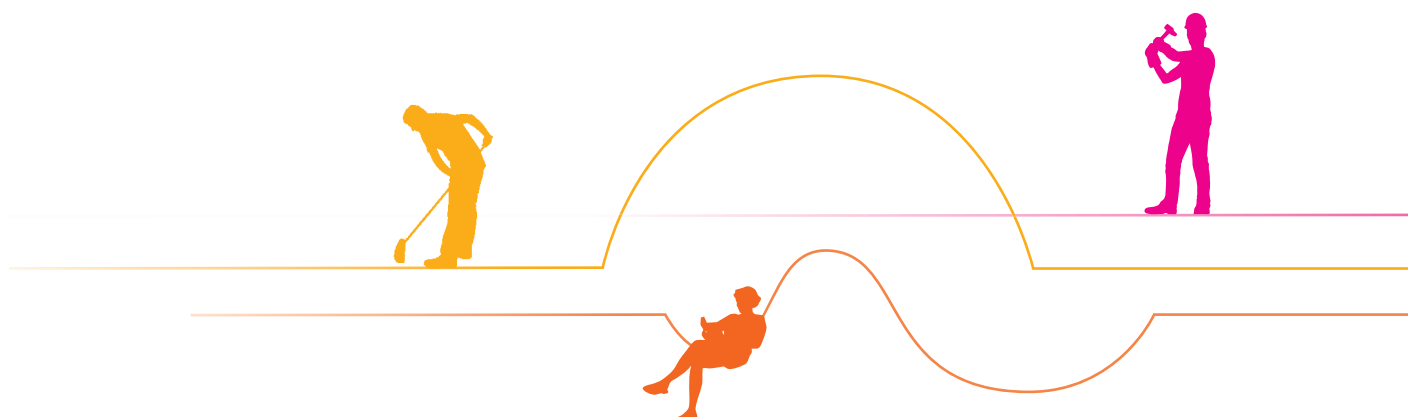
Een gerechtigde op werkloosheidsuitkeringen kan, om verschillende redenen, worden vrijgesteld van de toepassing van één of meerdere reglementaire bepalingen.

80

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 deze voorwaarden vervuld zijn. Het betreft meer bepaald:

- de vrijstelling voor werklozen van 50 jaar of ouder;
- de vrijstelling om een beroepsopleiding te volgen of studies met volledig leerplan te hervatten.



- Andere vrijstellingen vereisen, naast het vervullen van objectieve voorwaarden, het akkoord van de directeur. 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. Deze aanvragen om een collectieve toelating betreffen vooral organisaties die gevestigd zijn in het ambtsgebied van verschillende werkloosheidsbureaus of zelfs in heel het land en moeten gericht worden aan 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 2009, 2010, 2011 en 2012.

Tabel 3.3.I

	Ontvangen aanvragen om vrijstelling	Behandelde aanvragen om vrijstelling ¹
2009	141 393	142 080
2010	148 591	149 092
2011	143 321	142 785
2012	151 001	149 346

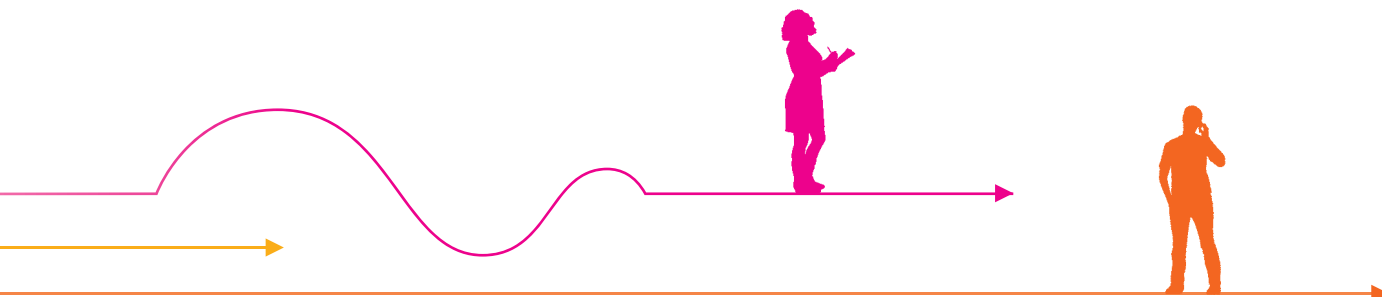
¹ Het feit dat er meer aanvragen om vrijstelling zijn behandeld dan het aantal ontvangen aanvragen om vrijstelling, is te verklaren door het feit dat tijdens een bepaald jaar aanvragen worden behandeld die het vorige jaar werden ingediend.

Tabel 3.3.II vermeldt voor de laatste vier jaar de gemiddelde behandelingstermijn voor de aanvragen om vrijstelling. Deze termijn blijft nog steeds erg kort, ondanks het grote aantal te behandelen aanvragen.

Tabel 3.3.II

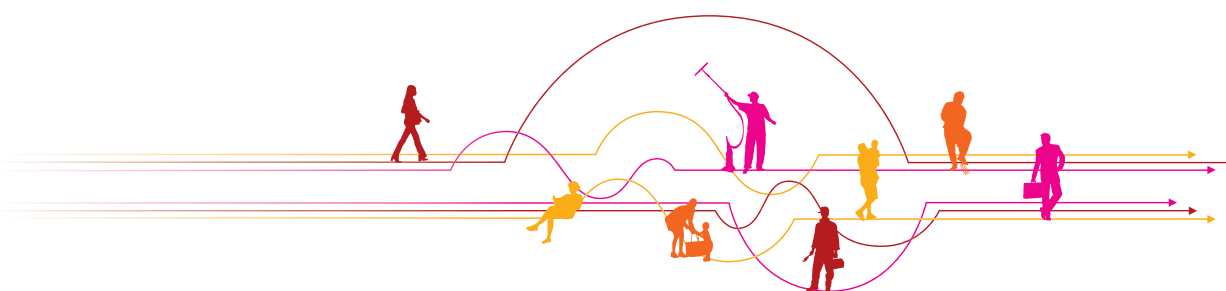
	Afwerkingstermijn ¹
2009	7 dagen
2010	7 dagen
2011	7 dagen
2012	7 dagen

¹ Kalenderdagen.



3.4

De activiteiten van de diensten voor de handhaving van het systeem



82

3.4.1 Centralisering van het controlebeleid van de RVA

3.4.1.1 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 opspoot 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.

3.4.1.2

De realisatie van visie en missie

Voor de verwezenlijking van zijn visie en missie op- teert de RVA voor een gecentraliseerde sturing. Deze garandeert een nog betere coördinatie en on- dersteuning van het controlegebeuren.

De Centrale Controledienst coördineert en realiseert samen met de werkloosheidsdirecteurs, de sociaal controleurs 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.

Begin 2012 werden de operationele plannen van het vorige jaar geëvalueerd en aangepast waar nodig door de Stuurgroep Controle. Deze stuurgroep is sa- mengesteld uit directeurs, de Centrale Controledienst en de leidende ambtenaren. De stuurgroep komt re- gelmatig samen en vormt een reflectiegroep om de controlestrategie verder uit te werken en de opera- tionele plannen bij te sturen.

3.4.2

Fraudedetectie en acties

3.4.2.1

Het College voor de fraudebestrijding en de SIOD

De regeringsprioriteiten zijn vastgelegd in het kader van het actieplan van het College voor de bestrij- ding van sociale en fiscale fraude, voorgezeten door de Staatssecretaris voor de Bestrijding van de soci- ale en de fiscale fraude. Daarnaast zijn er de priori- teiten die gemeenschappelijk zijn gedefinieerd in het actieplan van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD). De SIOD staat in voor de samenwerking tussen de controlediensten van de RVA, van de RSZ, van de Sociale Inspectie (SI), en van 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 bovendien gecoördi- neerd en worden meestal samen met de andere in- spectiediensten uitgevoerd.

In 2012 nam de RVA deel aan 1 250 acties die geco- ordineerd werden vanuit de arrondissementele cellen.

3.4.2.2

De samenwerking met gerechtelijke in- stanties

De controlediensten van de RVA werken ook dik- wijls, en op een efficiënte manier, samen met de ge- rechtelijke instanties.

De samenwerking gaat in twee richtingen: enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief (elek- tronische) processen-verbaal over aan de gerechte- lijke instanties met het oog op verdere strafrechte- lijke vervolging wanneer zij een misdrijf vaststellen.

In 2012 maakten de sociaal controleurs en sociaal inspecteurs van de RVA 2 829 processen-verbaal over aan de arbeidsauditeur (2 719 in 2011). Daarnaast gaven zij ook veel schriftelijke waarschuwingen.

Het grootste aantal elektronische processen-verbaal werd opgemaakt in de sectoren horeca (829), kleinhandel (239) en bouw (229).

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.

3.4.2.3 Fraudeobservatorium

Het fraudeobservatorium wordt uitgebouwd in de schoot van de Centrale controledienst. Het heeft als doel om reeds gekende en nieuwe fraudevormen te detecteren en te analyseren en efficiënte controlemechanismen uit te werken. Dit gebeurt via bevraging van de interne controlediensten, door steekproeven te doen en via datamatching en datamining. Het Fraudeobservatorium beoogt ook, in samenwerking met de directie Reglementering, risico's op misbruik te ontdekken in de reglementeringen en om voorstellen te doen voor een pertinente preventie en detectie van inbreuken. Met die kennis en voorstellen worden de operationele plannen verder verfijnd en nieuwe controleacties en controlemethodes uitgewerkt.

3.4.2.4 Gebruik van databanken

Sinds meerdere jaren kruist de RVA de inlichtingen uit zijn eigen databanken (bijvoorbeeld werkloosheid en loopbaanonderbreking) en kruist hij ook zijn gegevens met die van andere databanken van de sociale zekerheid. Dit alles met naleving van de principes betreffende bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van de bepalingen die de elektronische uitwisseling van sociale persoonsgegevens regelen.

Met behulp van de beschikbare databanken kunnen de onderzoeken namelijk efficiënter en doeltreffender worden uitgevoerd en kan de opsporing van en de strijd tegen het oneigenlijke gebruik en de fraude – in het bijzonder de uitkeringenfraude – optimaal gebeuren.

In 2012 werd verder frequent gebruik gemaakt van de kruising van diverse databanken.

Vanaf maart 2012 werden twee nieuwe preventieve controles van toepassing. Bij het toekennen van het recht op onderbrekingsuitkeringen controleert de RVA preventief of er geen cumul met pensioen is en of er geen cumul is met een zelfstandige activiteit. Vanaf december 2012 wordt ook preventief gecontroleerd of de werknemer met onderbrekingsuitkeringen niet bij een andere werkgever wordt tewerkgesteld.



Op 31 december 2012 oefenden de RVA (en de uitbetalingsinstellingen) de volgende controles uit via het kruisen van hun interne gegevens met de gegevens uit diverse externe databanken:

A priori controles (vóór betaling):

1. Preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen bij de betaling: detectie van cumul van werkloosheid met arbeid in loondienst (L950)
2. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: detectie van cumul van werkloosheid met zelfstandige activiteit (L302)
3. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: detectie van cumul met een pensioen (Pensioenkadaster)
4. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van cumul van werkloosheid met zelfstandige activiteit (L302)
5. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van cumul met een pensioen (Pensioenkadaster)
6. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie tewerkstelling bij een andere werkgever (L950)

A posteriori controles (na betaling):

1. Detectie cumul van werkloosheid met arbeid in loondienst (A850)
2. Detectie cumul van werkloosheid met ziekte en invaliditeit (A020)
3. Detectie cumul van werkloosheid met zelfstandige activiteit (A301)
4. Detectie cumul van loopbaanonderbreking met zelfstandige activiteit (A301)
5. Detectie van het einde van een tewerkstelling bij de werkgever tijdens loopbaanonderbreking (A850)
6. Detectie van het begin van een tewerkstelling bij een nieuwe werkgever tijdens loopbaanonderbreking (A850)
7. Detectie cumul van loopbaanonderbreking met een pensioen (Pensioenkadaster)

Controle van de niet-toegelaten cumulaties van uitkeringen met arbeids- of vervangingsinkomsten

Die datamatching gebeurt systematisch en laat de RVA toe de personen op te sporen die werkloosheidsuitkeringen of uitkeringen met bedrijfstoelage hebben aangevraagd en die voor dezelfde periode, zonder daarvan aangifte te hebben gedaan bij de RVA:

- arbeidsprestaties in loondienst hebben geleverd;
- zelfstandige arbeid, in hoofdberoep of in bijberoep (met inbegrip van activiteiten als mandataris van een vennootschap) hebben gepresteerd;
- uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid of invaliditeitsuitkeringen van hun ziekenfonds hebben ontvangen.

Er worden eveneens systematisch analoge controles uitgevoerd op het vlak van loopbaanonderbreking en tijdskrediet om de personen op te sporen die uitkeringen blijven aanvragen terwijl:

- hun arbeidsovereenkomst is afgelopen of hun onderneming failliet werd verklaard;
- zij een andere activiteit in loondienst of als zelfstandige hebben uitgeoefend;
- zij een niet-cumuleerbaar pensioen ontvangen.

In al die situaties worden de inlichtingen die zijn bekomen via het kruisen van databanken, grondiger geverifieerd. Indien de toestand wordt bevestigd en niet wettelijk is toegestaan, worden de betrokkenen uitgenodigd om hierover 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.

Die preventieve controles zijn natuurlijk aan te bevelen want ze laten toe om:

- nog systematischer de onrechtmatig ontvangen betalingen bij de bron te vermijden;
- de terugvorderings- en sanctieprocedures te vermijden;
- de administratieve werklast in verband met de voormelde procedures te verlichten.

Die voorafgaande consultaties zorgen er effectief voor dat het aantal niet-toegelaten cumulaties vermindert alsook het aantal terugvorderingen en sancties, wat positief is en beantwoordt aan de beoogde doelstelling. In elk geval gaat de RVA door met de controles a posteriori, zelfs daar waar de controles aan de bron zijn uitgevoerd.

De cijfers van de controles op basis van deze data-matching zijn terug te vinden in tabel 3.4.IV.

Valse uitkeringsaanvragen als gevolg van fictieve aangifte tewerkstelling

De uitkeringsaanvragen worden "vals" genoemd als ze (deels) gebeuren op basis van fictieve tewerkstellingen.

De fraude begint bij het aangeven van fictieve tewerkstellingen (Dimona en DMFA bij de RSZ) en zet zich dan verder in het opmaken van valse documenten gebaseerd op deze fictieve aangiften.

Wanneer de RSZ dergelijke fictieve tewerkstelling vaststelt (dikwijls omwille van het feit dat een onderneming de bijdragen meerdere maanden niet betaalt), resulteert dit in een beslissing van niet-onderwerping aan de RSZ. De RSZ meldt de niet-onderwerpingen aan de RVA.

De RVA – net zoals andere socialezekerheidsinstellingen, die zich baseren op aangiften bij de RSZ – herziet vervolgens de reeds behandelde dossiers. Eventueel reeds toegekende rechten worden ingetrokken en ten onrechte uitgekeerde werkloosheidsvergoedingen worden teruggevorderd.

Van elke werkloze die een vals document gebruikte, wordt door de Centrale Controledienst (CCD) een uitgebreid onderzoeksverslag overgemaakt aan het bevoegde werkloosheidsbureau (WB).

Op zijn beurt handelt het WB dit dossier af:

- opleggen van een administratieve sanctie;
- terugvorderen van onverschuldigde uitkeringen;
- overmaken van het dossier aan de bevoegde Arbeidsauditeur die oordeelt over de strafrechtelijke vervolging.

De Centrale controledienst volgt de resultaten op en deelt die mee aan alle betrokken instellingen, die deze informatie meenemen in hun eigen beslissingen (Fonds voor sluiting van Ondernemingen, RIZIV, RJV, ...).

Sinds eind 2007 maakt de RVA gebruik van een specifieke informaticatoepassing om de toekenning van uitkeringen op basis van onjuiste documenten maximaal te vermijden.

Zodra een persoon of een onderneming gelinkt is aan het gebruik van een vals document, wordt de info daaromtrent bijgehouden.

Zodra de diensten van de WB's een uitkeringsaanvraag ontvangen waarbij een dergelijke onderneming of individu betrokken zijn, geeft de informaticatoepassing een 'knipperlicht' aan de berekenaars.

De afhandeling van deze dossiers wordt voor een beperkte periode opgeschort. Dit laat toe het dossier grondig te onderzoeken en vermijdt onrechtmatige toekenning van rechten en uitbetaling van onverschuldigde werkloosheidsuitkeringen.

In 2012 sloot de Centrale Controledienst van de RVA 130 ondernemingsdossiers af (inclusief dossiers gedetecteerd vóór 2012). Een groot deel daarvan werd gesignaleerd door de RSZ omdat deze oordeelde dat de betrokken personen niet konden beschouwd worden als zijnde onderworpen aan de sociale zekerheid als werknemer.

Hiervan waren 31 dossiers niet conform (d.w.z. voldoende bewijzen dat het om fictieve ondernemingen en/of tewerkstelling gaat). In datzelfde jaar werden in dit kader 1 258 werknemersdossiers grondig onderzocht. Voor elke betrokken werknemer creëerde de RVA een afzonderlijk dossier, om een individuele beslissing te treffen: een sanctie en/of een terugvordering. Hiervan waren er 278 niet conform. Deze werden voor beslissing naar de werkloosheidsbureaus gezonden.

Die beslissingen zijn goed voor 3 302 weken uitsluiting, en een terug te vorderen bedrag van 720 318,23 EUR.

3.4.3 De operationele plannen



3.4.3.1 Controle op de tijdelijke werkloosheid

88

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

De focus ligt op drie types tijdelijke werkloosheid:

- allereerste aanvraag tijdelijke werkloosheid: in 2012 werden 2 400 dossiers van dit type onderzocht. In 354 dossiers (14,75 %) werd een anomalie vastgesteld;
- structurele tijdelijke werkloosheid: de RVA-controleurs deden 968 van deze onderzoeken. 301 keer (31,10 %) werd een overtreding vastgesteld;
- 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 6 086 controles noteren we 776 (12,75 %) inbreuken.

We stellen een stijging vast van het aantal verrichte onderzoeken voor de drie types in vergelijking met 2011. Voor de allereerste indieningen stellen we een stijging vast in het aantal vastgestelde anomalieën (13,85 % in 2011). Het aantal vastgestelde inbreuken bleef voor de structurele werkloosheid nagenoeg stabiel. Voor de fraudegevoelige sectoren stellen we een lichte daling vast van het aantal inbreuken (14,36 % in 2011).

Zoals de vorige jaren organiseerde de RVA ook in 2012 een nationaal gecoördineerde controle-actie in de bouwsector. Via diverse databanken werden de te onderzoeken bouwondernemingen en werven zo precies mogelijk geselecteerd. Bv. als bij een bedrijf in 2011 onregelmatigheden werden vastgesteld, werd vooraf onderzocht of het niet nuttig was het opnieuw te controleren. De werfonderzoeken gebeurden door de sociaal controleurs van bijna alle werkloosheidsbureaus onder leiding van de provinciale inspecteurs-coördinatoren.

Deze werfonderzoeken leverden de volgende resultaten op:

Tabel 3.4.I
(toestand op 31 december 2012)

Aantal gecontroleerde werven	98
Aantal gecontroleerde werkgevers	45
Aantal werkgevers in overtreding	29
Aantal gecontroleerde werknemers	496
Aantal gecontroleerde werknemers in overtreding (totaal)	100

Datamatching – mining op het niveau van de tijdelijke werkloosheid

Voor de onderzoeken inzake tijdelijke werkloosheid wordt eveneens een voorafgaande selectie gemaakt op basis van de controle van een groot aantal criteria en gegevens, maar ook op basis van scenario's die overeenstemmen met profielen die een hoog risico van onregelmatigheden of fraude vertonen.

Het gaat hier hoofdzakelijk om situaties van structurele tijdelijke werkloosheid die betrekking hebben op enkele of op alle personeelsleden.

Ook de analyses per sector krijgen prioriteit teneinde een aantal specifieke frauduleuze praktijken te kunnen uitroeien.

3.4.3.2

Controle op de dienstenchequeondernemingen

Sinds eind 2005 controleert de RVA systematisch de erkende dienstenchequeondernemingen. Volgens de bestuursovereenkomst moet de RVA jaarlijks minstens 300 dienstenchequeondernemingen controleren.

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 alle nieuwe ondernemingen en op de grondige controles van bepaalde ondernemingen.

In 2012 werden 668 onderzoeken afgehandeld. Van alle gecontroleerde ondernemingen waren er 257 die niet functioneerden conform de reglementering.



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 uitgifte-maatschappij het verbod om de federale tussenkomst en, in geval van ernstige inbreuken ook het gebruikersaandeel, aan de betrokken erkende onderneming uit te betalen.

In 2012 werden 270 ondernemingen administratief en ter plaatse gecontroleerd in het kader van een eerste indiening van cheques. 81 ondernemingen werden niet-conform bevonden.

- voor 16 van deze ondernemingen werd geen verbod tot betaling opgelegd;
- voor 57 ondernemingen die het voorwerp uitmaakten van verbod tot betalen, werd dit verbod in de loop van 2012 opgeheven, nadat de inbreuk werd geregulariseerd;
- bij 8 ondernemingen waarvoor de terugbetaling werd verboden, was dit verbod nog niet opgeheven op 31 december 2012.

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, ...

De grondige controles werden in 2012 verder geperfectioneerd, o.a. door het gebruik van datamatching waarbij de gegevens van de database van het uitgiftebedrijf gekruist werden met de databanken van RVA en RSZ (zie infra).

Het voorbije jaar werden 398 ondernemingen aan een grondige controle onderworpen; daarvan werkten 222 ondernemingen volledig conform de reglementering. Bij 176 ondernemingen werd een inbreuk vastgesteld. Bij 101 ondernemingen werd overgegaan tot terugvordering van de ten onrechte betaalde dienstencheques. In totaal werd voor 6 917 192,73 EUR (federale tussenkomst + aandeel gebruiker) aan terugvorderingen betekend.

Het bedrag van de terugvorderingen steeg met 40 % in vergelijking met 2011 (3 908 237,94 EUR). Dit is te verklaren doordat de RVA in 2012 de selectie voor de te onderzoeken ondernemingen verder verfijnde, o.a. door het verder uitbouwen van het systeem van knipperlichten en datamining waardoor de uitgevoerde controles betere resultaten opleverden en het misbruik in deze sector efficiënter en vlugger kon worden vastgesteld. Een tweede verklaring voor de verhoging van het terugvorderbaar bedrag is gelegen in een wijziging in de wetgeving: vanaf 16 november 2011 heeft de RVA immers de bevoegdheid om bij een terugvordering niet alleen de federale tussenkomst terug te vorderen maar ook het aandeel betaald door de gebruiker (7,50 EUR per dienstencheque).

In 2012 maakten ook 323 ondernemingen het voorwerp uit van een intrekking van hun erkenning als dienstenchequeonderneming (zie ook 3.10.1.2.1).

Datamatching – mining in het kader van de controles dienstenchequeondernemingen

In 2012 werd de behandeling van de gegevens betreffende de dienstenchequeondernemingen voortgezet en geïntensifieerd.

De criteria voor de analyse van de dienstenchequeondernemingen zijn verbeterd en dankzij de beschikbaarheid van meer (hoeveelheid) en relevante(re (kwaliteit) gegevens, werden nieuwe technieken ontwikkeld en nieuwe situaties van fraude aan het licht gebracht.

De gegevens van de verschillende actoren van het dienstenchequesysteem worden herhaaldelijk onderworpen aan analyses op basis van een groot aantal criteria. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met inlichtingen over de ondernemingen, de gebruikers, de werknemers en eveneens met de informatie die in het bezit is van het uitgiftebedrijf van de dienstencheques. In samenwerking met de dienst Statistiek kwam een rooster met 17 relevante indicatoren tot stand, aan de hand waarvan de ondernemingen die er een atypische werkwijze op nahouden geïsoleerd kunnen worden. Wanneer één van deze knipperlichten, apart of in combinatie met andere, geactiveerd worden, leidt dit tot een prioritair onderzoek.

Na een grondige analyse van de cijfergegevens en de uitvoering van een aantal steekproeven op basis van de vastgestelde afwijkingen in de cijfergegevens, zijn de volgende fraudemechanismen in kaart gebracht: identiteitsfraude, fictieve prestaties, misbruik van het systeem van tijdelijke werkloosheid en niet-toegestane activiteiten.

Bij een tiental ondernemingen werden zulke overtredingen vastgesteld in 2012.

Dit instrument zorgt er niet alleen voor dat de onderzoeken beter geselecteerd worden, maar biedt de medewerkers en de controleurs die instaan voor deze onderzoeken ook ondersteuning in hun opdracht.

Als gevolg van de vastgestelde inbreuken en in het bijzonder de vaststelling van nieuwe types fraude in het kader van de controles van de dienstencheques, stelde de RVA een aantal wijzingen in de reglementering voor (zie ook 2.2.2.2.4) en optimaliseerde zij haar controleprocedures.

De RVA heeft ook aan de uitgiftemaatschappij gevraagd om de controles op het vlak van de inschrijving als gebruiker te versterken. Rekening houdende met het feit dat deze onderneming niet de wettelijke bevoegdheid heeft om controles te doen via het Rijksregister, neemt de RVA de consultaties van de databanken voor haar eigen rekening en verifieert zij de gegevens van de gebruikers met de gegevens van het Rijksregister. Bovendien heeft de RVA de uitgiftemaatschappij ook toelating gegeven om een nieuw systeem van elektronische dienstencheques te testen waarbij een betere opvolging van de prestaties mogelijk zal zijn.

Samenwerking met andere inspectiediensten

De RVA is niet de enige organisatie die bevoegd is voor de controles in het kader van de dienstencheques. Volgende organisaties zijn eveneens bevoegd: de RSZ, de Inspectie Toezicht Sociale Wetten, de Sociale Inspectie en de RSZPPO.

In 2012 kwam de werkgroep WILD met de verschillende bevoegde sociale inspectiediensten (RVA, FOD Sociale Zekerheid, RSZ, RSZPPO en FOD Werkgelegenheid) en de FOD Financiën, verder samen met het oog op een meer doeltreffende controle van de erkende dienstenchequeondernemingen. Via deze werkgroep:

- wordt informatie direct uitgewisseld tussen de instellingen;
- worden gemeenschappelijke controles uitgevoerd die beter georganiseerd en gestructureerd zijn.

Samenwerking met de gewestelijke inspectiediensten

Een aanzienlijk deel van de dienstenchequeondernemingen stelt buitenlandse werknemers tewerk die in het bezit moeten zijn van een arbeidskaart, afgeleverd door de Gewesten. De RVA voert met elke gewestelijke inspectiedienst, zowel van het Vlaamse, het Waalse als het Brusselse gewest, onderzoeken uit bij gemeenschappelijk geselecteerde dienstenchequeondernemingen. Deze onderzoeken worden gezamenlijk gedaan door de RVA en door de gewestelijke inspectiedienst. Er wordt in het bijzonder gecontroleerd of zij de wetgeving inzake de tewerkstelling van vreemde werknemers respecteren.

Dit heeft als voordelen dat door de bestanden van de RVA te kruisen met deze van de Gewesten er meer gerichte controles kunnen uitgevoerd worden en dat de informatie-uitwisseling sneller en efficiënter verloopt.

3.4.3.3

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.

In 2012 voerde de RVA het aantal controles gevoelig op. Dankzij het feit dat de RVA meer en meer a priori controles uitvoert op het vlak van de cumuls van werkloosheidsuitkeringen met andere inkomsten, zijn er bijkomende middelen vrij gekomen voor het uitvoeren van deze controles. Bovendien heeft de RVA haar technieken op het vlak van kruising van de databanken aanzienlijk geoptimaliseerd, in het bijzonder met het Rijksregister.

De controles worden voor een groot gedeelte door administratieve medewerkers behandeld. Enkel indien de specifieke bevoegdheden van een controleur vereist zijn, of indien er ernstige indicaties van fraude zijn, komt de sociaal controleur tussen.

Dit leidde tot een veel groter aantal te onderzoeken dossiers dan in 2011. De dossiers zijn nog beter geselecteerd.

Sinds juli 2012, heeft de RVA haar controles a priori op het vlak van domicilie en gezinstoestand ook aanzienlijk versterkt. De controles, door kruising van de databanken van de RVA, het Rijksregister en andere databanken met sociale gegevens, worden op die manier veel systematischer uitgevoerd vanaf de ontvangst van de uitkeringsaanvraag.

Deze verschillende elementen, evenals de versterkte samenwerking met de lokale politie (zie hieronder), verklaren het verhoogd aantal inbreuken, vastgesteld in 2012 en de omvang van het teruggevorderde bedrag door de RVA.

De RVA gaat door met de ontwikkeling van haar a priori controles. Deze meer preventieve methode laat toe om aan de bron niet verschuldigde betalingen te vermijden, wat ertoe zou moeten leiden dat de terug te vorderen bedragen ook verminderen.

Tabel 3.4.II
Cijfers van de controles in 2012

Aantal onderzochte dossiers	Aantal inbreuken	Terug te vorderen bedragen
23 025	4 429	24 190 886 EUR

Datamatching

De analyse van de gegevens die misbruiken en onregelmatigheden in verband met de aangifte van de gezinstoestand aan het licht kunnen brengen, gebeurt voortaan in het kader van een permanente werkgroep waarbij de technieken van datamining worden gebruikt.

Er werden verschillende selectiecriteria opgesteld voor deze onderzoeken. De relevantie van deze criteria wordt getest, verfijnd en nadien veralgemeend.

Samenwerking met de FOD Binnenlandse Zaken

Na overleg met de RVA zond de FOD Binnenlandse Zaken de omzendbrief van 28 juni 2011 die de RVA-controleurs expliciet de mogelijkheid verleent om de medewerking van de gemeenten te vragen in het onderzoek naar de gezinstoestand van een werkloze.

De RVA-inspectiediensten kunnen hierbij via een standaardformulier aan de gemeente in kwestie vragen stellen in verband met de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze, als het vermoeden bestaat van foutief meegedeelde inlichtingen ter zake. De gemeenten worden verzocht om binnen de kortst mogelijke termijn gevolg te geven aan de vraag van de RVA en een kopie van het politieverslag over het woonstonderzoek te bezorgen.



Deze samenwerking, die van start ging in 2011, werd in 2012 versterkt.

Om deze samenwerking aan te moedigen hebben de RVA en de FOD Binnenlandse Zaken beslist gezamenlijke informatiesessies te organiseren voor de korpschefs van de verschillende politiezones.

Deze informatiesessies gingen voornamelijk door tijdens het 2de semester van 2012.

Deze sessies waren in de eerste plaats bedoeld voor de leden van de politiezones. Op elke sessie waren ook vertegenwoordigers van de werkloosheidsbureaus van de RVA aanwezig. Op bepaalde plaatsen woonden ook leden van het Arbeidsauditoraat en afgevaardigden van gemeentebesturen de uiteenzettingen bij.

In 2012 werden 188 gemeentebesturen via deze procedure ondervraagd.

In 139 dossiers leidde de aldus bekomen informatie tot de herziening van het dossier van de werkloze en was ze dus doorslaggevend voor de bepaling van het correcte uitkeringsbedrag waarop de sociaal verzekerde recht had. De RVA is van plan om deze samenwerking in 2013 nog te versterken.

3.4.3.4

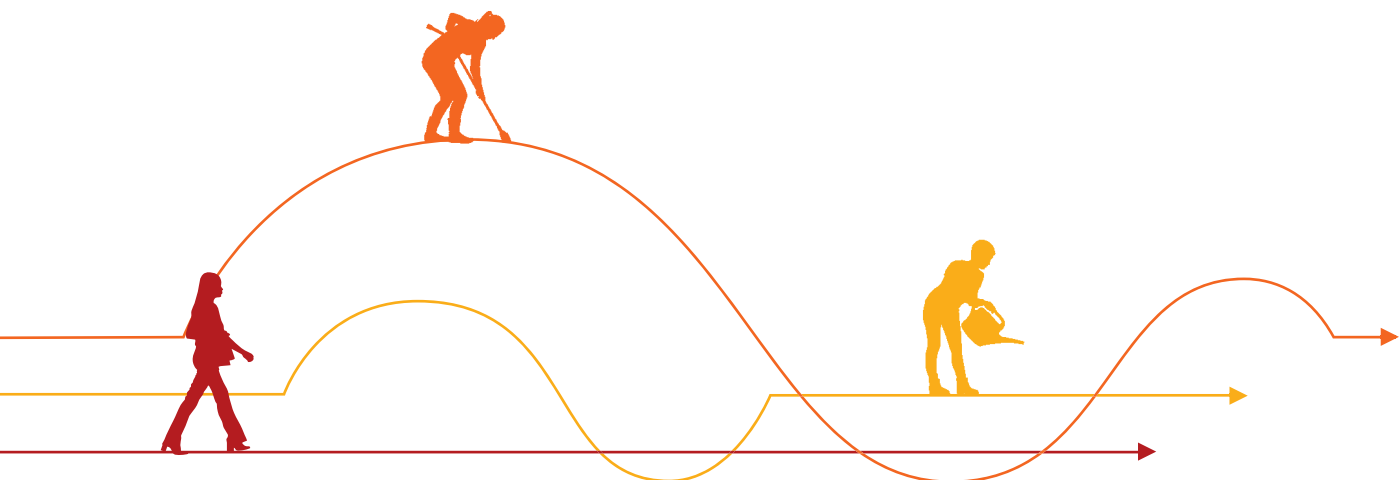
Controle op grote evenementen

Sinds de zomer van 2011 kent de RVA ook de controle op grote evenementen via een operationeel plan. Dit heeft tot doel deze evenementen beter te controleren en een evenredige kans op controle te waarborgen in het ganse land (waar veelal dezelfde bedrijven/onderaannemers actief zijn), in het kader van de gelijke behandeling van werkgevers en sociaal verzekerden.

De controleurs richten zich hier voor een groot stuk op hun informatieve en preventieve taak: ze informeren de organisatoren, inrichters en actoren van evenementen over wat kan en niet kan op het vlak van vrijwilligerswerk met het oog op preventie en met, ten slotte, als doel het ontmoedigen van oneigenlijk gebruik van uitkeringen en zwartwerk en het verhogen van het aantal dagen reguliere tewerkstelling.

Elk werkloosheidsbureau controleerde in 2012 minstens één en maximum drie grote evenementen in het kader van dit operationeel plan. Het ging om grote evenementen als: grote sportmanifestaties, muziek-evenementen, kerstmarkten, ...

Op een totaal van 63 controles werden 3 834 werknemers gecontroleerd. Daarvan waren er 340 of 8,89 % in overtreding met de werkloosheidsreglementering. Van de 2 996 vrijwilligers die gecontroleerd zijn waren 23 werklozen-vrijwilligers in overtreding. Voor 797 werkgevers die aan een controle zijn onderworpen, werden 138 (17,32 %) inbreuken vastgesteld.



3.4.3.5

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 beginsselen 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 beoogt om de diverse fraudetypes die vandaag op nationaal vlak aangepakt worden, ook internationaal te detecteren en te bestrijden.

In 2012 heeft de Centrale Controledienst, in samenwerking met de verschillende controlediensten van de WB's volgende concrete acties ondernomen:

- De samenwerking met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) uit Nederland werd geïntensiveerd. Via specifiek geselecteerde gevallen tracht de RVA te achterhalen of de sociaal verzekerden hun Belgische uitkeringen op een ongeoorloofde manier cumuleerden met een Nederlands loon of vervangingsinkomen. Het gaat over gevallen van:
 1. volledige loopbaanonderbrekers van Nederlandse nationaliteit met adres in België;
 2. volledige loopbaanonderbrekers met adres in Nederland;
 3. volledige werklozen van Nederlandse nationaliteit die al minstens 36 maanden werkloosheidsuitkeringen genoten in België.

De dossiers waarvoor de RVA vanwege het UWV een positief antwoord ontving werden voor verder onderzoek overgemaakt naar het werkloosheidsbureau bevoegd voor de woonplaats van de uitkeringtrekkers. Dit stelde de RVA in staat ten onrechte genoten uitkeringen terug te vorderen.

Op basis van deze tests en in samenwerking met het UWV werkt de RVA aan een vraag tot het bekomen van een machtiging van gegevensoverdracht aan het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid en van de Gezondheid - Afdeling "So-

ciale Zekerheid". De bedoeling is te komen tot de elektronische uitwisseling tussen de RVA en het UWV, met het oog op het bepalen van het recht op werkloosheidsuitkeringen, het recht op uitkeringen voor loopbaanonderbreking of tijdskrediet en het recht op uitkeringen wegens ziekte of arbeidsongeschiktheid. Na de toelating tot de machtiging, en de technische realisatie van deze gegevensuitwisseling, kan worden afgestapt van de huidige ad hoc-uitwisselingen om de problematiek van werknemers die zowel in België als in Nederland vervangingsinkomens of beroepsinkomens genieten, te regelen.

- Opsporen en analyseren van de werkloosheidsdossiers van vreemde werknemers die tot de Belgische werkloosheidsverzekering zijn toegelaten, soms na een zeer korte periode van tewerkstelling in België, of ook soms bij één en dezelfde werkgever in België of in het buitenland.
- Nazicht van correctheid van de documenten met betrekking tot de buitenlandse tewerkstelling en controle op de effectieve arbeidsprestaties in België van de voormelde werknemers.

Datamatching – mining op het niveau van grensoverschrijdende fraude

De onregelmatige situaties die in eigen land aan het licht komen, vinden ook in een ruimer geografisch kader (Europees of internationaal) plaats.

De RVA zal in de toekomst haar opzoekingen verder verfijnen dankzij de technieken van datamining.

3.4.4

Resultaten van de activiteiten van de controlediensten

In 2012 werden er 44 194 dossiers afgewerkt door de RVA waarvoor de tussenkomst van een sociaal controleur effectief was vereist.

De uitgevoerde controles gebeurden op verschillende terreinen:

- uitvoering van de operationele plannen:
 - controle tijdelijke werkloosheid (eerste aanvragen, structurele tijdelijke werkloosheid en fraudegevoelige sectoren)
 - controle dienstenchequeondernemingen (eerste indieningen en grondige onderzoeken)
 - controle gezinstoestand
 - controle grote evenementen
- controle ter opvolging van de kernopdrachten van de RVA:
 - deblokking werkloosheidsdossiers
 - de controle van verklaringen en van het naleven van de toekenningsvoorwaarden
 - de spontane controles van werksituaties
 - niet toegelaten cumulaties (werk, ziekte en zelfstandige)
- controle in het kader van de samenwerking met andere inspectiediensten:
 - de systematische en georganiseerde controles van werksituaties
 - de gerichte controles van werksituaties



De verdeling van de onderzoeken in de grote activiteitensectoren en de resultaten ervan zien er uit als volgt.

Tabel 3.4.III

Sector	Werkgevers			Werknemers		
	Gecontroleerd	Niet conform	% niet conform	Gecontroleerd	Niet conform	% niet conform
Bouw	2 711	152	5,61 %	12 093	737	6,09 %
Horeca	3 053	945	30,95 %	9 458	521	5,51 %
Kleinhandel en markten	1 537	233	15,16 %	4 495	110	2,45 %
Tuinbouw	209	23	11,00 %	1 368	22	1,61 %
Andere	2 064	264	12,79 %	10 078	342	3,39 %
Totaal	9 574	1 617	16,89 %	37 492	1 732	4,62 %

De behandeling van de cumullistings, zowel door de administratieve personeelsleden als de sociaal controleurs is als volgt geëvolueerd.

Tabel 3.4.IV

	Cumul loontrekkende	Cumul zelfstandige	Cumul ziekte	Totaal
2011	25 156	11 447 ¹	14 223	50 015
2012	20 451	11 813	9 455	41 719

¹ dit cijfer werd geactualiseerd

96

De daling van het aantal gedetecteerde gevallen is te verklaren door het gunstige effect van de a priori controles door zowel de uitbetalingsinstellingen als de RVA.

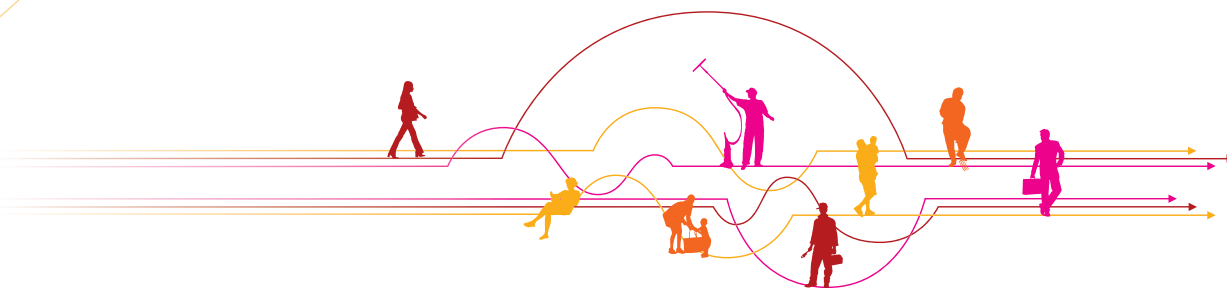
In 2012 werden volgende resultaten behaald:

Tabel 3.4.V

	Niet-conforme dossiers	Terug te vorderen bedragen
Cumul ziekte	3 526	4 061 569,23 EUR
Cumul zelfstandige	4 182	12 638 082,02 EUR
Cumul loontrekkende	5 903	2 629 589 EUR
Totaal	13 611	19 329 240 EUR

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 behandelen de dossiers waarin 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 hiervan afwijkt). Tijdens dit verhoor heeft de werknemer, die op de hoogte is gebracht van de feiten die hem ten laste worden gelegd, de mogelijkheid om deze 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. Deze 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. Deze 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 hiervan 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). Deze schorsing wordt via een negatieve beslissing bevestigd wanneer deze werklozen na een tijdelijke onderbreking van hun schorsing opnieuw samenwonen 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 de opstelling 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 2012 hebben de diensten Toelaatbaarheid en Betwiste Zaken in totaal 170 331 beslissingen genomen die negatief waren voor de werkloze.

15 527 beslissingen betreffen uitspraken in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk. Daarnaast werden er 8 232 werklozen geschorst in toepassing van artikel 70 omdat ze niet waren komen opdagen op het gesprek dat in dit kader was voorzien. Deze beslissingen worden in dit punt niet becommentarieerd, maar worden verder behandeld in punt 3.6.

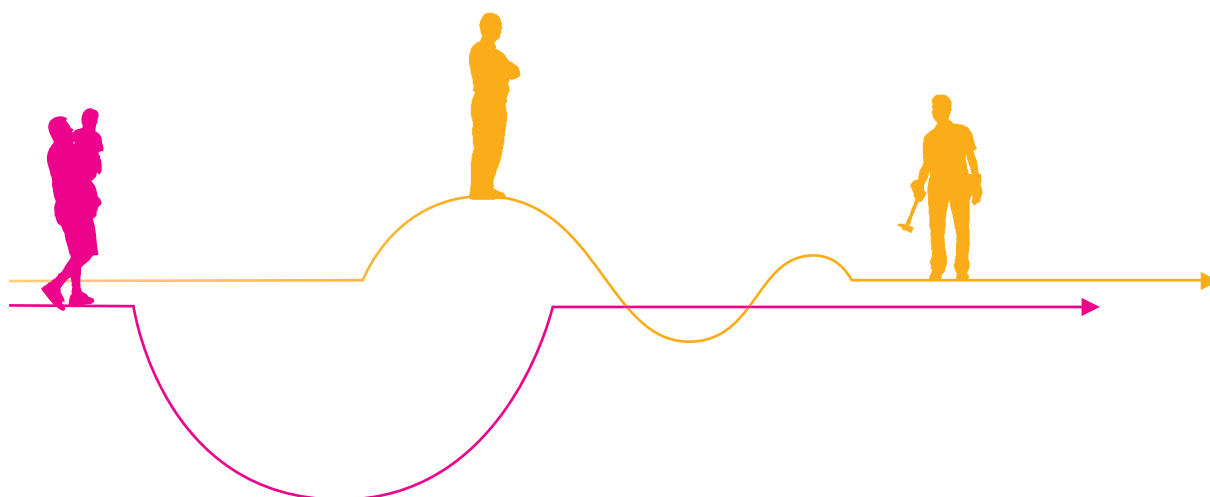
Van de overige 146 572 beslissingen betreft het grootste deel (72 863 beslissingen) ontzeggingen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Deze 72 863 beslissingen werden reeds toegelicht in punt 3.1.2.

De resterende 73 709 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. Deze 73 709 beslissingen worden hierna verder toegelicht:

- 73 613 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");
- 96 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 2011 en 2012 en tabel 3.5.III geeft de verschillen weer tussen 2011 en 2012.

De cijfergegevens m.b.t. het aantal beslissingen genomen in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk zijn niet hier opgenomen, maar in punt 3.6.



Tabel 3.5.I
Beslissingen 2011

	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	6 557	36 218	358 252	9	47 583	9	3 531	46 306
Administratieve sancties	9 977	17 975	104 884	4	5 838	4	6	27 958
Langdurige werkloosheid							87	87
Totaal	16 534	54 193	463 136	7	53 421	7	3 624	74 351

Tabel 3.5.II
Beslissingen 2012

	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	6 805	37 210	386 950	9	32 710	10	4 869	48 884
Administratieve sancties	7 905	16 822	89 229	4	3 859	4	2	24 729
Langdurige werkloosheid							96	96
Totaal	14 710	54 032	476 179	7	36 569	7	4 967	73 709

Tabel 3.5.III
Vergelijkende tabel - Verschil 2012-2011

	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	248	992	28 698	0	- 14 873	0	1 338	2 578
Administratieve sancties	- 2 072	- 1 153	- 15 655	0	- 1 979	0	- 4	- 3 229
Langdurige werkloosheid	0	0	0	0	0	0	9	9
Totaal	- 1 824	- 161	13 043	0	- 16 852	0	1 343	- 642

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 deze dienst de werkloze hiertoe had uitgenodigd.

In het kader van het "Generatiepact", dat tot doel heeft de wedertewerkingstelling 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, werkweigering in een tewerkstellingscel en de weigering van een opleiding in een "verplichte" tewerkstellingscel. Voor werklozen met bedrijfstoelag 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 2012 gestegen met 6 %, van 46 306 in 2011 naar 48 884 in 2012.

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

Tabel 3.5.IV
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

	2011	2012	Vershil 2012 - 2011
Ontslag wegens foutieve houding	4 673	4 306	- 367
Verlaten van een passende dienstbetrekking	12 168	11 607	- 561
Weigering van een passende dienstbetrekking	1 525	1 362	- 163
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	1 330	1 189	- 141
Niet-aanmelding bij een werkgever	6 400	6 895	495
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	18 074	19 952	1 878
Niet-aanmelding bij de RVA	1 357	2 344	987
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	673	1 135	462
Situaties vrijwillige werkloosheid "Generatiepact"	106	94	- 12
Totaal aantal gevallen	46 306	48 884	2 578

Tabel 3.5.V geeft de verdeling van deze beslissingen per gewest voor 2012.

Tabel 3.5.V
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil - 2012

2012	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Land
Ontslag wegens foutieve houding	2 593	1 354	359	4 306
Verlaten van een passende dienstbetrekking	6 548	3 629	1 430	11 607
Weigering van een passende dienstbetrekking	420	914	28	1 362
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	720	422	47	1 189
Niet-aanmelding bij een werkgever	89	6 805	1	6 895
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	9 691	6 573	3 688	19 952
Niet-aanmelding bij de RVA	973	885	486	2 344
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	1 075	56	4	1 135
Situaties vrijwillige werkloosheid "Generatiepact"	53	17	24	94
Totaal aantal gevallen	22 162	20 655	6 067	48 884

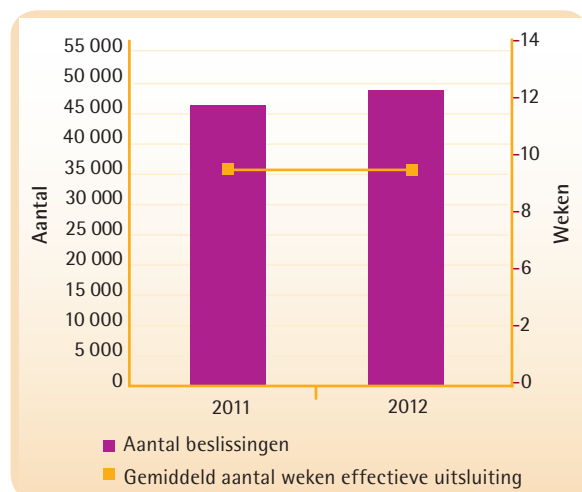
Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep A – punt 3.5.1) blijft gelijk in 2011 en 2012, nl. 9 weken.

Tabel 3.5.VI

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2011	2012	2011	2012
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	46 306	48 884	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 of 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 werkloosheidsuitkeringen met inkomsten uit arbeid in loondienst of als zelfstandige of met andere sociale uitkeringen.

In 2012 is er een daling met 12 % van het totale aantal administratieve sancties (groep B, punt 3.5.1) van 27 958 in 2011 naar 24 729 in 2012. De daling die reeds vorig jaar merkbaar was zet zich voort en kan enerzijds toegeschreven worden aan het feit dat de RVA controles uitvoert nog vóór de betaling van de uitkeringen, waardoor onverschuldigde betalingen aan de bron en ook sancties en terugvorderingen vermeden kunnen worden, en anderzijds aan het preventief karakter door de systematische vergelijking van gegevensbanken.

Deze evolutie is dus positief. Zij wordt meer in detail uitgelegd in hoofdstuk 3.4 over de activiteiten van de controlediensten.

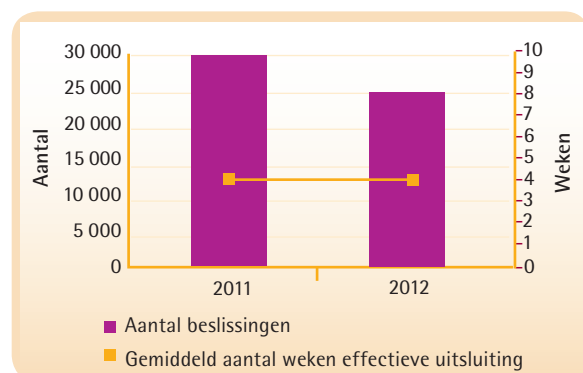
Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep B – punt 3.5.1) blijft gelijk in 2011 en 2012, nl. 4 weken.

Tabel 3.5.VII

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2011	2012	2011	2012
Administratieve sancties	27 958	24 729	4	4

Grafiek 3.5.II

Administratieve sancties



Langdurige werkloosheid

Tabel 3.5.VIII

Langdurige werkloosheid 2011-2012 en verschil

	2011	2012	Vershil 2012-2011
Aantal verwittigingen	0	0	0
Gegronde beroepen directeur	0	0	0
Gegronde beroepen NAC	0	0	0
Totaal aantal schorsingen langdurige werkloosheid	87	96	9

In 2012 heeft de directeur voor 96 werklozen hun schorsing wegens langdurige werkloosheid bevestigd via een nieuwe beslissing. Zij hebben alle 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	%	2011	%	2012	Vershil 2012-2011
Vlaanderen	46,8	21 653	45,3	22 162	509
Wallonië	41,7	19 288	42,3	20 655	1 367
Brussel	11,6	5 365	12,4	6 067	702
Totaal	100	46 306	100	48 884	2 578

Tabel 3.5.X

Administratieve sancties	%	2011	%	2012	Vershil 2012-2011
Vlaanderen	46,2	12 907	47,0	11 629	- 1 278
Wallonië	37,4	10 462	38,0	9 394	- 1 068
Brussel	16,4	4 589	15,0	3 706	- 883
Totaal	100	27 958	100	24 729	- 3 229

Tabel 3.5.XI

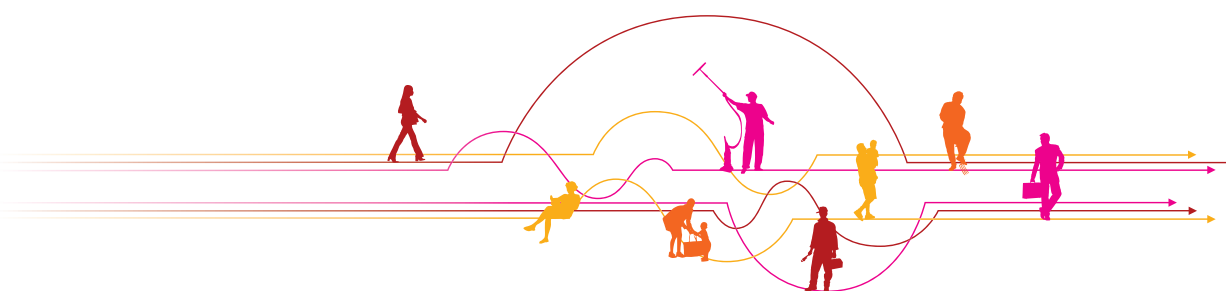
Schorsingen wegens langdurige werkloosheid	%	2011	%	2012	Vershil 2012-2011
Vlaanderen	65,5	57	65,6	63	6
Wallonië	33,3	29	33,3	32	3
Brussel	1,1	1	1,0	1	0
Totaal	100	87	100	96	9

Tabel 3.5.XII

Totaal	%	2011	%	2012	Vershil 2012-2011
Vlaanderen	46,6	34 617	45,9	33 854	- 763
Wallonië	40,1	29 779	40,8	30 081	302
Brussel	13,4	9 955	13,3	9 774	- 181
Totaal	100	74 351	100	73 709	- 642

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 acties die de RVA onderneemt om de inspanningen te evalueren die de volledig werkloze doet om opnieuw werk te vinden. Die evaluatie gebeurt tijdens verschillende individuele gesprekken met de werkloze (maximum 3).

Bij Koninklijk Besluit van 20 juli 2012 werd een (meer intensieve) opvolgingsprocedure ingevoerd voor de begunstigten van inschakelingsuitkeringen en voor de deeltijdse werknemers met behoud van rechten die een inkomensgarantie-uitkering ontvangen berekend op basis van een inschakelingsuitkering. In het kader van die procedure zal het actief zoeken naar werk om de 6 maanden worden geëvalueerd. De eerste evaluaties zullen plaatsvinden vanaf maart 2013.

3.6.2 De 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.

3.6.2.2 Eerste evaluatiegesprek

Het eerste evaluatiegesprek heeft 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, ver-

plaatsingsmogelijkheden, ...) en met de situatie van de arbeidsmarkt in de subregio waar de werkloze woont.

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

Als de inspanningen onvoldoende of onaangepast zijn, wordt de werkloze uitgenodigd om een contract te tekenen 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...

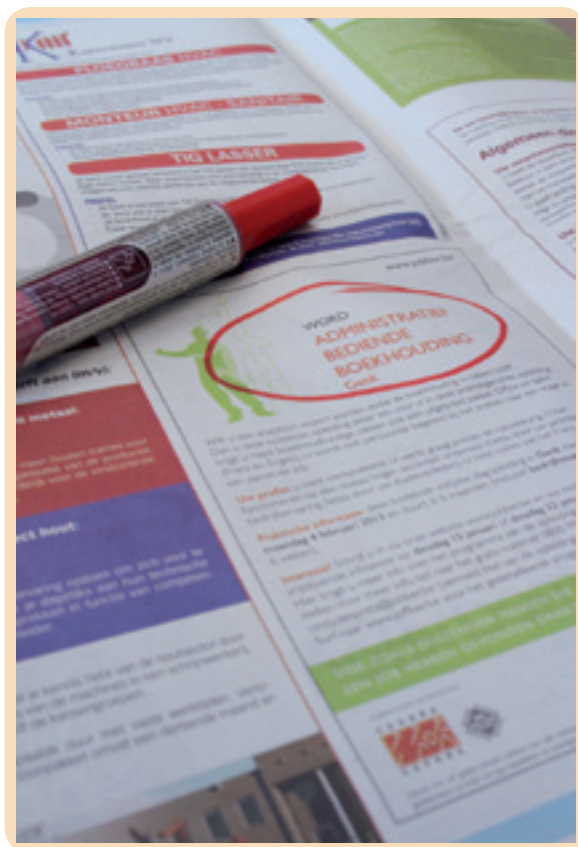
3.6.2.3

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 na een nieuwe verwittiging 12 maanden later 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 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, 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 na een nieuwe verwittiging 12 maanden later 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 verminderde uitkering krijgt.

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 tekenen.

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 in één keer worden ingediend tegen zowel de beslissing tot tijdelijke schorsing (genomen na het tweede gesprek) als de beslissing tot definitieve uitsluiting (genomen na het derde gesprek) of tegen één van die twee beslissingen alleen.

Een nieuwe procedure (1^{ste} gesprek) kan worden gestart 6 maanden na een gegrond beroep bij de Nationale Administratieve Commissie.

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

3.6.3

Gevoerde acties

3.6.3.1

Algemeen

Om de procedure inzake activering van het zoekgedrag naar werk te verzekeren, voert de RVA sedert juli 2004 een reeks acties om de inspanningen die de volledig werkloze heeft geleverd om (opnieuw) werk te vinden te evalueren. Daarenboven is sedert 9 augustus 2012 een nieuwe meer intensieve procedure in werking getreden inzake activering van het zoekgedrag naar werk, specifiek voor de begunstigten van inschakelingsuitkeringen en ook voor de deeltijdse werknemers met behoud van rechten die sedert ten minste zes maanden een inkomensgarantie-uitkering genieten die is berekend op basis van een inschakelingsuitkering.

Die twee procedures hebben tot doel bij te dragen aan de goede werking van de arbeidsmarkt.

3.6.3.2

Enkele cijfergegevens

De procedure inzake activering van het zoekgedrag naar werk noodzaakt het tijdig uitvoeren van een aantal administratieve stappen. Zo worden een aantal verwittigingsbrieven verstuurd naar de betrokken werklozen om hen te verwittigen dat er een gesprek aankomt. Vervolgens worden oproepingsbrieven en ook herinneringen verstuurd. Doorheen de volledige procedure worden de gesprekken voorbereid en uitgevoerd door personeelsleden van de RVA, de facilitatoren. Tot slot worden in de verschillende stadia van de procedure eventuele sancties uitgesproken die, naargelang het geval, kunnen leiden tot tijdelijke of definitieve schorsingen van de betaling van uitkeringen, verminderingen van het uitkeringsbedrag en zelfs, op het einde van de procedure, tot eventuele uitsluiting van de begunstiging van die uitkeringen.

Op 31 december 2012 zijn nog altijd 498 399 verschillende werkzoekenden betrokken bij een lopende "klassieke" procedure (234 299 in de groep van minder dan 30 jaar, 138 583 in die van 30 tot minder dan 40 jaar en 125 517 in die van 40 tot minder dan 50 jaar). In de nieuwe procedure gebeurt de eerste evaluatie 6 maanden na de verzending van de infobrief. Sedert de start van die nieuwe procedure en tot eind december 2012 werden 94 924 infobrieven verstuurd (36 343 in het Vlaams Gewest, 47 766 in het Waals Gewest en 10 063 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).

De samenvattende tabellen 3.6.I en 3.6.II bevatten enkele interessante cijfergegevens voor het jaar 2012.

Tabel 3.6.I

Kort overzicht van het aantal personen betrokken bij de verschillende stadia van de procedure in 2012

	< 30 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	Totaal
Verwittigd	49 911	33 642	34 010	117 563
Uitgenodigd voor het 1 ^{ste} gesprek	22 629	24 089	26 166	72 884
Aanwezig op het 1 ^{ste} gesprek	20 671	22 513	25 052	68 236
Positief	8 785	12 368	14 504	35 657
Uitgenodigd voor het 2 ^{de} gesprek	8 402	7 965	8 790	25 157
Aanwezig op het 2 ^{de} gesprek	8 338	7 481	8 418	24 237
Positief	3 961	4 588	5 917	14 466
Uitgenodigd voor het 3 ^{de} gesprek	3 744	2 469	2 234	8 447
Aanwezig op het 3 ^{de} gesprek	2 313	1 725	1 718	5 756
Positief	1 008	929	1 147	3 084

Tabel 3.6.II

Kort overzicht van de sancties in 2012

	Vlaams Gewest	Waals Gewest	waarvan Duitstalige Gemeenschap	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Land
Schorsing beperkt tot 4 maanden	1 303	3 258	24	1 340	5 901
Verminderde uitkering 4 maanden	1 262	1 744	33	1 308	4 314
Verminderde uitkering 6 maanden gevolgd door uitsluiting	651	919	8	565	2 135
Uitsluiting	712	1 854	6	611	3 177
Subtotaal	3 928	7 775	71	3 824	15 527
Voorlopige schorsingen (art. 70)	2 675	3 722	30	1 835	8 232
Algemeen totaal	6 603	11 497	101	5 659	23 759

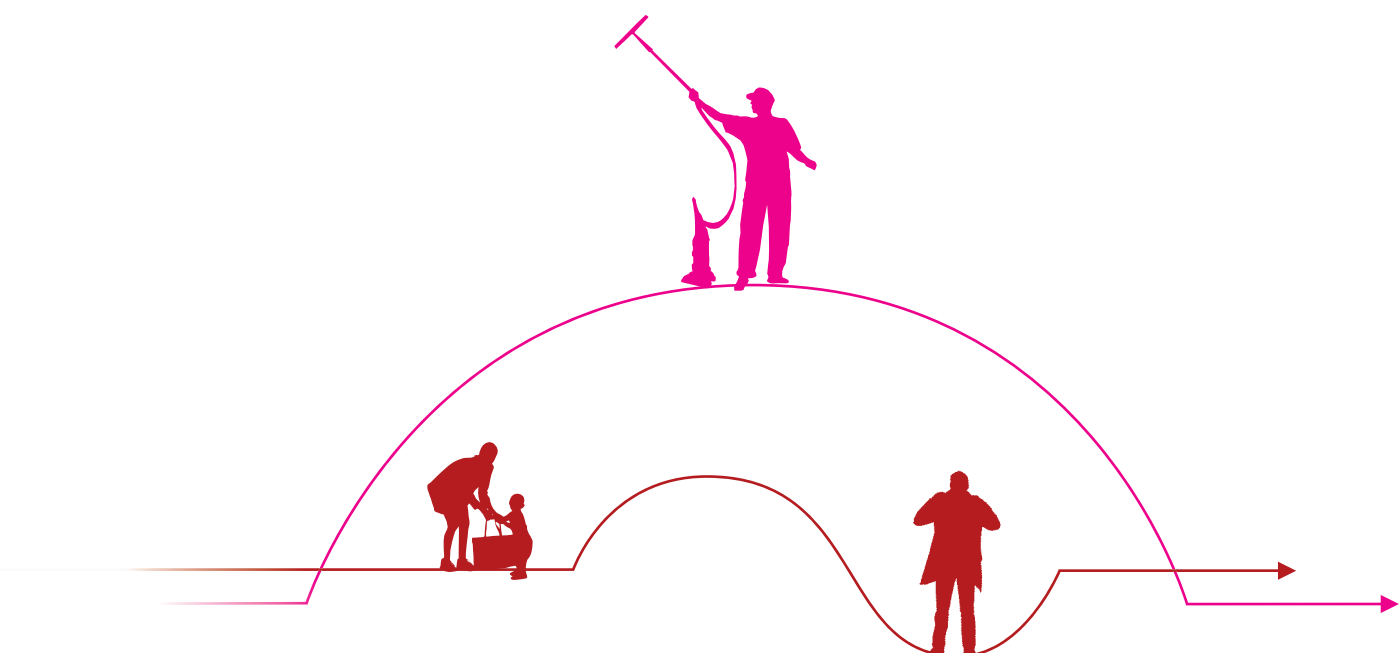
3.6.4 De beroepen

3.6.4.1. *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 oplegt tijdens de opvolgingsprocedure van het zoekgedrag naar werk van de werkloze (artikel 59 septies van het KB van 25.11.1991).

De werkloze kan slechts na afloop van het derde evaluatiegesprek een beroep indienen bij de Nationale Administratieve Commissie. Hij beschikt hiervoor over een termijn van een maand vanaf de ontvangst van de beslissing tot volledige 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 2012 werden 88 beroepen behandeld door de Nationale administratieve commissie. Het aantal beroepen is dus heel klein vergeleken met het aantal mogelijke beroepen (8 013 in 2012). De activiteiten van de Nationale Administratieve Commissie blijven dus beperkt.



Tabel 3.6.III geeft een overzicht van de resultaten van de in 2012 behandelde beroepen.

Tabel 3.6.III

Resultaten van de behandelde beroepen	Aantal
Onontvankelijk Het beroep voldoet niet aan de vormvoorwaarden, is laattijdig of niet gesteund op een geldige reden.	14
Zonder voorwerp - De directeur heeft de betwiste beslissing(en) ingetrokken. - Het beroep is niet gericht tegen een beslissing in het kader van de opvolgingsprocedure van het zoekgedrag naar werk.	11
Volledig gegrond Het beroep was gericht tegen de beperkte uitsluiting en de volledige uitsluiting. Als gevolg van de beslissing van de commissie zal de directeur van het werkloosheidsbureau beide uitsluitingen 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 volledige uitsluiting. Als gevolg van de beslissing van de commissie zal de directeur van het werkloosheidsbureau de volledige uitsluiting intrekken. De beslissing tot beperkte uitsluiting blijft gehandhaafd. De procedure wordt ten vroegste 6 maanden na de beslissing van de commissie hervat.	17
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.	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 hernomen op het einde van de erkende periode van ongeschiktheid.	3
Ongegrond De beslissingen tot beperkte en/of volledige uitsluiting blijven gehandhaafd.	40
Totaal	88

Afgezien van de 25 beroepen die onontvankelijk of zonder voorwerp werden verklaard en van de 4 beroepen om medische redenen, heeft de commissie in 2012 59 beroepen ten gronde behandeld. 40 beroepen op 59 werden ongegrond verklaard (68 % van de behandelde beroepen).

3.6.4.2

De gerechtelijke beroepen

Het percentage beroepen bedraagt 2,0 % ten opzichte van het aantal negatieve evaluaties in het kader van de procedure voor de activering van het zoekgedrag naar werk. In 2012 is 73 % van de vonnissen en arresten gunstig voor de RVA (zie tabel 3.6.IV)

3.6.4.3

De klachten bij de federale ombudsman

In 2012 werden vijf klachten ingediend bij de federale ombudsman (zie tabel 3.6.IV)

3.6.4.4

Samenvattende tabel

Tabel 3.6.IV

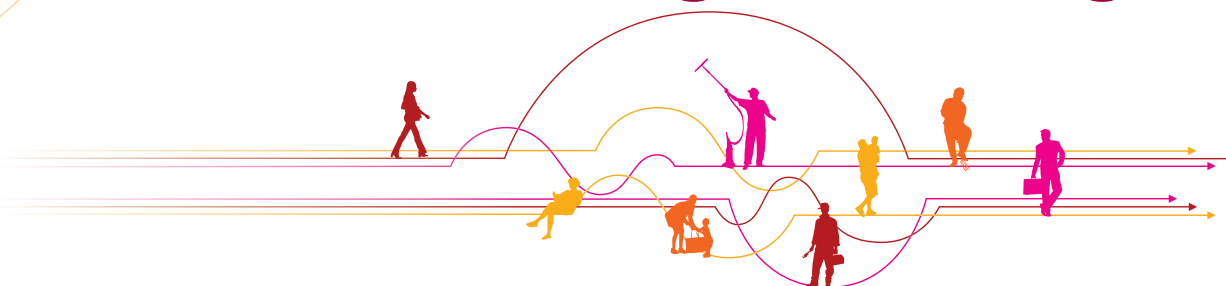
Procedure tot activering van het zoekgedrag naar werk –
Overzicht van de beroepen van 2007 tot 2012
(situatie per jaar)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gevoerde gesprekken	118 548	130 495	117 234	109 814	96 885	98 229
Negatieve evaluaties	52 181	59 713	55 148	47 887	42 755	44 852
Gerechtelijke beroepen						
Beroepen ingediend bij de arbeidsrechtbank	1 085	1 208	1 252	1 191	1 019	886
% beroepen t.o.v. het aantal negatieve evaluaties	2,1	2	2,3	2,5	2,4	2,0
Vonnissen en arresten ten gronde	241	728	1 069	1 192	1 040	1 005
% gunstig voor de RVA	78	76	78	75	75	73
Beroepen bij de Nationale Administratieve Commissie						
Beroepen mogelijk ¹	3 693	6 502	9 589	8 799	8 259	8 013
Ontvangen beroepen	72	84	131	120	103	84
% beroepen t.o.v. het aantal mogelijke beroepen	1,9	1,3	1,4	1,4	1,2	1
Beroepen ten gronde behandeld	56	57	89	73	72	59
Beroepen gunstig voor de RVA	41	49	68	51	54	40
% gunstig voor de RVA	73	86	76	70	75	68
Klachten bij de federale ombudsman	0	4	8	2	10	5

¹ Aantal beslissingen genomen na afloop van het derde evaluatiegesprek.

3.7

De activiteiten van de diensten Terugvorderingen



3.7.1 De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen

De werkloosheidsbureaus:

112

- 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 werkgevers die hun verplichting om een werkloze met bedrijfsstoeslag geldig te vervangen niet hebben nageleefd;
- vorderen bij de erkende onderneming de tegemoetkoming van de federale overheid en het gebruikersaandeel in het kader van de dienstencheques terug, wanneer deze onderneming haar verplichtingen terzake niet naleeft. Verder is de RVA ook bevoegd om de tegemoetkoming van de federale overheid terug te vorderen bij de gebruiker van dienstencheques die opzettelijk heeft deelgenomen 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 in de mate van het mogelijke samen met de beslissing tot terugvordering te verzenden. De debiteur kan dus onmiddellijk de financiële draagwijdte van deze 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 2012 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 88 % van de dossiers (in 2011 88 %, in 2010 85,5 % en in 2009 83,8 %). Deze 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 dat eind 2012 in een wachtklassement zat (1 294) is sterk gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren (1 591 eind 2011, 2 349 eind 2010, 3 288 eind 2009) en dat, ondanks de aanzienlijke stroom dossiers afkomstig van de diensten Betwiste Zaken. In 2012 hebben de bureaus nog 56 996 beslissingen tot terugvordering genomen (tegenover 60 942 in 2011, 65 436 in 2010, 66 371 in 2009).

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 of niet het gehele 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 deze 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, bepaalt de RVA, bij voorkeur samen met de debiteur, het bedrag van de periodieke terugbetalingen;
- kan een schuldbemiddelaar eveneens betalingsfaciliteiten vragen in het kader van een minnelijke aanzuiveringsregeling;
- zal het bureau de debiteur die geen enkel initiatief neemt in geval van niet-betaling een eerste, en daarna een tweede aanmaning toezenden. Als hij niet reageert of niet betaalt, zal het bureau onderzoeken of er inhoudingen kunnen worden verricht op uitkeringen in toepassing van artikel 1410, § 4 van het Gerechtelijk Wetboek (voornamelijk inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen, onderbrekingsuitkeringen, vergoedingen van de ziekte en invaliditeitsverzekering en pensioenen). Net zoals in 2011 werd een globale actie 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 informatietoepassing voor de diensten Terugvorderingen (OPTIREC), op dit ogenblik nog in het stadium van project, zal deze globale detectie systematisch uitvoeren.

De functionele analyse en de programmering van de informatietoepassing OPTIREC zijn van start gegaan. Deze toepassing zal de opvolging van de terugvordering vergemakkelijken.

3.7.3.3

Overmaken aan de Domeinen

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

De administratie der Domeinen komt enkel in België tussen. Verblijft de debiteur in het buitenland, dan zet de RVA zijn inspanningen in dat land verder via een gespecialiseerde instelling.

Het overmaken van de dossiers, hun inschrijving in de bureaus van de Domeinen en de initiële invorderingsfase door deze laatste, 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, naar gelang 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 jaren 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)	Kwijtscholden bedragen (in miljoen EUR)
2009	914	4,086	2,073
2010	929	3,835	1,950
2011	951	4,572	2,098
2012	922	4,739	2,337

Om de cijfers van deze vier jaren en de vergelijking ervan te kunnen beoordelen, moet men rekening houden met de annulatie in 2012 van 319 oude onproductieve schuldvorderingen bij de Domeinen voor een bedrag van 0,860 miljoen EUR (tegenover 409 voor een bedrag van 1,191 miljoen EUR in 2011, 334 voor een bedrag van 0,950 miljoen EUR in 2010 en 375 voor een bedrag van 1,187 miljoen EUR in 2009).

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 2012 395 aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren (tegenover 358 dossiers in 2011, 389 in 2010 en 384 in 2009). Deze 395 aanvragen om ontheffing vertegenwoordigen nauwelijks 0,69 % van het totaal aantal beslissingen tot terugvordering genomen in 2012 (tegenover 0,59 % in 2011, 0,59 % in 2010 en 0,58 % in 2009). Voor dit type aanvragen om ontheffing afkomstig van de debiteuren zelf, kende het Beheerscomité in 2012 een ontheffing toe voor 20,77 % van de terug te betalen bedragen (tegenover 13,27 % in 2011, 12,71 % in 2010 en 19,51 % in 2009). Het hogere percentage in 2012 is niet te wijten aan een versoepeling van de criteria om deze aanvragen te beoordelen, maar wel 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 99,24 % van de dossiers van aanvraag om ontheffing ingediend door de debiteuren (tegenover 95,81 % in 2011, 94,60 % in 2010 en 97,40 % in 2009), heeft de RVA de beslissing van het Beheerscomité aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximum vier maanden (en in de meeste gevallen nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van deze aanvrager. De bestuursovereenkomst met de overheid bepaalt een percentage van 95 %. De procedure omvat: de grondige controle, op het niveau van het hoofdbe-

stuur, 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 zetelt 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 kwijtschelding van de nog terug te betalen sommen voorstellen.

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) kwijtschelding geformuleerd in een minnelijke aanzuiveringsregeling, neemt voortdurend toe. In 2012 sprak de RVA zich uit over 704 regelingen, tegenover 620 in 2011, 597 in 2010 en 473 in 2009.

Zoals vermeld in punt 3.7.2, werkt de RVA loyaal mee aan de realisatie van de doelstellingen van de wetgeving op de collectieve schuldenregeling: "de financiële toestand van de schuldenaar herstellen, 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 leven kunnen leiden." Van de 704 collectieve schuldenregelingen met voorstel tot kwijtschelding waarover de RVA zich in 2012 heeft uitgesproken, heeft de Rijksdienst er 689 aanvaard.

De nog resterende terug te betalen sommen waarvan 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 2,337 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 Situatie van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus

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

Tabel 3.7.II

Jaar	Vaststellingen ¹	Ingevorderd	Overgemaakt aan de Domeinen ²	Nog terug te vorderen ³
2009	92 207 679,82	56 248 162,32	18 409 021,72	171 867 959,80
2010	105 704 138,33	62 927 747,28	22 814 380,93	189 886 313,53
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

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 Domeinen of in het buitenland in te vorderen bedrag van de schuldvorderingen, zie ook punt 3.7.5.

Het bedrag van de nieuwe schuldvorderingen die overgaan naar terugvordering is, na een daling in 2011, fors gestegen in 2012. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de strengere controle op de woon- en gezinstoestand, dankzij een meer systematische kruising van het debiteurenbestand met het rijksregister van de natuurlijke personen, en aan de gerichtere controles. De inkomsten stijgen jaar na jaar.

De invordering verloopt echter moeizaam. De nieuwe schuldvorderingen zijn in de meeste gevallen schuldvorderingen ten opzichte van uitkeringsgerechtigden. De andere schuldvorderingen betreffen terugvorderingen ten opzichte van de ziekenfondsen, de Rijksdienst voor Pensioenen, ex-werkgevers (voorlopige uitkeringen), werkgevers en erkende dienstenchequeondernemingen. De volgende tabel geeft de evolutie van het bedrag van de nieuwe schuldvorderingen ten opzichte 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)
2009	68 469 304,04	91 993 178,27	74,4 %
2010	78 409 388,72	105 403 375,08	74,4 %
2011	63 784 448,57	92 594 223,34	68,9 %
2012	75 629 794,53	107 919 139,67	70,1 %

¹ Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

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

Rekening houdend met de financiële situatie van deze debiteuren, is de RVA echter verplicht om plannen voor gespreide terugbetaling, die zich vaak over zeer lange periodes uitstrekken, 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). Deze categorie van debiteuren betwist ook vaker het motief van de terugvordering, wat voor gevolg heeft dat eind 2012, 16,57 % van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen nog geblokkeerd was op het niveau van 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 2009, 2010, 2011 en 2012, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 3.7.IV

Terugbetalingen	2009	2010	2011	2012
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	29 451 469,69	33 636 865,11	32 808 122,96	34 427 972,18
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410, § 4, Ger.W)	8 924 065,20	9 754 761,22	10 060 185,76	10 586 245,84
Via de ziekenfondsen ¹	12 287 234,58	13 647 401,37	15 464 895,64	14 567 435,96
Via de Rijksdienst voor Pensioenen ²	4 218 302,47	4 289 417,47	4 736 947,29	5 449 674,77
Door ex-werkgevers ³	714 313,38	627 095,46	801 044,87	772 574,96
Door werkgevers ⁴	360 139,97	527 335,54	653 131,37	266 338,62
Door erkende dienstenchequeondernemingen ⁵	292 637,03	444 871,11	545 104,17	446 661,53
Totaal (= totaal van de kolom "Ingevorderd" van tabel 3.7.II)	56 248 162,32	62 927 747,28	65 069 432,06	66 516 903,86

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 vergoed worden 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 een werkloze met bedrijfstoeslag of een loopbaanonderbreker.

⁵ Federale tegemoetkoming dienstencheques en, sinds 16 november 2011, gebruikersaandeel.

Deze tabel toont duidelijk aan dat de toename van de ontvangsten in 2012 voornamelijk toe te schrijven is aan de terugvordering bij de debiteuren zelf.

3.7.5

Situatie van de terugvorderingen door de Domeinen en de terugvorderingen op weerspannige debiteuren in het buitenland

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

Tabel 3.7.V
Domeinen

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2009	17 709 139,21	1 722 294,45	66 450 434,98
2010	21 833 264,48	2 455 039,26	79 983 904,12
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

De belangrijke toename van de ontvangsten sedert 2011 is te danken aan twee verwezenlijkingen in het kader van een actieplan van het College voor de fraudebestrijding en van het strategisch plan OPTIREC van de RVA:

- de automatisering van het overmaken van de dossiers, van hun inschrijving in de bureaus van de Domeinen en van de initiële invorderingsfase door deze laatsten;
- de integratie van de schuldvorderingen van de RVA in de fiscale balans die de fiscale administratie beheert voor elke belastingplichtige. Op die manier zal het bedrag dat de overheid aan een debiteur van de RVA zou moeten terugbetalen op zijn belastingen in plaats daarvan gebruikt worden ter compensatie van de schuld van deze belastingplichtige ten opzichte van de RVA.

Tabel 3.7.VI
Buitenland

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2009	699 882,51	32 060,91	2 596 905,58
2010	981 116,45	45 202,54	2 994 541,99
2011	762 101,42	53 075,42	3 345 248,93
2012	946 723,12	50 709,50	3 781 763,49

3.7.6

Algemene overwegingen

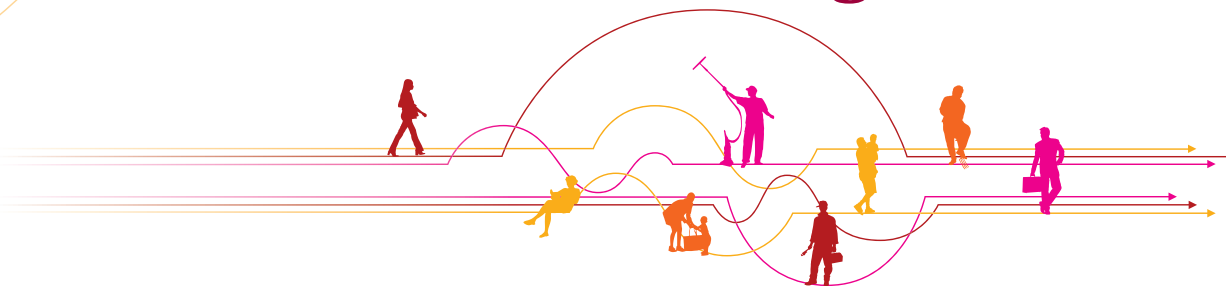
Zowel het volume van de nieuwe schuldvorderingen als de ontvangsten illustreren duidelijk dat de RVA in ruime mate bijdraagt aan de belangen van de sociale zekerheid.

Het bedrag van de nieuwe schuldvorderingen en de stijging van het nog in te vorderen saldo zijn budgettair gezien erg verontrustend. Op dat vlak worden nieuwe schuldvorderingen immers, louter door het vaststellen ervan, beschouwd als inkomsten voor de RVA, zelfs nog vóór de eerste poging tot terugvordering kan plaatsvinden. Zoals echter eerder vermeld, duurt de invordering lang en is ze onzeker. De kloof tussen het bedrag van de nieuwe schuldvorderingen en de ontvangsten leidt tot een enorme verzwarend van het in te vorderen saldo.

Tegenover de uitdaging van de terugvordering is het meer dan ooit nodig de acties die ertoe bijdragen dat onverschuldigde uitbetalingen vermeden worden, voort te zetten, onder meer via het optimale gebruik van de verschillende beschikbare databanken. De optimalisering van de terugvordering en de vervanging van de informaticavoorzieningen, de twee assen van het strategisch project OPTIREC, blijven eveneens 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 2012 werden door de werkloosheidsbureaus 192 349 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. Wat de inkomensgarantie-uitkering van deeltijdse werknemers betreft, worden sinds 2011 alleen de beslissingen van de diensten Betwistingen (en niet langer deze van de diensten Toelaatbaarheid) in aanmerking genomen. De cijfers van de voorgaande periodes zijn eveneens aangepast.

In 2012 werden 4 497 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
2009	216 771	4 709 (2,2 %)
2010	201 168	5 364 (2,7 %)
2011	189 466	4 576 (2,4 %)
2012	192 349	4 497 (2,3 %)

Na een piek in 2010 van 5 364 beroepen ingesteld door de sociaal verzekerde zien we in 2012, net als in 2011, terug een daling van het aantal beroepen (4 497). Het aantal beslissingen is licht gestegen in 2012.

De verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen blijft, net zoals de voorgaande jaren, laag (2,3 % in 2012). Een relatief klein aantal werklozen betwist dus voor de rechtbank de beslissing die hij ontving 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

	2008	2009	2010	2011	2012
Niet-toelating (art. 30 tot 43) (onvoldoende arbeid/studies)	341 (7 %)	233 (5 %)	251 (4,5 %)	244 (5 %)	234 (5 %)
Niet-toelating (art. 133 tot 138) (onvolledig/laattijdig dossier)	59 (1 %)	79 (1,5 %)	91 (1,5 %)	78 (1,5 %)	95 (2 %)
Niet vergoedbaar (art. 51 tot 53) (wegens werkloosheid afhankelijk van zijn wil)	1 081 (23,5 %)	1 140 (24 %)	1 237 (23 %)	1 043 (23 %)	1 004 (22 %)
Niet vergoedbaar (art. 44-45-48-71-110) (aanwezigheid van arbeid en/ of loon, foute aangifte gezinssituatie)	1 045 (23 %)	1 251 (26,5 %)	1 850 (34,5 %)	1 379 (30 %)	1 201 (27 %)
Langdurige werkloosheid (art. 80-88)	8 (0,5 %)	3 (0,5 %)	5 (0,5 %)	8 (0,5 %)	3 (0,5 %)
Activering van het zoekgedrag (art. 59bis tot 59decies)	1 208 (26 %)	1 252 (26,5 %)	1 191 (22 %)	1 019 (22 %)	886 (19,5 %)
Andere	871 (19 %)	751 (16 %)	739 (14 %)	805 (18 %)	1 074 (24 %)
Totaal	4 613 (100 %)	4 709 (100 %)	5 364 (100 %)	4 576 (100 %)	4 497 (100 %)

120

Na een toename van het aantal beroepen in de categorie "niet vergoedbaar wegens aanwezigheid van arbeid en/of loon of foute aangifte van de gezinssituatie" in de loop van de voorgaande jaren, is er, net zoals in 2011, in 2012 een daling van het aantal beroepen in deze categorie.

Ook het aantal beroepen in de categorie "niet vergoedbaar wegens werkloosheid afhankelijk van zijn wil" vertoont een daling in 2012, evenals in de categorie "activering van het zoekgedrag".

De 94 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:	4 335
• volledige bevestiging van de administratieve beslissing	2 603
• gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	872
• vernietiging van de administratieve beslissing	860
Tussenvonnissen	966
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	762
Totaal aantal vonnissen	6 063

In vergelijking met 2011 nam het totale aantal vonnissen met 6 % toe (6 063 in 2012 tegenover 5 694 in 2011).

Van de 966 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 (84 %) de aanstelling van een medisch deskundige om de exacte graad van de door de werkloze aangevoerde arbeidsongeschiktheid vast te stellen.

Naast de 860 gevallen die leidden tot een vernietiging van de administratieve beslissing waren er 3 475 gevallen die de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk bevestigden. Dit komt overeen met 80 % van de 4 335 eindvonnissen (vonnissen ten gronde).

Tabel 3.8.IV

Jaar	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
2008	3 193	730	77 %
2009	3 582	769	79 %
2010	4 045	941	77 %
2011	4 115	804	80 %
2012	4 335	860	80 %



Er werden in 2012 949 vonnissen geveld (947 in 2011) met betrekking tot beslissingen die genomen werden in het kader van de activering van het zoekgedrag. 740 van deze beslissingen werden geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 78 %.

Inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen werden 72 vonnissen uitgesproken. In 51 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 71 %.

In verband met de dienstencheques zijn de arbeids-gerechten 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 dit verband waren er in 2012:

- 4 uitspraken in kortgeding van de Voorzitter van de arbeidsrechtbank (waarvan er 2 de beslissing van de RVA bevestigden);
- 5 vonnissen van de arbeidsrechtbank die de beslissing van de RVA volledig of gedeeltelijk bevestigden;
- 6 vonnissen van de rechtbank van eerste aanleg die de beslissing van de RVA bevestigden;
- 8 beslissingen van de Raad van State waarvan er 7 de beslissing van de RVA bevestigden.

3.8.2.2 Arresten

Tegen 566 vonnissen stelden de werklozen of de Rijksdienst hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 150 hogere beroepen ingesteld, dit is tegen 9 % van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 416 hogere beroepen ingesteld, hetzij tegen 12 % 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. Hierdoor 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

Jaar	Aantal hogere beroepen RVA	Aantal hogere beroepen werklozen
2008	169 (13 %)	192 (8 %)
2009	193 (14 %)	268 (10 %)
2010	157 (9 %)	349 (11 %)
2011	116 (7 %)	348 (11 %)
2012	150 (9 %)	416 (12 %)

Tabel 3.8.VI

Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met:	469
• volledige bevestiging van de administratieve beslissing	265
• gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	126
• vernietiging van de administratieve beslissing	78
Tussenarresten	55
Andere arresten (hoger beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	57
Totaal aantal arresten	581

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 391 gevallen hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA, dit is 83 % van de eindarresten. Net zoals bij de vonnissen is dit een hoog percentage.

Tabel 3.8.VII

Jaar	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)
2008	400	78	80 %	74 %	86 %
2009	440	71	84 %	75 %	90 %
2010	530	123	77 %	69 %	81 %
2011	550	105	81 %	71 %	86 %
2012	469	78	83 %	69 %	89 %

Er werden 127 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van de RVA. Van dit aantal bevestigden 88 eindarresten, dit is 69 %, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 342 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van een werkloze. Van dit aantal bevestigden 303 eindarresten, dit is 89 %, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 14 eindarresten uitgesproken inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen. In 9 daarvan werd de administratieve beslissing bevestigd.

In verband met de dienstencheques was er 1 arrest van het Hof van Beroep en 1 van het Arbeidshof, die telkens de beslissing van de RVA bevestigden.

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

Het Hof van Cassatie heeft in 2012 5 arresten uitgesproken in werkloosheidsgeschillen. Daarvan waren er 2 gunstig voor de RVA. Onder punt 3.8.4 staat een samenvatting van de voornaamste arresten van het Hof van Cassatie in 2012.

3.8.3 Balans van de gerechtelijke geschillen

Tabel 3.8.VIII

Jaar	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
2009	216 771	2,2 %	769	79 %	71	84 %
2010	201 168	2,7 %	941	77 %	123	77 %
2011	189 466	2,4 %	804	80 %	105	81 %
2012	192 349	2,3 %	860	80 %	78	83 %

Uit de cijfergegevens van punt 3.8.2 en uit bovenstaande (samenvattende) tabel, blijkt dat in 2012:

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



3.8.4

Samenvatting van de voornaamste arresten van het Hof van Cassatie

Het Hof van Cassatie heeft in 2012 weinig arresten gewezen betreffende de materies waarvoor de RVA bevoegd is. Twee ervan betreffen de activeringsprocedure van het zoekgedrag naar werk. De andere arresten gaan over de mogelijkheid om een sanctie toe te passen in geval van gebruik van valse bewijsstukken van het zoeken naar werk en over de cumulatie van inkomsten die voortvloeien uit een artistieke activiteit met werkloosheidsuitkeringen.

1. Activering van het zoekgedrag naar werk

In verband met de activering van het zoekgedrag naar werk heeft het Hof van Cassatie zich eerst en vooral uitgesproken over de aard van de uitsluiting die wordt toegepast op de werkloze die de verbintenissen van zijn activeringsovereenkomst niet respecteert.

Het Arbeidshof van Luik was ervan uitgegaan dat deze uitsluitingsmaatregel een strafrechtelijk karakter had, zodat de rechter, volgens dit Hof, over de bevoegdheid beschikt om deze sanctie terug te brengen tot onder het "tarief" bepaald in de reglementering, ze te vergezellen van een uitstel of te vervangen door een verwittiging.

Op voorziening van de RVA bevestigt het Hof van Cassatie dat deze uitsluiting geen sanctie vormt, maar een maatregel die genomen wordt ten opzichte van een werknemer die de toekenningsvoorwaarden voor de wachtuitkeringen niet vervult, te weten actief naar werk zoeken, en dus zonder werk en zonder loon te zijn als gevolg van omstandigheden onafhankelijk van zijn wil. De rechter mag de duur van deze uitsluiting dus niet terugbrengen tot onder het minimum bepaald in de reglementering, en ze ook niet vergezellen van een uitstel of vervangen door een verwittiging (Cass., 5.11.2012, RVA t/D. D., A.R. S.10.0097.F).

Het Hof van Cassatie heeft eveneens uitspraak gedaan over het verschil in behandeling dat bestaat tussen de rechthebbenden op inschakelingsuitkeringen en de rechthebbenden op werkloosheidsuitkeringen voor wat betreft de uitsluiting die wordt toegepast wanneer de eerste activeringsovereenkomst niet wordt nageleefd.

In een eerste tussenarrest had het Arbeidshof van Luik gesteld dat de werklozen en de rechthebbenden

op inschakelingsuitkeringen zich in vergelijkbare situaties bevonden. Het Hof had vervolgens beslist de debatten hierover te heropenen zodat de partijen konden onderzoeken of dit verschil in behandeling al dan niet redelijkerwijze gerechtvaardigd was.

De RVA had een voorziening in cassatie ingediend tegen dit eerste arrest, op basis van het argument dat deze twee categorieën van werklozen niet vergelijkbaar waren.

In zijn arrest van 9 november 2009 had het Hof van Cassatie bevestigd dat de werklozen en de rechthebbenden op inschakelingsuitkeringen zich wel gelijk in vergelijkbare situaties bevonden.

De zaak werd dus teruggebracht voor het Arbeidshof van Luik om de kwestie te onderzoeken die het voorwerp uitmaakte van de initiële heropening van de debatten.

In zijn eindarrest is het Arbeidshof van mening dat het verschil in behandeling tussen de werklozen en de rechthebbenden op inschakelingsuitkeringen niet redelijkerwijze gerechtvaardigd is.

De RVA voorziet opnieuw in cassatie en ditmaal vernietigt het Hof van Cassatie het arrest van het Arbeidshof van Luik.

Het Hof wijst erop dat de werkloosheidsuitkeringen worden toegekend aan werknemers die, nadat ze gedurende de periode bepaald in de toepasbare reglementering hebben bijgedragen aan de werkloosheidsverzekering, hun werk verliezen omwille van omstandigheden onafhankelijk van hun wil.

De inschakelingsuitkeringen worden toegekend aan jongeren die gedurende deze periode niet of niet voldoende hebben gewerkt als loontrekkende en dus niet op betekenisvolle wijze hebben bijgedragen tot de sociale zekerheid. Het doel van deze uitkeringen bestaat er niet in een werknemer te vergoeden die zijn werk heeft verloren omwille van redenen onafhankelijk van zijn wil, maar wel om jongeren gemakkelijker toegang te geven tot de arbeidsmarkt.

Door een strengere sanctie te voorzien voor de rechthebbenden op inschakelingsuitkeringen, maakt de reglementering dus een objectief en redelijkerwijze gerechtvaardigd onderscheid tussen de jonge werknemer die inschakelingsuitkeringen ontvangt en de werkloze die werkloosheidsuitkeringen ontvangt (Cass., 8.10.2012, RVA t/O. N., A.R. S.11.0150.F).

2. Het gebruik van valse bewijzen van het zoeken naar werk

Een werkloze maakt gebruik van valse bewijzen van het zoeken naar werk tijdens een eerste gesprek in het kader van de activeringsprocedure van het zoekgedrag naar werk. Nadat hij de feiten in een eerste fase heeft ontkend, geeft hij toe dat hij vervalste antwoorden van werkgevers heeft voorgelegd teneinde over voldoende bewijsstukken te beschikken van zijn zoektocht naar werk, om zo het recht op werkloosheidsuitkeringen te behouden.

Het werkloosheidsbureau past een administratieve sanctie toe van 39 weken uitsluiting van het recht op werkloosheidsuitkeringen omdat hij opzettelijk gebruik heeft gemaakt van onjuiste stukken teneinde te kwader trouw uitkeringen te verkrijgen of te behouden waarop hij geen recht had, overeenkomstig artikel 155 van het KB.

Het Hof van Cassatie stelt vast dat er geen maatregel tot uitsluiting kan genomen worden ten opzichte van de werkloze die het voorwerp vormt van een negatieve beoordeling na het eerste evaluatiegesprek. Het is pas na het tweede evaluatiegesprek dat de werkloze het voorwerp kan vormen van een tijdelijke maatregel waarbij hem zijn uitkeringen ontnomen worden.

Het Hof besluit hieruit dat de werkloze die valse attesten voorlegt van zijn zoektocht naar werk in het kader van het eerste gesprek geen gebruik maakt van onjuiste stukken teneinde te kwader trouw uitkeringen te verkrijgen waarop hij geen recht had (Cass., 19.11.2012, RVA t/M.L., A.R. S.11.0104.F).

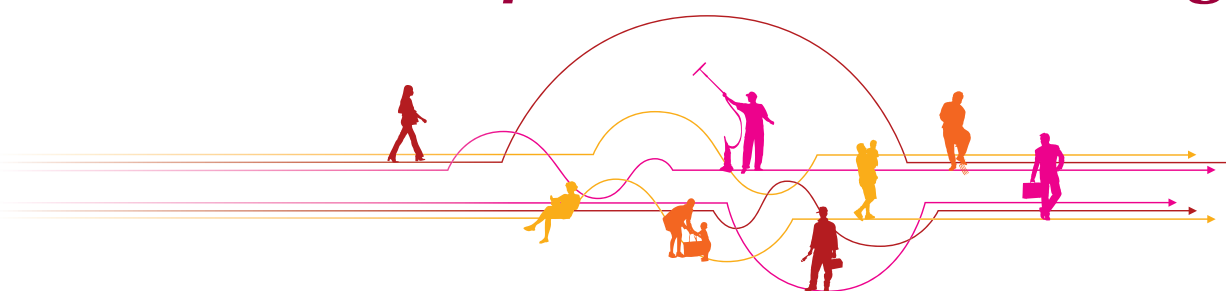
3. De cumulatie van inkomsten die voortvloeien uit een artistieke activiteit met werkloosheidsuitkeringen

Een werkloze oefent een vertolkende artistieke activiteit uit in het kader van een arbeidsovereenkomst. Het Arbeidshof van Antwerpen is van mening dat de inkomsten die deze laatste ontvangt als naburige rechten in aanmerking genomen moeten worden voor artikel 130 van het KB, dat bepaalt in welke mate de inkomsten die voortvloeien uit een artistieke activiteit gecumuleerd mogen worden met werkloosheidsuitkeringen.

Ingevolge de voorziening van de werkloze, herinnert het Hof van Cassatie eraan dat in het geval van een artistieke activiteit voor de toepassing van artikel 130 van het KB geen rekening moet gehouden worden met het inkomen dat voortvloeit uit een activiteit als loontrekkende of een statutaire tewerkstelling. Deze regel maakt geen onderscheid naargelang de aard van de inkomsten die voortvloeien uit de activiteit als loontrekkende. Hij is dus ook van toepassing op de inkomsten ontvangen als "naburige rechten" (Cass., 15.10.2012, B.C. t/RVA, ARS.11.0061.F).

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. Dit 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 2012 hebben 304 462 behandelde dossiers aanleiding gegeven tot een toekenning, een herziening of een verlenging van het recht op uitkeringen. Dit cijfer vertegenwoordigt een daling van 0,97 % (2 973) ten opzichte van 2011, toen 307 435 aanvragen een positief antwoord kregen.

In totaal 3 249 aanvragen kregen echter een negatief antwoord. Dat is 0,84 % van het totaal aantal behandelde dossiers. In 2011 bedroeg dit aantal 2 494. Deze toename van het aantal negatieve beslissingen is te verklaren door het feit dat de toekenningsvoorwaarden in 2012 strenger zijn geworden.

Er zijn meer aanvragen met een positief antwoord (304 462) dan het gemiddelde aantal werknemers die in 2012 een uitkering genoten (272 017). Het betreft immers aanvragen die voor een zelfde 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

Ondanks de opeenvolgende en diepgaande reglementaire wijzigingen die in 2012 werden doorgevoerd, heeft de RVA zijn verbintenis in de bestuurs-overeenkomst nageleefd.

In 2012 heeft 98,06 % van de loopbaanonderbrekers (verbintenis bestuursovereenkomst = 95 %) immers een eerste betaling ontvangen binnen de termijn, namelijk, 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 gegarandeerd door een opvolging aan de hand van de principes van de Statistical Process Control.

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

Zo werden in 2012 15 210 willekeurig geselecteerde dossiers opnieuw onderzocht. 98,6 % van deze dossiers waren correct behandeld.

3.9.5 *Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking*

De reglementering is bijzonder complex, alleen al omwille van de veelheid aan stelsels die voor elke activiteitensector eigen regels bepalen.

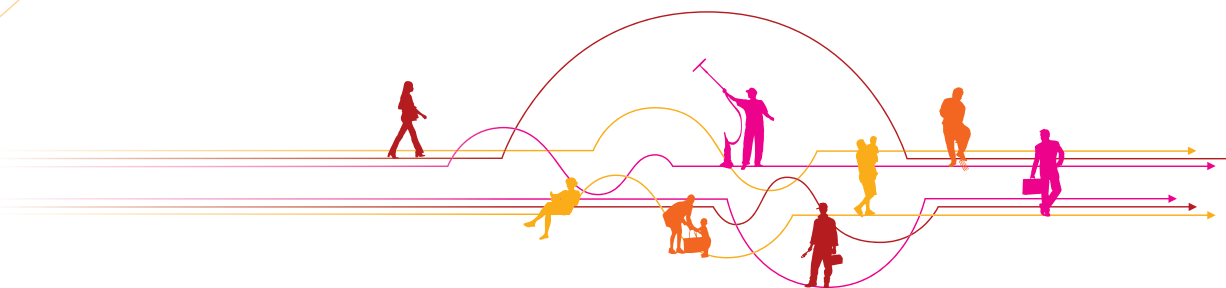
Deze reglementaire teksten ondergingen in 2012 bovendien een aantal fundamentele wijzigingen die gepaard gingen met overgangperiodes waardoor de oude en nieuwe stelsels tegelijkertijd bestonden.

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



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 wedertewerksstelling van de werklozen, door hen intensief te informeren over de mogelijkheden geboden door de tewerksstelling via dienstencheques en over de verschillende tewerksstellingsmaatregelen.

3.10.1.1.2 De dienstenchequeactiviteiten

Het aantal PWA's met een erkenning dienstencheques is in 2012 licht gedaald (229 in 2011) en bedraagt 227 (op 560 PWA's) op een totaal van 2 711 erkende dienstenchequeondernemingen (2 754 in 2011).

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

In 2012 werden 494 dossiers voorgelegd aan de adviescommissie erkenningen: 366 eerste aanvragen om een erkenning, 30 aanvragen tot uitbreiding van de activiteiten en 98 inbreukdossiers.

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 deze inbreuken zijn:

- de intrekking van de erkenning, hetzij onmiddellijk, met uitstel of ambtshalve;
- de terugvordering van de federale tegemoetkoming en het gebruikersaandeel;
- het verbod om de federale tegemoetkoming en het gebruikersaandeel te betalen;
- strafrechtelijke of administratieve geldboeten.

In verband met de intrekking van erkenningen, waren er in 2012:

- 260 ambtshalve intrekkingen door de Voorzitter van de Commissie:
 - 63 wegens faillissement;
 - 62 wegens schulden ten opzichte van de RSZ;
 - 11 wegens belastingschulden;
 - 10 wegens schulden ten opzichte van de RVA;
 - 112 omwille van inactiviteit gedurende een periode van 12 maanden;
 - 2 die volgden op een beslissing tot intrekking met uitstel.
- 5 beslissingen tot intrekking genomen door de Minister;
- 58 vrijwillige intrekkingen.

In 2012 raakten 323 ondernemingen hun erkenning dus kwijt.

Op 31 december 2012 waren er in totaal 2 711 erkende ondernemingen (na aftrek van de intrekkingen), hetzij een vermindering met 1 % ten opzichte van 2011 (toename met 3,4 % van 2010 tot 2011).

3.10.1.2.2

De informatievergaderingen

Een verantwoordelijke van elke onderneming die een erkenning aanvraagt, moet vooraf deelnemen aan een door de RVA georganiseerde informatievergadering.

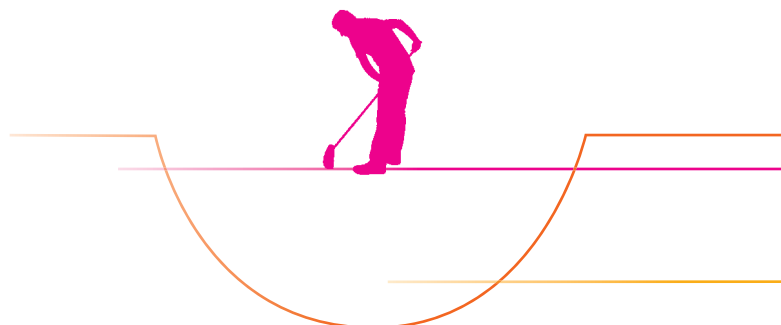
Ook de ondernemingen die erkend werden tussen 1 januari 2010 en 19 juli 2011 moesten aan een vergadering deelnemen vóór 18 juli 2012.

De RVA staat in voor de organisatie van deze informatievergaderingen. Er worden elke maand per taalgroep twee vergaderingen georganiseerd. Inschrijven voor een vergadering gebeurt online via een formulier op de website van de RVA.

Het programma van deze vergaderingen omvat:

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

In 2012 hebben 769 ondernemingen deelgenomen aan een informatievergadering (in dit cijfer zitten zowel de ondernemingen die een eerste erkenningsaanvraag hebben ingediend, als de ondernemingen die al erkend waren tussen 1 januari 2010 en 19 juli 2011).



3.10.1.2.3

De opvolging van de schulden

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 belastingen of bijdragen aan de RSZ of betalingen aan de RVA mag verschuldigd zijn.

Indien een erkende onderneming deze bepaling niet naleeft, nodigt het secretariaat van de Commissie deze onderneming uit om het bewijs te leveren dat zij een afbetalingsplan heeft en naleeft of het geheel van de schuld heeft aangezuiverd. Schulden lager dan 2 500 EUR geven geen aanleiding tot de ambtshalve intrekking van de erkenning.

Indien de bewijzen niet binnen de gevraagde termijn geleverd worden, verliest de erkende onderneming ambtshalve haar erkenning op deze basis.

Er zijn drie soorten schulden die tot deze intrekking van de erkenning leiden, namelijk de schulden ten opzichte van de RSZ, ten opzichte van de belastingen en ten opzichte van de RVA:

- de naleving van deze bepaling voor wat de RSZ-schulden betreft, gebeurde via 2 214 manuele consultaties (dit aantal kan verschillende consultaties voor dezelfde onderneming bevatten). Het gaat om alle consultaties, zowel voor de eerste erkenningsaanvragen als voor de reeds erkende ondernemingen. 366 consultaties brachten een inbreuk op deze erkenningsvoorwaarde aan het licht;

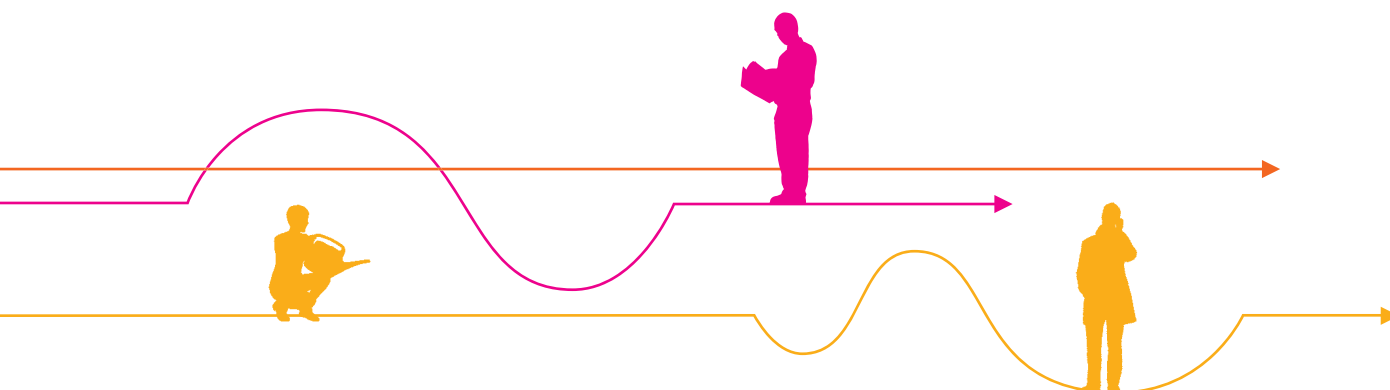
- in 2012 gebeurden er 17 496 automatische consultaties in verband met de belastingschulden (dit aantal kan verschillende consultaties voor dezelfde onderneming bevatten). Het gaat om alle raadplegingen, zowel voor de eerste erkenningsaanvragen als voor de reeds erkende ondernemingen. 942 consultaties leverden een resultaat op dat wees op het bestaan van belastingschulden;
- voor wat de schulden ten opzichte van de RVA betreft, dienen de werkloosheidsbureaus het secretariaat van de Commissie maandelijks een lijst over te maken van de ondernemingen die het voorwerp hebben gevormd van een beslissing tot terugvordering, met vermelding van het verschuldigde bedrag en de informatie of dit al dan niet wordt terugbetaald.

Deze controles door het secretariaat van de Commissie hebben geleid tot 62 ambtshalve intrekkingen wegens schulden ten opzichte van de RSZ, 11 wegens belastingschulden en 10 wegens schulden ten opzichte van de RVA.

3.10.1.2.4

De informatiemails

Om de drie maanden 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.



3.10.1.3 Het Activaplan

Het Activaplan heeft tot doel de aanwerving van langdurig werkzoekenden te vergemakkelijken. Dit 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 deze werkuitkering van het netto-loon aftrekken waardoor deze 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 geactiveerde 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 dit 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 oktober 2012 is het Activaplan voor personen met een verminderde arbeidsgeschiktheid versterkt. Zij konden voordien het recht openen op een werkuitkering van 500 EUR gedurende 24 kalendermaanden. Vanaf oktober 2012 openen ze dit recht gedurende 36 kalendermaanden.

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 2008-2012

Jaar	Aantal attesten per jaar
2008	199 998
2009	196 854
2010	165 117
2011	118 622
2012	173 580

Het aantal betalingen evolueerde als volgt:

Tabel 3.10.II
Aantal betalingen verricht in het kader van Activa - vergelijking 2008-2012

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2008	39 674
2009	34 252
2010	27 783
2011	24 964
2012	28 146

Aangezien de Win-winregeling (tijdelijke regeling van versterkte activering) afliep eind 2011, worden er in 2012 weer meer attesten gevraagd en betalingen verricht in het kader van de "gewone" Activaregeling. Het peil van voor de economische crisis is evenwel nog niet bereikt.

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 loon-subsidies in de vorm van geactiveerde werkloosheidsuitkeringen.

Het toepassingsgebied van deze 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 deze 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 deze uitkering de integratie-uitkering.

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 doorstromingsprogramma's - vergelijking 2008-2012

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2008	5 756
2009	5 693
2010	5 213
2011	4 900
2012	4 846

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 doorstromingsprogramma's - vergelijking 2008-2012

Jaar	Aantal attesten per jaar
2008	34 856
2009	36 098
2010	31 403
2011	29 850
2012	30 603

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 dit 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. Deze noemt men de herinschakelingsuitkering.

Het aantal personen dat deze 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 2008-2012

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2008	10 212
2009	11 093
2010	11 626
2011	11 400
2012	10 953

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

Tabel 3.10.VI

Aantal attesten afgeleverd in het kader van de sociale inschakelingseconomie - vergelijking 2008-2012

Jaar	Aantal attesten per jaar
2008	16 735
2009	18 067
2010	15 371
2011	13 658
2012	14 792

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 laaggeschoold is, eventueel in combinatie met zijn afkomst of een handicap. De RVA geeft een attest, werkkaart Start genaamd, waaruit dit gegeven blijkt.

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

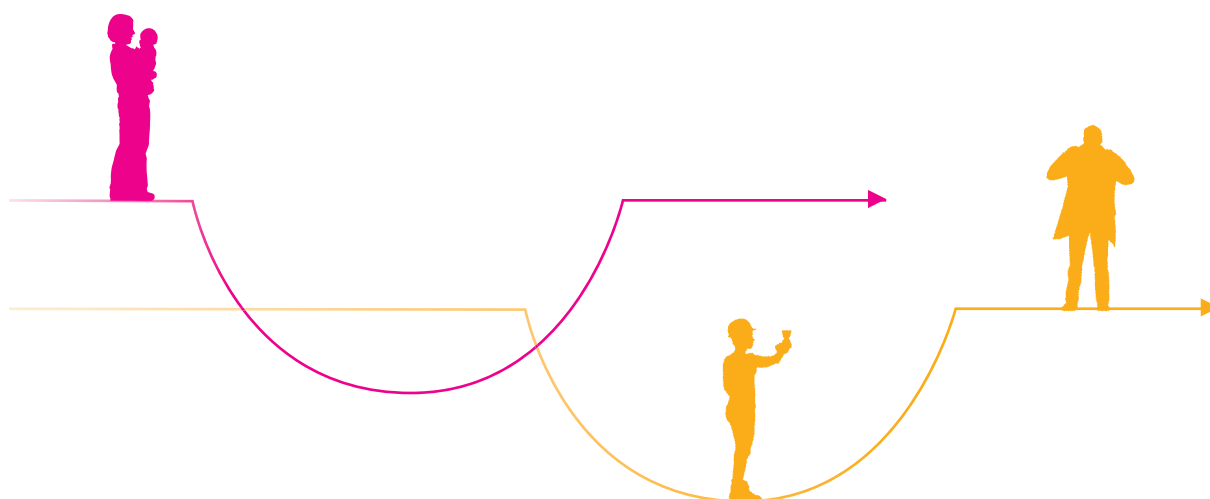
Tabel 3.10.VII
Aantal attesten afgeleverd in het kader van een startbaanovereenkomst - vergelijking 2008-2012

Jaar	Aantal attesten per jaar
2008	49 872
2009	48 504
2010	51 828
2011	46 482
2012	40 886

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 herstructureringen van de RVA. Op basis van deze kaart kunnen ze het recht openen op RSZ-bijdrageverminderingen 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.



Tabel 3.10.VIII
Terugbetaalde bedragen aan outplacementkosten -
vergelijking 2008-2012

Jaar	Bedrag per jaar
2008	782 785,76
2009	507 043,65
2010	589 308,62
2011	3 016 732,93
2012	927 180,41

Tabel 3.10.IX
Terugbetaalde bedragen aan inschakelingsvergoedingen -
vergelijking 2008-2012

Jaar	Bedrag per jaar
2008	19 058 483,67
2009	28 082 004,59
2010	30 009 081,17
2011	38 824 696,71
2012	15 711 836,26

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.

De cijfers van 2012 liggen lager dan de cijfers van de vorige jaren, waarbij vooral het verschil met 2011 opvalt. Dit verschil is voornamelijk te wijten aan de herstructurering van twee zeer grote ondernemingen en de toeleveranciers van één van hen in de periode die voorafgaat aan 2012.

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.

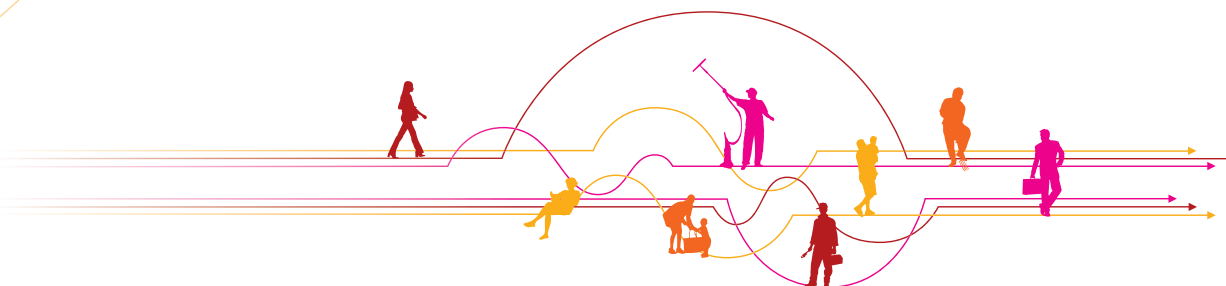
De Rijksdienst hecht veel belang aan een snelle afwerking van de aanvragen om dergelijke attesten, die noodzakelijk zijn om een nieuwe tewerkstelling aan te kunnen vatten. In zijn bestuursovereenkomst is zelfs voorzien dat de diensten van de RVA 90 % van deze attesten binnen een termijn van 24 uur dienen af te leveren en 95 % binnen een termijn van 1 week.

Tabel 3.10.X
Aantal attesten afgeleverd met het oog op een aanwerving opgesplitst volgens afleveringstermijn - vergelijking 2008-2012

Jaar	Totaal	Binnen de 24 u	Binnen de week	Na meer dan een week
2008	490 470	97,0 %	1,8 %	1,2 %
2009	430 911	98,0 %	1,1 %	0,9 %
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 %

3.11

Verwerking van de beslagprocedures



3.11.1 Inleiding

Het voorbije jaar ontving de centrale dienst beslagleggingen 149 404 te verwerken documenten. Dit waren er 5 934 meer dan in 2011. In vergelijking met 2011 groeide het aantal openstaande schulden met 11,4 % tot 734 649. Deze vielen ten laste van 350 230 debiteuren, wat een stijging inhield met 9,8 % t.o.v. 2011. Niet al deze debiteuren ontvangen echter een uitkering ten laste van de RVA.

3.11.2 De collectieve schuldenregeling nader toegelicht

Steeds meer uitkeringsgerechtigden, die met een overmatige schuldenlast kampen, vragen een collectieve schuldenregeling aan bij de bevoegde arbeidsrechtbank.

Om aanspraak te maken op een procedure van collectieve schuldenregeling moeten volgende 5 voorwaarden cumulatief voldaan zijn:

- De verzoeker moet een natuurlijke persoon (= geen handelaar) zijn. De betrokken persoon mag in een periode van zes maanden voorafgaand aan het verzoek tot het verkrijgen van een collectieve schuldenregeling geen handelaar geweest zijn.
- De verzoeker moet in België wonen.
- De verzoeker is niet in staat om, op duurzame wijze, zijn opeisbare of nog te vervallen schulden te betalen. De betalingsmoeilijkheden moeten duurzaam en structureel zijn. M.a.w. er moet sprake zijn van een overmatige schuldenlast (geen tijdelijke afbetalingsproblemen).

- De verzoeker mag zijn onvermogen niet hebben bewerkstelligd. Wanneer de verzoeker bv. bedrieglijke handelingen heeft verricht om met opzet zijn schuldeisers te benadelen kan men zeggen dat hij zijn onvermogen heeft bewerkstelligd.
- Vijf jaar voorafgaand aan het neerleggen van het verzoekschrift heeft de verzoeker niet het voorwerp uitgemaakt van een herroeping van een vroegere collectieve schuldenregeling.

Als deze vijf voorwaarden vervuld zijn, zal de bevoegde arbeidsrechtbank een schuldbemiddelaar aanstellen om het volledige vermogen (zowel de roerende als de onroerende goederen) van de verzoeker te beheren.

De wet geeft een opsomming van de personen of rechtspersonen die de rechter als schuldbemiddelaar kan aanstellen. Het kan gaan om:

- advocaten;
- ministeriële ambtenaren (bv. notarissen en gerechtsdeurwaarders);
- gerechtelijke mandatarissen (bv. voorlopige bewindvoerder);
- overheidsinstellingen of particuliere instellingen die daartoe door de bevoegde overheid zijn erkend als dienst schuldbemiddeling (bv. OCMW).

De centrale dienst beslagleggingen ontvangt in regel een dossier "Collectieve schuldenregeling" via de griffie van de arbeidsrechtbank (beschikking van toelaatbaarheid) of via een schrijven van een schuldbemiddelaar. Om de uitbetalingsinstellingen of de financiële diensten van de RVA toe te laten een correcte storting van de gelden uit te voeren zal de centrale dienst:

- de gegevens van de schuldbemiddelaar verwerken;
- eventuele ontbrekende gegevens opvragen (bv. rubriekrekening waarop gelden mogen gestort worden);
- indien het een werkloze betreft, de dienst Terugvorderingen van het bevoegde werkloosheidsbureau verwittigen. Ook elke wijziging (bv. vervanging schuldbemiddelaar) meldt de centrale dienst aan het werkloosheidsbureau;
- aan het einde van de procedure het dossier afsluiten (bv. beëindiging, herroeping, afstand);

- de nodige instructies sturen naar de uitbetalingsinstellingen of de financiële diensten van de RVA bij aanvang, wijziging en afsluiting van de procedure.

Het aantal dossiers van uitkeringsgerechtigden die toegelaten zijn tot een collectieve schuldenregeling stijgt elk jaar. In 2012 heeft de centrale dienst beslagleggingen 28 032 documenten m.b.t. een collectieve schuldenregeling ontvangen, wat een stijging inhoudt t.o.v. 2011 waar de dienst 27 483 ontvangen stukken telde. Momenteel zijn er binnen de centrale dienst 87 087 actieve dossiers collectieve schuldenregeling. Voor 2 004 dossiers collectieve schuldenregeling heeft de RVA een openstaande terugvordering. In 2011 waren dit er 1 445.

Volgens de cijfers van de Nationale Bank van België zijn er 101 155 procedures van collectieve schuldenregeling actief op 31 december 2012. Dit is een verhoging met 6 292 procedures in vergelijking met eind 2011.

3.11.3 *Impact van de crisis*

Vóór de crisis van 2008 (gegevens 2007) lag het aantal schulden op 357 763 voor 184 991 debiteuren. Vanaf het uitbreken van de crisis tot op heden stelt de dienst beslagleggingen nog steeds een stijging van het aantal schulden en het aantal debiteuren vast. Eind 2011 bedroeg het aantal schulden 659 390 voor 319 086 debiteuren. Vorig jaar is het aantal openstaande schulden opgelopen tot 734 649 voor 350 230 debiteuren.

3.11.4 *Documenten behandeld door de centrale dienst beslagleggingen en de werkloosheidsbureaus*

In 2012 behandelde de centrale dienst beslagleggingen 152 059 documenten, de werkloosheidsbureaus 51 834 documenten. Gemiddeld verwerkten de centrale dienst en de werkloosheidsbureaus samen 16 992 documenten per maand.

3.11.5 Evolutie van de ontvangen procedures binnen de centrale dienst beslagleggingen

Met 26 745 documenten vertegenwoordigen de loonoverdrachten het grootste aandeel van de nieuwe binnenkomende procedures in 2012. Dit is een stijging van 31,43 % in vergelijking met 2011. In 2012 stijgt eveneens de opvolging van de procedures (wijzigende of bijkomende documenten in een bestaand dossier, met uitsluiting van de dossiers die betrekking hebben op onderhoudsgelden of collectieve schuldenregelingen) met 37,01 %. Het aantal nieuwe collectieve schuldenregelingen daalt met 18,64 % in vergelijking met 2011. Er waren ook aanzienlijk minder vragen tot inlichtingen in 2012: een daling van 23,06 % t.o.v. 2011.

De verdeling van de ingediende documenten in 2011 en in 2012 over de diverse procedures is als volgt:

Tabel 3.11.I

Ontvangen procedures	2011	2012	Vershil 2011-2012	Vershil 2011-2012 in %
Nieuwe procedures onderhoudsgelden	1 874	1 815	- 59	- 3,15
Opvolging procedures onderhoudsgelden	6 599	6 482	- 117	- 1,77
Nieuwe procedures collectieve schuldenregelingen	11 875	9 661	- 2 214	- 18,64
Opvolging procedures collectieve schuldenregelingen	15 608	18 371	+ 2 763	+ 17,70
Rectificatiefiches uitbetalingsinstellingen	615	595	- 20	- 3,25
Nieuwe procedures art. 1410 § 4 Ger. W. (externe terugvorderingen van ten onrechte genoten sociale uitkeringen)	6 595	6 797	+ 202	+ 3,06
Nieuwe procedures van de FOD Financiën	12 708	10 749	- 1 959	- 15,42
Nieuwe procedures loonoverdrachten	20 350	26 745	+ 6 395	+ 31,43
Nieuwe procedures "Gewone beslagen"	326	242	- 84	- 25,77
Vragen tot wijziging rekeningnummers/schuldeisers/crediteurs	2 573	2 429	- 144	- 5,60
Vragen tot toepassing art. 1411 Ger. W.	799	590	- 209	- 26,16
Handlichtingen (behalve onderhoudsgelden en collectieve schuldenregelingen)	26 228	27 483	+ 1 255	+ 4,78
Diverse (opvolging alle categorieën behalve onderhoudsgelden en collectieve schuldenregelingen)	14 535	19 914	+ 5 379	+ 37,01
Aanvragen tot inlichtingen	22 785	17 531	- 5 254	- 23,06
TOTAAL ontvangen	143 470	149 404	+ 5 934	+ 4,14

3.11.6 *Scanning*

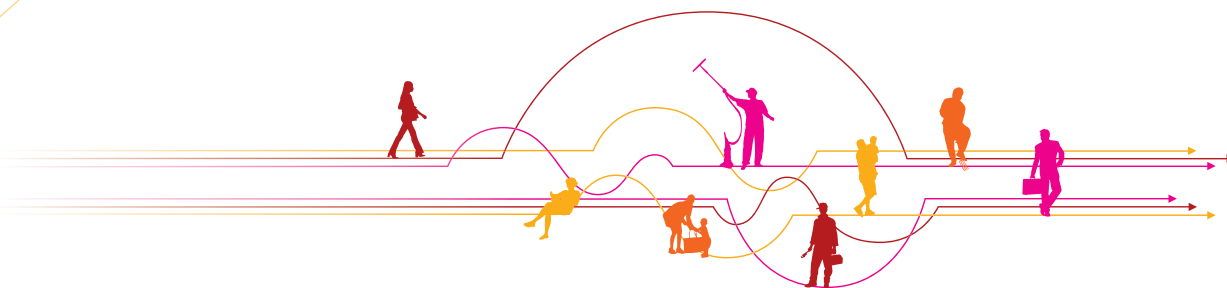
Van de 203 760 beslagdossiers overgenomen uit de werkloosheidsbureaus zijn er reeds 105 773 gescand.

Naast 28 868 nieuwe dossiers heeft de dienst 162 934 papieren instructies, bestemd voor uitbetalingsinstellingen en werkloosheidsbureaus, uit de periode 2007 en 2008 gescand.



3.12

E-government: moderne en snelle dienstverlening



De RVA investeert al jaren in een moderne en klantvriendelijke dienstverlening. Het e-government is daarbij een belangrijk middel. Elektronische dienstverlening heeft grote voordelen voor de sociaal verzekerde en voor de RVA: het gaat snel, kost vaak minder geld, en is efficiënter (geen verplaatsing meer nodig bijv.).

3.12.1

Een eBox voor alle burgers

De grootste nieuwigheid qua elektronische dienstverlening in 2012 was ongetwijfeld de lancering van de eBox voor burgers. In deze mailbox op de portaalsite van de sociale zekerheid kunnen burgers en socialezekerheidsinstellingen op een beveiligde manier informatie met elkaar uitwisselen.

De RVA was de eerste socialezekerheidsinstelling die van die mogelijkheid gebruik maakte. Sinds november 2012 kunnen de werkkaarten in het kader van het Activaplan in de eBox afgeleverd worden.

Van begin november tot eind december werden er 1 517 werkkaarten afgeleverd in de eBox. De RVA zal in de toekomst de eBox ook voor andere toepassingen gebruiken, onder andere voor loopbaanonderbreking en tijdscrediet.

3.12.2

Tijdelijke werkloosheid

Vanaf 1 oktober 2011 zijn de werkgevers in principe verplicht de mededelingen tijdelijke werkloosheid elektronisch over te maken aan de RVA. Ze kunnen dit doen via de portaalsite van de sociale zekerheid, www.socialsecurity.be of via het batchkanaal (bestandsoverdracht met gestructureerde berichten) bestemd voor sociaal secretariaten en dienstverleners.

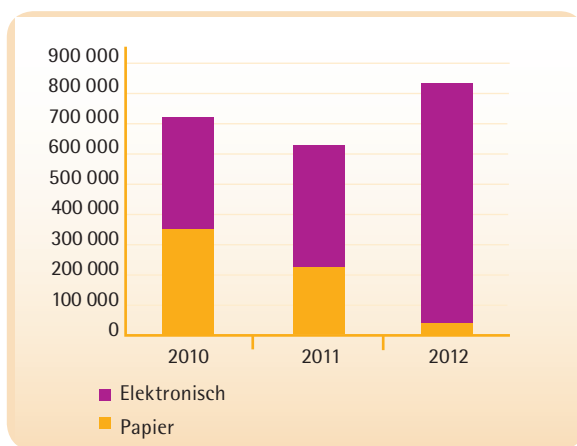
De uitbetalingsinstellingen baseren zich op deze mededelingen tijdelijke werkloosheid bij de betaling van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid op het einde van de maand. Ze betalen enkel als ze de gegevens tijdelijke werkloosheid ontvangen hebben via een dagelijkse gegevensstroom van de RVA naar de uitbetalingsinstellingen of als ze de mededeling terugvinden via een rechtstreekse consultatie van de databank met de mededelingen tijdelijke werkloosheid.

In 2012 ontving de RVA 786 265 elektronische mededelingen tijdelijke werkloosheid (413 816 in 2011). De RVA heeft ook 52 554 papieren mededelingen tijdelijke werkloosheid verwerkt (227 900 in 2011). Het percentage elektronische mededelingen bedroeg in 2012 93,73 % (64,5 % in 2011, 51,3 % in 2010).

3.12.3 E-LO

De forse stijging van het aantal mededelingen tijdelijke werkloosheid valt te verklaren door het feit dat alle werkgevers sinds 1 oktober 2012 maandelijks de eerste dag effectieve tijdelijke werkloosheid moeten meedelen aan de RVA (zie punt 2.2.2.2.3). Zo kan de RVA beter misbruiken in het systeem bestrijden. Het aantal mededelingen voor de eerste dag effectieve tijdelijke werkloosheid is in het laatste trimester van 2012 verviervoudigd ten opzichte van 2011.

Grafiek 3.12.1



De sociaal verzekerde in loopbaanonderbreking of tijdskrediet kan na een identificatieprocedure via burgertoken of elektronische identiteitskaart op de portaalsite www.socialsecurity.be online zijn dossier raadplegen. De toepassing bevat de stand van het dossier, de betaalgegevens (bedrag, inhoudingen, betaalkalender), een kopie van de fiscale fiche en van de toekenningsbeslissing (uitkeringskaart C62) en een berekeningsmodule voor het aantal maanden tijdskrediet waarop de werknemer uit de privésector nog recht heeft. In totaal hebben 64 138 sociaal verzekerden via deze weg hun dossier loopbaanonderbreking of tijdskrediet geconsulteerd in 2012 (36 737 in 2011).

In maart 2012 kreeg E-LO, de toepassing waarmee mensen in loopbaanonderbreking of in tijdskrediet hun dossier kunnen opvolgen, een update. De toepassing werd gebruiksvriendelijker gemaakt en het aantal schermen werd beperkt. Achter de schermen werkte de RVA in 2012 ook aan een elektronische aanvraagprocedure voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet. Die zou in 2013 op punt moeten staan. Deze manier van werken garandeert een snelle en eenvoudige dienstverlening voor de aanvrager.

De werkgever moet voor bepaalde vormen van tijdelijke werkloosheid (slecht weer en werkgebrek wegens economische oorzaken, behalve voor de bouwsector) een validatieboek bijhouden. Dat kan elektronisch gebeuren via een toepassing op de portaalsite www.socialsecurity.be en sinds juli 2012 ook 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 2012 werden 807 276 controleformulieren C3.2A ingeschreven in het elektronisch validatieboek (tegenover 517 681 in 2011).



3.12.4 Aangiften van sociale risico's

Wanneer een sociaal risico zich voordoet (bijvoorbeeld volledige of tijdelijke werkloosheid), 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 deze gegevens elektronisch meedelen via de aangifte van een sociaal risico (afgekort ASR). Hij kan een ASR indienen via de webtoepassing op de portaalsite van de sociale zekerheid ofwel via batchkanaal (gestructureerde bestanden).

Tabel 3.12.I
Elektronische aangiften sociale risico's

Verdeling per ASR-scenario	2008	2009	2010	2011	2012
Scenario 1, aangifte einde arbeidsovereenkomst of voltijds brugpensioen	13 216	16 518	18 168	21 636	24 646
Scenario 2, aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid	33 440	48 551	43 989	46 282	121 811
Scenario 3, aangifte aanvang deeltijdse arbeid met behoud van rechten	56 371	64 854	76 160	111 819	140 965
Scenario 4, aangifte halftijds brugpensioen	15	10	28	21	7
Scenario 5, maandelijkse aangifte uren tijdelijke werkloosheid	148 445	208 482	179 331	242 560	642 666
Scenario 6, maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid met inkomensgarantie-uitkering	319 066	355 260	453 661	780 353	1 128 847
Scenario 7, maandelijkse aangifte van arbeid als werknemer in een beschutte werkplaats	296	417	481	428	419
Scenario 8, maandelijkse aangifte van arbeid in een activeringsprogramma	61 829	66 759	89 525	350 711	453 516
Scenario 9, aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	1 885	1 880	1 721	4 384	6 145
Scenario 10, maandelijkse aangifte uren jeugd- of seniorvakantie	4 555	4 620	4 249	10 955	15 592
Totaal	639 118	767 351	867 313	1 569 149	2 534 614

Het aantal aangiften van sociale risico's steeg fors in 2012, met meer dan 61 %. Voor de werkloosheidssector werden er 2 534 614 aangiften verstuurd (tegen 1 569 149 in 2011). Zowat 89 % van het totaal van de ASR's van de verschillende sectoren van de sociale zekerheid zijn bestemd voor de sector werkloosheid.

Het halftijds brugpensioen bestaat sinds 1 april 2012 niet meer, en toen werd dus ook het vierde scenario opgeheven. Het zevende scenario is sinds 2004 uitdovend.

De forse stijging voor de scenario's 2 en 5 (tijdelijke werkloosheid) en 3 en 6 kan verklaard worden door het feit dat een aantal grote sociaal secretariaten in 2012 de elektronische aangifte van sociale risico's begonnen te gebruiken.

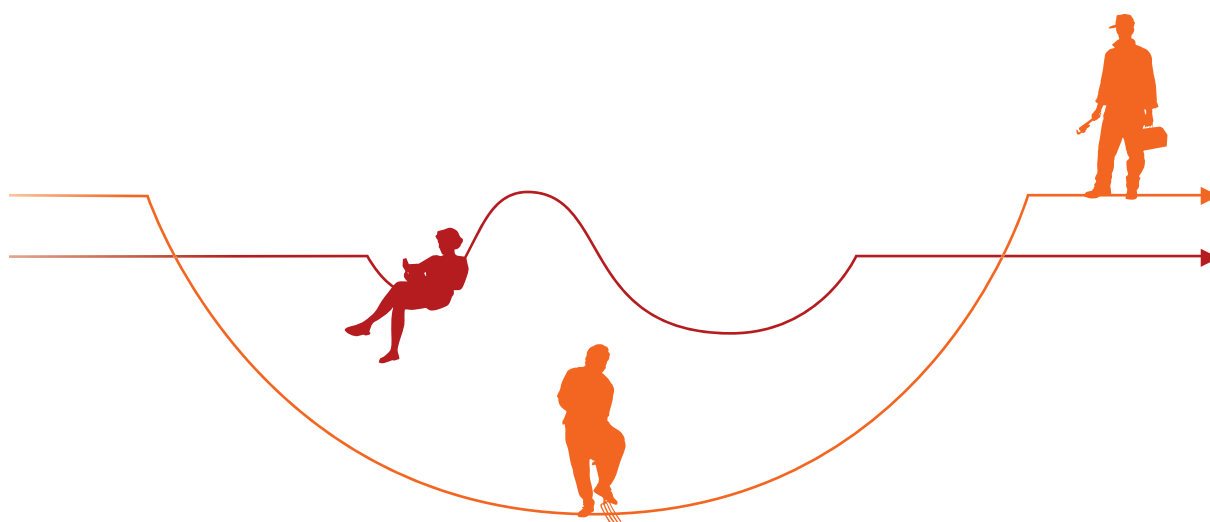
Hoewel sociale risico's elektronisch kunnen worden aangegeven, gebeurt het merendeel van die aangiften nog op papier, en dat zowel voor de sociale risico's verificatie als voor de sociale risico's toelaatbaarheid.

Tabel 3.12.II
ASR's Verificatie, verdeling elektronisch/papier
(Periode 01.2012 tot en met 07.2012)

	Totaal	Elektr.	% elektr.
Scenario 5 – Uren tijdelijke werkloosheid (TW)	1 227 037	303 376	24,72
Scenario 6 – Inkomensgarantie-uitkering (IGU)	428 561	169 263	39,50
Scenario 7 – Beschutte werkplaats	2 298	232	10,10
Scenario 8 – Activa	603 204	250 012	41,45
Scenario 10 – Jeugd-seniorvakantie	21 081	2 698	12,80
Totaal	2 282 181	725 581	31,09

Tabel 3.12.III
ASR's Toelaatbaarheid – vaststellen recht,
verdeling elektronisch/papier

	Totaal	Elektr.	% elektr.
Scenario 1 – Volledige werkloosheid (VW) (C4)	522 593	7 696	1,47
Scenario 2 – Tijdelijke werkloosheid (TW) (C3.2)	204 532	47 452	23,20
Scenario 3 – Inkomensgarantie-uitkering (IGU) / Deeltijdse arbeid met behoud van rechten (DBR)	110 631	20 484	18,52
Scenario 4 – Halftijds brugpensioen	102	4	3,92
Scenario 9 – Jeugd-seniorvakantie	16 317	2 260	13,85
Totaal	854 175	77 896	9,12



3.12.5 Consultaties Kruispuntbank 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 UI's. Die gegevensuitwisselingen gebeuren zowel onder de vorm van berichten in batch die via mailbox worden verstuurd, als onder de vorm van online consultaties van gegevensbanken.

Het aantal consultaties van andere databanken steeg fors in 2012 (+18,41 %). Vooral het aantal consultaties van het Rijksregister, de loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ, gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige, gegevens vergoede ziekteperiodes, en het pensioenkadaster stegen flink. Die stijging valt te verklaren door het feit dat de RVA meer en meer preventieve consultaties uitvoert, om onterechte uitbetalingen te vermijden.

Tabel 3.12.IV
Consultaties andere databanken

Databank	Aantal consultaties
Rijksregister	5 069 887
Bisregister	58 974
Werkgeversrepertorium bij de RSZ/RSZPPO	3 837 372
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (LATG)	1 571
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DmfA)	7 115 584
Personeelsbestand	1 221 379
Gegevens jaarlijkse vakantie arbeiders bij de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie	67
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	1 844 077
Gegevens vergoede ziekteperiodes	1 900 596
Pensioenkadaster	1 554 373
Repertoria andere socialezekerheidsinstellingen bij de Kruispuntbank	7 161
Repertorium sector werkloosheid bij de Kruispuntbank	63 519
Profielen bij de Kruispuntbank	4
Totaal 2012	22 674 564
Totaal 2011	19 149 131
	+ 18,41 %

In 2012 ontving de RVA minder attesten van andere instellingen (- 16,62 %). De meest opmerkelijke daling situeert zich op het niveau van de stroom DIMONA. Dat bericht is bestemd voor de uitbetalingsinstellingen en bevat de gegevens van het begin en het einde van een tewerkstelling. Dankzij die gegevensstroom kunnen de uitbetalingsinstellingen vermijden dat uitkeringen worden uitbetaald aan personen die het werk hebben hervat. De controle op de niet toegelaten cumulatie tussen uitkeringen en werk gebeurt meer en meer dankzij een preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen.

Er vertrekken ook gegevensstromen vanuit de sector Werkloosheid (RVA en UI's) naar andere sociale zekerheidsinstellingen. Het aantal uitgaande berichten steeg lichtjes ten opzichte van vorig jaar (+ 3,43 %).

De RVA wisselt ook elektronisch gegevens uit met de UI's, in het zogenaamde "secundaire netwerk van de Kruispuntbank". Dagelijks deelt de RVA allerlei soorten informatie via dit secundaire netwerk mee: signaletiekgegevens over de behandelde dossiers en de beslissing over het recht op uitkeringen, de acties en de beslissingen van de RVA over de activering van het zoekgedrag, ... Andere gegevens worden maandelijks of wekelijks meegedeeld.

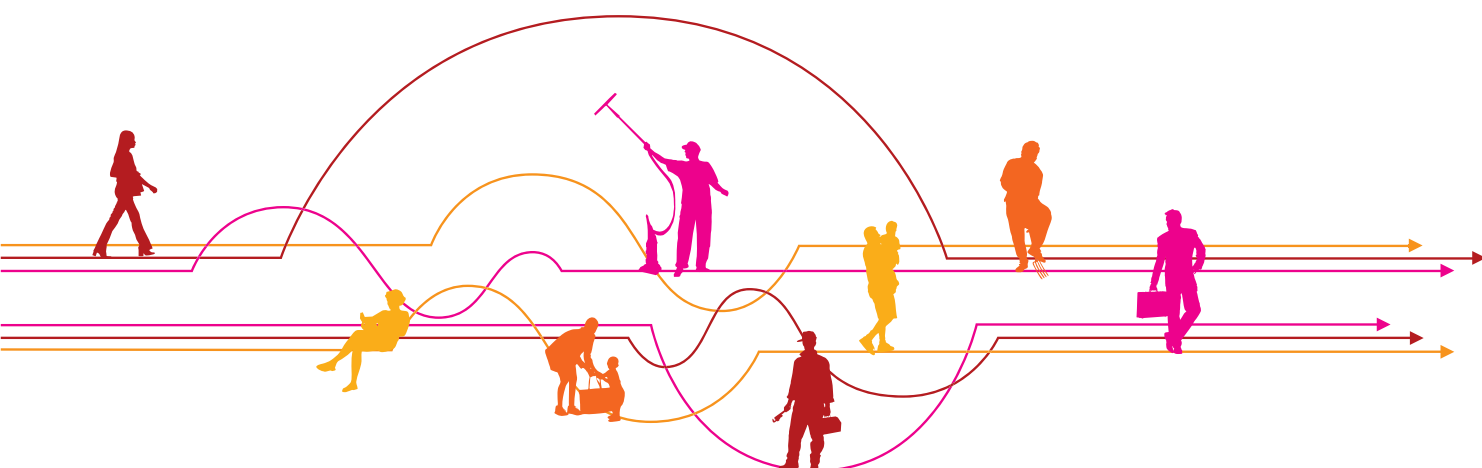
In de andere richting stellen ook de UI's info ter beschikking van de RVA: de elektronische dossiers met de aangiften sociaal risico, de tewerkstellingsgegevens afkomstig van de DmfA-databank bij de RSZ en de elektronische legitimatiekaart bouw zijn daar enkele voorbeelden van.

De uitbetalingsinstellingen staan al sinds meerdere jaren samen met de Rijksdienst in voor de correcte identificatie van de werkloosheidsdossiers en de integratie van die dossiers in het sectoraal verwijzingsrepertorium bij de Kruispuntbank. In totaal voerden de UI's 1 500 467 integraties uit.

Bovendien kunnen de uitbetalingsinstellingen online de inhoud consulteren van de mededelingen tijdelijke werkloosheid die door de werkgevers aan de RVA worden overgemaakt. In 2012 vonden er 65 118 consultaties plaats. De uitbetalingsinstellingen hebben verder ook de mogelijkheid om de gegevens betreffende de loopbaanonderbreking online te consulteren. Het aantal consultaties voor 2012 bedraagt 21 484.

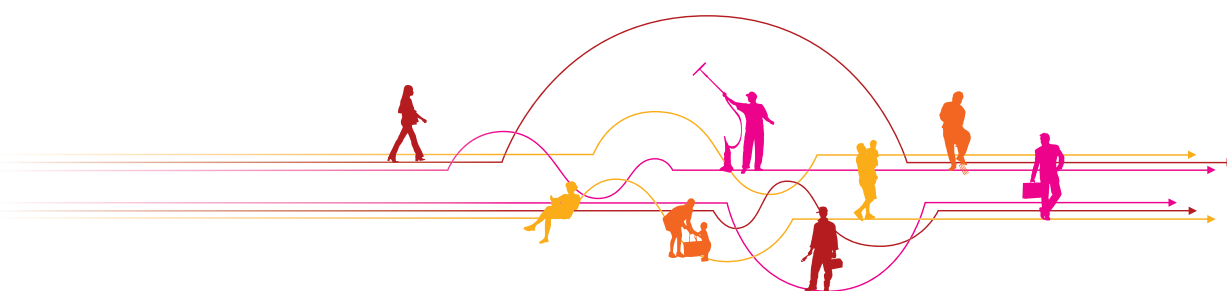
4

De Supportdiensten



4.1

De Algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie



Dit hoofdstuk is gewijd aan de directies die vallen onder de Algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie, met name:

- de directie HRM (deel 4.1.1);
- het Nationaal Opleidingscentrum (deel 4.1.2);
- de dienst Kennismanagement (deel 4.1.3);
- de directie Interne en externe communicatie (deel 4.1.4);
- de directie Organisatie: Ontwikkeling en ondersteuning (deel 4.1.5).

De vijf directies van de Algemene directie POC hebben een gemeenschappelijke visie: "Performantie begint bij de mensen".

De RVA is ervan overtuigd dat zijn performantie intrinsiek verbonden is met zijn menselijk potentieel. Men moet de medewerkers kwalitatief ondersteunen gedurende hun hele loopbaan. Dat gebeurt op verschillende vlakken waaronder welzijn, opleiding, toegang tot kennis, verbeteringsprojecten en ten slotte een optimale communicatie rond deze en andere thema's.

Die directies hebben dus veel gemeenschappelijke punten en werken voortdurend samen rond een gemeenschappelijk thema: ondersteuning en motivatie van het personeel.

In dat opzicht moet ook worden gezegd dat in 2012 de POC-directies - die toen beschikten over specifieke correspondenten in elk werkloosheidsbureau en in elke directie (opleidingscorrespondent, communicatiecorrespondent, correspondent kennismanagement, correspondent organisatieontwikkeling ...) - een systeem in gebruik hebben genomen met waar mogelijk één enkele correspondent, namelijk de POC-correspondent. In feite hadden sommige bureaus er al voor gekozen om het takenpakket aan één en dezelfde persoon toe te vertrouwen. Die goede praktijk werd dus veralgemeend. De verschillende publicaties van de directies voor hun correspondenten zijn ook samengebracht in een gemeenschappelijke newsletter en er worden regelmatig vergaderingen met de POC-correspondenten georganiseerd.

4.1.1 Human resources

Onze medewerkers vormen de basis van de organisatie. Daarom moet ons beleid inzake human resources niet alleen aan kwaliteits- en prestatie-eisen tegemoetkomen, maar het gaat er ook om een gepast en geruststellend werkkader te bieden, loopbaanmogelijkheden te bieden, de ontwikkeling te ondersteunen en te begeleiden ... Kortom iedereen stimuleren om het beste van zichzelf te geven om allemaal samen de doelstellingen te behalen. De directie HRM en de 'verwante' ondersteuningsdiensten (dienst Welzijn, Sociale dienst, Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, ...) spelen in dat opzicht een cruciale rol.

In 2012 is de RVA blijven investeren in zijn menselijk potentieel op het vlak van welzijn en loopbaan zonder zijn strikt beheer van de middelen te beïnvloeden. Een investering die gebaseerd is op de resultaten van de tevredenheidsenquête van het personeel die in 2010 werd uitgevoerd en die aanleiding heeft gegeven tot talrijke verbeteringsacties in verschillende domeinen.

4.1.1.1 Het absentisme

In december 2012 heeft Medex een studie gepubliceerd over het absentisme in 2011 bij de federale overheid.

Uit die studie blijkt dat er bij de RVA 5,57 % absentisme wegens ziekte was in 2011. Bij de federale overheid bleef het absentismepercentage in 2011 hoger dan dat van de RVA: 6,84 %, (1,27 % meer dan bij de RVA). In de privésector bedroeg dat percentage in 2011 5,82 % of 0,25 % meer dan bij de RVA.

4.1.1.2 Het personeelsbestand in enkele cijfers

De directie HRM maakt van de RVA een aantrekkelijke werkgever die persoonlijke en organisatiedoelstellingen verzoent.

In 2009 verplichtte de sterke stijging van de werklast die door de economische crisis was veroorzaakt de RVA ertoe bijkomend personeel aan te werven met contracten van bepaalde duur. Die contracten zijn nu afgelopen en de RVA leeft een strikt vervangingsbeleid na. Zo stellen we voor 2012 ten opzichte van 2009 een vermindering vast van het personeelsbestand met 312,75 budgettaire eenheden (- 7,56 %). Bij ongewijzigde reglementering zou de vermindering zelfs hoger dan 370 budgettaire eenheden zijn geweest. 59 personeelsleden werden immers vanaf september 2012 aangeworven ingevolge de nieuwe opdrachten die aan de RVA zijn toevertrouwd (evaluatie van het zoekgedrag naar werk). Nochtans is het aantal personen dat uitkeringen van de RVA geniet maar heel licht gedaald sinds 2009. 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.



Tabel 4.1.I

Maand	Personeelsbestand (Budgettaire eenheden)				Uitkeringsgerechtigden		
	Statutairen	Contractuelen	Totaal	Index	Jaar	Aantal	Index
12/2008	2 501,34	1 787,94	4 289,28	100,00	2008	1 210 355	100,00
12/2009	2 503,28	1 943,79	4 447,07	103,70	2009	1 332 197	110,07
12/2010	2 567,39	1 767,19	4 334,58	102,00	2010	1 330 533	109,93
12/2011	2 599,48	1 566,37	4 165,85	97,00	2011	1 310 347	108,26
12/2012	2 561,03	1 573,29	4 134,32 ¹	96,40	2012	1 299 791	107,39

¹ waarvan 59 personeelsleden werden aangeworven vanaf september 2012 ingevolge de uitbreiding van de opdracht activeering van het zoekgedrag.

Merk op dat:

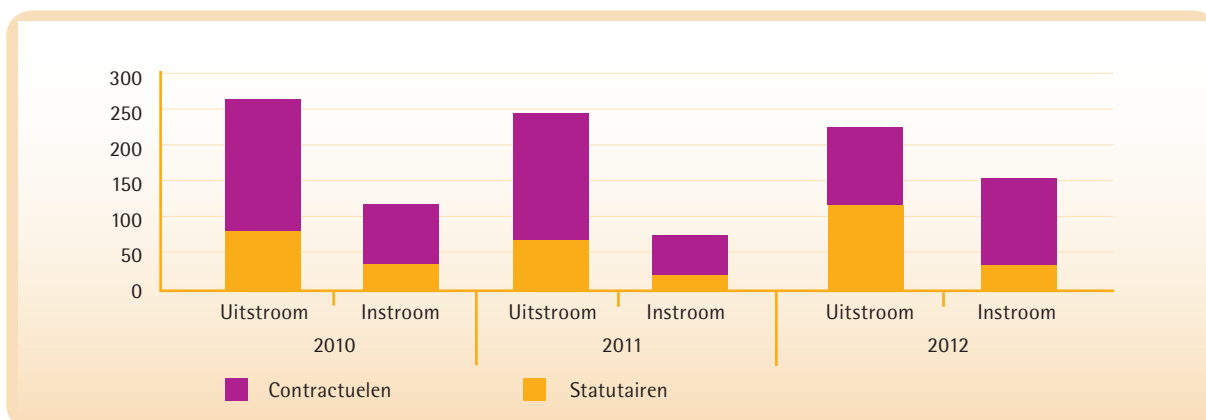
- bijna 68 % van de personeelsleden prestaties uitoefent in functies die behoren tot de niveaus C en D;
- het aandeel van de vrouwelijke personeelsleden zeer hoog is (69,14 %), zowel bij de statutaire personeelsleden (64 %) als bij de contractuele medewerkers van de instelling (78 %).

Tabel 4.1.II

	2010		2011		2012	
	Uitstroom	Instroom	Uitstroom	Instroom	Uitstroom	Instroom
Statutairen	78	34	66	20	112	34
Contractuelen	174	79	167	52	102	114

Grafiek 4.1.I

Evaluatie van de instroom/uitstroom van 2010 tot 2012



In het jaar 2012 werden 59 extra facilitatoren (cf. supra) aangeworven. Deze evolutie van het personeelsbestand heeft te maken met de uitbreiding van de evaluatie van het zoekgedrag, maar daarbuiten blijft de RVA een voorzichtig vervangingsbeleid toepassen. Hieruit volgt dat sinds 2010 één vertrek op twee en vervolgens één op drie werd gecompenseerd door een aanwerving.

Tabel 4.1.III
Budgettaire eenheden – Situatie op 31.12.2012

	Statutair personeel		Contractueel personeel		Totaal		Algemeen totaal	Aandeel
	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen		
Niveau A	168,33	151,74	31,48	41,81	200,81	194,55	393,36	9,50 %
Niveau B	250,19	284,21	80,25	309,02	330,44	593,23	923,67	22,35 %
Niveau C	460,81	1 133,55	136,51	578,07	600,32	1 712,62	2 308,94	55,85 %
Niveau D	44,26	67,94	101,73	294,42	145,99	213,83	508,35	12,30 %
Totaal	923,59	1 637,44	349,97	1 223,32	1 273,56	2 714,23	4 134,32	100,00 %

4.1.1.2.1 Een stage bij de RVA

De RVA heeft altijd al stagiairs onthaald. Niettemin heeft de Rijksdienst, in de optiek van zijn sociale verantwoordelijkheid, een project gelanceerd om het onthaal van leerlingen, studenten en werkzoekenden in beroepsopleiding te intensifiëren. Zo heeft de RVA zich geëngageerd om per schooljaar 300 stagiairs te ontvangen voor alle WB's en directies van het HB samen. In de loop van het schooljaar 2011-2012 heeft de RVA 345 stagiairs een (eerste) werkervaring geboden. Een uitzonderlijke inspanning die in de lijn ligt van de visie van een instelling die de transitie op de arbeidsmarkt wil ondersteunen.

4.1.1.2.2 Loopbaanbegeleiding

In 2012 heeft de directie HRM een zeer belangrijk strategisch project ontwikkeld voor de medewerkers op het vlak van loopbaanontwikkeling - en dus op het vlak van welzijn: het project loopbaanbegeleiding.

In 2010 heeft de analyse van de resultaten van de tevredenheidsenquête duidelijk laten uitschijnen dat er een gematigde tevredenheidsgraad was voor een hele reeks indicatoren die te maken hebben met de loopbaanmogelijkheden en -begeleiding bij de Rijksdienst. Sinds eind 2012:

- hebben de personeelsleden de mogelijkheid om aan te geven dat ze willen evolueren in hun functie en om, indien nodig, ondersteuning en begeleiding te krijgen om te evolueren;
- kunnen de directeurs hun medewerkers die, op vrijwillige basis, wensen te evolueren naar andere functies, heroriënteren via een competentiebalans.



4.1.1.3

Een actief beleid inzake welzijn

Bij de RVA zijn er talrijke actoren die direct te maken hebben met preventie: de dienst Welzijn, de Sociale dienst, de Interne en externe diensten voor preventie en bescherming, de directie Werken en materieel, de directie Mess en Kantine, de Interne audit ... werken allemaal aan het welzijn van de medewerkers van de Rijksdienst.

4.1.1.3.1

De Koepel Welzijn: coördinatie en samenwerking

Veel van die verschillende actoren komen regelmatig samen als permanente leden van de Koepel "Welzijn op het Werk". Die zorgt niet alleen voor een globaal overzicht van de activiteiten eigen aan elk van die diensten, maar ook voor het efficiënt leiden van de acties die een multidisciplinaire aanpak vereisen.

De dienst Welzijn die de Koepel organiseert, leidt en de opvolging verzekert, kan op die manier alle activiteiten inzake Welzijn bij de RVA coördineren.

Ook de diensten die niet tot de Koepel behoren, maar die regelmatig tussenkomen in projecten die hij superviseert (zoals het Nationaal Opleidingscentrum, de directie Werken en materieel, de Interne audit, Mess en Kantine ...) worden indien nodig uitgenodigd op de vergaderingen van de Koepel.

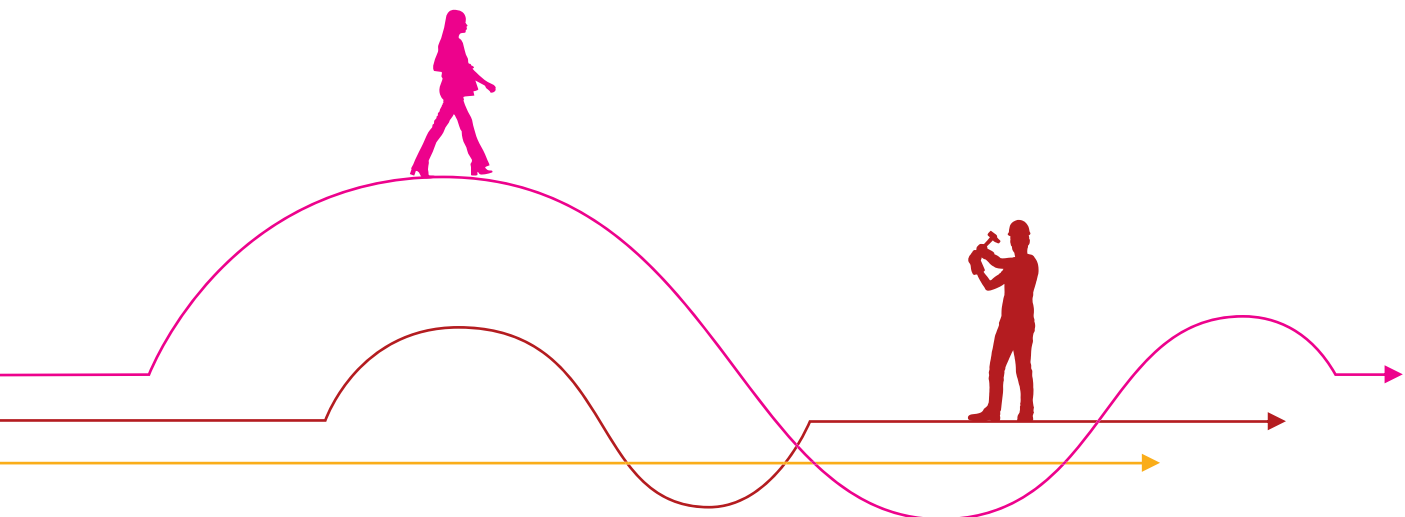
Sinds zijn oprichting in 2010 was de eerste opdracht van de Koepel de redactie van een vijfjarenpreventieplan 2011-2015 waarin de 7 volgende domeinen van het welzijn op het werk zijn vervat:

- arbeidsveiligheid;
- bescherming van de gezondheid van de werknemer;
- psychosociale last;
- ergonomie;
- arbeidshygiëne;
- verfraaiing van de werkplekken;
- milieumaatregelen.

Om dat plan op te stellen werden een stand van zaken en mogelijke acties gedefinieerd voor elk van de 7 domeinen. Vóór 2015 zal het vijfjarenplan zijn concreetiseerd door jaarlijkse opeenvolgende preventieplannen. Die jaarlijkse plannen bevatten voor elk domein:

- de verbeteringsprojecten in het kader van het preventiebeleid voor het lopende jaar;
- de dagelijkse activiteiten die door de bevoegde diensten worden uitgeoefend.

In 2012 heeft de Koepel een vijftiental verbeteringsprojecten gesuperviseerd.



Tevredenheidsenquête en barometer van de responsabilisering

Om te weten in welke mate het personeel tevreden is over zijn werkomstandigheden en welke de punten zijn waarvoor het verbeteringen verwacht, voert de RVA regelmatig een tevredenheidsenquête uit. In 2012 werd de tevredenheid van het personeel opnieuw nagegaan (eerdere enquête in 2010). Hiervoor maakte de RVA gebruik van een elektronische enquête die door de FOD Personeel & Organisatie werd opgesteld.

De RVA nam op vraag van Masterkey, ook deel aan de barometer van de responsabilisering: online-enquête om de graad van betrokkenheid van de medewerkers ten opzichte van hun werkgever te meten. In 2012 heeft de RVA ook de stappen ondernomen om het certificaat Investors in People te verkrijgen. De eerste stap, namelijk gesprekken met een representatieve steekproef van het personeel, werd in september 2012 uitgevoerd.

De verantwoordelijken van die projecten hebben dus de resultaten van die drie enquêtes naast elkaar gelegd om nog meer in detail te peilen naar de sterke punten en de verbeteringspunten van de Rijksdienst. Die resultaten liggen in dezelfde lijn. Concrete projecten en acties zullen worden ondernomen om de zwakste resultaten te verbeteren. De RVA zal opnieuw deelnemen aan de barometer van de responsabilisering in 2013 en 2014. Tessa zal worden georganiseerd in 2014 en het project Investors in People wordt verder gezet.

Niettemin kan men opmerken dat:

- de tevredenheid stabiel is gebleven of is gestegen voor bijna alle gevraagde criteria ten opzichte van 2010 en dat ondanks een moeilijke periode door de economische crisis en de vele reglementaire veranderingen tijdens het jaar;
- een deel van de projecten en acties die werden ondernomen als gevolg van de resultaten van de enquête van 2010 hebben geleid en bijgedragen tot het verbeteren van sommige scores. Sommige zijn nog in ontwikkeling.

Diversiteitsbeleid

In het kader van zijn beleid inzake diversiteit en meer bepaald inzake handicaps, wilde de RVA een objectieve stand van zaken opmaken van zijn HR-processen terzake, maar ook gebruik maken van aanbevelingen die het mogelijk maken een actieplan in te voeren. Daartoe werd in 2012 een audit gerealiseerd via de vzw Wheel It.

Die audit werd gerealiseerd via:

- een analyse van het bestaande dankzij de documenten die de RVA heeft bezorgd;
- individuele gesprekken met kaderleden die een functie bekleden die in een direct verband staat met de verschillende HR-processen inzake diversiteit;
- een multiplechoicevragenlijst die naar 190 correspondenten (opleidings-, communicatie- en ICT-correspondent ...) van verschillende werkloosheidsbureaus werd gestuurd om hun perceptie over de diversiteit en haar toepassing in de HR-processen te evalueren (participatiegraad: 55 %);
- focusgroepen met 31 correspondenten van de werkloosheidsbureaus.

Op basis van de verkregen resultaten en de aanbevelingen van Wheel It zullen binnenkort acties worden ondernomen om:

- niet-discriminerende selectieprocedures bij de organisatie te garanderen;
- de toegankelijkheid van de opleidingen voor iedereen te garanderen;
- de gelijke kansen inzake loopbaanevoluitie te bevorderen;
- een objectief en neutraal psychosociale begeleiding voor te stellen;
- het imago van een organisatie te promoten die openstaat voor diversiteit;
- werkomstandigheden te garanderen die aangepast zijn aan de specifieke situaties van alle personeelsleden die een handicap hebben.



Agressie voorkomen en ermee omgaan

De RVA werkt al meerdere jaren actief aan de preventie van en het omgaan met agressie waarmee zijn medewerkers kunnen worden geconfronteerd.

Een netwerk van vertrouwenspersonen werd opgericht en speelt een belangrijke rol in dat luik. Vanaf het begin werden de noodzakelijke maatregelen getroffen op het vlak van het materiaal (inrichting van de lokalen, alarmknoppen ...), maar het was vooral ook nodig om te investeren – en om te blijven investeren – in de procedures, de communicatie en de opleiding van het personeel. In 2012 werd een zeer volledige syllabus ter beschikking gesteld. Die werd gerealiseerd door de verschillende vertegenwoordigers van de diensten in de Koepel Welzijn. Ook de opleiding van het omkaderingspersoneel kreeg in 2012 veel aandacht. U kan meer details vinden over dat project bij punt 4.1.2.1.

Het strategisch project Telewerk

In antwoord op de tevredenheidsenquête van het personeel die in 2010 werd georganiseerd, wilde de RVA de tevredenheid van zijn personeel inzake de flexibiliteit verhogen door de uitdaging van het telewerk aan te gaan. Na een haalbaarheidsstudie in 2011 werd het telewerk thuis en in satellietbureaus getest vanaf juni 2012 door 108 medewerkers van directies van het hoofdbestuur en van twee werkloosheidsbureaus. De resultaten van die testperiode werden tijdens het strategisch herfstseminarie 2012 voorgesteld. De resultaten op het vlak van tevredenheid en productiviteit zijn positief, maar er blijven vragen in verband met de organisatie van het werk zelf in de diensten of over de nodige middelen (laptops, grootte van de schermen, printer ...). De beslissing om het telewerk te implementeren vanaf 2013 werd uiteindelijk bevestigd, maar die implementering zal geleidelijk gebeuren zodat ze in de beste omstandigheden en binnen de grenzen van het budget kan verlopen.

De communicatie en de sensibilisering inzake welzijn

Naast de organisatie en de coördinatie van de Koepel ondersteunt en promoot de dienst Welzijn talrijke evenementen in verband met gezondheid en welzijn zoals de Week van de Duurzame Ontwikkeling, de Week van het Hart, de Internationale dag zonder tabak, de Werelddiabetesdag, de sportdag voor federale ambtenaren ... Die promotie gebeurt, naargelang de thema's, in samenwerking met de verpleger en de diëtist van het hoofdbestuur en voornamelijk door de publicatie van artikels op intranet en de terbeschikkingstelling van documentatie.

Om de doelstellingen van het vijfjarenpreventieplan te realiseren, zetten de IDPB (Interne dienst voor preventie en bescherming) en de EDPB (Externe dienst voor preventie en bescherming) hun werk verder. Een zeer belangrijk werk aangezien het invloed heeft op vier van de zeven domeinen van het welzijn, namelijk: arbeidsveiligheid, bescherming van de gezondheid van de werknemers, ergonomie en arbeidshygiëne.

Er werden voorstellen geformuleerd om de houding van de werknemers voor hun scherm te verbeteren (meubilair met aangepast werkblad, ergonomische stoelen, ergonomische bureaus).

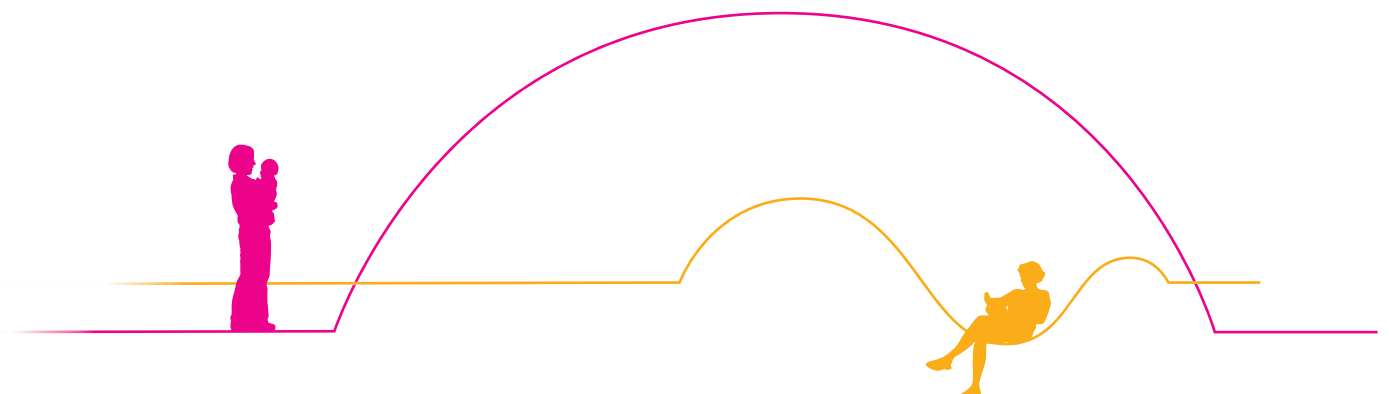
De preventiediensten hebben ook verschillende risicoanalyses gemaakt en aanpassingen voorgesteld wat de ergonomie van de werkposten betreft en het beeldschermwerk in het algemeen (flatscreens ...).

In het algemeen werd de preventie van arbeidsongevallen en beroepsziekten verdergezet om de inhoud van het ARAB (Algemeen reglement voor arbeidsbescherming) en de wet op het Welzijn op het werk van 4 augustus 1996 en zijn toepassingsbesluiten na te leven. Zo werden verschillende acties gerealiseerd:

- tijdens het onthaal van de nieuwe personeelsleden werd een opleiding gegeven over het welzijn op het werk;
- de uitvoering van het vijfjarenpreventie- en beschermingsplan:
 - aanpassing van de Disasterplannen;
 - ergonomie van het beeldschermwerk, inforums en analyse van de werkbladen in alle WB's en directies;

- de werkgroep (de IDPB en kantine) heeft een advies geformuleerd over de hygiëne van de werkplekken in de warme keukens en heeft een opleiding gegeven over voedingswaren (HACCP-reglementering). Een verslag werd overgemaakt tijdens de basisoverlegcomités in ieder bureau;
- regelmatige controles van de technische installaties (ARAB 52.11);
- opvolging van de incidenten en gevallen van agressie;
- over het jaarlijks bezoek aan alle werkloosheidsbureaus, het Hospigebouw, het gebouw van Walcourt, het hoofdbestuur in samenwerking met de EDPB werden verslagen opgemaakt;
- objectieve metingen (relatieve vochtigheid, temperatuur, koolstofdioxide (CO₂), verlichting, geluid, ergonomie) werden op aanvraag uitgevoerd en voorstellen tot verbetering van de werkposten werden geformuleerd;
- er werden 33 evacuatieoefeningen georganiseerd voor de 32 gebouwen waarin het personeel van de Rijksdienst is ondergebracht. De leden van de IDPB hebben 895 bestelbons gecontroleerd op conformiteit met de arbeidsveiligheid, ze hebben 167 verslagen van controle-instellingen gelezen en samengevat, woonden 57 vergaderingen bij van de basisoverlegcomités, waren aanwezig op 5 vergaderingen van het tussenoverlegcomité en hebben 44 specifieke verslagen opgesteld.

De IDPB heeft voortdurend samengewerkt met de directies Werken en Materieel, ICT en de cel ECO voor het opmaken van de bestellingen en met de dienst Signa-Expo om de veiligheidsmarkering aan te passen en te verbeteren.



4.1.1.3.3

De Sociale dienst

De Sociale dienst heeft als doel het bevorderen van het individuele en het collectieve welzijn van alle personeelsleden, en dat zowel op professioneel, sociaal als individueel vlak. De dienst staat dus ter beschikking van het personeel in geval van psychosociale problemen.

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 (358 867,49 EUR verdeeld over 2 844 personeelsleden (FSO en PWA-beambten inbegrepen);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+'ers (264 aanvragen voor tussenkomst in 2012, ofwel 11 % van het personeelsbestand van 50 jaar en ouder);
- een herfstvaccinatiecampagne tegen griep (1 129 bestelde vaccins in 2012);
- toelagen aan de vriendenkringen;
- een sinterklaaspremie voor de kinderen van 0 tot 12 jaar (51 075 EUR gestort in 2012 voor de RVA-personeelsleden en 16 350 EUR voor de PWA-beambten);
- kinderopvang tijdens de schoolvakanties:
 - de organisatie en de subsidiëring van opvang die tijdens de schoolvakanties wordt georganiseerd voor kinderen van 3 tot 12 jaar van de personeelsleden;
 - de organisatie van een vakantiekamp voor kinderen van 6 tot 12 jaar van de personeelsleden;
- de gratis ontspanningsbibliotheek;
- tussenkomst in de kosten van vakantiekampen 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.

4.1.2

Opleiding op alle fronten

“Leren om te ontwikkelen, ontwikkelen om te veranderen”

Het Nationaal opleidingscentrum is via zijn netwerk van partners de motor van de ontwikkeling van de medewerkers van een organisatie als de RVA, waar leren belangrijk is.

Het Nationaal Opleidingscentrum ondersteunt de strategie van de RVA door de leerprocessen die nodig zijn voor de ontwikkeling van zijn medewerkers en van de organisatie toe te passen. Om zijn missie te realiseren, doet het NOC het volgende:

- uitwerken, realiseren, opvolgen en evalueren van het globale competentieontwikkelingsplan (analyseren van de behoeftes, uitwerken van een opleidingsaanbod, vinden en mobiliseren van partners, selecteren van methodes, optimaliseren van de middelen, samenstellen van doelgroepen in functie van de te bereiken doelstellingen, opmaken van een planning ...);
- zorgen voor een methodologische, didactische en praktische ondersteuning die ter beschikking staat van de verschillende actoren;
- continu optimaliseren van zijn processen, zijn tools en zijn leervormen;
- erop toezien dat de RVA al zijn wettelijke verplichtingen inzake opleiding nakomt (onthaal, veiligheid en hygiëne, welzijn, ontwikkelcirkels ...).

Het NOC kan rekenen op een netwerk van 196 interne lesgevers van de bevoegde directies en van de werkloosheidsbureaus. Dat netwerk verzekert bijna 80 % van het geheel van de opleidingen.

4.1.2.1 Overzicht van de opleidingsactiviteiten

Tabel 4.1.IV

	Aantal werkdagen in opleiding ¹			Aantal personen ²		
	2012	2011	Vershil	2012	2011	Vershil
Onthaal	363	148,5	+ 144,00 %	154	92	+ 67,39 %
Werkloosheid	3 380,5	1 999	+ 69,00 %	4 062	1 398	+ 190,54%
Informatica	309,5	854,5	- 63,70 %	272	754	- 63,93 %
Bevorderingsexamens	0	553	- 100,00 %	0	283	- 100,00 %
Management	1 232	1 358	- 9,30 %	1 610	1 665	- 3,30 %
Communicatie en gedrag	893	1 203	- 25,75 %	629	807	- 22,06 %
Tewerkstellingsmaatregelen	1 656,5	1 031	+ 60,67 %	1 604	1 402	+ 14,41 %
Veiligheid en hygiëne	144	217	- 33,50 %	127	190	- 33,16 %
Seminaries en externe opleidingen	587	795,5	- 26,00 %	322	345	- 6,67 %
Andere	1 464	1 411,5	+ 3,70 %	1 932	2 026	- 4,64 %
Totaal	9 929	10 063,5	- 1,35 %	10 712	9 136	+ 17,25 %

¹ Dit aantal vermeldt de werkelijke investering van de Rijksdienst qua opleiding, namelijk het aantal werkdagen opleiding van de personeelsleden.

² Eenzelfde persoon kan meerdere opleidingen volgen.

Degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen

158

Bij het bekijken van de tabel 4.1.IV, blijkt dat het aantal dagen opleiding dat aan werkloosheidsreglementering werd besteed een opmerkelijke stijging heeft gekend. In 2012 was er immers de aankondiging en/of de inwerkingtreding van meerdere regeringsbeslissingen die een sterke invloed hebben op de RVA en waarvan de meest opvallende zonder twijfel de nieuwe degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen is en haar uitbreiding naar de categorieën "gezinshoofden" en "alleenwonenden".

Hoewel een uitzonderlijke inspanning werd geleverd op het vlak van informatica voor de geautomatiseerde herberekening van de bestaande dossiers die onder de nieuwe maatregel vallen (ongeveer 500 000), is de uitdaging op het gebied van opleiding van de medewerkers van de diensten Toelaatbaarheid er niet minder kolossaal op geworden. Dat heeft te maken met de complexiteit van de materie, met het aantal personen dat moet worden opgeleid en met de tijd die nodig is om het lesmateriaal op te stellen en de opleidingen te organiseren. Het NOC heeft in samenwerking met de directie Werkloosheidsreglementering en Geschillen en de directie Werkprocessen een opleidingsplan uitgewerkt dat in 3 fasen verloopt:

- in juni en juli 2012 gingen er twee theoretische opleidingen van één dag door voor in totaal 163 deelnemers. Eén voor de verantwoordelijken van de diensten Toelaatbaarheid en de berekenaars en een andere, diepgaandere voor de "lesgevers Toelaatbaarheid" die hun collega's op het terrein moesten begeleiden bij hun opleiding (19 deelnemers);
- tijdens de maanden juli en augustus werden 8 theoretische opleidingsmodules ter beschikking gesteld, een module om de twee weken. De medewerkers moesten die modules doornemen en zich eigen maken om de 3^{de} fase van het opleidingsplan te begrijpen. Meer dan 600 personen hebben zich ingeschreven en hebben die modules doorlopen;
- de 3^{de} en laatste fase die in september en oktober werd ontwikkeld, bestond uit 3 sessies praktische opleiding van een dag voor de berekenaars in de conferentiezaal van de Koninklijke Bibliotheek (620 deelnemers in het totaal) en uit 55 sessies theoretische opleiding van een halve dag voor de niet-berekenaars (1 104 deelnemers in het totaal);

In het kader van de degressiviteit heeft de RVA eveneens een opleiding gegeven van drie halve dagen aan collega's van de uitbetalingsinstellingen (150 deelnemers);

Er werd ook een belangrijke opleidingsinspanning geleverd voor de andere wijzigingen van de reglementering zoals het nieuwe Sociaal Strafwetboek of de buitenlandse werknemers. Er werden in 2012 ook omvangrijke opleidingen ontwikkeld voor de wijzigingen inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet, alsook voor die van de activering van het zoekgedrag naar werk. De eigenlijke cursussen zullen in 2013 beginnen.

Agressie voorkomen

De RVA werkt al meerdere jaren actief aan de preventie van en het omgaan met agressie waarmee zijn medewerkers kunnen worden geconfronteerd.

Van 2005 tot in 2012 was de opleiding die rond dat thema werd georganiseerd vooral gericht op de competentieontwikkeling van de medewerkers. Ongeveer 1 300 personen hebben deelgenomen aan de opleiding van één dag "Omgaan met agressie". De opleiding was niet specifiek voor de chefs bedoeld (directeurs en adjuncten van de directeur, diensthoofden, teamchefs, Dispo-coördinatoren en inspecteurs-coördinatoren). Nochtans spelen die laatste, als schakel tussen de medewerker en het beleid van de organisatie, een fundamentele rol. Zo hebben de 435 betrokken verantwoordelijken in 2012 een opleiding op maat kunnen volgen. De specificiteit van die opleiding ligt in het feit dat het niet gaat om een les ex cathedra maar om een opleiding per team. De doelstelling was om de chefs te helpen om competenties te ontwikkelen qua begeleiding en ondersteuning van hun medewerkers, maar ook om het voor hen mogelijk te maken de werking van hun teams te optimaliseren. Het is dus op de werkplek, in het werkloosheidsbureau en in team dat ze die opleiding hebben kunnen volgen. Tussen de twee dagen die werden begeleid door een lesgever werkten de deelnemers een preventieplan tegen agressie voor hun bureau uit. Dat plan werd vervolgens ter validatie voorgelegd aan de dienst Welzijn. Een concreet werk dat het voor hen mogelijk heeft gemaakt om de theorie die tijdens de 1^{ste} dag opleiding verworven werd, om te zetten in de praktijk en om de theorie te koppelen aan de reeds bestaande procedures die door de RVA werden ingevoerd.

Parallel met die opleiding en met de syllabus die door de leden van de Koepel Welzijn werd gemaakt, werden de initiatieven voor 2012 rond dat thema aangevuld met een brochure over het omgaan met moeilijke telefoontjes. Agressie kan immers ook voorkomen tijdens die contacten. De brochure zal begin 2013 worden uitgedeeld aan alle betrokken personeelsleden.

TRAM

TRAM is de naam die werd gegeven aan opleidingstrajecten die werden ontwikkeld voor het omkaderingspersoneel van de Rijksdienst (directeurs, diensthoofden en teamchefs). De RVA hecht een bijzondere en constante aandacht aan de opleiding van deze medewerkers. Dat verklaart niet alleen het grote aantal opleidingsdagen management, maar ook de stabiliteit van dat aantal van het ene naar het andere jaar.

Laaggeletterdheid begrijpen

In België is 1 op 4 volwassenen niet in staat een korte eenvoudige tekst over het dagelijks leven te lezen of te schrijven.

Meestal verbergen mensen die moeilijk kunnen lezen of schrijven hun probleem. En dat leidt tot extra moeilijkheden wanneer het gaat om administratieve verrichtingen en bij contacten die ze kunnen hebben met de RVA (invullen van formulieren, uitnodigingen, contracten in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk ...). Het behoort tot de taken van de Rijksdienst om waakzaam te zijn opdat uitsluitingen of sancties, die te wijten zijn aan het niet-begrijpen van geschreven documenten die aan de sociaal verzekerden worden overhandigd of verstuurd, tot een minimum worden beperkt.

Sinds 2008 organiseert de RVA in samenwerking met de vzw "Lire et Ecrire" voor de Franstaligen en het "Centrum voor basiseducatie" voor de Nederlandstaligen voor zijn medewerkers die contact hebben met het publiek een opleiding voor sensibilisering inzake laaggeletterdheid.

Aan het einde van de actie 2012-2013 zullen iets meer dan 750 personen deelgenomen hebben aan die opleiding.

Controle van de hoofdverblijfplaats en van de gezinssamenstelling

De RVA voert al lang geen thuiscontroles meer uit om de hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van de werklozen te controleren. Die gegevens worden vandaag geverifieerd via kruisingen van databanken, vooral met die van het rijksregister. Om nog efficiënter te zijn, werkt de RVA voortaan samen met de lokale politie en werden er provinciale infosessies georganiseerd. 262 personen namen deel. De diensthoofden Controle en Betwiste Zaken van de werkloosheidsbureaus en de korpschefs en hun vertegenwoordigers van de verschillende politiezones namen deel aan die infosessies.



4.1.2.2 E-learning

Parallel met de opleidingen die op een klassieke manier of via een stage worden gegeven, zet de RVA ook in op e-learning. Het e-learningplatform "RioCursus" heeft een grote activiteit gekend in 2012. Het aantal bezoekers verdriedubbelde vorig jaar en kwam uit op meer dan 5 000 inschrijvingen. Meer dan de helft van de personeelsleden van de RVA is momenteel ingeschreven voor ten minste één cursus in e-learning. De cursus voor het telefoneren via VOIP (Voice over internet protocol) die in 2011 werd opgesteld, werd druk bezocht in 2012. In totaal schreven bijna 1 000 medewerkers zich er op in.

Op het vlak van de nieuwigheden is de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen een van de essentiële realisaties. We merken eveneens de creatie en de opening op van cursusruimtes die bedoeld zijn voor het beheer van de VOIP-telefooncentrales, telewerk, buitenlandse werknemers, Sociaal Strafwetboek ... Reeds bestaande cursussen kregen soms ook belangrijke updates: Dispo, crisismaatregelen dat intussen Schorsing bedienden ingevolge werkgebrek is geworden, Ontwikkelcirkels, ... Ten slotte zijn er meerdere projecten die op stapel staan en binnenkort klaar moeten zijn: ontwikkeling van de medewerkers, betwiste zaken, verificatie, ...

Bij de overgang naar Office 2007 werd e-learning gebruikt voor de lokale coaches die hun collega's moeten begeleiden. Ze hebben een samengesteld opleidingsparcours (blended learning) kunnen volgen met klassieke opleidingen, een toegang tot drie e-learningcursussen en afstandscoaching (e-coaching). Dat parcours kwam tot stand in samenwerking met het OFO. Voor de gelegenheid werd er gebruik gemaakt van het e-learningplatform van het OFO, namelijk "OFO-Campus". In een tweede fase werden de e-learningcursussen die door Microsoft werden opgesteld voor de overgang naar Office 2007 beschikbaar gesteld voor alle medewerkers. Die cursussen zijn rechtstreeks toegankelijk vanuit het intranet van de RVA.

4.1.2.3 Opleidingen georganiseerd door het OFO

Buiten de door het NOC georganiseerde opleidingen, waarvan tot bijna 80 % wordt gegeven door interne lesgevers, krijgt het RVA-personeel de kans om opleidingen te volgen bij het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO). In de catalogus van de standaardopleidingen hebben de RVA-personeelsleden vooral opleidingen gevolgd die in direct verband staan met hun gesprekken in het kader van de ontwikkelcirkels: stressbeheersing, assertiviteit, omgaan met agressie en met intimidatie. De medewerkers kunnen ook een gecertificeerde opleiding volgen bij het OFO. De gecertificeerde opleidingen maken deel uit van de loopbaanuitbouw en worden geregeld door de reglementering inzake personeel. Na de gecertificeerde opleiding volgt een test waaruit blijkt of de deelnemer de competenties heeft verworven die overeenstemmen met de leerdoelstellingen. Slagen voor de certificatietest geeft recht op een premie voor competentieontwikkeling. In totaal hebben 700 personeelsleden van de RVA deelgenomen aan een gecertificeerde opleiding. De volgende tabel geeft de verdeling weer van de deelnemers per niveau:

Tabel 4.1.V

Niveau A	113
Niveau B	157
Niveau C	371
Niveau D	59

In 2012 bedroeg het gemiddelde slaagpercentage voor alle niveaus samen 85 %.

4.1.3

Kennismanagement: de continuïteit verzekeren

De dienst Kennismanagement zorgt ervoor dat geïntegreerde, betrouwbare, duidelijke en gemakkelijk toegankelijke informatie ter beschikking wordt gesteld. Ze organiseert ook de kennisdeling bij de RVA.

Om de opdrachten van de Rijksdienst correct en op tijd uit te voeren, moeten de medewerkers de noodzakelijke kennis hebben op het juiste moment. Bovendien zal binnen de 5 tot 10 jaar een groot aantal oudere werknemers vertrekken. Hun kennis en ervaring mag niet verloren gaan. Die essentiële en soms kritieke kennis bewaren en overbrengen is een uitdaging van formaat. En dus ontwikkelt de RVA op het vlak van kennismanagement een gestructureerde aanpak die nodig is om zijn doelstellingen te realiseren. Dit gebeurt door:

- de kennis ter beschikking te stellen in de elektronische bibliotheken RioDoc en RioLex;
- de kennis leesbaar en toegankelijk te maken;
- het verwerven en het verrijken van de kennis te begeleiden en te stimuleren;
- kennisdeling te ondersteunen en aan te moedigen;
- de kennisoverdracht te verzekeren.

De activiteiten inzake kennismanagement worden geïnitieerd en gecoördineerd door de dienst die dezelfde naam draagt. De kennis zelf wordt geproduceerd en gedocumenteerd door de verschillende directies, werkloosheidsbureaus en het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen.

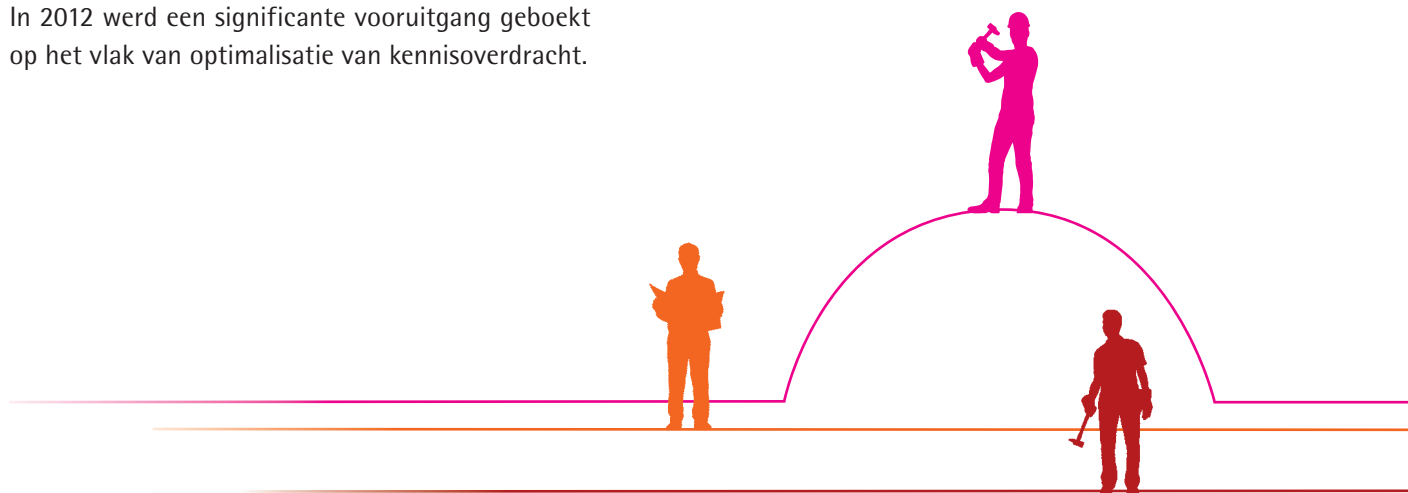
In 2012 werd een significante vooruitgang geboekt op het vlak van optimalisatie van kennisoverdracht.

4.1.3.1

De survivaalkits zijn beschikbaar

Om de kennisoverdracht tussen de senior- en junior-medewerkers te ondersteunen, heeft de directie Kennismanagement in 2011 werkgroepen gemobiliseerd om een aantal gemeenschappelijke functies in de WB's te documenteren. Zo werden elf survivaalkits voor de functie van chef en dossierbeheerder ontwikkeld onder de vorm van Wordtemplates en in 2012 geleidelijk ter beschikking gesteld in een applicatie die door ICT werd ontwikkeld. Dat werk zal begin 2013 voor alle medewerkers zichtbaar zijn. In 2012 werd ook een survivaalkit voor de facilitatoren toegevoegd aan de lijst. De 59 facilitatoren die nieuw werden aangenomen, hebben de kit kunnen ontdekken tijdens een speciale initiatiesessie die in september plaatsvond.

Die kits kunnen door een lokale medewerker worden vervolledigd/becommentarieerd met informatie en nuttige lokale ervaring die enkel het betrokken WB kan zien. Opleidingen voor het opstellen van lokale informatie werden het hele jaar door georganiseerd voor 261 medewerkers die werden gevraagd om die kits te vervolledigen met lokale informatie.



4.1.3.2

De kritieke functies: een probleem dat moet worden opgelost

Een van de essentiële opdrachten van kennismangement is om verlies van kennis en vooral van impliciete kennis te verhelpen. In vele functies is het zo dat medewerkers die vertrekken, van functie veranderen of een nieuwe affectatie krijgen heel hun kunnen en al hun kennis meenemen die nuttig zou kunnen zijn voor hun opvolger en dus voor de organisatie.

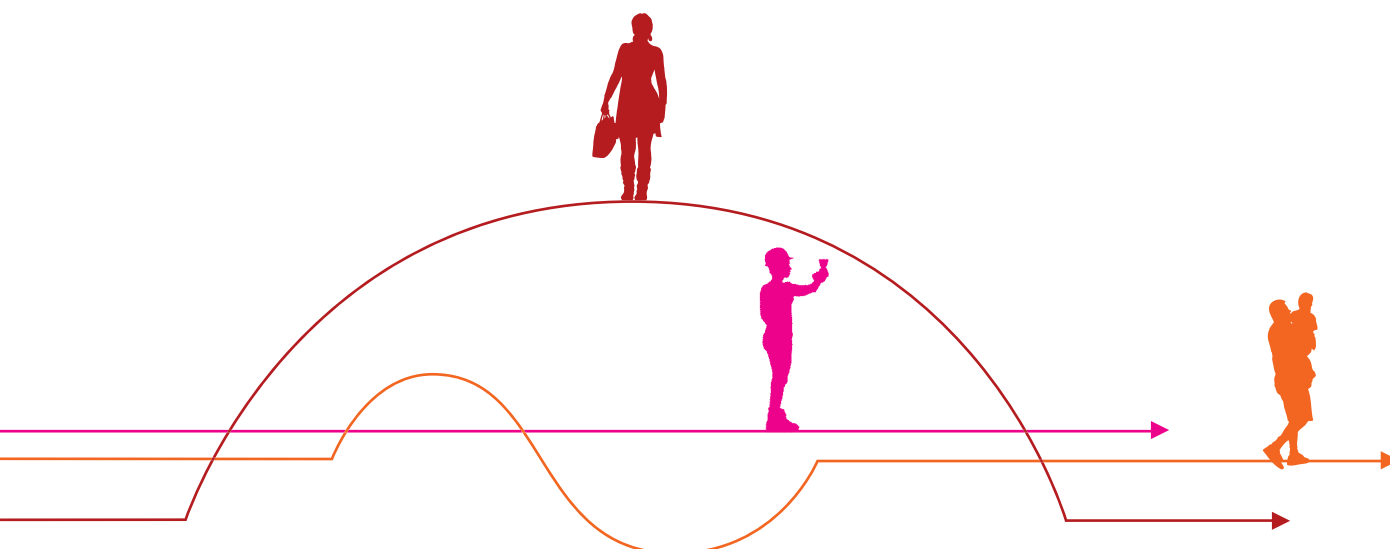
Om dat kennisverlies te vermijden, is de dienst Kennismanagement sinds april 2010 bezig met het opsporen van de kritieke functies op het hoofdbestuur. De betrokken directies werden verplicht om voorzorgsmaatregelen te nemen. Die bestaan er meestal in één of meerdere personen op te leiden en te coachen zodat ze de functies ook kunnen uitoefenen.

In 2012 werd deze oefening opnieuw gedaan en werden er nieuwe criteria toegevoegd om de analyse aan te scherpen. Eens de resultaten geanalyseerd waren, moesten de verantwoordelijken van de betrokken directies een plan voorstellen met een aanpak voor hun kritieke functies.

4.1.3.3

De pensioencampagne

In oktober 2012 heeft de dienst Kennismanagement de pensioencampagne gelanceerd. De doelstelling van het project is om de directe chefs te herinneren aan de toekomstige pensionering van een van hun medewerkers en de kennisoverdracht te verzekeren.



4.1.3.4

De elektronische bibliotheken

Bij de RVA kan er niet worden gesproken over kennismanagement zonder RioDoc en RioLex te vermelden, de twee elektronische bibliotheken die door de dienst Kennismanagement worden beheerd en die worden gevoed door de bevoegde directies, de werkloosheidsbureaus en het FSO.

RioDoc bevat alle informatie met betrekking tot de basisopdrachten (werkloosheidsreglementering, loopbaanonderbreking/tijdscrediet en activeringsmaatregelen) en alle documenten in verband met de ondersteuningsopdrachten (organisatieontwikkeling, informaticaomgeving en informatieveiligheid, opleiding, werkomgeving, communicatie, financieel beheer ...). RioLex, de tweede elektronische bibliotheek, verzamelt wetteksten en commentaren op de werkloosheidsreglementering, de wetgeving inzake PWA, dienstencheques, loopbaanonderbreking/tijdscrediet, activering en andere wetteksten die relevant zijn voor de RVA.

Die twee tools vormen belangrijke bronnen van informatie en zijn intern bereikbaar via het intranet van de Rijksdienst en extern (voor de partners van de RVA) via www.rvatech.be. Dat betekent dus dat ze door de medewerkers van de Rijksdienst kunnen worden geraadpleegd, maar ook door de partners die een toegangsrecht hebben gevraagd en gekregen.

4.1.4

Interne en externe communicatie

“De directie Communicatie verspreidt binnen en buiten de instelling een duidelijk en positief beeld van de opdrachten, de resultaten en de evoluties van de RVA.”

De RVA is volledig autonoom op het vlak van communicatie: zijn directie Interne en externe communicatie telt vijf complementaire diensten met verschillende opdrachten die gaan van het ontwerp tot het drukken via het web en de grafische vormgeving. Een dienst die Signa-Expo heet, levert logistieke steun bij de organisatie van evenementen (jobbeurzen, interne evenementen) en verzekert de bijwerking van alle signalisatie van de gebouwen van de RVA.

4.1.4.1

De externe communicatie in 2012

De externe communicatie van de RVA verloopt via verschillende kanalen: de website, persberichten, contacten via de jobbeurzen en brochures. Bovendien organiseert de directie Communicatie jaarlijks tevredenheidsenquêtes bij de klanten van de Rijksdienst.

4.1.4.1.1

De website

In december 2011 werd de website volledig herschikt om zo de aandacht te vestigen op de beslissingen die de regering heeft genomen en die de rechten en plichten van de sociaal verzekerden beïnvloeden. In 2012 zijn meerdere grote reglementaire wijzigingen in werking getreden, wat het nut van die herschikking bewijst. De bezoekers die de aanpassingen op het vlak van loopbaanonderbreking en tijdscrediet, dienstencheques of degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen willen kennen, moeten niet verder zoeken dan de homepage: elk van die materies is duidelijk aangegeven met een icoon in het midden van de homepage. Het is niet meer nodig de hele website te doorlopen: met één simpele klik komt de gebruiker bij alle relevante informatie (brochures, Koninklijke Besluiten, infobladen ...).

De resultaten van de laatste onlinetevredenheidsenquête tonen aan dat de weinige aanpassingen niet voor niets zijn geweest: de algemene tevredenheidsgraad – die al hoog was in 2010 (74,1 %) – bereikt dit jaar 76,8 %. 81,8 % (tegenover 79,2 % in 2010) van de bezoekers geeft aan de gezochte informatie gemakkelijk te hebben gevonden. Dezelfde vaststelling in verband met de duidelijkheid van de informatie, aangezien we van 84,4 % in 2010 naar 85,3 % zijn gegaan in 2012.

We stellen eveneens vast dat 2012 een recordjaar is voor het aantal bezoekers van de website: gemiddeld 9 092 dagelijkse bezoekers in 2012 tegen 8 160 in 2011 of 7 919 in 2010.

4.1.4.1.2

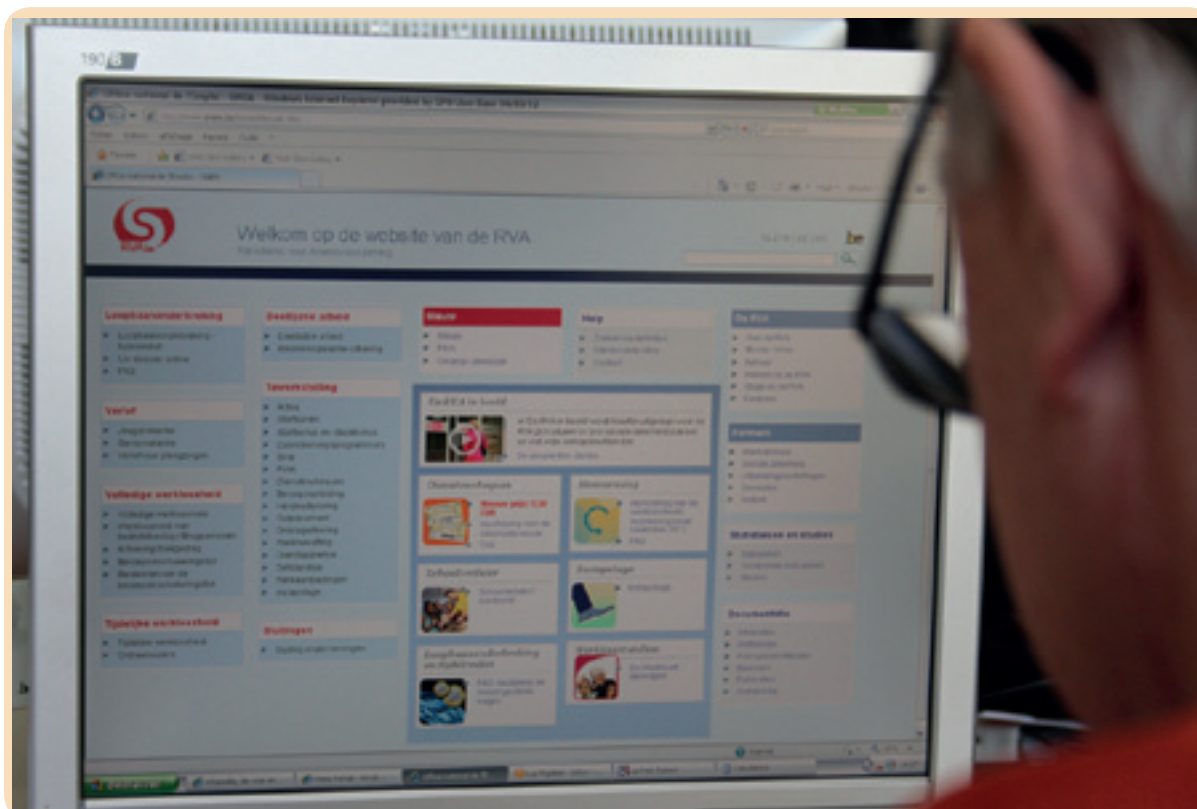
Informatiecampagne over de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen

De RVA heeft er alles aan gedaan om de nieuwe bepalingen in verband met de degressiviteit te communiceren (grafische vormgeving, drukkerij, website ...). Zo werd een specifieke rubriek toegevoegd met alle nuttige informatie omtrent die nieuwe reglementering en die rubriek werd in de kijker gezet op de homepage van de website van de Rijksdienst.

In die rubriek vinden de bezoekers de volgende informatie:

- het infoblad "Hervorming van de werkloosheidsverzekering vanaf november 2012";
- een folder ("Focus op de hervorming van de werkloosheidsverzekering vanaf november 2012") alsook een meer gedetailleerde brochure ("Hervorming van de werkloosheidsverzekering vanaf november 2012") in PDF-formaat. Papieren versies kunnen via de site worden besteld of zijn beschikbaar bij het onthaal van de werkloosheidsbureaus en de uitbetalingsinstellingen;
- een rubriek FAQ waarin de meest gestelde vragen worden beantwoord;
- de wettekst van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering (art. 110 tot 119).

In het kader van grootschalige communicatiecampagnes heeft de RVA in 2012 beslist om zijn gewoonlijke informatiedragers (brochures, infobladen) aan te vullen met FAQ (lijsten met de meest gestelde vragen over een bepaald thema en de antwoorden op die vragen). Dat systeem van vraag en antwoord zorgt ervoor dat de informatie sneller en gemakkelijker wordt gevonden. Het systeem maakt het ook mogelijk om de stroom van telefoontjes bij de diensten van de Rijksdienst te verminderen.





4.1.4.1.3

Perscontacten en -berichten

166

De RVA communiceert zijn statistieken aan meer dan 250 journalisten en arbeidsmarktspecialisten via:

- een maandelijks persbericht met de cijfers van de uitkeringsgerechtigde volledig werklozen;
- een driemaandelijks, uitgebreid persbericht onder de noemer "trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt".

In functie van de actualiteit komen daar nog andere mededelingen bij. Zo heeft de RVA dit jaar in totaal niet minder dan 19 persberichten verspreid op nationaal vlak.

De cel Communicatie heeft 233 oproepen van journalisten ontvangen en behandeld, vooral vragen inzake de werkloosheidsreglementering in het algemeen of de strijd tegen fraude.

4.1.4.1.4

Telefonische tevredenheidsenquête

In uitvoering van de verbintenis artikel 65 van de bestuursovereenkomst houdt de RVA jaarlijks een tevredenheidsenquête bij zijn klanten. In de oneven jaren komt het onthaal van de bezoekers in de werkloosheidsbureaus aan bod (Consulto). In de even jaren, zoals 2012, beoogt de enquête het volgende publiek:

- diegenen die telefonisch contact hebben gehad met een dienst van de RVA (werkloosheidsbureaus, hoofdbestuur en Fonds voor Sluiting van Ondernemingen);
- de werkgevers en de sociaal secretariaten die tijdelijke werkloosheid hebben betekend;
- de werknemers in loopbaanonderbreking of tijdskrediet;
- de bezoekers van de website www.rva.be.

Die telefonische enquête werd "Consulto+" gedoopt. Ze wordt in de maanden september, oktober, november en december via de telefoon uitgevoerd.

- **Het telefonisch onthaal op een dienst van de RVA**
1 700 personen werden ondervraagd. 82,3 % van de personen die werden bevraagd omtrent het telefonisch onthaal op een dienst van de RVA (hoofdbestuur, werkloosheidsbureaus) zei tevreden of zeer tevreden te zijn. In 2012 heeft de RVA geïnvesteerd in een Voice over IP-systeem waarvan de implementering geleidelijk gebeurt. Sommige bureaus beschikken dus over een voicemail met IVR-keuze en andere over telefonisten. De scores inzake de algemene tevredenheid van het 1^{ste} onthaal verschillen naargelang men eerst een voicemail te horen kreeg of een telefonist: 75,6 % voor de voicemail tegen 94 % voor het onthaalpersoneel. 90 % van de respondenten meent een duidelijk antwoord te hebben gekregen op hun vraag/vragen. De uitstekende resultaten van de vorige enquêtes in verband met het telefonisch onthaal bij het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen worden bevestigd. Voor 97 % van de ondervraagde personen is het callcenter van het Fonds immers gemakkelijk te bereiken. 100 % van de respondenten waardeert de vriendelijkheid en de hulpvaardigheid van het personeel en 97 % bevestigt een duidelijk antwoord te hebben gekregen op zijn vragen.

- **De werkgevers die tijdelijke werkloosheid communiceren**

Voor de enquête Consulto+ werden in totaal 200 interviews afgenomen: 150 ondernemingen en 50 sociaal secretariaten. In 2012 is de algemene tevredenheidsgraad van de werkgevers en de sociaal secretariaten nog zeer hoog met een gemiddelde van 85,3 % (84,1 % in 2010).

De algemene tevredenheid in verband met de procedure voor de betekening van tijdelijke werkloosheid via internet blijft ook hoog rekening houdend met de nieuwe verplichtingen die aan de werkgevers zijn opgelegd (81,12 %).

- **De loopbaanonderbrekers of werknemers met tijdskrediet**

200 personen werden telefonisch ondervraagd over hun loopbaanonderbreking of tijdskrediet.

De algemene tevredenheid blijft zeer hoog in 2012: 94,9 % (tegen 95,9 % in 2010).

De tevredenheid van de ondervraagde klanten gaat over verschillende criteria: de kwaliteit van de procedures, de contacten met het personeel van de Rijksdienst, de behandelings- en betalings-termijnen.

Ook hier is de website van de RVA de favoriete bron van de klanten in loopbaanonderbreking aangezien 50,9 % van de ondervraagde personen op de website informatie gaat zoeken.

4.1.4.2

Interne communicatie

In verband met de interne communicatie is de rol van de directie Communicatie het ondersteunen van de andere directies en het management in de informatieoverdracht naar verschillende doelpublieken.

4.1.4.2.1

De communicatiedragers

Die informatieoverdracht wordt voornamelijk verzekerd door drie officiële communicatiekanalen:

- Kiosk, een onlinekrant op de homepage van het intranet (toegankelijk via meer dan 4 000 werkposten);
- Dixit Magazine, een papieren magazine voor het voltallig personeel (ongeveer 5 000 exemplaren);
- Dixit Kader, een elektronische nieuwsbrief voor het kaderpersoneel (ongeveer 950 lezers).

Die dragers worden regelmatig geëvalueerd, gemoderniseerd en vernieuwd. In 2012 zijn ze echter, in tegenstelling tot de drie vorige jaren, weinig veranderd. Twee veranderingen die nochtans belangrijk zijn:

- met het oog op het voortdurend verminderen van het papierverbruik is Dixit Kader sinds mei 2012 een elektronische nieuwsbrief geworden die via e-mail wordt aangekondigd en die beschikbaar is in de elektronische bibliotheek RioDoc;
- sinds december 2012 hebben de medewerkers toegang tot Kiosk en Communit (HR-informatiesite en RVA-opleidingen) via elke externe computer die niet in het netwerk van de Rijksdienst zit, van bij hen thuis bijvoorbeeld, dankzij de website www.rvatech.be.

4.1.4.2.2

Grote communicatieacties

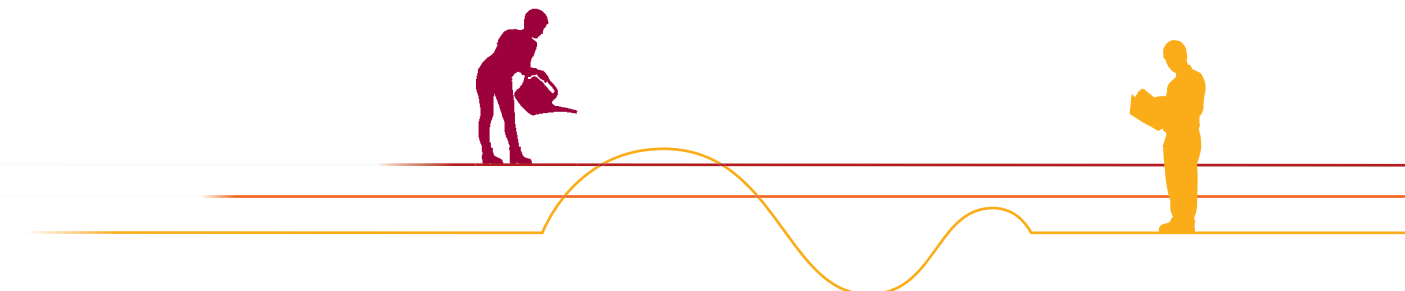
De directie Communicatie gebruikt haar expertise bij projectgroepen en andere directies in de uitwerking en de verwezenlijking van communicatieplannen van verschillende omvang. In 2012 merken we twee omvangrijke communicatieplannen op:

- Van januari tot juli 2012 werden alle mogelijke middelen gebruikt om de Visie 2020 van de RVA te promoten: publicatie van artikels op Kiosk, korte filmpjes die intern werden gerealiseerd, het uitdelen van brochures en het organiseren van interactieve vergaderingen in de werkloosheidsbureaus en op het hoofdbestuur.
- De directie heeft eveneens meegewerkt aan de organisatie en de promotie van de studiedag 2012 voor de kaderleden van de Rijksdienst.

Tabel 4.1.VI

Belangrijkste cijfers communicatie

Gemiddeld aantal bezoekers van de website per dag	9 092
Aantal persberichten	19
Aantal artikels over de RVA	1504
Aantal dagen waarop de RVA in de pers verscheen	285
Aantal oproepen van journalisten	233
Aantal actualiteitsartikels op het intranet	491
Aantal films gemaakt door de directie Communicatie	18
Aantal A4-pagina's in offset	43 144 334
Aantal fotokopieën in reprografie	6 166 787
Aantal deelnames aan jobbeurzen	55



4.1.5 *Dienst Organisatieontwikkeling*

Bij de RVA staat de dienst Organisatieontwikkeling 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. Deze dienst biedt ook methodologische ondersteuning bij de invoering van nieuwe managementtechnieken en beheersinstrumenten.

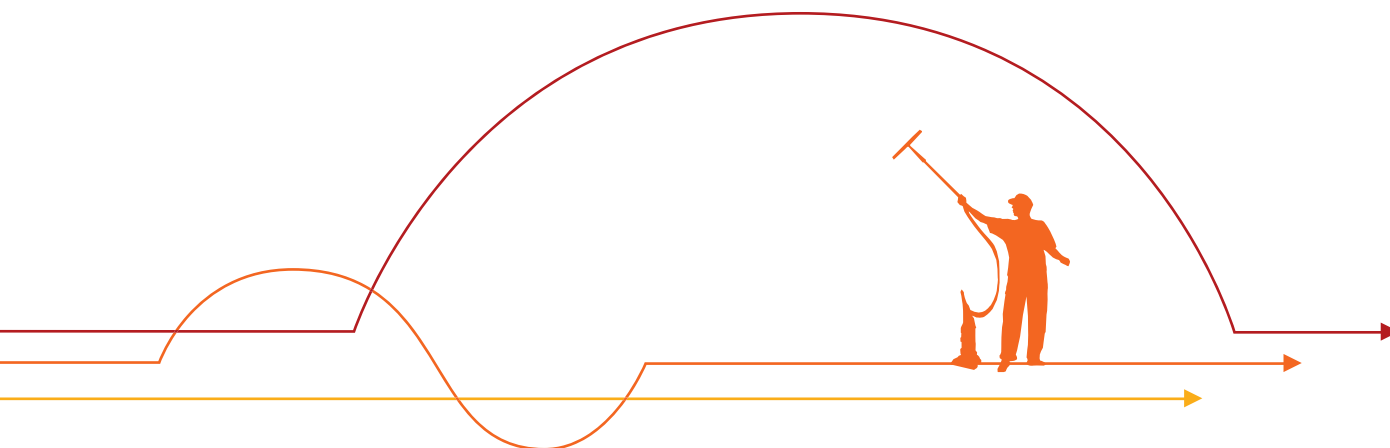
Op 27 en 28 november hadden de studiedagen voor het kaderpersoneel van de RVA plaats. Het onderwerp dit jaar was "de RVA-visie 2020". De zowat 700 medewerkers die deelnamen aan de studiedagen, konden lezingen bijwonen, stands met goede praktijken bezoeken en deelnemen aan workshops.

In juni ging de RVA benchmarken bij het Federaal agentschap voor de Voedselveiligheid en dit in het kader van Lean Management.

Als gevolg daarvan werden in oktober pilootprojecten opgestart rond Lean Management in de kantoren van Bergen en Charleroi. Deze pilootprojecten duurden ongeveer 6 weken en werden in november geëvalueerd.

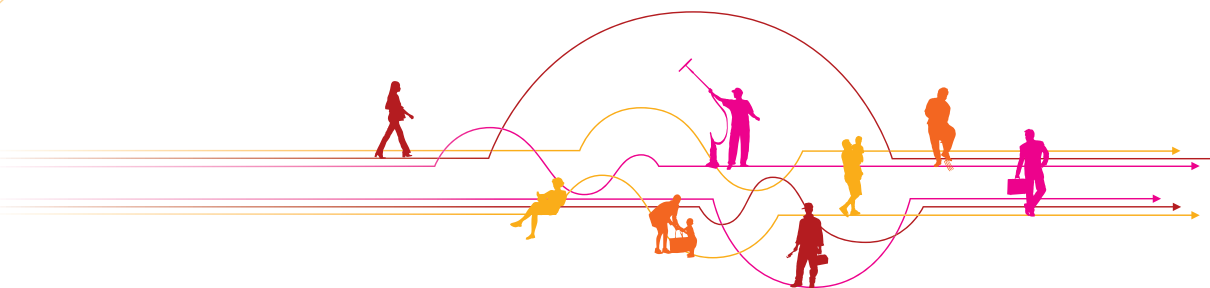
Het doel van Lean Management is de processen van een organisatie te analyseren en bepaalde verspillingen, die de doeltreffendheid in de weg staan, weg te werken. Om de inefficiënties weg te kunnen werken, wordt een beroep gedaan op de medewerkers (bottom-up ideeënverzameling, collectieve brainstormings, inspraak, informatiedeling, ...).

De RVA hanteert het EFQM-model als globaal kader voor kwaliteitsmanagement en als instrument om de strategie te bepalen. Van juni 2011 tot februari 2012 hebben alle kaderleden en diensthoofden een opleiding van een halve dag EFQM gekregen. Alle WB's en bijna alle directies hebben in de periode januari - maart 2012 een lokale auto-evaluatie uitgevoerd en verbeteracties opgezet. DOO heeft voor de thema's met de laagste scores beslist om workshops te organiseren. De eerste workshop in september ging over "objectieve personeelsverdeling".



4.2

Financieel beheer



4.2.1 *Inleiding*

170

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 geld van de RSZ. De instelling betaalt voorschotten aan de uitbetalingsinstellingen, voorschotfacturen aan de uitgiftemaatschappij van dienstencheques, loopbaanonderbrekingsuitkeringen rechtstreeks aan de begunstigden, maar ook haar facturen, weddes aan haar personeel ...

Alle ontvangsten en uitgaven in verband met de werking en de opdrachten van de RVA worden in de boekhouding geregistreerd. De kostprijsboekhouding verwerkt alle geregistreeerde informatie tot relevante beleidsinformatie. Daarnaast voert de directie financiële en boekhoudkundige controles uit in de uitbetalingsinstellingen en de PWA's.

In 2011 werd het startsein gegeven voor structurele hervormingen van de boekhoudkundige registratiesystemen van de RVA. Dat meerjarenplan omvat het aankoopcircuit, de kostprijsboekhouding en het centraal boekhoudsysteem. Na de voorbereidende studie in 2011 werd in het jaar 2012 begonnen met de omzetting van de oude naar de nieuwe rekeningen en het opmaken van de nieuwe documenten, waaronder de resultatenrekening, de uitvoeringsrekening van de begroting en het boekhoudplan.



Er wordt gewerkt aan een nieuw boekhoudplan dat in voege treedt op 1 januari 2014. Al die aanpassingen gebeuren momenteel via het Microsoft Office-pakket en worden gebruikt om de huidige gegevens geleverd door de huidige boekhoudtoepassing in "On Command" om te zetten naar de nieuwe rekeningen in afwachting van een nieuw boekhoudprogramma.

Het strategisch project "Rekening-courant" dat in staat voor de automatisering van de boekhoudkundige verwerking van de voorschotten die de RVA betaalt aan de uitbetalingsinstellingen en de betalingen die die instellingen verrichten met die middelen, werd in het jaar 2012 hoofdzakelijk gerealiseerd. Het sluitstuk van dit project, bestaande uit het vervangen van de papieren bewijsstukken door elektronische documenten met dezelfde bewijskracht, dient nog behandeld te worden. De automatisering van de "REKENING-COURANT" leidt tot een aanzienlijke winst in tijd, papier en plaats. Daarnaast garandeert het systeem betere rapporteringsmogelijkheden afgestemd op de reële informatiebehoeften.

In 2012 werd ook gestart met het informatiseren van het risicobeheer door het gestructureerd uittekenen van de processen over de diensten heen, waarbij de risico's worden gedetecteerd waaraan indicatoren worden gekoppeld. Die worden op hun beurt vertaald in eenvoudige, duidelijke knipperlichten. Elke dienst zou over een eigen cockpit moeten beschikken om proactief te kunnen optreden bij eventuele problemen.

Dit is een project dat ook in 2013 wordt voortgezet.

4.2.2 Opdrachtenbegroting

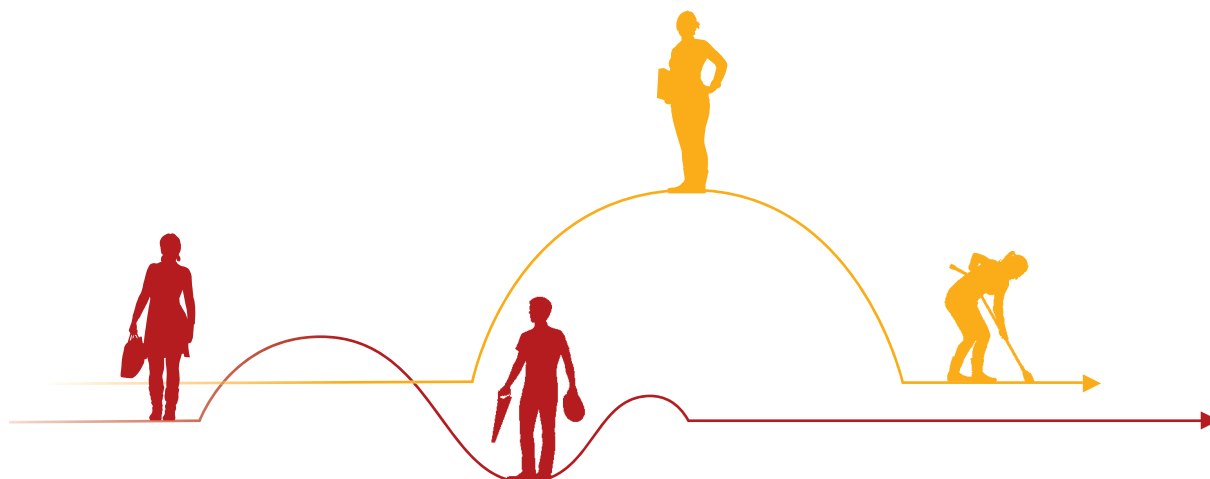
4.2.2.1 Uitgaven

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.I zijn opgesomd (dienstenscheques, administratiekosten voor uitbetalingsinstellingen, betaald educatief verlof e.a.).

Onderstaande evolutietabel werd opgesteld op basis van de definitieve gegevens van 2011 en de voorlopige gegevens afgesloten per 31 december 2012.

Tabel 4.2.I
Opdrachtenbegroting (uitgaven)

Sociale prestaties	2011		2012	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Werkloosheidsuitkeringen	7 350,72	62,60	7 416,16	62,30
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag	1 653,21	14,08	1 626,05	13,66
Loopbaanonderbreking en tijdkrediet	814,14	6,93	832,88	7,00
Subtotaal Sociale prestaties	9 818,07	83,61	9 875,09	82,95
Buurtdienstencheques	1 431,91	12,19	1 607,24	13,50
Administratiekosten UI	219,08	1,87	206,41	1,73
Betaald educatief verlof	83,87	0,71	79,14	0,66
Tewerkstellingsopdrachten	58,06	0,49	36,74	0,31
Administratiekosten Dispo	22,16	0,19	24,68	0,21
Outplacement	41,93	0,36	16,89	0,14
Financiering jaarlijkse vakantie	50,60	0,43	35,64	0,30
PWA	4,59	0,04	4,40	0,04
Diverse uitgaven	12,77	0,11	18,38	0,15
Totaal uitgaven	11 743,04	100,00	11 904,61	100,00



Werkloosheidsuitkeringen

Deze begrotingsrubriek bevat uitkeringen aan volledig en tijdelijk werklozen, activeringsuitkeringen, opvanguitkeringen aan onthaalmoeders, seniorvakanatievergoedingen en jeugdvakantievergoedingen, ...

De RVA kende in het jaar 2012 voor 7 416,16 miljoen EUR voorschotten toe aan de vier uitbetalingsinstellingen om de werkloosheidsuitkeringen te betalen.

Er dient opgemerkt dat het bedrag opgenomen in de tabel 4.2.I de voorschotten betreft van december 2011 tot en met november 2012, dit omwille van begrotingstechnische redenen.

De werkloosheidsbureaus van de RVA controleren de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen. De gecontroleerde of goedgekeurde uitgaven 2012 zullen gekend zijn in 2013.

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag

In het geval van de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag ontvangt de rechthebbende van de RVA een aanvullende vergoeding betaald door de werkgever. Enkel het eerste deel is opgenomen in de opdrachtenbegroting van de RVA.

In 2012 konden de uitbetalingsinstellingen beschikken over 1 626,05 miljoen EUR voorschotten voor de betaling van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag.

Het definitieve goedgekeurde bedrag van die uitkeringen zal gekend zijn in 2013 na controle door de werkloosheidsbureaus.

Loopbaanonderbreking en tijdskrediet

De uitgaven inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet bedragen 832,88 miljoen EUR in 2012. 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 in loopbaanonderbreking en tijdskrediet (van 431,97 miljoen EUR in 2003 naar 832,88 miljoen EUR in 2012).

Dienstencheques

Het "stelsel van dienstencheques", ingevoerd door de wet van 20 juli 2001, is effectief van start gegaan in 2003. De uitgaven voor de dienstencheques blijven groeien. Het is in minder dan tien jaar tijd de op twee na grootste uitgavenpost van de RVA geworden. In 2012 gaf de RVA 1 607,24 miljoen EUR uit aan die inschakelingsmaatregel.

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.

De gegevens opgenomen in tabel 4.2.I bevatten voor het jaar 2011 de afrekening van 2009 en voor het jaar 2012 de afrekening van 2010.

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

	2011		2012	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Ontvangsten globaal financieel beheer				
Werkloosheid	8 963,22	74,50	9 217,85	75,62
Werkloosheid met bedrijfstoelage	1 652,89	13,74	1 625,60	13,34
Loopbaanonderbreking-tijdscrediet	836,09	6,95	835,40	6,85
Subtotaal ontvangsten globaal financieel beheer	11 452,20	95,19	11 678,85	95,81
Eigen ontvangsten				
<i>Specifieke sociale bijdragen</i>				
FSO- financiering tijdelijke werkloosheid	249,05	2,07	229,41	1,88
RSZ- financiering outplacement	52,53	0,44	30,10	0,25
RSZ- financiering educatief verlof	46,25	0,38	46,88	0,38
RSZ- financiering startbaanovereenkomsten	26,05	0,22	7,50	0,06
RSZ- financiering start- en stagebonus	20,99	0,17	0,50	0,00
RJV- financiering jaarlijkse vakantie	1,83	0,02	—	—
Bijzondere bijdrage hoge inkomens	0,18	0,00	0,28	0,00
Subtotaal specifieke sociale bijdragen	396,88	3,30	314,67	2,58
<i>Tussentkomsten</i>				
Toewijzingsfonds educatief verlof	29,44	0,24	51,61	0,42
Toewijzingsfonds sociale economie	13,65	0,11	—	—
Toewijzingsfonds startbaanovereenkomsten	4,72	0,04	4,72	0,04
Toewijzingsfonds dienstencheques	4,40	0,04	3,89	0,03
Uitgiftemaatschappij PWA	11,04	0,09	11,58	0,10
Subtotaal tussentkomsten	63,25	0,53	71,80	0,59
<i>Diverse ontvangsten</i>				
Terugvordering sociale prestaties	108,30	0,90	115,10	0,94
Andere diverse ontvangsten	10,14	0,08	8,53	0,07
Subtotaal diverse ontvangsten	118,44	0,98	123,63	1,01
Totaal ontvangsten	12 030,77	100,00	12 188,96	100,00

De uitgaven van de takken Werkloosheid, Werkloosheid met bedrijfstoelage en Loopbaanonderbreking-tijdscrediet worden hoofdzakelijk gefinancierd door het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid via de RSZ. De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2012 11 678,85 miljoen EUR tegen 11 452,20 miljoen EUR in 2011, of een toename met 226,65 miljoen EUR of +1,98 %.

De eigen ontvangsten van de RVA zijn gedaald met 68,47 miljoen EUR tegen 2011, en bevatten specifieke sociale bijdragen, tussentkomsten en diverse ontvangsten.

4.2.3 Beheersbegroting

4.2.3.1 Uitgaven

Tabel 4.2.III
Beheersbegroting uitgaven
(in duizend EUR)

	2011	2012	Absoluut	Vershil In %
1. Beheerskosten RVA	245 890 (85,87 %)	249 103 (85,20 %)	+ 3 213	+ 1,31 %
2. Werkingskosten PWA	28 798 (10,06 %)	32 739 (11,20 %)	+ 3 941	+ 13,68 %
3. Werkingskosten RVA-PWA	45 (0,02 %)	344 (0,12 %)	+ 299	+ 664,44 %
4. Overdracht van reserves PWA	5 566 (1,94 %)	4 092 (1,40 %)	- 1 474	- 26,48 %
5. Diverse uitgaven	6 052 (2,11 %)	6 084 (2,08 %)	+ 32	+ 0,53 %
Totaal uitgaven	286 351 100 %	292 362 100 %	+ 6 011	+ 2,10 %

De "beheerskosten RVA" stegen in 2012 met 3 213 duizend EUR (245 890 duizend EUR in 2011 tegen 249 103 duizend EUR in 2012), wat zich grotendeels situeerde binnen de personeelsuitgaven.

De toename van de personeelskosten in 2012 ten opzichte van het jaar 2011 met 5 667 duizend EUR werd beïnvloed door:

- de indexaanpassing in de maand maart 2012. Het effect van die verhoging bedraagt +2,5 % t.o.v. de uitgaven 2011;
- de evolutie van het personeelsbestand in 2012, een daling van het gemiddeld budgettair aantal personeelsleden met 78 eenheden;
- het effect van de verhogingen ingevolge anciënniteit en bevorderingen;
- de uitbetaling van de competentiepremies en belangrijke achterstallen inzake competentiepremies;
- de verhoging van het percentage voor patronale pensioenlasten van 31,5 % in het jaar 2011 naar 34,5 % in 2012.

Samengevat bedroegen in 2012 de personeelskosten 85,8 % van de totale werkingsuitgaven, de verbruikskosten (informatisering inbegrepen) 13,4 % en de kosten voor vermogensgoederen (informatisering inbegrepen) 0,8 %.

De "werkingskosten PWA" omvatten de personeelskosten en verbruikskosten van het contingent PWA-contractuelen. De belangrijke stijging in 2012 is te wijten aan het feit dat de PWA-beambten met terugwerkende kracht geherintegreerd werden in de weddeschaal BA met behoud van geldelijke anciënniteit (regularisatie Raad van State). 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 de reserves PWA" bevat de opbrengst van de facturatie van de personeelskosten van de gedetacheerde PWA-personeelsleden, die werden ingeschakeld in de erkende ondernemingen "dienstencheques".

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)

	2011	2012	Absoluut	Vershil In %
1. Ontvangsten globaal beheer	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)	+ 0	-
2. Specifieke sociale bijdragen	5 566 (12,98 %)	4 092 (10,58 %)	- 1 474	- 26,48 %
3. Tussenkomen	19 810 (46,21 %)	19 810 (51,21 %)	+ 0	+ 0,00 %
4. Diverse ontvangsten	17 492 (40,81 %)	14 779 (38,21 %)	- 2 713	- 15,51 %
Totaal ontvangsten	42 868 100 %	38 681 100 %	- 4 187	- 9,77 %

De "ontvangsten globaal beheer-beheersbegroting" zijn nihil in het jaar 2012.

Tot en met 2008 werd de RVA-beheersbegroting in evenwicht opgesteld. Vanaf 2009 mag de RSZ-financiering van de behoeften enkel nog worden opgenomen in de opdrachtenbegroting. Bijgevolg wordt de RVA-beheersbegroting vanaf 2009 in onevenwicht opgesteld.

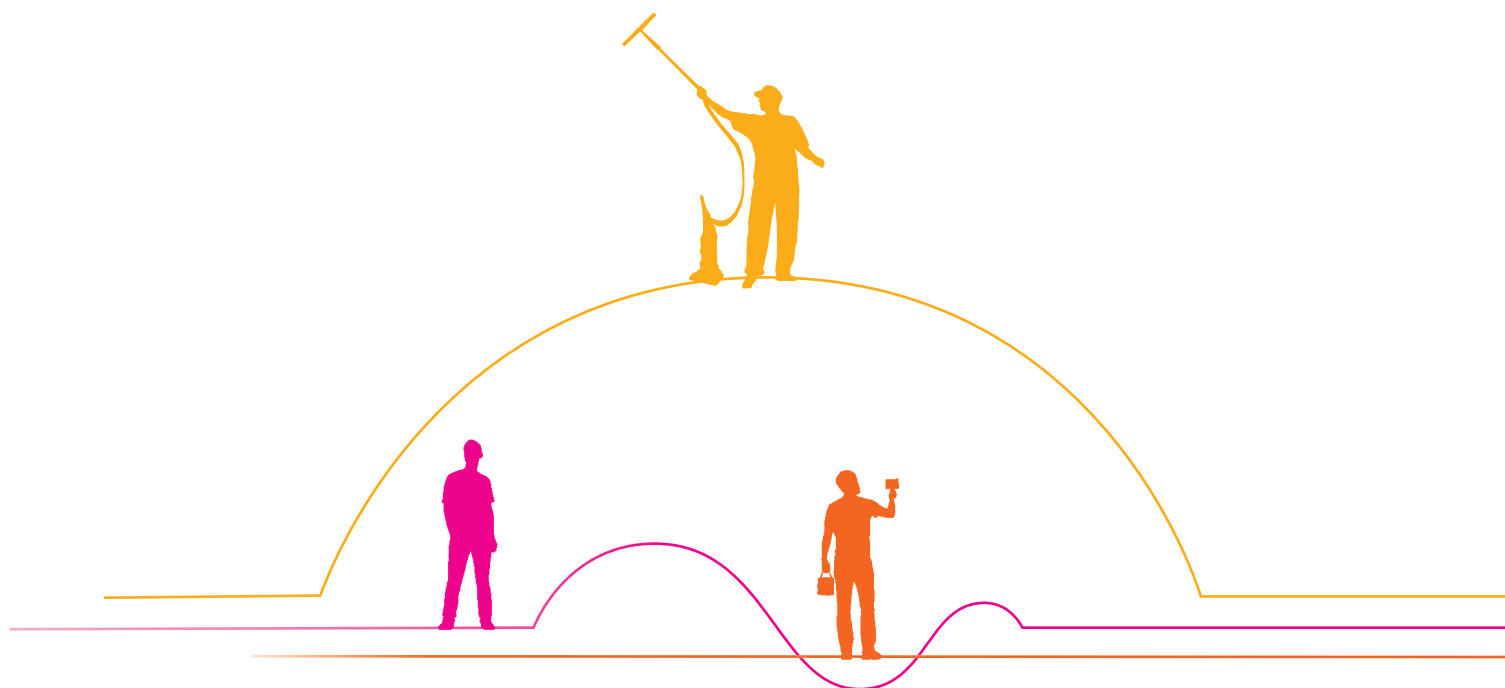
personeelskosten van de gedetacheerde PWA-personeelsleden, die werden ingeschakeld in de erkende dienstencheque-ondernemingen. De opbrengst van de facturatie binnen de beheersbegroting wordt overgedragen naar het globaal beheer.

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.

176

De specifieke sociale bijdragen omvatten de ontvangsten voor de overgedragen reserves PWA. Het betreft hier de opbrengst van de facturatie van de



4.2.4 De activiteiten van de Financiële diensten in 2012

4.2.4.1 Inspectie van de boekhouding van mee- werkende 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. In 2012 voerde de RVA 589 controles uit op die boekhouding:

- 472 controles op de juistheid van de aanrekening van de voorschotten van de RVA;
- 117 controles op de overeenstemming tussen de boekhouding van de RVA en die van de uitbetalingsinstellingen.

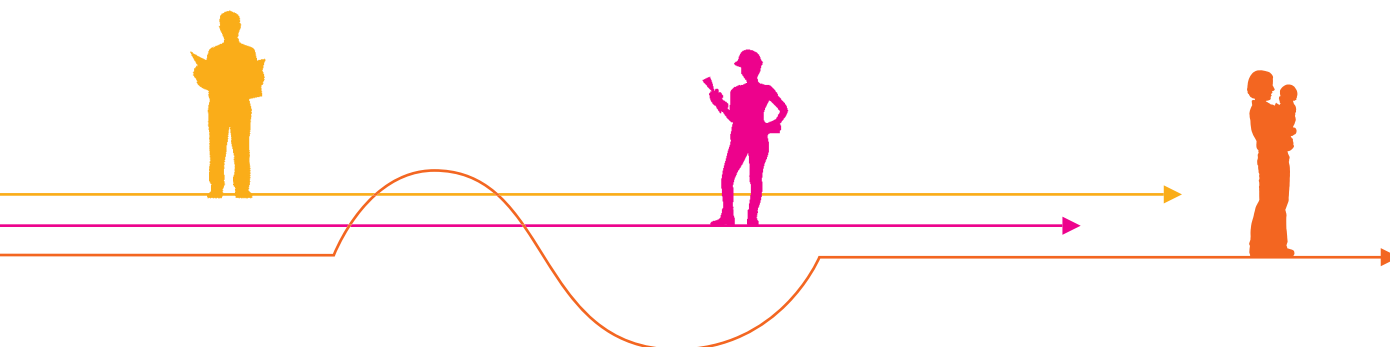
In de beheersboekhouding van de uitbetalingsinstellingen staan de kosten en de opbrengsten in verband met de werking. In 2012 zijn op die boekhouding 162 controles uitgevoerd:

- 108 controles naar de juistheid van de aanrekeningen;
- 54 controles naar de tenlastelegging van de interestenprovisie van de dubieuze debiteuren.

Ook de boekhouding van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen (PWA) wordt 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 2009-2010 voldeed 95,34 % van alle PWA's volgens de recentste cijfers aan die verplichting. Het totaal aan uitgaven voor opleidingen bedroeg 1,0 miljoen 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 pre-controles tonen aan waar het noodzakelijk is voor de Inspectie boekhouding om uitgebreidere controles op een aantal PWA's uit te voeren.

De reglementering betreffende de regeringsbeslissing tot afroeping van een deel van de reserves van de PWA's in 2011 voorzag in een beroepsprocedure. Zo besteedde de dienst in 2012 veel tijd aan de behandeling van de bezwaarschriften die door meerdere PWA's werden ingediend.



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 liquiditeitsmarge van de uitbetalingsinstellingen mag 0,3 % van de jaaruitgaven of het equivalent van een daguitkering niet overschrijden.



4.2.4.3 *Thesauriebeheer*

In 2011 startte de RVA met een thesaurie van 135,3 miljoen EUR. Op 31 december 2012 waren de geldmiddelen gestegen tot 136,4 miljoen EUR.

Aangezien het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid de RVA financiert volgens zijn reële thesauriebehoefte, vergt dit een accuraat thesauriebeheer.

Voor iedere werkdag mogen de beschikbare tegoden op de BNPFortis-rekening van het globaal beheer niet hoger zijn dan 5 % van de maanduitgaven uit het uitgavenbudget 2012 sector sociale zekerheid.

Sinds 1997 consolideert de federale overheid op 31 december haar reserves aan liquide middelen om de omvang van de staatsschuld te beperken. Gelet op de geringe intrestopbrengsten werden geen reserves meer geplaatst op korte termijn bij de Nationale Bank van België. De RVA-tegoeden worden op de postrekeningen per 31 december 2012 geconsolideerd ten voordele van de schatkist voor een bedrag van 135,8 miljoen EUR.

Het thesauriebeheer gebeurt bij de dienst Financiën die instaat voor alle betalingen van de RVA en die variëren van kleinere betalingen (facturen, debetnota's, ...) tot de grote betalingen, zijnde de voorschotten van de sociale prestaties.

4.2.4.4 Kostprijscalculatie

De RVA maakt jaarlijks een kostprijscalculatie: daarin wordt de kostprijs van de verschillende basisopdrachten per kostenplaats berekend. Hoeveel kost bijvoorbeeld de volledige behandeling van een dossier Toelaatbaarheid? Wat is de kostprijs van een attest? ...

De RVA beschikt sinds 1995 over een kostprijscalculatie.

Resultaten voor het dienstjaar 2011 en vergelijking met 2010

Per kostenplaats zijn de werkingskosten 2011 als volgt opgesplitst (in dalende volgorde):

Tabel 4.2.V
Werkingskosten 2011 in duizenden EUR

Kostenplaats	Operationele kosten	Support-kosten	Full-cost 2011	%	Full-cost 2010	Vershil 2011 - 2010	%
Buitendiensten RVA	155 388,52	20 808,86	176 197,38	62,98	171 045,10	5 152,28	3,01
Hoofdbestuur RVA	41 004,31	29 081,67	70 085,98	25,05	64 239,67	5 846,31	9,10
PWA	28 309,27	/	28 309,27	10,12	27 341,06	968,21	3,54
FSO	5 153,81	/	5 153,81	1,84	5 004,96	148,85	2,97
Totaal	229 855,91	49 890,54	279 746,45	100,00	267 630,79	12 115,66	4,53

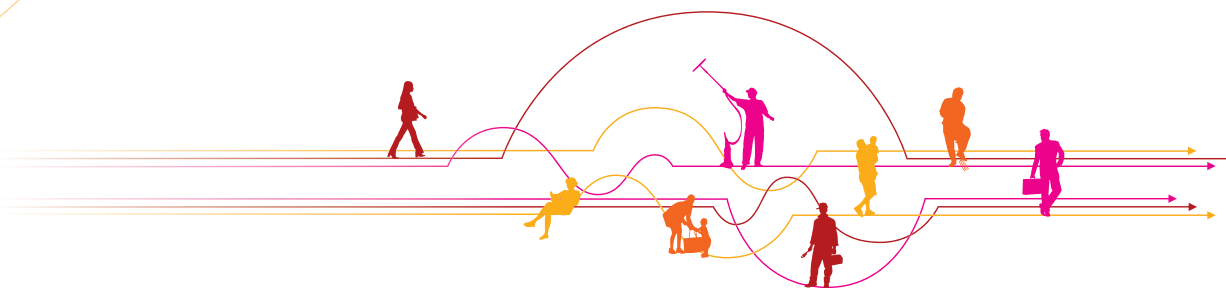
180

In 2011 stijgen de personeelskosten met 3,42 %, waarvan 2,68 % tengevolge van de indexaanpassing.

De meeruitgaven aan competentietoelagen (+ 0,74 %), anciënniteit en bevordering (+ 0,86 %), pensioenlasten (+ 1,96 %) worden grotendeels opgevangen door de impact van de vermindering van het personeelsbestand met 3,37 %. Die stijging van de personeelskosten gecombineerd met een stijging van de informaticakosten en de andere werkingskosten resulteert in een globale stijging van de werkingskosten met 4,53 %.

4.3

De Supportdiensten van de RVA



De Algemene Directie Support is één van de vier algemene directies van de RVA. De Algemene Directie bestaat uit de directies ICT, Werkprocessen, Werken en Materieel en de Taaldienst. De activiteiten van die directies zijn vrij uiteenlopend maar er zijn ook belangrijke raakpunten. Zo staan de directies in de eerste plaats ten dienste van de klanten, zowel intern als extern.

Ook de activiteiten van de dienst Informatieveiligheid zijn terug te vinden in dit hoofdstuk, hoewel deze dienst zich in het organogram van de RVA niet bij deze Algemene Directie bevindt maar rechtstreeks onder de bevoegdheid van de Administrateur-generaal van de RVA valt. Wegens de inhoudelijke raakvlakken werd er voor geopteerd om Informatieveiligheid in het jaarverslag in dit hoofdstuk onder te brengen.

4.3.1 Informatica: voortdurend in beweging

In 2012 stelde ook de directie ICT een visietekst op, waarin ze aangeeft waar ze de komende jaren naartoe wil evolueren. In 1 zin samengevat: *“De informatica van de RVA is een voorbeeld qua kwaliteit en flexibiliteit en dit geeft de RVA zowel intern als extern een positief imago.”*

4.3.1.1 Opdrachten

De directie ICT is een belangrijke logistieke dienst voor de RVA. De medewerkers van de directie helpen de RVA om zijn doelstellingen te bereiken door voortdurend de beste informaticaondersteuning aan te bieden. De directie maakt toepassingen, stelt ze ter beschikking van het personeel en onderhoudt ze. In die zin staat de directie ICT ten dienste van alle RVA-medewerkers maar ook van alle externe klanten die gebruik maken van haar diensten. De directie beheert verder de informatica-infrastructuur en volgt de technische evolutie ervan op. Ook technische ondersteuning van de gebruikers via een helpdesk behoort tot haar takenpakket.

4.3.1.2

De belangrijkste realisaties in 2012

De ICT-dienst van de RVA voorziet zowel het personeel als de klanten van de Rijksdienst van moderne en gebruiksvriendelijke informaticatoepassingen en -structuren. Daartoe voeren de medewerkers van de dienst functionele en technische analyses uit, verzorgen zij de programmatie op verschillende informaticaplatforms en testen ze uitgebreid nieuwe hardware en software alvorens ze in productie te stellen.

Dat 2012 op reglementair vlak een erg bewogen jaar was liet zich ook voelen in de ICT-dienst. Om de nieuwe wettelijke bepalingen (degressiviteit van de uitkeringen, activering van het zoekgedrag van werkzoekenden in beroepsinschakelingstijd, nieuwe bepalingen in de loopbaanonderbreking en het tijdskrediet, ...) te kunnen toepassen, moesten de programma's waarmee de RVA werkt, aangepast, aangevuld en geherprogrammeerd worden. Ook het geïnformatiseerde HR-beheer (HRIS) bij de RVA werd in 2012 uitgebreid, en een aantal boekhoudtoepassingen werd geïnformatiseerd.

Bij de programmatie en de uitrol van belangrijke e-governmenttoepassingen, zoals de eBox of de elektronische aanvraag voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet werd in 2012 een beroep gedaan op de expertise van de ICT-dienst.

De RVA telefoneert sinds vorig jaar grotendeels via VOIP (Voice Over Internet Protocol: telefonie via het informaticanetwerk). Het project waarbij datatelefonie progressief werd geïnstalleerd in de verschillende kantoren loopt bijna ten einde. De laatste kantoren worden begin 2013 overgeschakeld van klassieke telefonie naar VOIP. Zo worden heel wat nieuwe mogelijkheden rond telefonie aangeboden en bovendien kan de RVA besparen op de telefoniekosten. VOIP laat daarenboven de realisatie van een callcenter, virtueel of niet, toe.

Eind 2012 waren 26 van de dertig kantoren van de RVA overgeschakeld op datatelefonie. Ook in het hoofdkantoor en het Fonds voor sluiting van ondernemingen (FSO) werd overgestapt naar het nieuwe systeem. De overige kantoren zullen begin 2013 ook op het nieuwe netwerk aansluiten. Om de personeelsleden dit nieuwe systeem optimaal te leren gebruiken, werden opleidingen georganiseerd en een speciale e-learningmodule ontwikkeld.

In 2012 lieten de meeste medewerkers hun verouderde versie van Office (2000) achter zich, en werd overgeschakeld naar een modernere versie. In de kantoren werd Office 2007 geïnstalleerd in de maanden mei en juni, het hoofdbestuur volgde later.

Tegelijkertijd werden de eerste testen met Windows 7 uitgevoerd op een aantal laptops van de Rijksdienst. Dit nieuwe operating system zal in 2013 geïnstalleerd worden samen met Internet Explorer 9.

In 2012 werd achter de schermen nog een belangrijke nieuwigheid voorbereid: het vervangen van de fysieke centrale servers van de RVA door virtuele servers. Er werd een software getest die de activiteiten van een klassieke, fysieke server "simuleert". Eind 2012 werd gestart met de inplanting. Hierdoor kan de RVA besparen. In een eerste fase kunnen 130 van de in totaal meer dan 300 fysieke centrale servers teruggebracht worden tot amper 10 fysieke servers. Dat zorgt ook voor minder onderhoudskosten en minder elektriciteitsverbruik. Bovendien wordt het beheer soepeler.



4.3.2 Moderne werkmethoden voor een kwaliteitsvol werk

"De directie Werkprocessen is de centrale motor in de innovatie van (werk)processen ten behoeve van de klant."

4.3.2.1 Opdrachten

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 de toepassingen die ze ontwierp te documenteren, ze begeleidt de gebruikers en promoot de toepassingen en ze heeft een helpdesk waar gebruikers die met vragen zitten, terecht kunnen. De directie werkt steeds nauw samen met de eindgebruikers van hun producten en met externe partners.

4.3.2.2 De belangrijkste realisaties in 2012

Automatische berekening van het beroepsverleden

Het beroepsverleden van een sociaal verzekerde is een belangrijk gegeven op basis waarvan het bedrag van de werkloosheidsuitkering kan worden bepaald. Sinds 2012 kan dat voor de meerderheid van de dossiers automatisch, waardoor de RVA sneller kan werken. De toepassing berekent op basis van gegevens van de individuele pensioenrekening en de gegevens gekend in de eigen databanken het beroepsverleden en bepaalt de duur van de tweede vergoedingsperiode voor volledig werklozen en deeltijdse werknemers met behoud van rechten die een inkomensgarantieuitkering genieten. De toepassing laat bovendien toe het beroepsverleden te actualiseren.

Degressiviteit van de uitkeringen

Doordat de regering besliste om vanaf 1 november de werkloosheidsuitkeringen sneller in de tijd te laten dalen, moesten de programma's waarmee de berekenaars Toelaatbaarheid van de RVA werken, aangepast worden, en moesten meer dan een half miljoen actieve dossiers aangepast worden aan de nieuwe bepalingen in verband met de degressiviteit. De directie Werkprocessen begon al vanaf januari met het maken van analyses op basis waarvan de berekeningsprogramma's in de diensten Toelaatbaarheid konden aangepast worden. Ook werden de dossiers waarop de nieuwe bepalingen van toepassing zijn, automatisch gedetecteerd en geselecteerd.

In die dossiers moesten bestaande baremale codes worden omgezet in nieuwe en moest er voor bepaalde categorieën werkzoekenden voor het eerst een beroepsverleden berekend worden. De directie Werkprocessen zorgde ervoor dat de omzetting van de baremale code in een belangrijk deel van de gevallen automatisch kon gebeuren, zonder tussenkomst van de berekenaar.

Inschakelingsuitkering en anciënniteitstoeslag

Ook de wettelijke bepalingen in verband met de wachtuitkering (voortaan inschakelingsuitkering) en de anciënniteitstoeslag veranderden. De betrokken dossiers werden ook automatisch geconverteerd naar de nieuwe bepalingen en de berekeningsprogramma's werden aangepast.

Project E-LO en E-LO +

In maart 2012 kreeg E-LO, de toepassing waarmee personen in loopbaanonderbreking of in tijdskrediet hun dossier kunnen opvolgen, een update. De toepassing werd gebruiksvriendelijker gemaakt en het aantal schermen werd beperkt.

Op dit ogenblik zijn de stand van het dossier, de betalingen, het document C62 met de beslissing van de RVA en de fiscale fiche consulteerbaar.

Loopbaanonderbreking en tijdskrediet aanvragen via elektronische weg was in 2012 nog niet mogelijk. Er liep wel een project bij de RVA met als doel die aanvraag elektronisch te maken. Voor het tijdskrediet en de speciale vormen van loopbaanonderbreking in de privésector (ouderschapsverlof, palliatieve zorgen en medische bijstand) zal dat dan ook in het voorjaar van 2013 mogelijk zijn.

Dispo Jongeren

Op 8 augustus 2012 werd een specifieke en intensievere activeringsprocedure van het zoekgedrag ingevoerd voor de werkzoekenden die inschakelingsuitkeringen ontvangen. Deze groep diende te worden geïnformeerd over de nieuwe procedure en het verloop ervan. In de loop van 2012 werden er 94 924 infobrieven verstuurd naar de betrokkenen. De directie Werkprocessen werd ingeschakeld voor de automatische aanmaak van deze brieven en de coördinatie van de verzending ervan.

Verplichte mededeling eerste dag tijdelijke werkloosheid

De werkgevers van alle sectoren zijn sinds 2012 verplicht om de eerste dag van effectieve tijdelijke werkloosheid aan te geven aan de RVA. Vroeger gold dat enkel voor de bouwsector. Om die opdracht uit te voeren moesten de web- en de batchtoepassing aangepast worden. Ook de gegevensstroom naar de UI's onderging wijzigingen.

Toepassing Signatic

In 2012 kwam er ook een nieuwe toepassing die het mogelijk maakt de bevoegdheden van medewerkers van de regionale kantoren te beheren. Zo kunnen uitgaande documenten automatisch voorzien worden van de naam, voornaam, hoedanigheid of graad en gescande handtekening van de ondertekenaar. Bovendien moeten deze documenten achteraf niet gescand worden maar worden ze automatisch bewaard in de databank.

Automatisering berekening Toelaatbaarheid

Sinds 2007 loopt er een strategisch project bij de directie Werkprocessen met als doel het recht op werkloosheidsuitkeringen semi-automatisch vast te stellen. De laatste twee scenario's (de verlenging van de lopende vergoedbaarheidsperiode en de terugkeer naar de eerste vergoedbaarheidsperiode) werden in 2012 afgerond.

eBox

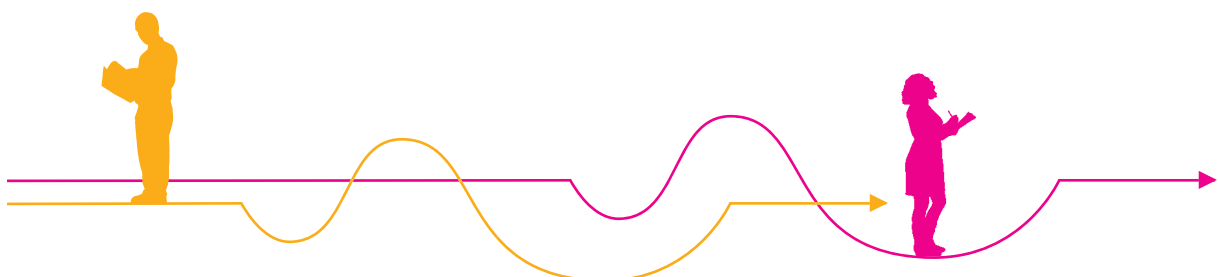
Sinds 5 november gebruikt de Belgische socialezekerheidssector een nieuw platform voor online dienstverlening: de eBox. In deze digitale brievenbus kan iedereen gecentraliseerd en beveiligd officiële documenten van de socialezekerheidsinstellingen ontvangen. Het is de RVA die als eerste gebruik maakt van die mogelijkheid. Sinds begin november kunnen de werkkaarten Activa elektronisch worden afgeleverd. Van begin november tot eind december werden er 1 517 werkkaarten afgeleverd in de eBox. De RVA zal in de toekomst de eBox ook voor andere toepassingen gebruiken, onder andere voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

Regis

In 2012 ontwierp de directie Werkprocessen een extra scherm voor de medewerkers van de Toelaatbaarheid waarin zij in één oogopslag de verklaringen van de werkzoekende op zijn C1-formulier kunnen toetsen aan de gegevens uit het Rijksregister. Door dit nieuwe scherm worden foutieve betalingen op basis van verkeerde aangiftes vermeden.

Optirec

Dit lopende project bestaat uit twee delen. Het eerste luik moet het terugvorderingsproces optimaliseren met als doel de ingevorderde bedragen (inningen) te doen toenemen en het openstaande saldo te verminderen. Het tweede luik omvat de vervanging van de huidige toepassing door een volledig nieuwe toepassing. De vereisten voor de nieuwe informatietoepassing voor het debiteurenbeheer werden opgesteld en overgemaakt aan de directie ICT die de programmering reeds heeft aangevat. De programmering, tests en implementatie van de nieuwe toepassing voor de diensten Terugvorderingen 2^{de} fase worden voortgezet in 2013.



4.3.3

Een comfortabele en ecologische werkplek

"Als logistieke partner zorgt de directie Werken en Materieel voor functionele werkomstandigheden en een goede onthaalinfrastructuur gericht op duurzaamheid."

4.3.3.1

Opdrachten

De medewerkers van de Rijksdienst maken iedere dag weer gebruik van de dienstverlening van de directie Werken en Materieel. Deze directie is verantwoordelijk voor de gebouwen en de inrichting ervan, het bureaumateriaal, ... De directie is ook de motor van het milieubeleid van de RVA en de EMAS-implementatie. Werken en Materieel volgt ook het naleven van de wettelijke bepalingen voor gebouwen en de werkomgeving op.

4.3.3.2

De belangrijkste realisaties in 2012

De Rijksdienst heeft vestigingen op 39 locaties, waarvan 30 werkloosheidsbureaus. Een groot deel van het hoofdbestuur en 24 werkloosheidsbureaus zijn gehuisvest in eigendom, 6 werkloosheidsbureaus in huurkantoren. In 2012 werd de verhuis van een aantal kantoren van de RVA voorbereid. De eigenlijke verhuis staat gepland voor de komende periode. In 2013 zullen vier RVA-kantoren verhuizen: Leuven, Boom, Mechelen en Nijvel. Voor 2 kantoren – Nijvel en Aarlen – werden de constructiewerken begonnen of voortgezet. Er vonden vorig jaar ook renovatiewerken plaats in het kantoor van Oudenaarde.

Bij de inrichting van gebouwen wordt veel aandacht besteed aan dienstverlening, ergonomie en functionaliteit. Ook de veiligheid van het personeel en toegankelijkheid voor locomotorisch gehandicapten zijn zeer belangrijk. Daarenboven worden in het kader van de duurzame ontwikkeling bij voorkeur en waar mogelijk ecologische materialen gebruikt en wordt er gezorgd voor een optimale isolatie en een beperking van het energieverbruik. Bij de uitvoering van werken en bij aankopen wordt rekening gehouden met "life cycle costing".

In 2013 wil de RVA de EMAS-registratie voor zijn hoofdkantoor afronden. EMAS is een Europees milieubeheerssysteem aan de hand waarvan de deelnemende bedrijven hun impact op het milieu kunnen verminderen. Die impact kan het resultaat zijn van de werking van het bedrijf (energie-, papier-, waterverbruik, afvalproductie, mobiliteit, ...) of van zijn opdrachten.

In het kader van het EMAS-traject vonden in 2012 een interne en een externe audit plaats in het hoofdkantoor van de RVA. Verschillende diensten organiseerden tussen 9 en 12 oktober een interne audit ter voorbereiding van de externe audit die in december 2012 plaatsvond. Zo kon een balans opge maakt worden van de milieuprestaties van het HB in 2012. Deze waren positief op het vlak van elektriciteits-, mazout- en waterverbruik.

Er wordt in het hoofdbestuur sinds eind 2011 een milieubeheerssysteem toegepast, waarbij het verbruik van elektriciteit, water, stookolie, papierafval en ander afval worden opgevolgd. Daaruit blijkt dat het elektriciteitsverbruik (- 7,33 %), het waterverbruik (- 13,04 %) en het papierverbruik (- 17,66 %) het voorbije jaar daalde. Het personeel werd voortdurend gesensibiliseerd. Het stookolieverbruik is moeilijker vergelijkbaar met voorgaande jaren, aangezien dat samenhangt met klimaatfactoren. In 2012 werd er in het hoofdbestuur 145 907 liter stookolie verbruikt.



4.3.4 Informatieveiligheid

4.3.4.1 Opdrachten

Geautomatiseerde informatieverwerking is onontbeerlijk en kenmerkt zich in toenemende mate door doorgedreven integratie en complexiteit, maar ook door toenemende interconnectiviteit en gegevensstromen tussen interne en externe computersystemen. Niet alleen de stijgende afhankelijkheid van dergelijke informatiesystemen, maar ook de nood aan juistheid, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van de gegevens, vereist een adequate beheersing van de potentiële bedreigingen. Vandaar het belang van een dienst Informatieveiligheid voor een instelling als de RVA.

Deze dienst heeft een adviserende, stimulerende en controlerende opdracht betreffende alle aspecten van informatieveiligheid. Specifiek is hij ook betrokken bij de toepassing van de privacy-wetgeving.

Bijkomend speelt hij een belangrijke rol in het kader van toegangsbeheer (User Access Management).

4.3.4.2 De belangrijkste realisaties in 2012

In concreto werd in de loop van 2012 (o.a.) bijzondere aandacht besteed aan:

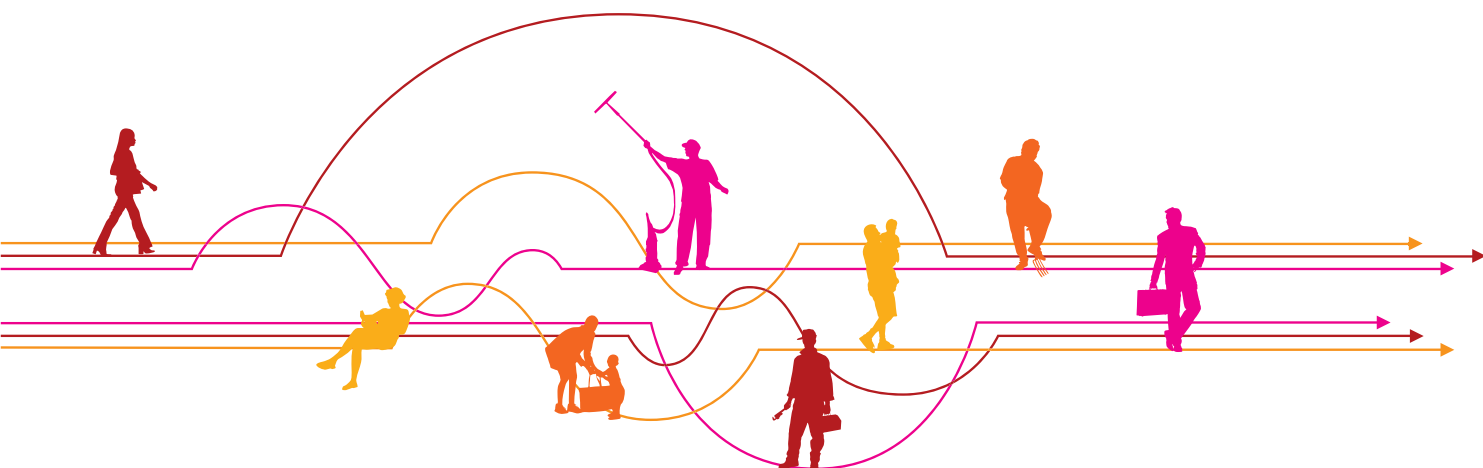
- de permanente sensibilisering van personeel m.b.t. aspecten van informatieveiligheid;
- de veiligheidsaspecten m.b.t. thuiswerk;
- de uitbreiding van het gebruik van elektronische certificaten;
- de toelating om databanken van externe partners te raadplegen (via machtigingen verleend door het betrokken Sectoraal Comité opgericht binnen de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer);
- de externe audit m.b.t. het project User Access Management;
- de verbeterde beveiliging van de ter beschikking gestelde laptops;
- de test van het disaster recovery;
- de beveiligde communicatie met de burger (introdactie eBox).

Tabel 4.3.I

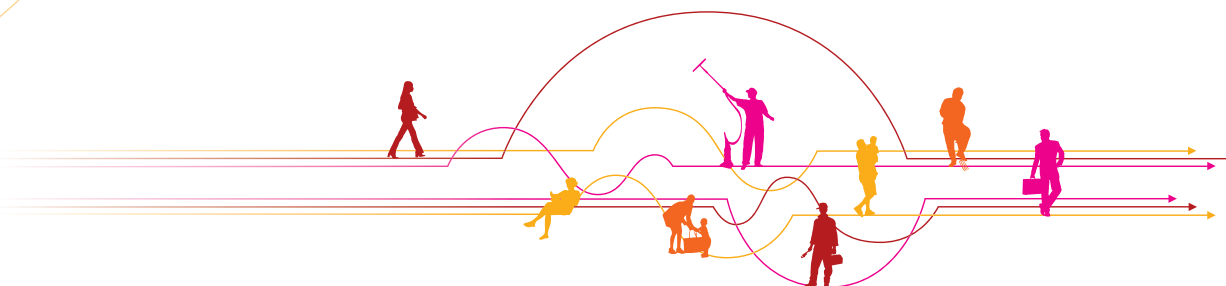
Aantal aanvragen voor ambtenaar-token en toegangen portaaltoepassingen	167
Aantal aanvragen en schrappingen voor toegang tot de gegevensbanken van het netwerk van de KSZ	4 820
Aantal aanvragen en schrappingen voor toegang tot de eigen gegevensbanken sociaal verzekerden	6 456
Aantal aanvragen en schrappingen voor toegang tot Euroforms (Europese samenwerking voor elektronisch versturen van werkloosheidsdocumenten)	3
Aantal nageziene consultaties KSZ	603

5

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



Inleiding



De economische situatie zorgde voor een moeilijk jaar 2012:

- Het aantal faillissementen scheert opnieuw hoge toppen. In totaal gingen 10 600 bedrijven in falen waarvan er 3 982 personeel tewerkstelden. Het aantal personen dat door een sluiting hun job is verloren, bereikt met 27 675 opnieuw een recordhoogte. De slachtoffers kunnen in geval van een sluiting terecht bij het Fonds. Als een onderneming sluit en de werkgever kan zijn verplichtingen ten aanzien van de werknemers niet meer nakomen, dan neemt het Fonds de betaling van lonen en andere voordelen op zich.
- Het Fonds opende in 2012 5 501 nieuwe sluitingsdossiers en ontving 16 723 nieuwe individuele aanvragen om een tegemoetkoming voor lonen en vergoedingen die de werkgever nog verschuldigd was. Er werden 22 267 werknemers vergoed in 2012 en dit voor een totaal bedrag van 177 959 030,73 EUR.

Ook in 2012 werd bijzondere aandacht besteed aan kwaliteitszorg. Door te investeren in kwaliteit wenst het Fonds zijn dienstverlening naar een optimaal niveau te brengen. Sinds juli 2012 controleert het Fonds dagelijks 10 % van de berekende dossiers via de Statistical Process Control (SPC) -methode en dit voordat de betaling van de vergoedingen aan de werknemer plaatsvindt.

Naast kwaliteitscontrole zette het Fonds in 2012 een belangrijke stap in het automatisch overdragen van gegevens. Het aandeel in manuele encodage werd gevoelig verlaagd door werknemersgegevens uit de databanken van de RSZ en het Rijksregister via een elektronische gegevensstroom over te dragen naar de centrale databank van het Fonds. De dataverwerking verloopt hierdoor efficiënter en het risico op fouten door het manueel overtypen van gegevens is gedaald.

Het Fonds optimaliseerde in augustus 2012 de dienstverlening naar de werklozen met bedrijfstoeslag (voorheen bruggepensioneerden) door sneller over te gaan tot de maandelijkse betaling. Voortaan ontvangen zij de bedrijfstoeslag op de eerste werkdag van de maand.

Via structureel overleg met het Fonds heeft de RSZ zijn werkwijze inzake het terugvorderen in faillissementen aangepast. Daardoor wordt er een grotere globale schuldvordering ingediend ten voordele van de OISZ.

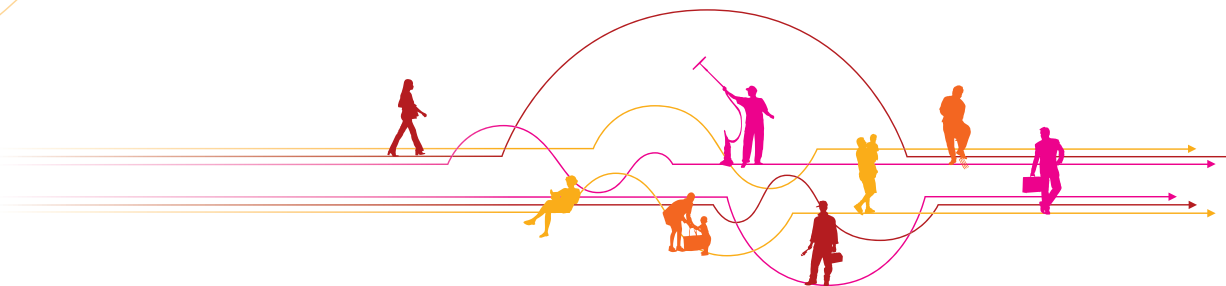
Naast deze initiatieven wordt op regelmatige basis gepeild naar de tevredenheid van interne en externe klanten. Om de twee jaar evalueert het Fonds de kwaliteit van het telefonisch onthaal door middel van een enquête bij externe klanten. In totaal werden 100 mensen ondervraagd. De resultaten van voorgaande enquêtes werden in 2012 nog overtroffen. Alle ondervraagden waren immers tevreden tot zeer tevreden over de telefonische dienstverlening van het Fonds. 100 % van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de vriendelijkheid en de hulpvaardigheid van de telefoniste. 98,7 % van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de vriendelijkheid van de persoon die ze aan de lijn kregen na de telefoniste. Alle ondervraagden waren het unaniem eens dat de persoon, die ze doorgeschakeld kregen, hulpvaardig was.

Naar tweejaarlijkse gewoonte werd in 2012 ook een personeelsbevraging georganiseerd die peilt naar de tevredenheid van de interne klant, m.n. de medewerkers. De resultaten van deze tevredenheidsenquête geven een positieve evolutie weer in vergelijking met de resultaten in 2010. Ongeveer 92 % van de medewerkers is over het geheel bekeken tevreden tot zeer tevreden over zijn werk. De enquête omvat in totaal 60 vragen waarop het Fonds een goede gemiddelde tevredenheidsscore van 76,3 % behaalt.



5.1

Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving



Naar jaarlijkse gewoonte werden ook in 2012 de Koninklijke Besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen (drie KB's van 05.03.2012 – BS 29.03.2012 en 11.04.2012) en het Koninklijke Besluit betreffende de alternatieve financiering (KB van 29.03.2012 – BS 23.04.2012) gepubliceerd.

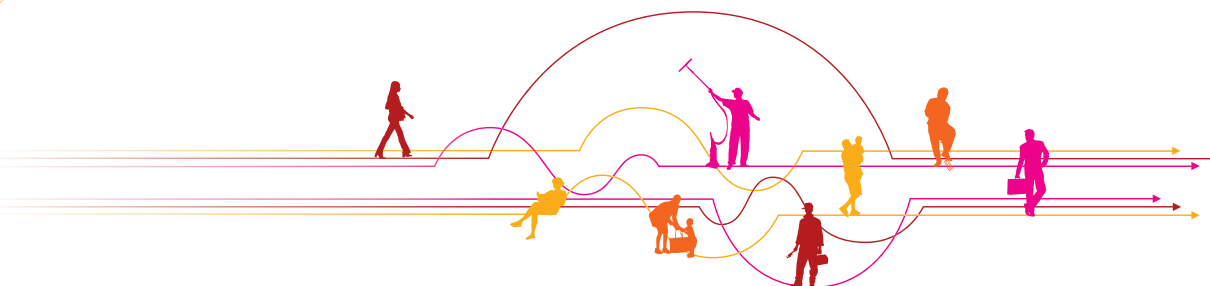
Daarnaast werd in 2012 ook een formele wijziging aangebracht aan artikel 5 van het Koninklijk Besluit van 23 maart 2007 tot uitvoering van de artikelen 2, 3°, b, 28, § 2, en 53 van de Wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen. Dit artikel bepaalt de percentages die het Fonds vanaf 1 januari 2012 ten laste neemt van de werkloosheidsuitkeringen die door de RVA uitgekeerd worden aan de arbeiders in een stelsel van tijdelijke werkloosheid en aan de bedienden in een stelsel van economische werkloosheid (KB van 05.03.2012 – BS 28.03.2012).

Aan de percentages zelf werd niets gewijzigd; deze bedragen nog steeds 33 % voor de "gewone" tijdelijke werkloosheid en 27 % voor de schorsing van bedienden wegens werkgebrek. De wijziging van artikel 5 betreft louter een aanpassing van de tekst waarbij deze in overeenstemming werd gebracht met de opname van het stelsel van de economische werkloosheid van de bedienden in de Arbeids-overeenkomstenwet.

En andere nieuwigheid in 2012 betreft de nieuwe benaming voor het stelsel van brugpensioen. Sinds 1 januari 2012 wordt er gesproken van de "werkloosheid met bedrijfstoeslag" i.p.v. brugpensioen. De aanvullende vergoeding bij brugpensioen wordt nu de "bedrijfstoeslag" genoemd (art. 83-84 van de Wet houdende diverse bepalingen van 28.12.2011 – BS 30.12.2011).

5.2

Uitvoering van de opdrachten van het Fonds



5.2.1 *Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings*

194

In 2012 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen en herstructurerings 174 322 212,46 EUR.

Tabel 5.2.1
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen
sinds 2007

	Sluitingsvergoedingen + collectief ontslag	Contractuele vergoedingen	Overbrug- gingsver- goedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Extra- statutaire uitgaven	Sabena	Totaal
2007	5 369 035,82	90 976 890,63	1 624 574,43	14 218 224,02	2 106 323,48	833 536,43	115 128 584,81
2008	5 128 101,38	101 046 861,02	2 397 405,79	12 578 751,61	1 785 438,00	695 100,76	123 631 658,56
2009	8 307 989,08	124 892 184,86	1 922 455,03	11 152 803,60	1 443 528,21	566 261,12	148 285 221,90
2010	6 396 936,43 ¹	138 950 742,72 ¹	2 030 709,51	9 653 969,52 ¹	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	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 ¹	806 981,90	471 799,23	174 322 212,46
Verschil 2012/2011	1 422 940,23	- 4 115 374,72	- 623 418,87	+ 219 189,08	- 237 176,01	- 193 156,42	- 3 526 996,71
Evolutie 2012/2011 (in %)	+ 14,56	- 2,62	- 31,87	+ 3,08	- 22,71	- 29,05	- 1,98

¹ deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructu-
reringsdossier

Tabel 5.2.II
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2007

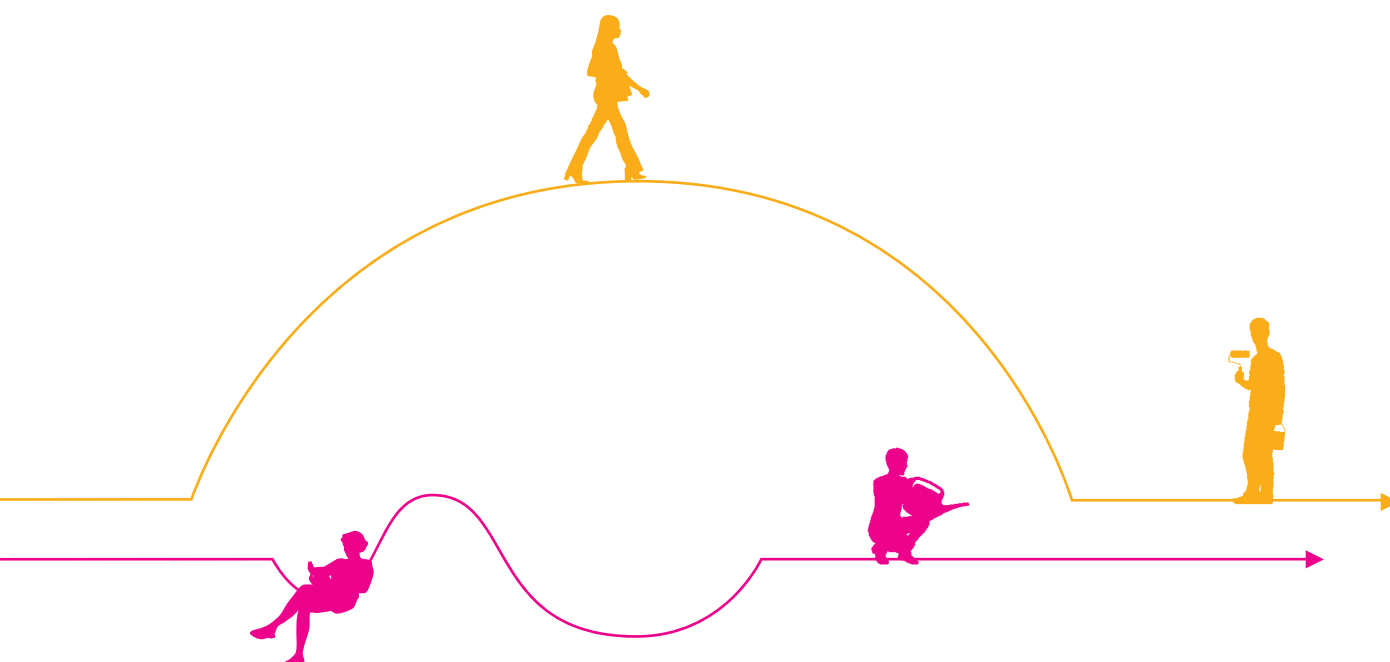
	Sluitingsvergoedingen + collectief ontslag	Contractuele vergoedingen	Overbruggingsvergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Extra-statutaire uitgaven	Sabena	Totaal
2007	3 989	12 532	586	3 678	465	327	21 577
2008	4 854	13 474	634	3 251	405	237	22 855
2009 ²	6 529	13 984	520	3 025	306	139	24 503
2010 ²	5 224 ¹	14 878 ¹	671	2 719 ¹	251	132	23 875
2011 ²	7 668	16 608	693	2 476 ¹	238	248	27 931
2012 ²	7 783	16 335	439	2 642 ¹	218	118	27 535
Verschil 2012/2011	+ 115	- 273	- 254	+ 166	- 20	- 130	- 396
Evolutie 2012/2011 (in %)	+ 1,50	- 1,64	- 36,65	+ 6,70	- 8,40	- 52,42	- 1,42

¹ deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructureringsdossier

² Er dient opgemerkt te worden dat vanaf 2009 niet het aantal betalingen maar het aantal begunstigden wordt weergegeven. Dit om abstractie te maken van het aantal begunstigden waarvoor de betaling werd gespreid over verschillende periodes.

Ook in 2012 waren de gevolgen van de economische en financiële crisis duidelijk zichtbaar. Ten opzichte van het jaar 2011 is er weliswaar een lichte daling van zowel het betaalde bedrag (- 1,98 %) als van het aantal begunstigden (- 1,42 %). Indien echter een vergelijking wordt gemaakt met 2007, het jaar vóór de crisis, zijn de uitgaven gestegen met maar liefst 51,42 %.

Er dient opgemerkt te worden dat één begunstigde meer dan één type vergoeding kan ontvangen in éénzelfde jaar (voorbeeld sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen). In totaal kregen 21 902 verschillende personen een vergoeding van het Fonds in 2012.



De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

- **Contractuele vergoedingen (153 185 262,41 EUR)**

In 2012 ontvingen 16 335 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 153 185 262,41 EUR. Gemiddeld is dit een bedrag van 9 377,73 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 88 % van de totale uitgaven van het Fonds. Sinds het begin van de economische crisis stegen de uitgaven contractuele vergoedingen jaarlijks. Deze stijgende trend zette zich echter niet verder door in 2012 gezien de uitgaven lichtjes daalden (- 2,62 %) . Ze bevinden zich echter nog steeds op een bijzonder hoog niveau. De daling van de uitgaven is te wijten aan een lager aantal vergoede werknemers (- 1,64 %).

Rekening houdende met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier, werden in 2012 voornamelijk de werknemers vergoed waarbij de sluiting van de onderneming plaatsvond tijdens het jaar 2011.

- **Bedrijfstoeslag voorheen de aanvullende vergoeding brugpensioen (7 331 414,85 EUR)**

In 2012 betaalde het Fonds aan 2 642 verschillende begunstigden een bedrijfstoeslag. Dit komt overeen met een totaal bedrag van 7 331 414,85 EUR, wat 4 % van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 299,30 EUR. Opmerkelijk is dat de dalende trend, die reeds enkele jaren zichtbaar is, zich niet verderzet in 2012. De uitgaven stegen met 3,08 %. Deze stijging vloeit voornamelijk voort uit de toename van het aantal begunstigden (+ 6,70 %).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoeslag zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde de dienst in 2012 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 679 nieuwe dossiers. Gezien het Fonds slechts in 483 dossiers stopte met betalen, steeg het aantal begunstigden.

Krachtens art. 5 van de Wet van 26 juni 2002 en art. 4 van het Koninklijk Besluit van 23 maart 2007 kan het Beheerscomité van het Fonds de herstructurering van een onderneming gelijkstellen met een sluiting. Dit was in 2010 het geval in één herstructureringsdossier voor 51 werknemers, waarvan 8 werklozen met bedrijfstoeslag. In 2012 zette het Fonds de betaling verder aan deze 8 werknemers. Deze betaling zit vervat in de totale uitgaven bedrijfstoeslag voor een totaal bedrag van 11 287,61 EUR. In september 2012 werden de betalingen in dit dossier afgerond.

- **Sluitingsvergoedingen (11 193 973,00 EUR)**

In 2012 ontvingen 7 783 werknemers een sluitingsvergoeding voor een totaal bedrag van 11 193 973,00 EUR. Gemiddeld is dit een bedrag van 1 438,26 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 6 % van de totale uitgaven van het Fonds.

De effecten van de economische en financiële crisis zijn hier duidelijk zichtbaar. De stijgende algemene trend die zich reeds enkele jaren voordoet (met uitzondering van het jaar 2010) zette zich verder om, in 2012, het hoogste niveau te bereiken in 10 jaar. De uitgaven sluitingsvergoeding kenden in 2011 een spectaculaire stijging met maar liefst 54,35 %. In 2012 volgde er opnieuw een stijging met 14,56 %. Deze laatste stijging is in mindere mate toe te schrijven aan het aantal begunstigden (+ 1,50 %) maar vooral aan de stijging van de gemiddelde kostprijs (+ 12,87 %). De sluitingsvergoeding wordt berekend op de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

- **Overbruggingsvergoedingen (1 332 781,07 EUR)**

Er werd, in 2012, aan 439 werknemers een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaal bedrag van 1 332 781,07 EUR. Dit komt neer op gemiddeld 3 035,95 EUR per begunstigde. Deze uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 1 % van de totale uitgaven van het Fonds. Gezien het relatief kleine aandeel in de totale uitgaven kunnen we hier niet echt spreken over een tendens.

Het aantal betaalde werknemers daalde sterk in 2012 (- 36,65 %). Dit in tegenstelling tot de gemiddelde kostprijs die steeg met 7,55 %. De kostprijs wordt beïnvloed door de termijn verstreken tussen het ontslag en de wedertewerkstelling van de werknemers. Gelet op het kleine aantal vergoede werknemers is de gemiddelde kostprijs onderhevig aan sterke schommelingen.

- **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 bedrijfstoelag van deze ondernemingen. Voor het vervullen van deze taken is het de overheid, 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 806 981,90 EUR in 2012, en dit voor rekening van Sogepa (voor de ondernemingen Forges de Clabecq, Verlipack Ghlin-Jumet en Hainaut Cristal) 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. Bovendien bereikten een groot aantal begunstigden de pensioenleeftijd in 2012.

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 2012 heeft het Fonds 471 799,23 EUR betaald in het kader van het Sociaal Plan Sabena.

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 2012 nam het Bijzonder Comité in 56 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Het Fonds betaalde in 2012 3 636 818,27 EUR uit aan 379 verschillende werknemers in de socialprofitsector en vrije beroepen.

Tabel 5.2.III

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake vereffeningen sinds 2008

	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelag (voorheen AVB)	Totaal
2008	1 044 676,90	35 407,46	1 080 084,36
2009	7 651 739,79	301 459,39	7 953 199,18
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
Verschil 2012/2011	- 836 919,85	- 58 572,25	- 895 492,10
Evolutie 2012/2011 (in %)	- 19,15	- 36,04	- 19,76

Tabel 5.2.IV

Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2008

	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelag (voorheen AVB)	Totaal
2008	66	16	82
2009	424	58	482
2010	181	58	239
2011	359	52	411
2012	335	44	379
Verschil 2012/2011	- 24	- 8	- 32
Evolutie 2012/2011 (in %)	- 6,69	- 15,38	- 7,79

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

• Contractuele vergoedingen

In 2012 ontvingen 335 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 3 532 861,33 EUR. Dit is een daling ten opzichte van het jaar 2011. Gemiddeld is dit een bedrag van 10 545,85 EUR per rechthebbende. Niet alleen het aantal begunstigden (- 6,69 %) daalde maar ook de gemiddelde kostprijs per begunstigde was lager dan in 2011 (- 13,36 %).

In 2012 werden er echter contractuele vergoedingen betaald in een groter aantal dossiers (66 dossiers in 2012 ten opzichte van 44 dossiers in 2011) maar er was een kleinere tussenkomst per dossier (gemiddeld 5 personen per dossier in 2012 ten opzichte van gemiddeld 8 personen per dossier in 2011).

Er dient opgemerkt te worden dat de hoge uitgaven in 2009 voortvloeien uit de betaling van 5,81 miljoen EUR in het dossier Hôpital Français.

• Bedrijfstoelag voorheen de aanvullende vergoeding brugpensioenen

In 2012 ontvingen 44 werklozen met bedrijfstoelag een vergoeding van het Fonds voor een totaal bedrag van 103 956,94 EUR. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 245,76 EUR.

Het aantal begunstigden daalde sterk (- 15,38 %). In 2012 werd begonnen met de betaling van 1 nieuwe werkloze met bedrijfstoelag. Daarentegen stopte het Fonds in 19 dossiers met betalen. Ook de gemiddelde maandelijkse kostprijs daalde met 15,02 % ten opzichte van 2011.

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 2007

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2007	118 159 000,00	- 2 412 712,48	115 746 287,52	- 3,51
2008	121 460 000,00	- 3 178 867,00	118 281 133,00	+ 2,19
2009	315 305 000,00	+ 9 608 652,42	324 913 652,42	+ 174,70
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

Teneinde de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van de 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 %) op zich neemt van de vergoeding "schorsing bedienden wegens werkgebrek".

In 2012 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 229 414 000,00 EUR.

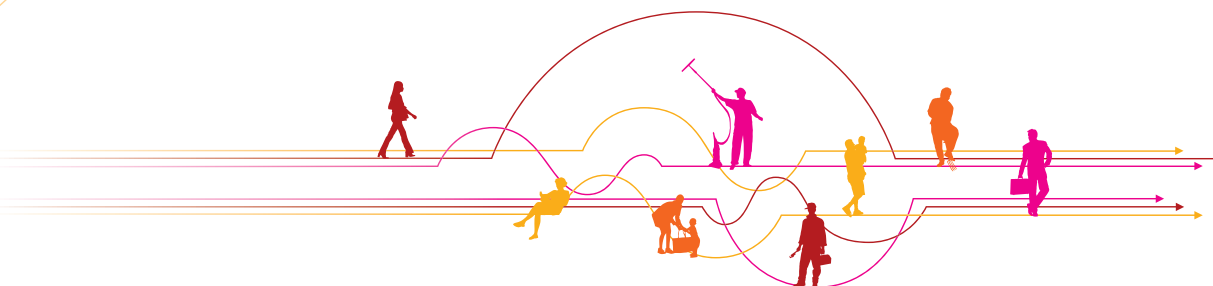
Overeenkomstig art. 5 van het KB van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, dit op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die werden goedgekeurd door de RVA. Zo bedragen de regularisaties van 2011, te betalen in 2012, 1 518 502,78 EUR.

Door de crisis en door de verhoging van de uitkering kan een opmerkelijke stijging worden waargenomen vanaf 2009. Ook in 2012 bleef het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid op een hoog niveau.



5.3

Beheer van de middelen



Tabel 5.3.I
Overzicht van de economische situatie en de verdeling
van de middelen sinds 2007

Jaar	Aantal faillissementen met personeel	Aantal verloren gegane banen	Aantal vergoede werknemers ¹	Totaal van de vergoedingen uitgekeerd door het FSO in EUR	Aantal personeelsleden FSO (voltijdse eenheden)
2007	2 877	21 090	16 863	115 128 584,81	71
2008	3 142	22 090	17 663	124 711 742,92	77
2009	3 613	23 741	19 351	156 238 421,08	77
2010	3 640	23 605	18 669	163 858 469,90	76
2011	3 775	25 607	21 965	182 381 519,54	73
2012	3 982	27 675	22 267	177 959 030,73	74

¹ Voor de cijfers wordt rekening gehouden met het aantal verschillende werknemers. Een werknemer die bijvoorbeeld een sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen ontvangt, wordt slechts éénmaal geteld.

De bovenstaande tabel bevat enerzijds gegevens over de economische situatie (aantal faillissementen en het daaraangekoppelde banenverlies) en anderzijds cijfergegevens van het Fonds over de middelen die werden ingezet om het hoofd te bieden aan de stijgende vraag in een ongunstig economische situatie. De faillissementen en het banenverlies zijn in 2012 met meer dan 30 % gestegen in vergelijking met 2007. Het aantal slachtoffers dat kan rekenen op een tegemoetkoming van het Fonds stijgt evenredig. De uitgaven van het Fonds stijgen zelfs met

50 % in vergelijking met 2007. Ondanks de belangrijke toename in het aantal werknemers dat een vergoeding ontvangt van het Fonds en dus de stijging van het werkvolume, blijft de stijging van het personeelseffectief gering (+ 4 %) ten opzichte van 2007. Dit betekent het Fonds dankzij ondermeer een efficiënte werkorganisatie, vereenvoudigde procedures en gemotiveerd personeel erin slaagt om de toestroom aan dossiers tijdig en correct te behandelen.

5.3.1 Financiële middelen

5.3.1.1 Financiële middelen industriële en commerciële sector, herstructurerings- en extra-statutaire activiteiten (ontvangsten)

In 2012 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 417 960 420,23 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 5.3.II
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2007

	Werkgeversbijdragen – financiering van 33 % van de tijdelijke werkloosheid + regularisaties	Werkgevers- bijdragen – klassieke taken + regularisaties	Terugvorde- ringen bij werkgevers en werknemers	Tegemoet- koming van derden in de werkings- uitgaven	Intresten	Alternatieve financiering	Totaal
2007	134 249 000,00	127 008 450,14	38 523 313,14	60 706,58	6 072 955,04	1 910 000,00	307 824 424,90
2008	140 192 527,26	104 980 730,18	37 771 057,91	57 231,24	8 388 240,09	3 400 000,00	294 789 786,68
2009	133 643 353,62	75 345 080,15	63 276 891,03	42 280,88	1 410 146,32	2 017 000,00	275 734 752,00
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
Verschil (2012-2011)	- 21 299 870,28	- 19 232 819,79	- 10 300 563,52	- 11 566,29	- 278 794,74	+ 0,60	- 51 123 614,02
Evolutie 2012/2011 (in %)	- 8,11	- 11,89	- 24,69	- 31,13	- 86,03	+ 0,00	- 10,90

De inkomsten van het Fonds daalden in 2012 ten opzichte van 2011 met 10,90 % van 469 084 034,25 EUR naar 417 960 420,23 EUR voornamelijk door een daling van de inkomsten afkomstig uit patronale bijdragen en door de daling van de bij de werkgevers teruggevoerde bedragen.

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 toepassing vallen van deze wet een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Een overzicht van de patronale bijdragevoeten klassieke taken sinds 2007 kan men in onderstaande tabel terugvinden.

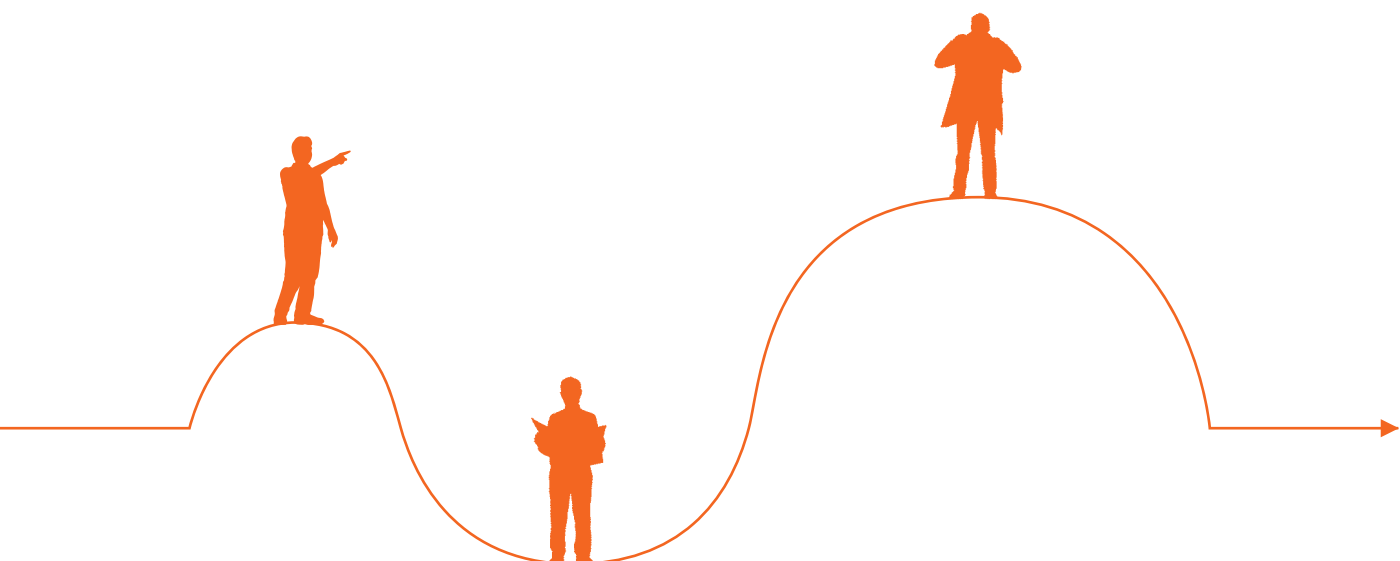
Tabel 5.3.III
Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Jaar	Ondernemingen met ten minste 20 werknemers	Ondernemingen met minder dan 20 werknemers	Havens, zeevisserij, scheepsherstellingsbedrijf en voedingsnijverheid	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2007	0,20	0,18	0,18	0,06
2008	0,15	0,14	0,14 ¹	0,05
2009	0,10	0,09	0,09 ¹	0,03
2010	0,19	0,18	0,18 ¹	0,06
2011	0,24	0,23	0,23 ¹	0,08
2012	0,20	0,19	0,19 ¹	0,06

202

¹ Vanaf 2008 beperkt tot havens en varende personeel van de zeevisserij

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken daalden van 161 706 600,00 EUR in 2011 naar 142 473 780,21 EUR in 2012. Deze daling is te wijten aan een verlaging 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 op zich van de schorsing bedienden wegens werkgebrek (Wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

In 2012 bedroeg de bijdragevoet 0,23 % een opmerkelijk lager percentage dan in 2011. Daardoor daalden de inkomsten afkomstig uit deze bijdragen van 262 643 800,00 EUR in 2011 naar 241 343 929,72 EUR in 2012.

- **Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers**

Voor wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting van de faillissementen door de curatoren. Deze laatste gaan over tot sluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers na realisatie van de activa.

In 2012 heeft het Fonds een terugbetaling geboekt in 1 790 dossiers voor een totaal bedrag van 31 040 889,19 EUR. Dit is in vergelijking met 2011 zowel een daling van het teruggevorderd bedrag (- 24,43 %) als van het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd (1 790 in 2012 tegenover 1 924 in 2011).

In 2012 waren er geen terugvorderingen in herstructureringsdossiers. Het terugbetalingsplan van het herstructureringsdossier waarin het Fonds tussenkwam in 2010 en 2011, voorzag een trimesteriële terugbetaling gespreid over de periode 10/2012 – 07/2021. Echter begin 2012 werd aan het Fonds medegedeeld dat deze onderneming werd toegelaten tot de procedure van gerechtelijke reorganisatie (WCO) met als doel een overdracht onder gerechtelijk gezag te realiseren. Deze toelating voorziet een opschorting van betalingen tot en met 11 maart 2013. Hierdoor werd het afbetalingsplan niet gevolgd in 2012.

Er werd een bedrag van 381 949,29 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dit is een stijging van 9,12 % ten opzichte van 2011.

- **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 29.03.2012 tot vaststelling voor het jaar 2012, 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 23.04.2012). Dit bedrag bedroeg in 2012 2 649 000,00 EUR.

- **De extra-statutaire ontvangsten**

Deze ontvangsten, bestemd om de extra-statutaire uitgaven te dekken, bedroegen 867 986,59 EUR in 2012.

- **Evolutie van de kasmiddelen**

Het Fonds is het jaar 2012 gestart met een beschikbaar bedrag aan kasmiddelen van 73 379 673,67 EUR (waarvan 12 957 628,63 EUR voor de betaling van de extra-statutaire dossiers).

De inkomsten overtroffen de uitgaven met 5 482 697,34 EUR waardoor het thesauriesaldo op 31 december 2012 78 862 371,01 EUR bedroeg (waarvan 12 520 861,87 EUR voor de extra-statutaire dossiers).

5.3.1.2

Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

Tabel 5.3.IV

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2008
socialprofitsector en vrije beroepen

	Werkgeversbijdragen + regularisaties	Terugvorderingen	Intresten	Totaal
2008	7 914 000,00	0,00	40 933,18	7 954 933,18
2009	15 236 614,91	1 546,02	51 252,64	15 289 413,57
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
Vershil (2012-2011)	- 1 088 093,45	+ 15 697,64	- 130 096,74	- 1 202 492,55
Evolutie 2012/2011 (in %)	- 40,11	+ 225,07	- 90,78	- 42,00

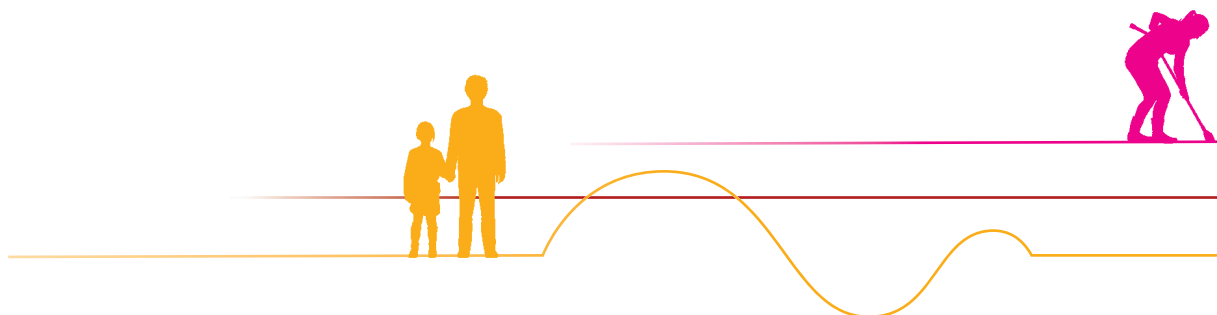
Overeenkomstig art. 58 van de Wet van 26 juni 2002 bepaalt de Koning, na advies van het Bijzonder comité van het Fonds en van de NAR, een bijzondere bijdrage voor de ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit. In 2012 werd een bijdragevoet van 0,01 % geheven op de loonmassa tijdens de 4 kwartalen.

Het Fonds ontving in 2012 een totaal bedrag van 1 624 358,95 EUR aan patronale bijdragen. De daling ten opzichte van 2011 is te wijten aan het feit dat het Fonds begin 2011 nog patronale bijdragen ontving die betrekking hadden op het 4^{de} kwartaal van 2010 toen de patronale bijdragevoet nog veel hoger was (nl. 0,05 %).

Voor wat de terugbetalingen betreft in de werkgeversdossiers, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluitingen van de vereffeningen door de vereffenaars. In 2012 waren er terugbetalingen in 4 dossiers voor een bedrag van 7 306,25 EUR. Bovendien werd er een bedrag van 15 365,95 EUR aan onterecht uitbetaalde vergoedingen teruggevorderd bij de werknemers.

De reserves aan geldmiddelen worden belegd in schatkistcertificaten. Deze beleggingen brachten in 2012 een bedrag op van 13 214,32 EUR aan interesten. Dit bedrag is veel lager dan in 2011 gezien vanaf 12 juli 2012 de interestvoet op schatkistcertificaten 0 % bedraagt.

Op 1 december 2012 bedroegen de beschikbare kasmiddelen 17 547 842,21 EUR. Doordat de uitgaven de inkomsten overstegen bedroeg het beschikbaar saldo op 31 december 2012 15 458 709,47 EUR.



5.3.2

Middelen inzake beheerstechnieken

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. In 2012 werden de normen die werden vastgelegd in de bestuursovereenkomst systematisch nageleefd. Het Fonds hanteert terzake nog een striktere interne norm: minimum 90 % van de dossiers zonder overname dienen binnen een termijn van 8 maanden na faillissement aan het Beheerscomité voor beslissing te worden voorgelegd. Deze norm kadert in de strategische doelstelling om slachtoffers van een sluiting zo snel mogelijk correct te betalen.

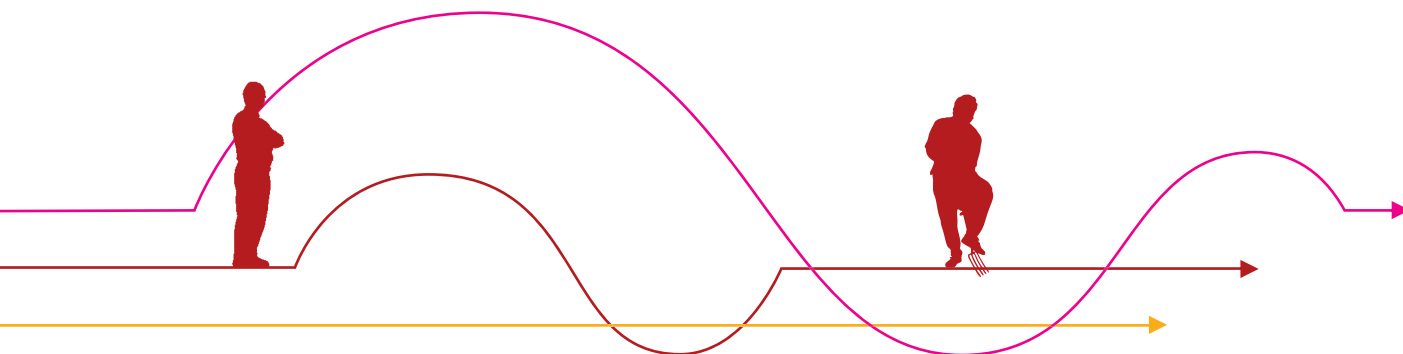
In 2012 werd deze interne norm ruimschoots behaald want 92,6 % van de faillissementsdossiers werd voorgelegd binnen die termijn van 8 maanden. In de berekening van die norm werd geen rekening gehouden met de dossiers waarin een onderzoek voor verdenking van fraude door de cel "Uitkeringsfraude" werd gevoerd. Het naleven van die norm werd mogelijk gemaakt door de introductie van administratieve vereenvoudigingen en in het bijzonder door gegevens in verband met werknemers automatisch te integreren in de centrale productiedatabank van het Fonds.

Naast de opvolging van normen die de productie en de behandelingstermijnen meten, ging in 2012 ook bijzondere aandacht uit naar het meten van kwaliteit van gegevens. De dienst werknemer heeft in 2012 geïnvesteerd in de verhoging van de kwaliteit op twee manieren.

Vooreerst werd op 1 juli 2012 een systeem van kwaliteitscontrole ingevoerd waarbij dagelijks 10 % van de productie van de voorafgaande dag wordt gecontroleerd. De controle gebeurt in functie van de ervaring/kwaliteiten van de dossierbeheerders. Dossiers van recent in dienst getreden dossierbeheerders vallen bijgevolg vaker in de kwaliteitscontrole dan deze van de ervaren berekenaars. Het systeem heeft als doel om de structurele fouten te detecteren die ofwel door de individuele dossierbeheerder wordt gemaakt, ofwel door de volledige groep. Na detectie wordt er steeds feedback gegeven teneinde gelijkaardige fouten naar de toekomst toe te vermijden. Het Fonds stelt vast dat bepaalde fouten die in het verleden werden gemaakt, nu nog uiterst zelden voorkomen. Bovendien worden vastgestelde fouten rechtgezet alvorens tot betaling wordt overgegaan.

Daarnaast werd een module ontwikkeld waarbij voor het grootste gedeelte van de dossiers automatisch de opzegtermijn als opzegvergoeding wordt berekend voor ontslagen werknemers. In deze module moeten een aantal basisgegevens worden ingevuld zoals oa. de begindatum van tewerkstelling, ontslagdatum, paritair comité, arbeidsregime, loon, ... Eens deze gegevens worden ingevuld, krijgt men automatisch de opzeggingstermijn die voor deze werknemer geldt, alsook de vergoeding die de werkgever hem verschuldigd is.

Door deze automatische berekening wordt vermeden dat de dossierbeheerder een verkeerde berekening zou maken, wat de kwaliteit ten goede komt. Bovendien levert deze module ook tijdswinst op voor de dossierbeheerder.



5.3.3

Middelen inzake informatica en toepassingen

De ontwikkelingen en realisaties op informaticagebied kaderen in het strategisch project Business Process Reengineering ICT, waarbij de informaticaprocessen fundamenteel en radicaal worden hertekend om grote verbeteringen in de organisatie teweeg te brengen. Met dit 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-government toepassingen voor de externe klanten (burgers, vakbonden, curatoren);
3. wederzijdse automatische overname van gegevens uit de RVA-databank en uit externe databanken.

De belangrijkste informaticaontwikkeling in 2012 is dat voor het eerst de door de werknemers gevraagde vergoedingen geregistreerd worden in onze centrale databank. Hierdoor kan een vergelijking gemaakt worden tussen de vergoedingen die worden aangevraagd en diegenen die uiteindelijk door het Fonds worden toegekend. Dit laat kwaliteitsmanagement toe en vormt de basis voor het later te ontwikkelen elektronisch formulier.

Daarnaast werd in 2012 in de centrale databank een beheersmodule ontwikkeld voor de dienst die instaat om terugvorderingen te realiseren bij werknemers die onterecht een vergoeding hebben ontvangen.

In verband met de e-governmenttoepassingen, werd in 2012 in samenwerking met de cel "Uitkeringsfraude" de elektronische vragenlijst voor de curator uitgebreid met een luik fraude. Deze vragenlijst kan de curator online invullen en doorsturen.

In 2012 werd in het kader van luik 3 van het strategisch project een grote stap voorwaarts gezet in kwaliteitsgerichte dienstverlening en efficiënte dataverwerking. Er wordt namelijk gebruik gemaakt van een techniek van automatische overdracht van de werknemersgegevens die zich bevinden in de databanken van de RSZ en het Rijksregister in onze centrale databank.

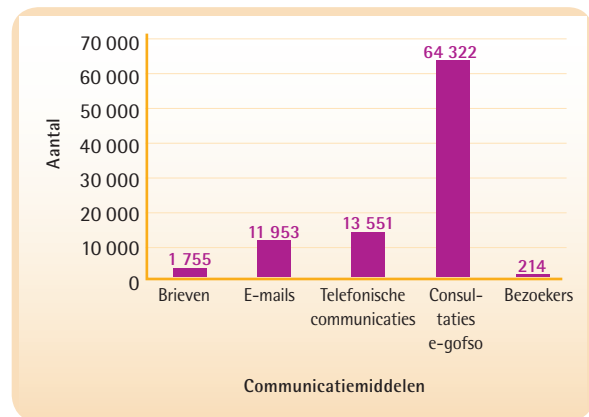
5.3.4 Informatie en communicatie

Opdat dossierbeheerders in productiediensten de sluitingsdossiers efficiënt en ongestoord zouden 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 burgers over de stand van hun dossier en dit voornamelijk via telefoon en e-mail. In 2012 behandelden de medewerkers van de klantendienst 11 953 e-mails en 13 551 telefonische oproepen. Uit de grafiek blijkt dat de burger minder vaak een brief schrijft of een bezoek brengt aan het Fonds om informatie in te winnen. De internettoepassing e-gofso, die de burger online toegang geeft tot zijn sluitingsdossier in een beveiligde omgeving, werd 64 322 geconsulteerd en blijft daarmee de meest populaire manier om inlichtingen in te winnen over de stand van een dossier.

Grafiek 5.3.I



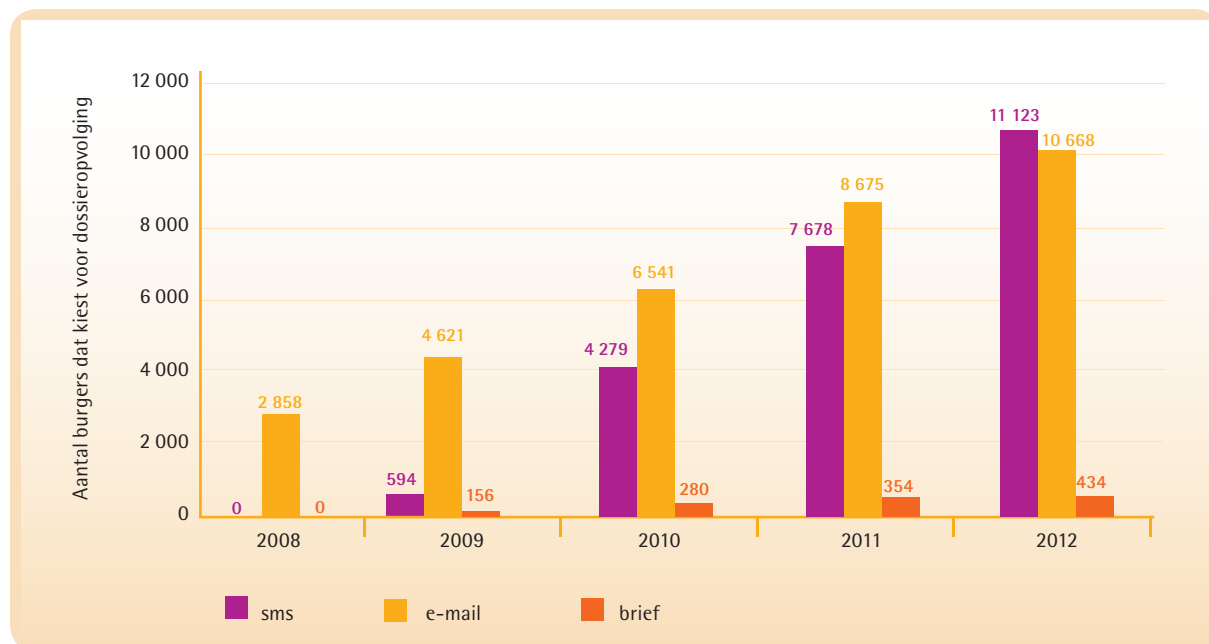
Welk communicatiemiddel gebruikt de burger in 2012 om informatie in te winnen over de stand van zijn sluitingsdossier?



Het Fonds wacht niet enkel af tot hij wordt gecontacteerd met een vraag, maar biedt zijn klanten ook de mogelijkheid om pro-actief geïnformeerd te worden bij belangrijke wijzigingen in een dossier (bijvoorbeeld indien er informatie ontbreekt om een dossier te vervolledigen, bij een beslissing, bij een betaling, ...). Om de informatiekloof te dichten tussen de burger die over internet beschikt en de burger die hiertoe 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. In 2012 hebben 24 237 burgers gekozen voor dossieropvolging waarvan 98 % kiest voor sms of e-mail. In tegenstelling tot in 2011 wordt in 2012 net iets vaker geopteerd om informatie te ontvangen per sms dan per e-mail. De helft van de burgers kiest immers voor dossieropvolging via gsm. Een minderheid kiest om geïnformeerd te worden per brief telkens er zich een belangrijke wijziging voordoet in zijn dossier.

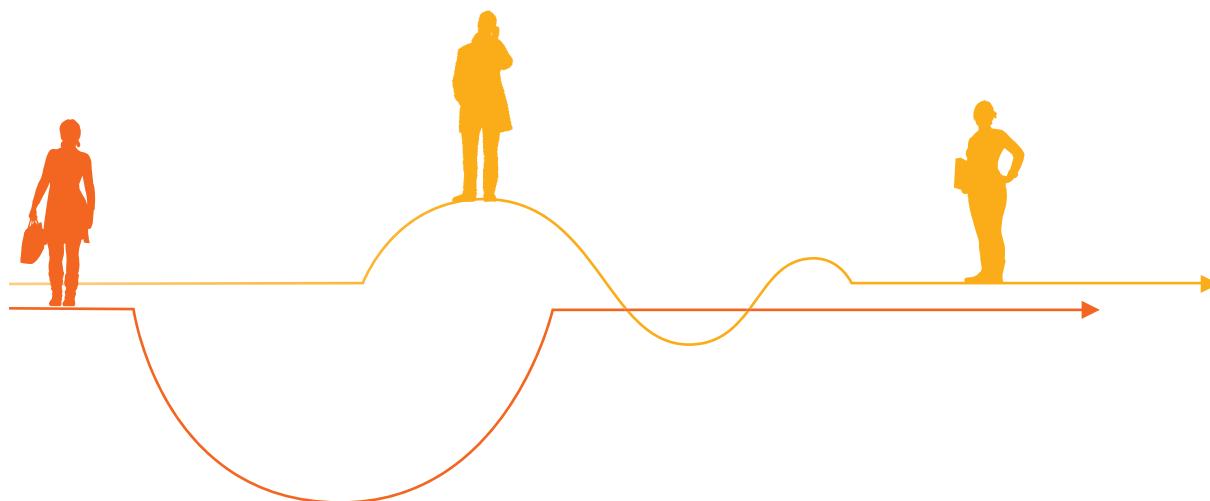
Grafiek 5.3.II

Overzicht van de verschillende manieren om een sluitingsdossier op te volgen



De internettoepassingen voor burger en curator om sluitingsdossiers online te consulteren werden in februari 2012 aangepast aan de nieuwste technologische vereisten van de portaal-site. Daarnaast werden de functionaliteiten van de internettoepassing voor curatoren in 2012 uitgebreid opdat deze nog gebruiksvriendelijker zouden zijn voor de gebruiker. Zo werd in samenwerking met de cel "Uitkeringsfraude" de vragenlijst met betrekking tot het onderzoek naar fraude toegevoegd. De curator kan sinds juni

2012 de vragenlijst over fraude online invullen en doorsturen. Bovendien verstuurt het Fonds sinds oktober 2012 op de eerste werkdag van de maand een e-mail met een betalingsoverzicht naar alle curatoren die gekozen hebben voor een elektronische samenwerking. In dit bericht geeft het Fonds de curator een overzicht van de betalingen die werden uitgevoerd in de voorbijaande maand in de dossiers waarin hij als curator werd aangesteld.



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 geeft 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 en de nieuw gecreëerde ondernemingen¹ voor de periode 2007-2012



¹ Bron: FOD Economie – cijfers afkomstig uit de profitsector met uitsluiting van de natuurlijke personen
januari 2013

Het aantal faillissementen en het banenverlies blijven ingevolge de economische crisis in 2012 hoge toppen scheren. Het totaal aantal faillissementen steeg in 2012 verder tot een recordhoogte van 10 600 waarvan 3 982 ondernemingen personeel tewerkstelden (+ 5,48 % in vergelijking met 2011). Als gevolg van een faillissement gingen er nooit eerder zoveel banen verloren als in 2012. Maar liefst 27 675 personen verloren hun job door een faillissement, een stijging van + 8,08 % in vergelijking met 2011. In tegenstelling tot de stijging van het aantal faillissementen en het banenverlies in 2012 is een daling merkbaar ten opzichte van 2011 in het aantal nieuw gecreëerde ondernemingen.

De meest opmerkelijke faillissementen van 2012 zijn Durobor (464 verloren jobs), 1st Belgium Service (337 verloren jobs), Laboratories Thissen (331 verloren jobs), Photo Hall Multimedia (303 verloren jobs), Dedicated Research (272 verloren jobs) en BMTech (228 verloren jobs).

Tabel 5.3.V
Banenverlies ingevolge faillissementen per sector van 2007 t.e.m. 2012

		Landbouw, bosbouw, jacht en visserij	Winning van delfstoffen	Verwerkende nijverheid	Elektriciteit, gas en water	Bouw	Handel, banken en verzekeringen	Vervoer en communicatie	Diensten	Andere	Totaal
Banenverlies	2007	508	0	3 636	0	5 616	5 446	1 497	3 913	474	21 090
	2008	341	2	3 182	1	5 628	6 604	1 846	4 203	283	22 090
	2009	342	0	4 073	0	5 756	7 476	1 735	3 894	465	23 741
	2010	445	14	3 934	4	6 002	7 044	1 814	3 998	350	23 605
	2011	420	4	3 905	7	4 920	7 675	2 451	5 863	362	25 607
	2012	366	0	5 157	1	5 096	8 770	1 783	5 749	753	27 675
	Verschil 2012/2011	- 54	- 4	+ 1 252	- 6	+ 176	+ 1 095	- 668	- 114	+ 391	+ 2 068
	Evolutie 2012/2011 (in%)	- 12,86	- 100,00	+ 32,06	- 85,71	+ 3,58	+ 14,27	- 27,25	- 1,94	+ 108,01	+ 8,08
Aandeel (in %)	2011	1,64	0,02	15,25	0,03	19,21	29,97	9,57	22,90	1,41	100,00
	2012	1,32	0,00	18,63	0,00	18,41	31,69	6,44	20,77	2,72	100,00
	Verschil 2012/2011	- 0,32	- 0,02	+ 3,38	- 0,02	- 0,80	+ 1,72	- 3,13	- 2,12	+ 1,31	

De stijging van het banenverlies (+ 8,08 %) ten opzichte van 2011 is voornamelijk het gevolg van het jobverlies in de sector van de verwerkende nijverheid (+ 1 252 verloren jobs) en in de sector van de handel, banken en verzekeringen (+ 1 095 verloren jobs). De sector van de handel, banken en verzekeringen blijft met 8 770 jobs verloren ten gevolge van een faillissement de sterkst getroffen sector in 2012.



Ondanks de lichte daling (- 1,94 %) ten opzichte van 2011, blijft het banenverlies in de dienstensector met 5 749 verloren jobs vrij hoog. Samen met het aantal verloren jobs in de sector van de handel, banken en verzekeringen is dit goed voor meer dan de helft van het banenverlies in 2012.

Tabel 5.3.VI
Banenverlies ingevolge faillissementen per provincie en
gewest van 2007 t.e.m. 2012

Per provincie		Antwerpen	Brussel	Henegouwen	Limburg	Luik	Luxemburg	Namen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Waals-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Banenverlies	2007	3 271	4 005	4 127	1 583	1 610	260	673	1 848	968	1 006	1 739	21 090
	2008	2 926	3 987	3 284	1 985	2 322	259	657	2 450	1 325	843	2 052	22 090
	2009	3 973	4 544	3 937	1 321	2 120	137	779	2 414	1 915	852	1 749	23 741
	2010	4 176	3 823	3 453	1 446	2 715	247	1016	2 347	1 258	1 417	1 707	23 605
	2011	4 133	5 238	3 780	2 196	2 559	237	787	2 386	1 346	1 157	1 788	25 607
	2012	4 928	5 264	3 745	2 065	2 418	231	656	2 926	1 623	1 902	1 917	27 675
	Vershil 2012/2011	+ 795	+ 26	- 35	- 131	- 141	- 6	- 131	+ 540	+ 277	+ 745	+ 129	+ 2 068
Evolutie 2012/2011 (in%)		+ 19,24	+ 0,50	- 0,93	- 5,97	- 5,51	- 2,53	- 16,65	+ 22,63	+ 20,58	+ 64,39	+ 7,21	+ 8,08
Per gewest		Vlaanderen			Wallonië			Brussel			Totaal		
Banenverlies	2007	9 409			7 676			4 005			21 090		
	2008	10 738			7 365			3 987			22 090		
	2009	11 372			7 825			4 544			23 741		
	2010	10 934			8 848			3 823			23 605		
	2011	11 849			8 520			5 238			25 607		
	2012	13 459			8 952			5 264			27 675		
	Vershil 2012/2011	+ 1 610			+ 432			+ 26			+ 2 068		
Evolutie 2012/2011 (in%)		+ 13,59			+ 5,07			+ 0,50			+ 8,08		
Proportioneel (in %)	2011	46,27			33,27			20,46			100,00		
	2012	48,63			32,35			19,02			100,00		
	Vershil 2012/2011	+ 2,36			- 0,93			- 1,44					

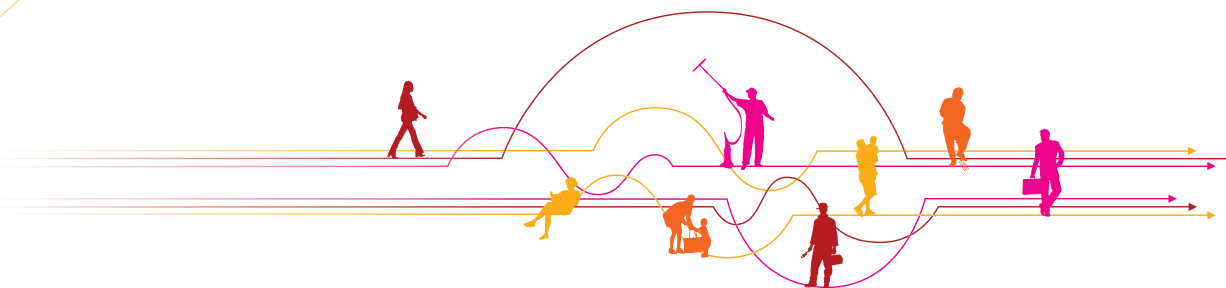
Het banenverlies stijgt in 2012 in de drie gewesten in vergelijking met 2011, maar is het sterkst waarneembaar in Vlaanderen (+ 13,59 %). In totaal gaan er 13 459 jobs verloren en daarmee blijft het zwaartepunt voor het banenverlies ook in 2012 in Vlaanderen liggen.

In het Vlaams gewest steeg in 2012 het banenverlies bijna in elke provincie in vergelijking met 2011. Voornamelijk Oost-Vlaanderen (+ 22,63 % of + 540 verloren jobs), Vlaams-Brabant (+ 20,58 % of + 277 verloren jobs) en Antwerpen (+ 19,24 % of + 795 verloren jobs) werden getroffen. We stellen in Limburg nog een daling vast van - 5,97 % in het banenverlies hetzij 131 verloren jobs minder dan in 2011.

Een omgekeerde tendens stellen we vast in Wallonië waar in 2012 het banenverlies in vergelijking met 2011 in nagenoeg elke provincie daalde. Eén uitzondering is de provincie Waals-Brabant waardoor er ook in Wallonië sprake is van een stijging van het banenverlies in 2012. In Waals-Brabant steeg het banenverlies met maar liefst + 64,39 % hetzij 745 verloren jobs meer dan in 2011.

In Brussel steeg het banenverlies zeer lichtjes (+ 0,50 %) en werden 5 264 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
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
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
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
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
EU	Europese Unie
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
HRM	Human Resources Management
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 Arbeidstijdgegevensbank van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid

LO	Loopbaanonderbreking
LO/TK	Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet
MB	Ministerieel besluit
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
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
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
SINE	Programma's in de sociale inschakelingseconomie
SIPP	Service Interne de Prévention et Protection
SPC	Statistical Process Control
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
SWT	Stesel van werloosheid met bedrijfstoeslag
TK	Tijdskrediet

TOC	Tussenoverlegcomité
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid
UI	Uitbetalingsinstelling
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
VVSG	Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten
VW	Volledig werkloze/volledige werkloosheid
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
WB	Werkloosheidsbureau