



1

De RVA in 2019

Volume 1:
activiteitenverslag



Besparingen en structurele veranderingen

Zoals vele andere federale openbare instellingen wordt de RVA sinds 2015 geconfronteerd met drastische besparingen.

In 2019 werd het federale werkingsbudget van de RVA (informatica, meubels, leveringen, verbruiksgoederen, onroerende goederen ...) met 28% verminderd ten opzichte van hetzelfde budget in 2014.

Die budgettaire beperkingen hebben ook een impact op het personeelsbudget en dus op het aanwervingsbeleid van de RVA. Zo daalde het personeelsbestand van de RVA tussen december 2014 en december 2019 met 12,9%, d.i. met 627 personen (naast de personeelsleden die werden overgedragen naar de gewesten in het kader van de zesde staatshervorming). Maar na jaren van wervingsstop en strenge beperkingen bij aanwervingen, is de RVA erin geslaagd om zijn personeelsbestand te stabiliseren dankzij een goed beheer van zijn budget.

In die context ging de RVA in 2019 door met de hervormingen die de laatste jaren werden aangevat:

- De bevoegdheidsoverdrachten die werden beslist in het kader van de zesde staatshervorming werden voortgezet. Voor sommige materies ligt de beslissingsbevoegdheid voortaan bij een gewestelijke dienst, en de uitvoeringsbevoegdheid bij de RVA. Die materies vereisen dan ook een permanente en intensieve samenwerking, waarvoor nieuwe procedures en gegevensstromen werden uitgewerkt. Het aantal bevoegdheden dat nog moet worden overgedragen, daalt steeds meer. Het is wel zo dat de RVA voor sommige overgedragen materies bevoegd blijft voor de uitvoering ervan. Wanneer hij niet meer bevoegd is voor de uitvoering, blijft de RVA de dossiers en de betalingen voor de overdracht beheren.
- De reorganisatie van de diensten, die werd aangevat in 2015 is een vaste waarde geworden. De backofficeactiviteiten worden geleidelijk gecentraliseerd in de 16 hoofdbureaus terwijl de front-

officeactiviteiten zo dicht mogelijk bij de sociaal verzekerden en de werkgevers blijven, in de 30 bureaus. Binnen die entiteiten werden talrijke diensten geïntegreerd in 7 processen. De RVA heeft ook de toepassing veralgemeend van het procesmatig beheer en het lean management met het oog op een grotere betrokkenheid van de medewerkers en een grotere efficiëntie en uniformiteit van de procedures.

- Na veel voorbereidend werk en een testperiode van meerdere maanden, heeft de RVA in oktober 2018 zijn klantencontact gelanceerd. De eerste stap is het unieke telefoonnummer: wanneer een klant belt, komt hij onmiddellijk terecht bij een medewerker die beschikt over een overzicht van het dossier van de beller (als hij al gekend is bij onze diensten) en hulpschermen om de oproep zo goed mogelijk te kunnen behandelen. Na een volledig werkingsjaar in 2019 behaalt het klantencontact heel goede resultaten: een hoge tevredenheidsgraad bij het publiek, meer uniformiteit in de informatie die wordt verstrekt in het hele land, een kwaliteitsvolle dienstverlening en een percentage abandoned calls dat sterk daalt ten opzichte van de resultaten die werden geregistreerd voor het klantencontact.
- Om de personeelsleden betere werkomstandigheden te bieden in een nieuwe professionele context, is de RVA ten slotte geleidelijk aan een nieuwe organisatie van het werk blijven implementeren. Daarbij worden onder andere telewerk, gedeelde werkplek en de principes van autonomie, vertrouwen en verantwoordelijkheid aangemoedigd.

De RVA na de bevoegdheidsoverdracht

De zesde staatshervorming heeft bepaalde materies betreffende de arbeidsmarkt overgedragen aan de gewesten.

De impact van die hervorming is belangrijk voor de RVA. De Rijksdienst behoudt wel zijn historische corebusiness, namelijk het toepassen van het systeem van de werkloosheidsverzekering, met inbegrip van de werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen) en de tijdelijke werkloosheid, alsook de systemen van loopbaanonderbreking en tijdskrediet, plus andere uitkeringen zoals de uitkeringen in het kader van de eenmaking van

de statuten 'arbeider' en 'bediende', de uitkeringen voor de onthaalouders of jeugdvakantie. Bij die opdrachten moeten nog die van het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers worden geteld, dat ook afhangt van de RVA.

Het totaal van die opdrachten vertegenwoordigt, na overdrachten, een globaal budget van meer dan 7,3 miljard euro.

Het gemiddelde maandelijkse aantal personen dat werkloosheidsuitkeringen ontvangt, is afgenomen in 2019 (zie volume 2: Indicatoren van de arbeidsmarkt en evolutie van de uitkeringen). De werklast is echter niet in dezelfde mate verminderd, want de daling van het aantal uitkeringstrekkingen wordt gecompenseerd door de toename van de transities op de arbeidsmarkt, wat zorgt voor meer aanvragen. Zo is het aantal werknemers dat onderbrekingsuitkeringen kreeg in 2019 gedaald, maar is het aantal aanvragen om onderbrekingsuitkeringen in datzelfde jaar gestegen. Bovendien is de behandeling van die aanvragen veel complexer dan vroeger. Ook de preventieve controles die voortaan worden uitgevoerd vóór het openen van de rechten (verificatie van het adres, van de gezinssituatie, van het niet-ontvangen van andere inkomsten ...) zorgen voor een bijkomende werklast. Hoewel er in 2019 geen grote reglementaire hervormingen waren (een twintigtal wijzigingen), waren er sinds 2009 toch meer dan 250 wijzigingen in de reglementering die de RVA toepast.

De RVA heeft in 2019 in totaal aan 1.400.956 verschillende werknemers uitkeringen toegekend. Rekening houdend met het feit dat een werknemer meerdere verschillende soorten uitkeringen kan ontvangen in de loop van eenzelfde jaar (bijvoorbeeld werkloosheidsuitkeringen en loopbaanonderbrekingsuitkeringen), vertegenwoordigt dat 1.635.788 verschillende statuten waarbinnen die werknemers werden vergoed.

Als men rekening houdt met het personeelsbestand van de RVA na alle bevoegdheidsoverdrachten, namelijk 3.206 personeelsleden, staat de RVA op de vierde plaats van de 54 federale administraties (na de FOD Financiën, Justitie en Binnenlandse Zaken).

De kwaliteit van de dienstverlening

In 2019 heeft de RVA alle 115 verbintenissen van zijn bestuursovereenkomst nageleefd.

Alle kwaliteits- en dienstverleningsnormen alsook de behandelings- en betalingstermijnen werden nageleefd, wat een goede dienstverlening aan de sociaal verzekerden en aan de werkgevers garandeert.

In 2019 bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen bijvoorbeeld 5,2 dagen, wat de kortste termijn ooit was!

Die resultaten worden bevestigd door de verschillende tevredenheidsenquêtes bij onze klanten.

In 2019 waren er twee tevredenheidsenquêtes: een over het onthaal van de bezoekers in de kantoren en een over het telefonisch onthaal in het contactcenter.

- 2.659 bezoekers hebben de enquête ingevuld. De uitstekende resultaten van de vorige enquêtes worden in 2019 bevestigd, aangezien 98,6% van onze bezoekers tevreden of heel tevreden is over het onthaal in een van de 30 kantoren van de RVA. Het onthaalpersoneel in de kantoren wordt sterk geapprecieerd en krijgt tevredenheidsscores boven de 98% op criteria zoals vriendelijkheid, competentieniveau of duidelijkheid van de gegeven uitleg. 78,9% van de bezoekers zegt dat de wachttijd minder dan 10 minuten bedroeg. De tendens van 2017 qua beroepsprofiel van onze bezoekers wordt bevestigd: de bezoekers die de enquête hebben ingevuld, zijn vaker werknemers (55%) dan werklozen (32%), wat het grote succes van de verschillende vormen van loopbaanonderbreking aantoont.
- 1.459 personen die aan de telefoon hebben gehangen met ons klantencontact hebben de enquête ingevuld. Voor zijn eerste levensjaar behaalt het KCC (dat in oktober 2018 werd opgestart) heel goede resultaten, met een globale tevredenheidsgraad van 88,3%. Dat ligt erg dicht bij de score van 2016 (89,5%), toen de telefonische oproepen nog in de kantoren werden behandeld. 89,6% van de respondenten zegt dat ze een antwoord hebben gekregen op hun vragen. De medewerkers die de telefonische permanenties verzekeren, behaalden ook mooie resultaten: 94% voor de kwaliteit van hun onthaal, 90% voor hun

competentieniveau en nog eens 90% voor de duidelijkheid in hun uitleg. Voor telefonie hebben we gelijkaardige vaststellingen als voor de bezoekers: onze gesprekspartners bellen vaker voor vragen rond loopbaanonderbreking/tijdscrediet (48%) dan voor informatie rond werkloosheid (45%).

Verdere modernisering

De RVA investeert elk jaar in de ontwikkeling of de verbetering van de elektronische toepassingen ter attentie van de werkgevers, de werknemers en de werkzoekenden. Dat met het oog op een kwaliteitsvollere dienstverlening aan de klant, die sneller is en minder duur.

In 2019 bleef de RVA werken aan de migratie van de mainframetoepassingen naar een nieuw, modern informaticaplatform, dat compatibel is met de G-cloudomgeving. Die migratie zal worden voortgezet in 2020. Ze is essentieel om te blijven zorgen voor een goede dienstverlening aan de klanten.

De performantie van de RVA op het vlak van de digitalisering van een volledig vergoedbaarheidsproces is vooral zichtbaar in het domein van de loopbaanonderbreking. Momenteel maken ongeveer 390.000 personen, dat is 9,5% van de Belgische werknemers in loondienst, gebruik van een van de stelsels van loopbaanonderbreking. Alle fasen van dat proces werden geïnformatiseerd om te zorgen voor een kwaliteitsvolle, snelle en moderne dienstverlening aan de klant.

Werknemers en werkgevers maken steeds meer gebruik van de elektronische procedure voor het aanvragen van uitkeringen loopbaanonderbreking (met inbegrip van het ouderschapsverlof en het verlof voor medische bijstand). In 2019 werden 96.859 elektronische aanvragen ingediend (58.861 in 2018 en 49.998 in 2017).

Er is ook vooruitgang in de toepassing Break@Work. Die toepassing, die werd gelanceerd in 2017, maakt het mogelijk om snel het bedrag te berekenen van de uitkering tijdscrediet of loopbaanonderbreking en te berekenen wat de duur is waar men nog recht op heeft. In 2019 hebben meer dan 150.000 bezoekers bijna 450.000 simulaties laten maken (380.554 simulaties in 2018 voor 129.891 bezoekers).

Sinds 2018 maakt de RVA gebruik van OCR (Optical Character Recognition). Met dat systeem kan de

tekst van een gescand formulier worden omgezet in een digitaal document dat in de informaticatoepassing kan worden ingediend. Momenteel behandelt die dienst de aanvraagformulieren voor ouderschapsverlof en medische bijstand voor het hele land. In 2019 heeft de dienst OCR van het hoofdbestuur bijna 125.000 formulieren behandeld. Dat komt neer op 60% van alle aanvragen.

De RVA was de eerste die de eBox gebruikte en blijft ook de belangrijkste gebruiker ervan. De eBox is de elektronische mailbox voor de sociaal verzekerden. Eind 2019 waren er 628.674 elektronische mailboxen geactiveerd (tegenover 530.832 in 2018). In 2019 heeft de RVA 2.269.456 documenten naar de eBox gestuurd (854.375 in 2018). Van de documenten in de eBox worden die van de RVA het vaakst geraadpleegd.

Het gebruik van die beveiligde mailbox wordt des te meer aangeraden sinds de GDPR, de Europese verordening over de bescherming van de persoonlijke gegevens, op 25 mei 2018 officieel in werking is getreden. Net als de andere instellingen heeft de RVA zijn beleid voor het omgaan met persoonlijke gegevens en de communicatie ervan (onder andere op de website) aangepast aan de voorschriften van de Europese verordening.

De elektronische controlekaart waarmee werklozen maandelijks hun periodes van werkloosheid en de andere gebeurtenissen die een invloed hebben op de vergoeding kunnen aangeven, breidt zich ook uit. Die toepassing, toegankelijk op pc, tablet of smartphone, werd al door meer dan 208.211 werklozen gebruikt, onder wie 45.548 nieuwe gebruikers geregistreerd in 2019.

Er zijn ook steeds meer elektronische dienstverleningen voor de werkgevers. In 2019 werden bijna 1 miljoen aangiftes tijdelijke werkloosheid elektronisch ingediend (meer dan 98%).

Het gebruik van de elektronische aangiftes van sociaal risico (elektronische variant van de papieren formulieren) werd in 2019 verder veralgemeend, en heeft de kaap van 7,2 miljoen elektronische aangiftes overschreden.

De RVA bezorgde, ontving en raadpleegde eveneens, via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, miljoenen attesten.

Doelgerichte controles

De RVA is bekommerd om zo efficiënt mogelijk fraude en oneigenlijk gebruik te verminderen en blijft dus ook zijn controleprocedures informatiseren. Datamatching, zowel vooraf als achteraf, wordt verder veralgemeend. De RVA voert systematisch meer dan 40 soorten kruisingen van gegevens uit, naast de 8 kruisingen van gegevens door de uitbetalingsinstellingen. De technieken van datamining worden steeds meer gebruikt om de onderzoeken beter toe te spitsen op de risicosituaties en maken het mogelijk om de ratio's van vastgestelde inbreuken ten opzichte van het aantal uitgevoerde controles te doen toenemen. Die dataminingtechnieken werden in 2019 nog verder ontwikkeld en geprofessionaliseerd en evolueren naar 'KDD': Knowledge Discovery in Databases.

In het kader van een actieplan van de regering voor het bestrijden van fraude, werden bijzondere inspanningen geleverd om de strijd tegen domiciliefraude en zwartwerk op te voeren. Er werden ook extra inspanningen geleverd om te strijden tegen internationale fraude door een grensoverschrijdende gegevensvergelijking. De RVA is ook blijven werken aan het project met Nederland om te onderzoeken of werklozen die in België uitkeringen kregen tijdens dezelfde periode ook in Nederland loon of werkloosheidsuitkeringen kregen. Er werden ook opnieuw gesprekken opgestart met Frankrijk om dezelfde elektronische gegevensuitwisseling te bereiken.

De voorbije jaren was de inspanning vooral gericht op preventieve acties om onterechte betalingen te vermijden als gevolg van het ontbreken van aangiftes of van valse aangiftes van de sociaal verzekerden. Dat preventieve luik werd aanzienlijk uitgebreid sinds 2014 in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen. Daardoor vermijden we niet enkel cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met inkomsten uit werk en met uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid, maar ook onterechte betalingen als gevolg van valse of onjuiste aangiftes inzake adres, nationaliteit en gezinssamenstelling.

Bij de controleonderzoeken in 2019 zien we meestal een stijging in het aantal inbreuken en in de terug te vorderen bedragen.

Ontwikkeling van de medewerkers

In april 2019 kreeg de RVA het label 'Investors in People'. Dat label belooft bedrijven die investeren in hun medewerkers en die een personeelsbeleid voeren dat inzet op de voortdurende verbetering, dat de talenten van de medewerkers ontwikkelt en dat hun inspanningen waardeert. De RVA kreeg dat label na een enquête bij het voltallige personeel en een assessment door een externe jury.

De voorbije twee jaar heeft de RVA nieuwe medewerkers aangeworven om de talrijke medewerkers op te volgen die met pensioen zijn vertrokken. Die aanwervingen zorgden niet alleen voor een stabiel personeelsbestand. Ze kaderen ook in een langetermijnvisie die rekening houdt met de competenties die nodig zullen zijn bij de RVA om de toekomstige uitdagingen aan te gaan. Zo werden vooral inspanningen geleverd om jonge medewerkers van niveau B aan te werven. De voorbije twee jaar was 63,6% van de nieuwe medewerkers van niveau B en 84,8% was jonger dan 30. 83 contractuele medewerkers die zijn geslaagd voor de Selortesten werden gestatutariseerd. In 2019 konden 390 medewerkers bevorderd worden (246 automatische bevorderingen, 44 bevorderingen naar een hogere klasse en 100 bevorderingen naar een hogere graad).

De RVA is veel middelen blijven investeren in de ontwikkeling van zijn medewerkers. Het continu leren is sinds jaren geïnstitutionaliseerd binnen de Rijksdienst.

Het opleidingsaanbod is veelzijdig. Naast de klasieke opleidingen in een klaslokaal, combineert dat aanbod vaak meerdere leervormen zoals e-learning, coaching op de werkplek, workshops, het concept 'serious games' of bedrijfsthater. Het zijn verschillende technieken die steeds meer ingang vinden in het domein van competentieontwikkeling in de bedrijfswereld.

Om die opdracht te vervullen, kan het Nationaal Opleidingscentrum van de RVA rekenen op een uitgebreid netwerk van interne lesgevers. 260 van die lesgevers waren actief in 2019.

Het personeel van de RVA heeft in 2019 in totaal 18.123 dagen opleiding gevolgd. Dat cijfer betekent een sterke vooruitgang ten opzichte van het

voorgaande jaar (13.515 in 2018). Die verhoging komt vooral door de vele aanwervingen en door een grote opleidingsinspanning voor de toepassingen van Office 365.

Daarbij komen ook nog 3.846 uur aan e-learnings en meer dan 6.108 dagen lokale opleidingsactiviteiten in de kantoren en directies van de RVA.

De RVA is ook zeer actief inzake documentatiebeheer en het delen van kennis. Het documentatiebeheer gebeurt door middel van twee elektronische bibliotheken met meer dan 8.200 documenten en wetteksten over de opdrachten van de RVA. Die teksten worden constant becommentarieerd en geüpdatet. Een groot deel van die bibliotheken is ook beschikbaar voor externen. Daartoe kunnen ze zich gratis inschrijven op de website van de RVA. 900 nieuwe gebruikers registreerden zich op die site in 2019. Hij kreeg 95.000 hits in de loop van het jaar.

Het delen van kennis gebeurt via e-communities, interviews en workshops. Sinds 2018 zijn er teamsites beschikbaar voor de medewerkers. Die ruimtes zijn bedoeld om samen te werken, gaan over specifieke thema's en zijn bestemd voor groepen van medewerkers met een gemeenschappelijk project of activiteitendomein. Eind 2019 telde de RVA 83 teamsites.

Naast het delen van operationele kennis, is de RVA ook aandachtig voor het permanent informeren van zijn personeelsleden over wat er gebeurt binnen de instelling: de strategie, nieuwtjes van de verschillende diensten, informatie over het personeel, praktische info ...

De interne communicatie gebeurt via een interne krant, de homepage van het intranet. In 2019 werden 496 artikels over de actualiteit gepubliceerd. Elk trimester wordt een magazine voor het voltallige personeel uitgegeven, zowel op papier als elektronisch. Er wordt ook elke maand een elektronische newsletter gestuurd naar het kaderpersoneel.

De directie Communicatie zorgt ook, met een netwerk van woordvoerders, voor de externe communicatie, met 917 artikels over de RVA in de media in 2019 als resultaat. Dankzij de aanwezigheid van de RVA op Facebook en Twitter bereiken we een divers publiek. Op de website worden dan weer nieuwsberichten en persmededelingen, werkloosheidscijfers, vacante betrekkingen ... gepubliceerd.

In 2019 is de RVA blijven inzetten op communicatie om de digitale toepassingen te promoten en zo de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten te verhogen.

36.000 werkgevers en sociaal secretariaten hebben een infobrief ontvangen waarin ze werden aangeemoedigd om hun aanvragen loopbaanonderbreking/tijdskrediet elektronisch in te dienen in plaats van op papier. Alle loopbaanonderbrekers werden geïnformeerd over de voordelen van de eBox en de toepassing Break@Work.

Welzijn op het werk

Voor het welzijn van de medewerkers is het nodig dat ze rechtstreeks betrokken zijn binnen de instelling.

De RVA-medewerkers kunnen hun ideeën en hun voorstellen tot verbetering posten in de online ideeënbus Eureka. In de loop van 2019 werden 37 ideeën ingediend via Eureka. In totaal werden sinds de lancering van de ideeënbus al 950 ideeën ingediend.

Privé- en beroepsleven gemakkelijk kunnen combineren en in optimale omstandigheden werken, zijn ook belangrijke elementen voor het welzijn van de medewerkers.

Telewerk is mogelijk voor alle personeelsleden die telewerkbare activiteiten hebben. In 2019 werkten gemiddeld 1.338 medewerkers van de RVA regelmatig van thuis uit of in een bureau dicht bij hen (dat is 48% van de 2.778 personeelsleden die telewerkbare activiteiten hebben). Een groot deel van hen heeft gekozen voor telewerk thuis.

Die evolutie gaat hand in hand met de ervaringen van de gedeelde werkplek, die veel beter is aangepast aan de nieuwe manier van werken. De werken om het gebouw van het hoofdbestuur aan te passen aan dat concept van gedeelde werkplek, werden in 2019 afgerond. Die renovatiewerkzaamheden zullen in 2020 worden voortgezet in de kantoren waar de infrastructuur het toelaat.

Welzijn op het werk houdt ook verband met het beschikbaar stellen van moderne en performante tools. Office 365 werd in 2018 verwelkomd en in 2019 in alle diensten ingevoerd. De verschillende programma's van Office 365 zijn met elkaar gelinkt en zijn perfect aangepast aan het werk van het personeel. Vandaag gebeuren alle activiteiten op het

vlak van telefonie, mails, notities, het delen van documenten en samenwerking op hetzelfde platform, wat het dagelijkse werk van de personeelsleden aanzienlijk verbetert. Er werden 400 opleidingen gegeven over de verschillende toepassingen van Office 365, in de vorm van 8 thematische workshops.

Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Als openbare instelling bevoegd voor sociale aangelegenheden hecht de RVA veel belang aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid, waaronder zijn ecologische voetafdruk.

Sinds 2012 beschikt de RVA over een systeem van milieubeheer om zijn milieuprestaties continu te evalueren en te verbeteren.

Er werd een cel ECO opgericht om alle acties te coördineren die worden genomen ten voordele van het milieu. Audits hebben bevestigd dat de RVA de milieuwetgeving naleeft en dat hij zijn brandstoffen en papierverbruik en zijn afvalproductie aanzienlijk heeft verminderd. Dat afval wordt bovendien grondig gesorteerd.

Het verbruik van drinkwater daalt sinds 2013 jaarlijks. Tussen 2017 en 2019 is het verbruik van drinkwater gedaald met 10% en het elektriciteitsverbruik met 5%. Sinds 2015 is het papierverbruik met 49% gedaald: dat is het resultaat van talrijke inspanningen om de voorkeur te geven aan digitale communicatie, zowel intern als extern.

Sinds 2016 loopt er een actieplan om de acties die de RVA onderneemt in het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid te versterken, voornamelijk naar zijn klanten. Enkele van de lopende acties zijn de betere toegankelijkheid tot informatie, de vernieuwing van de deontologische codes, het opstellen van een diversiteitscode en een uitgebreide actie in het kader van armoedebestrijding.

Talrijke personeelsleden van de RVA staan in contact met het publiek. Ze worden dagelijks geconfronteerd met een grote diversiteit: meer dan een miljoen personen van bijna alle nationaliteiten krijgen uitkeringen van de RVA. Er werd dus een diversiteitscode opgesteld om erover te waken dat elke medewerker blijf geeft van professionalisme ten opzichte van de diversiteit op zijn werkplek. Er wer-

den sensibiliseringssessies georganiseerd in de verschillende diensten van de RVA.

De personeelsleden die in contact staan met de burgers worden ook geconfronteerd met een kwetsbaar of arm publiek. Er werd een uitgebreide sensibiliseringsactie gevoerd in 2018 en 2019 bij het voltallige personeel van de RVA zodat iedereen een betere kennis heeft over dat publiek en dat soort dossiers kan behandelen met zo veel mogelijk respect voor de klant. Een vijftigtal vrijwilligers van het personeel werden opgeleid. Zij hebben vervolgens informatiesessies gegeven in alle diensten: in totaal vonden er bijna 200 sensibiliseringssessies plaats voor maar liefst 2.729 personen.

Nog steeds in het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft de RVA opnieuw talrijke stagiairs, zowel studenten als werkzoekenden, onthaald. In 2019 liepen 267 personen stage bij de RVA. Een belangrijke stap voor een instelling als de RVA, die transitie op de arbeidsmarkt wil ondersteunen.

De RVA heeft ook een 'testteam' opgericht binnen zijn ICT-afdeling om de gebruiksvriendelijkheid uit te testen van de nieuwe toepassingen die worden ontwikkeld en om na te gaan of ze voldoen aan de behoeften van het publiek. Een van de testers werkt bij de RVA via de organisatie Passwerk. Dat is een organisatie die mensen met autisme helpt om gepast werk te vinden.

Ondersteuning van het beheer

De RVA gebruikt het EFQM-model als globaal kader voor kwaliteitsmanagement en als instrument om de strategie te bepalen. Zowel op nationaal niveau als op het niveau van de werkloosheidsbureaus en directies vinden regelmatig zelfevaluaties plaats.

Op 19 november 2019 viel de RVA in de prijzen. De RVA kreeg het certificaat 'Recognised for Excellence - 5 star'. Die prijs werd behaald nadat er evaluaties werden uitgevoerd in de verschillende diensten van de RVA tijdens de maand september. Het certificaat werd toegekend voor een periode van 3 jaar.

De RVA is de eerste overheidsorganisatie die 5 sterren in de wacht sleept. Die bekroning is het resultaat van het werk van het hele personeel.

De RVA zorgt ook voor een optimale ondersteuning van het paritair beheer en het beleid van de regering

door experts te laten deelnemen aan talrijke vergaderingen en door de terbeschikkingstelling van talrijke gedetailleerde nota's en analyses, voorstellen tot aanpassing van de reglementering, statistieken en innovatieve studies, financiële rapporten, evaluaties van maatregelen en budgettaire ramingen.

De RVA zorgt ook voor de terbeschikkingstelling voor het publiek van nauwkeurige statistieken over de situatie van de werkloosheid en van de arbeidsmarkt in België. Met de maandelijkse werkloosheidsstatistieken, de trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt en het jaarverslag, zonder de interactieve statistieken te vergeten die ter beschikking staan op de website van de RVA, worden alle mogelijke gegevens gepubliceerd en constant bijgewerkt.

Eind 2017 heeft de RVA zijn strategie bepaald voor de komende drie jaar. Die strategie 2018-2020 kadert in de continuïteit en is opgebouwd rond drie pijlers. Een pijler 'klanten' met als doelstelling de kwaliteit en de snelheid te waarborgen bij de behandeling van de dossiers en de informatieverstrekking. Een pijler 'maatschappij' met als doelstelling het aantal inbreuken te voorkomen en te verminderen en sociale fraude te bestrijden. En een pijler 'wendbaarheid' met als doelstelling zich voortdurend aan te passen aan de veranderingen in onze maatschappij om verder vooruit te kunnen gaan.

Die strategie wordt vertaald in een operationeel plan met specifieke doelstellingen en indicatoren. Ook de operationele entiteiten en supportdirecties van de RVA stellen jaarlijks een operationeel plan op dat de RVA-strategie omzet in lokale doelstellingen en indicatoren.

In maart 2018 is de RVA begonnen met het opstellen van zijn verbintenissen voor de nieuwe bestuursovereenkomst 2019-2021. Maar doordat de regering sinds 21 december 2018 in lopende zaken is, werd beslist om de bestuursovereenkomst 2016-2018 met behulp van een avenant met twee jaar te verlengen. De verbintenissen lopen dus in 2020 voort zolang er geen nieuwe bestuursovereenkomst wordt opgesteld.

Om de efficiëntie van zijn intern beheer nog te verbeteren, heeft de RVA in 2019 zijn 'cockpit RVA' vernieuwd. Die verzamelt op een enkele plaats alle nuttige beheersgegevens over de 16 werkloosheidsbureaus en de directies van het hoofdbestuur.

Dat platform is toegankelijk voor de kaderleden van de RVA en vervangt voortaan de informatie die per mail werd verstuurd naar de werkloosheidsbureaus en directies van het hoofdbestuur.

Partnerschappen en synergieën

De RVA is ervan overtuigd dat een goede samenwerking met zijn partners leidt tot een optimalisering van de resultaten van zijn acties op de maatschappij en van de tevredenheid van zijn klanten. De RVA onderhoudt gestructureerde partnerschappen, vooral met de uitbetalingsinstellingen, de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling en opleiding, de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, de werkgeversorganisaties en de sociaal secretariaten.

In de loop van 2019 is de RVA actief blijven meewerken aan het project voor de veralgemening en vereenvoudiging van de elektronische aangifte van sociaal risico. Hij heeft ook, in samenwerking met de sociaal secretariaten, een uitgebreide opleiding georganiseerd voor zijn werkloosheidsbureaus, om te zorgen voor een zo goed mogelijke dienstverlening.

In 2019 heeft de RVA zijn samenwerking met de uitbetalingsinstellingen voortgezet op het vlak van het voorkomen van agressief gedrag van de sociaal verzekerden. Om de samenwerking te versterken, werden ontmoetingsdagen georganiseerd en werd een rol van contactpersoon gecreëerd om een rechtstreekse link te hebben tussen de RVA en de UI's bij noodsituaties. Al die concrete acties worden ondersteund door communicatie, via onder andere affiches, aan de sociaal verzekerden.

De RVA neemt actief deel aan de synergieën met de andere openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ), zowel op het vlak van het beheer van human resources (waar de RVA een gemeenschappelijke loonmotor deelt met de andere OISZ), op het vlak van informatica (integratie van de G-Cloud ...), als op logistiek vlak en op het vlak van audit (secretariaat van het gemeenschappelijk auditcomité ...).

Op internationaal vlak neemt de RVA ook al meerdere jaren het voorzitterschap op zich van de Commissie werkloosheidsverzekering en werkgelegenheidsbeleid van de Internationale Vereniging voor de Sociale Zekerheid, die 320 instellingen van meer dan 150 landen samenbrengt.

2019 was ongetwijfeld een sleuteljaar. België was namelijk in oktober gastland voor het Wereldforum Sociale Zekerheid. Dat forum heeft namelijk alle records verpulverd, met meer dan 1.300 deelnemers uit meer dan 150 landen. De RVA heeft daaraan bijgedragen door het forum mee voor te bereiden, op initiatief van de Belgische openbare instellingen van sociale zekerheid, en door verschillende panels en interactieve workshops te houden over diverse thema's: innoverende antwoorden op de voornaamste uitdagingen in de wereld rond sociale zekerheid, sociale zekerheid en nieuwe werkvormen, en 100% digitaal ouderschapsverlof.

Het Europees programma voor gegevensuitwisseling tussen instellingen van sociale zekerheid (EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information) werd op 2 december 2019 concreet door de officiële inproductiestelling van RINA voor België. RINA is de Europese interface voor gegevensuitwisseling en wordt voortaan door de RVA gebruikt om gestandaardiseerde Europese formulieren uit te wisselen met andere lidstaten die al operationeel zijn in het project. De RVA was daar ook pionier in, want de RVA werd gekozen om te starten met de inproductiestelling vanaf 1 augustus 2019 en was zo de eerste gebruiker van het platform RINA in België.

In 2019 zette de RVA zijn samenwerking met de instellingen van de buurlanden voort.

Die partnerschappen zijn belangrijk, vooral in het kader van de preventie van en de strijd tegen fraude. Onze controlediensten onderhouden relaties met hun tegenhangers van de buurlanden en nemen deel aan het netwerk van het Secretariaat-Generaal van de Benelux. De RVA probeert ook om een grensoverschrijdend systeem voor elektronische gegevensuitwisseling op poten te zetten met de buurlanden, om fraude te detecteren.

Op het vlak van bestrijding van sociale fraude nam de RVA in 2019 deel aan 1.110 controleacties met andere controlediensten, zoals die van de RSZ en het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW). Prioriteit wordt gegeven aan de controle op zwartwerk, de controle van de grote activiteitssectoren en de controle in de fraudegevoelige sectoren. Die acties worden gecoördineerd door de Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst (SIOD) en door de arbeidsauditeur in het kader van de arrondissementscellen.

De controlediensten van de RVA werken ook vaak samen met de gerechtelijke instanties. Enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (e-pv's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging wanneer ze een misdrijf vaststellen. In 2019 werden 3.400 e-pv's opgesteld.

Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties (3.020 kantschriften in 2019). De inspectiediensten van de RVA werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie in het kader van de strijd tegen valse adressen of de detectie van vertrek naar het buitenland.

De administrateur-generaal

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

Georges Carlens

Zitting van het beheerscomité van de RVA

(voor de volledige samenstelling,
zie pagina 21)





Inhoudstafel



Woord vooraf	3
1 Organisatie en beheer van de RVA	19
1.1 Structuur van de RVA	21
1.1.1 Beheerscomité	21
1.1.2 Organigram	22
1.1.3 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	24
1.1.4 Contactgegevens van de RVA-kantoren	25
1.2 De reglementaire evoluties	27
1.2.1 Wijzigingen aan de maatregelen inzake vergoeding van gewone werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag	27
1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de werknemers	32
1.3 De partners van de RVA	37
1.3.1 De gewestelijke diensten	38
1.3.2 De uitbetalingsinstellingen	38
1.3.3 Samenwerking tussen de controlediensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, politiediensten en gerecht	39
1.3.4 De andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ)	40
1.3.5 De federale Ombudsman	40
1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer	41
1.3.7 De internationale contacten	42
1.3.8 OCMW's	43
1.4 Het beheer van de RVA	45
1.4.1 Het beheersmodel	45
1.4.2 De uitvoering van de bestuursovereenkomst in 2019	47
1.4.3 De strategie 2018-2020	48
1.5 16 werkloosheidsbureaus	51
1.6 7 processen	53

2	Processen	59
2.1	Het proces Toelaatbaarheid	61
2.1.1	Procedure	61
2.1.2	Cijfergegevens	62
2.1.3	Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	65
2.2	Het proces Verificatie	67
2.2.1	Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen	67
2.2.2	Controle van de betaling van de andere uitkeringen	69
2.2.3	Behandeling van de beslagprocedures	71
2.3	Het proces Vergoedbaarheid	77
2.3.1	Voornaamste redenen van betwistingen	78
2.3.2	Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	79
2.3.3	De terugvorderingen	84
2.3.4	De gerechtelijke geschillen	94
2.4	Het proces Controle	105
2.4.1	Missie en Strategie	106
2.4.2	Hoe controleren?	108
2.4.3	Wat controleren?	114
2.4.4	Opvolging en rapportering	119
2.4.5	Communiceren over frauderesultaten	121
2.4.6	Algemene beschouwingen	121
2.5	Het proces Tijds krediet en Loopbaanonderbreking	123
2.5.1	Inleiding	123
2.5.2	Afgewerkte dossiers	123
2.5.3	Betalingstermijn	124
2.5.4	Behandelingstermijn	124
2.5.5	Juistheid van de beslissingen	124
2.5.6	Controle op achterstallige betalingen	124
2.5.7	Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering loopbaanonderbreking	124
2.6	Het proces Support	125
2.6.1	Het personeelsbeheer en de administratie	125
2.6.2	Het financieel beheer.....	133
2.6.3	De gebouwen, het beheer van het materieel en het leefmilieu	152
2.6.4	De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum	154
2.6.5	Communicatie	157
2.6.6	Kennismanagement	160
2.6.7	Organisatieontwikkeling en de strategie 2018-2020	162
2.6.8	ICT en digitale dienstverlening	163

2.7 Het proces Frontoffice	171
2.7.1 Telefonie	171
2.7.2 Onthaal van opgeroepen of spontane bezoekers	175
2.7.3 Contacten via webmail	175
2.7.4 Inrichting en organisatie van de frontofficekantoren	176
 3 Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)	 177
 Inleiding	 179
 3.1 Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving en aanverwante wetgeving	 181
3.1.1 De wet van 5 mei 2019 tot wijziging van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen (BS 12.06.2019)	181
3.1.2 Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 32/7 van 23 april 2019	182
3.1.3 Wet van 23 maart 2019 tot invoering van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en houdende diverse bepalingen (1) (BS 04.04.2019)	182
3.1.4 Koninklijk besluit van 29 september 2019 tot wijziging van 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 (BS 23.10.2019).....	183
3.1.5 Koninklijke besluiten van 2019 betreffende de bijdragen verschuldigd door de werkgevers	183
 3.2 Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	 185
3.2.1 Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings	185
3.2.2 Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen	188
3.2.3 Tijdelijke werkloosheid	189
3.2.4 Beheersuitgaven	190
 3.3 Beheer van de middelen	 191
3.3.1 Financiële middelen	193
3.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken	197
3.3.3 Middelen inzake informatica en toepassingen.....	199
3.3.4 Informatie en communicatie	200
3.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	202
 Lijst van afkortingen	 207



**Organisatie en beheer
van de RVA**

1.1

Structuur van de RVA

1.1.1 Beheerscomité

Federaal

Voorzitter

Xavier VERBOVEN

Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

- Marc BLOMME
- Gianni DUVILLIER
- Annick HELLEBUYCK
- Herwig MUYLDERMANS
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Geert VERSCHRAEGEN
- Jan VOCHTEN

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

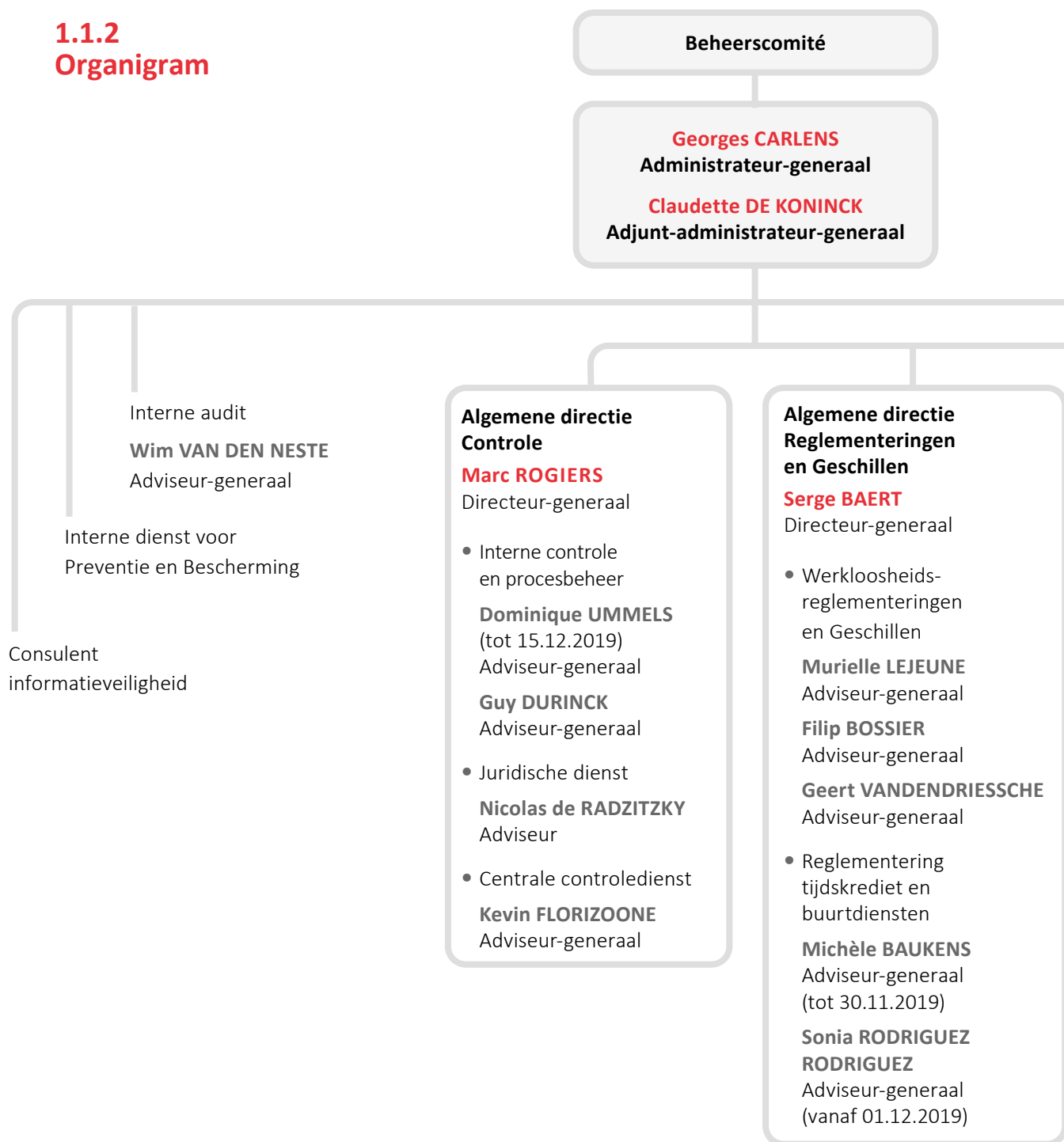
- Philippe BORSU
- Raf DE WEERDT
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGGERS
- Jean VRANKEN

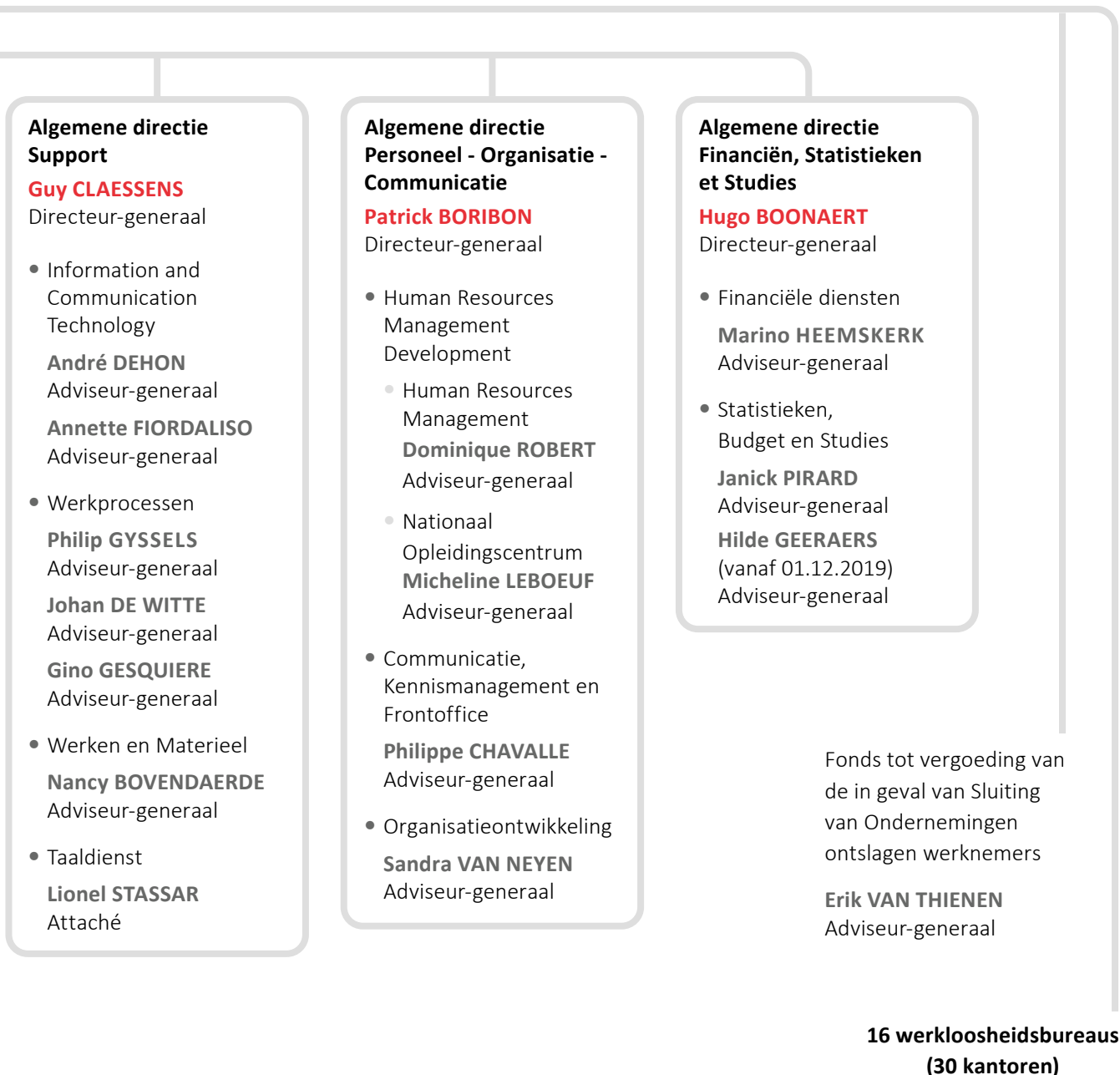
- **Afgevaardigde van de Minister van Begroting:** Marc EVRARD
- **Afgevaardigde van de Minister van Werk:** Jan VANTHUYNE (tot 31.05.2019)
Tom PARYS (vanaf 01.07.2019)
- **Administrateur-generaal:** Georges CARLENS
- **Adjunct-administrateur-generaal:** Claudette DE KONINCK

Gewesten

- **VDAB:** Fons LEROY (tot 30.06.2019)
Wim ADRIAENS (vanaf 01.07.2019)
- **Actiris:** Grégor CHAPELLE (tot 30.09.2019)
Caroline MANCIEL (vanaf 03.10.2019)
- **FOREM:** Marie-Kristine VANBOCKESTAL
- **ADG:** Robert NELLES

1.1.2 Organigram





1.1.3

Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur

Werkloosheidsbureau ANTWERPEN

Geert VERJANS (tot 31.01.2019)

Anna-Maria MERCELIS (vanaf 01.02.2019)

- Kantoor Boom
- Kantoor Mechelen

Werkloosheidsbureau BRUGGE

Guido VAN OOST

- Kantoor Oostende

Werkloosheidsbureau GENT

Joan VAN POUCKE

- Kantoor Aalst
- Kantoor Dendermonde
- Kantoor Oudenaarde
- Kantoor Sint-Niklaas

Werkloosheidsbureau HASSELT

Diane LAMBRIGHS

- Kantoor Tongeren

Werkloosheidsbureau KORTRIJK

Martine MAERTENS

- Kantoor Ieper
- Kantoor Roeselare

Werkloosheidsbureau LEUVEN

Eddy VAN AERSCHOT

- Kantoor Vilvoorde

Werkloosheidsbureau TURNHOUT

Tinne GOMMERS

Werkloosheidsbureau BRUSSEL

Annick HOLDERBEKE

Werkloosheidsbureau AARLEN

Dominique UMMELS (vanaf 16.12.2019)

Werkloosheidsbureau BERGEN

Alain MAYAUX (tot 23.04.2019)

Michel UREEL (vanaf 24.04.2019)

- Kantoor Doornik
- Kantoor Moeskroen

Werkloosheidsbureau CHARLEROI

Michel UREEL

Werkloosheidsbureau LA LOUVIERE

Olivier HERPOEL

Werkloosheidsbureau LUIK

Marie-Sophie HODY

- Kantoor HOEI

Werkloosheidsbureau NAMEN

Catherine BERTINATO

Werkloosheidsbureau NIJVEL

Eric PAUWELS

Werkloosheidsbureau VERVIERS

Michel VERCHEVAL

1.1.4 Contactgegevens van de RVA-kantoren

Vlaams Gewest	Adres
Aalst	St-Jobstraat 196 - 9300 Aalst
Antwerpen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom
Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge
Dendermonde	Geldroplaan 5 - 9200 Dendermonde
Gent	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt
Ieper	Grachtstraat 11/2a - 8900 Ieper
Kortrijk	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk
Leuven	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven
Mechelen	Stationstraat 102-108 - 2800 Mechelen
Oostende	Kaaistraat 18 - 8400 Oostende
Oudenaarde	Bergstraat 5 - 9700 Oudenaarde
Roeselare	Stationsplein 55 - 8800 Roeselare
Sint-Niklaas	Plezantstraat 159 - 9100 Sint-Niklaas
Tongeren	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongeren
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout
Vilvoorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvoorde
Waals Gewest	Adres
Aarlen	Rue de la Moselle 8A - 6700 Aarlen
Bergen	Place des Archers 8 - 7000 Bergen
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi
Doornik	Rue du Crampon 14 - 7500 Doornik
Hoei	Avenue des Fossés 9d - 4500 Hoei
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière
Luik	Rue Natalis 49 - 4020 Luik
Moeskroen	Rue du Billemont 225 - 7700 Moeskroen
Namen	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes
Nijvel	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nijvel
Verviers	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Adres
Brussel	Charleroisesteenweg 60 - 1060 Brussel

Klantencontact
02 515 44 44



1.2

De reglementaire evoluties

1.2.1 Wijzigingen aan de maatregelen inzake vergoeding van gewone werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag

Met een federale regering die het hele jaar door in lopende zaken zit, waren er in 2019 slechts enkele reglementaire wijzigingen, als gevolg van eerder genomen politieke beslissingen.

Die reglementaire wijzigingen betreffen vooral specifieke categorieën van werknemers:

- Er komt een nieuw statuut voor werklozen die verwijderd zijn van een tewerkstelling: niet-toeleidbare werkzoekenden.
- De specifieke toelatingsregels die golden als overgangsregel voor loontrekkenden die in het buitenland hebben gewerkt in het kader van het Belgische stelsel van overzeese sociale zekerheid, zijn definitief geworden.
- Er is een specifieke aangifte sociaal risico ingevoegd voor havenarbeiders, met het oog op vereenvoudiging.
- Om hun kansen op herinschakeling op de arbeidsmarkt te vergroten, moeten werknemers die ontslagen werden met een verbrekingsvergoeding of een opzeg met vrijstelling van prestaties, zich voortaan vooraf inschrijven als werkzoekende.

Er komen nieuwe (gunstigere) regels zodat vergoede werklozen hun uitkeringen in beperkte mate kunnen cumuleren met financiële voordelen uit studies, opleidingen of stages.

Tot slot werden in 2019 de loongrenzen en het bedrag van sommige uitkeringen verhoogd in het kader van de welvaartsaanpassing.

1.2.1.1

Het statuut van niet-toeleidbare werkzoekende

Al jaren zoeken we naar een structurele oplossing voor werkzoekenden die ver verwijderd staan van een tewerkstelling om psycho-medisch-sociale redenen die hun beroepsinschakeling langdurig aantasten of wegens hun beperkte arbeidsgeschiedenis.

Die werkzoekenden krijgen werkloosheidsuitkeringen of inschakelingsuitkeringen. Het recht op inschakelingsuitkeringen moest in principe op 1 januari 2020 aflopen.

De nieuwe reglementering die op 1 juli 2019 is ingegaan, verlengt het recht op inschakelingsuitkeringen voor die werkzoekenden een laatste keer tot 31 maart 2020 en creëert een nieuw statuut. Het gaat om het statuut van niet-toeleidbaar werkzoekende. Dat garandeert voor de gerechtigde een inkomen gelijkaardig aan dat wat hij vroeger kreeg.

De gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling zijn bevoegd om dat statuut toe te kennen aan werkzoekenden die ze identificeren en erkennen als werkzoekenden die kampen met een combinatie van psycho-medisch-sociale factoren die hun gezondheid en/of hun sociale of beroepsintegratie langdurig aantasten, waardoor ze niet kunnen werken in het normale economische circuit of in het kader van al dan niet bezoldigd aangepast of omkaderd werk. De arbeidsbemiddelingsdiensten onderzoeken met een gezamenlijke screeningstool in hoeverre de betrokken werkzoekenden als niet-toeleidbaar kunnen worden beschouwd. Het statuut wordt toegekend voor een periode van twee jaar en is (eventueel meermaals) hernieuwbaar met een nieuwe screening.

Niet-toeleidbare werkzoekenden die werkloosheidsuitkeringen krijgen, blijven die werkloosheidsuitkeringen onbeperkt krijgen. Zij die inschakelingsuitkeringen krijgen, zullen na afloop van het recht op die inschakelingsuitkeringen ten vroegste vanaf 1 april 2020, beschermingsuitkeringen kunnen krijgen. Het bedrag daarvan is gelijk aan dat van de inschakelingsuitkeringen.

Niet-toeleidbare werkzoekenden zijn vrijgesteld van de controle op de actieve beschikbaarheid. Ze

moeten wel actief en positief meewerken aan de aangepaste begeleidingsacties die de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling voorstelt. Ze kunnen het recht op uitkeringen verliezen als ze niet positief meewerken aan die acties.

1.2.1.2

Toelaatbaarheid op basis van arbeidsprestaties in het buitenland in het kader van de overzeese sociale zekerheid

Sinds 1 oktober 2016 worden de arbeidsprestaties van loontrekkenden in het buitenland enkel nog in aanmerking genomen voor de toelating tot het recht op werkloosheidsuitkeringen in België als ze werden verricht in een land waarmee België een internationale overeenkomst van sociale zekerheid heeft afgesloten en zolang ze werden gevolgd door een periode van minstens drie maanden arbeid in loondienst in België.

Om het recht op werkloosheidsuitkeringen van werknemers die vallen onder het Belgische stelsel van overzeese sociale zekerheid niet in het gedrang te brengen (de meeste werknemers werken in landen waarmee België geen internationale overeenkomst van sociale zekerheid heeft afgesloten), werd er tot 31 december 2018 een overgangsregeling voorzien met behoud van de oude reglementering.

Sinds 1 januari 2019 is die overgangsregeling definitief geworden. Dat betekent dat hun arbeidsprestaties als loontrekkende (en de gelijkgestelde dagen) uitgeoefend door die werknemers in eender welk land van de wereld, in aanmerking zullen worden genomen voor de toelating tot het recht op werkloosheidsuitkeringen, zolang ze worden gevolgd door een periode van arbeid in loondienst in België, ongeacht de duur (één dag volstaat).

1.2.1.3

Cumulatie van uitkeringen met inkomsten uit de uitoefening van een mandaat als lid van een bijzonder comité van het OCMW in Vlaanderen

De werkloosheidsreglementering voorziet dat inkomsten uit een mandaat van gemeente- of provincieraadslid en uit een mandaat als lid van een OCMW niet worden beschouwd als loon en dus cumuleerbaar zijn met werkloosheidsuitkeringen.

Sinds 1 januari 2019 moet elk OCMW in Vlaanderen een bijzonder comité van de sociale dienst in het leven roepen. Dat comité is bevoegd voor de individuele hulp voor de sociale diensten en sociale integratie (toekenning van het leefloon, sociale huisvesting, voorschotten op de kinderbijslag ...). De leden van dat comité krijgen zitpenningen voor hun aanwezigheid op de vergaderingen. Het bedrag daarvan is vergelijkbaar met het bedrag dat leden van een gemeenteraad krijgen.

De nieuwe regel trad in werking vanaf 1 januari 2019 en voorziet dat de zitpenningen niet worden beschouwd als loon en dus kunnen worden gecumuleerd met werkloosheidsuitkeringen.

1.2.1.4

Verplichte inschrijving vooraf als werkzoekende voor sommige ontslagen werknemers

De nieuwe maatregel, die op 29 april 2019 is ingegaan, is bedoeld om de kansen op herinschakeling op de arbeidsmarkt te vergroten voor sommige ontslagen werkgevers. Ze worden namelijk verplicht om zich al in te schrijven als werkzoekende terwijl ze nog geen recht hebben op werkloosheidsuitkeringen.

Het gaat om:

- ontslagen werknemers die minstens gedeeltelijk zijn vrijgesteld van prestaties tijdens de opzegtermijn en die, in samenspraak met de werkgever, loon blijven krijgen voor de dagen waarop er geen prestatie is geleverd;
- werknemers die door hun ontslag een vergoeding krijgen die wordt beschouwd als loon en die niet cumuleerbaar is met werkloosheidsuitkeringen (verbrekingsvergoeding, uitwinningsvergoeding,

vergoeding in het kader van een concurrentiebeding, vergoeding bij verbreking in onderlinge overeenstemming of ontslagcompensatievergoeding).

Die bepaling is van toepassing op alle betrokken werknemers, ook de werknemers die zijn vrijgesteld van de verplichte beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, met uitzondering van alle werknemers die zijn ingeschreven in een tewerkstellingscel waaraan hun werkgever meewerkt.

De vroegtijdige inschrijving als werkzoekende moet in principe gebeuren binnen de twee maanden vanaf het begin van de vrijstelling van prestaties of vanaf het begin van de periode die gedekt is door de vergoeding.

De werkgevers moeten de ontslagen werknemers op de hoogte brengen van die verplichting. Dat moet ofwel per brief als het gaat om een ontslag met opzeg met vrijstelling van prestaties, ofwel met een mededeling op een C4 bij verbreking van de arbeidsovereenkomst met een vergoeding.

Werknemers die de verplichte vroegtijdige inschrijving als werkzoekende niet naleven, worden beschouwd als vrijwillig werklozen en kunnen een sanctie van 4 weken uitsluiting van het recht op werkloosheidsuitkeringen oplopen.

1.2.1.5

Procedure voor de vergoeding van erkende havenarbeiders

Tot 30 april 2018 moesten havenarbeiders die werkloosheidsuitkeringen wilden krijgen, een loonboek op zak hebben dat gold als controlekaart en document voor de betaling van de uitkeringen. Dat boek werd door de arbeidsdiensten en de werkgevers van het havenbedrijf manueel afgestempeld. Na afloop van een maand scheurde de havenarbeider er een strook af en bezorgde hij die aan zijn uitbetalingsinstelling.

Intussen werd er een elektronische aangifte ontwikkeld en die kan voortaan worden gebruikt voor de prestatiestaten van die werknemers: de "ASR scenario 11 – Maandelijks aangifte van havenarbeid".

Voor de prestatie maanden na april 2018 moeten de werkgevers van de havenarbeiders die werkloosheidsuitkeringen willen ontvangen, uit eigen beweging:

- aan de uitbetalingsinstellingen: elektronisch een betaaldocument afleveren via de ASR scenario 11, ten vroegste na het einde van elke kalendermaand;
- aan de werknemers: een kopie afleveren van die elektronische mededeling in begrijpelijke taal.

Het gebruik van die ASR is uniform voor alle havenarbeiders (of ze elektronisch zijn aangeworven of niet) en werkgeversorganisaties van het havenbedrijf. Zo worden de tewerkstellingsgegevens voor havenarbeid elektronisch ingediend, bewaard en uitgewisseld. Daardoor hoeven havenarbeiders van wie de werkgever de aangifte elektronisch doet, het loonboek niet meer te gebruiken.

Werkgevers kunnen wel het gebruik van een papieren loonboek behouden in plaats van de ASR 11. Hun werknemers moeten dan hun loonboek nog up-to-date houden.

Havenarbeiders die arbeidsprestaties presteren buiten het havenbedrijf (als loontrekkende of voor eigen rekening), moeten altijd een controledocument bij zich hebben, ofwel vooraf de tewerkstelling bij hun uitbetalingsinstelling aangeven.

De ASR 11 gebruikt door de werkgeversorganisaties van de havens van Antwerpen, Gent en Zeebrugge, is een vereenvoudiging en zorgt ervoor dat de havenarbeiders sneller worden betaald.

1.2.1.6

Verhoging van de loongrenzen en van het bedrag van sommige uitkeringen in het kader van het gebruik van de welvaartsenveloppe 2019-2020

Sinds 1 september 2019 werden de loongrenzen voor de berekening van het bedrag van de werkloosheidsuitkeringen verhoogd met 1,1% voor volledig werklozen voor alle vergoedbaarheidsperiodes en met 1% voor werknemers die gebruikmaken van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage en voor bruggepensioneerde grensarbeiders.

Nog vanaf die datum werd een nieuwe loonschijf met een hoger bedrag toegevoegd. Werklozen die worden vergoed volgens de hoogste loonschijf, werden onmiddellijk vergoed op basis van die nieuwe schijf.

Sommige uitkeringsbedragen werden op 1 juli 2019 verhoogd: het forfaitaire bedrag van de samenwonende in de derde vergoedbaarheidsperiode (met 2%) en de verhoogde uitkering van de bevoorrechte samenwonende (met 3,5%).

De minimumbedragen van de werkloosheidsuitkeringen, de werkloosheidsuitkeringen verhoogd met de anciënniteitstoelage en de bedragen van de inschakelingsuitkeringen werden op 1 juli 2019 verhoogd met 3,5% voor werknemers met gezinslast, met 2,4112% voor alleenwonende werknemers en met 2% voor samenwonende werknemers. Voor bevoorrechte samenwonenden werd het minimumbedrag van de werkloosheidsuitkeringen en het bedrag van de inschakelingsuitkeringen verhoogd met 3,5%. Voor tijdelijk werklozen werd het minimumbedrag verhoogd met 3,5%, ongeacht de gezinstoestand.

Ook de volgende uitkeringen werden op 1 juli 2019 met 2,4112% verhoogd:

- de forfaitaire bedragen van de werkloosheidsuitkeringen en inschakelingsuitkeringen voor werklozen met een vrijstelling voor palliatieve zorgen of zorgen voor een ernstig ziek gezinslid of voor een gehandicapt kind;
- het forfaitaire dagbedrag van halftijdse bruggepensioneerden;
- het bedrag van de opvanguitkering voor onthaalouders.

Op 1 juli 2019 werd ook het bedrag met 1% verhoogd dat het pensioen of de uitkeringen na een arbeidsongeval of een beroepsziekte van de sociaal verzekerde die samenwoont met een werkloze die de hoedanigheid van werknemer met gezinslast wil verkrijgen of behouden, niet mag overschrijden.

Die verhogingen zijn onmiddellijk in werking getreden en zijn van toepassing op de lopende situaties.

1.2.1.7

Cumulatie van financiële voordelen verkregen in het kader van studies, een opleiding, een stage of leertijd met uitkeringen

Sinds 16 november 2017 kunnen werklozen werkloosheids- of inschakelingsuitkeringen beperkt cumuleren met financiële voordelen verkregen in het kader van studies, een opleiding, een stage of een leertijd. Daarvoor is de toelating of de vrijstelling van beschikbaarheid door de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling nodig.

Sinds 15 juli 2019 bevat de reglementering voordeligere cumulatierregels voor werklozen.

Het toegekende financiële voordeel is volledig cumuleerbaar met uitkeringen als het gaat om:

- een reële of forfaitaire terugbetaling van de kosten gedragen door de werkloze;
- een eenmalige financiële stimulans als iemand is geslaagd voor een opleiding die hem/haar voorbereidt op een knelpuntberoep;
- een uitkering die de werkloze krijgt voor een individuele beroepsopleiding in een onderneming die voorziet de stagiair aan te werven voor een duur die minstens gelijk is aan die van de opleiding;
- een uitkering toegekend in het kader van een stage in een onderneming voor hoogstens 6 maanden als er een stageovereenkomst werd afgesloten tussen de stagiair, de onderneming en de gewestinstelling.

Het bedrag dat cumuleerbaar is met de ontvangen voordelen ligt trouwens sinds 15 juli 2019 hoger dan vroeger (het geïndexeerde cumuleerbare maandbedrag ligt op 796,91 EUR in plaats van 370,50 EUR) voor werklozen met een vrijstelling van de beschikbaarheid of een toelating (van de bevoegde gewestinstelling) om het volgende te volgen:

- een opleiding die de werkloze voorbereidt op een knelpuntberoep;
- een beroepsinlevingsstage van de Vlaamse overheid. In dat geval wordt er rekening gehouden met het hoogste bedrag voor een periode van maximum 6 maanden.

Werklozen die een financieel voordeel krijgen, moeten dat in principe, ongeacht het bedrag, aangeven aan de RVA. Maar sommige voordelen hoeven niet aangegeven te worden. Dat is vooral het geval voor opleidingspremies betaald door de werkgever of de gewestinstelling bij individuele beroepsopleidingen in een onderneming (ook de FIRST-stage) en voor de forfaitaire onkostenvergoeding of onkostenvergoeding per uur die de gewestinstelling betaalt bij een beroepsopleidingsovereenkomst.

Werklozen moeten worden uitgenodigd om gehoord te worden in hun verweermiddelen vóór een beslissing tot verlaging van het uitkeringsbedrag als het grensbedrag van de ontvangen uitkeringen wordt overschreden.

1.2.2

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

Er waren in 2019 enkele reglementaire wijzigingen. De belangrijkste zijn de invoering van het 1/10 ouderschapsverlof, de flexibilisering van de thematische verloven, de mogelijkheid om onderbrekingsuitkeringen te cumuleren met een zelfstandige nevenactiviteit bij een prestatievermindering, de beperking van de terugvordering van onterecht betaalde uitkeringen tot de 150 laatste dagen bij goede trouw van de onderbreker en de invoering van verlof voor mantelzorgers.

1.2.2.1

Reglementering in de privésector

Het KB van 28 april 2019, dat op 1 januari 2019 met terugwerkende kracht is ingegaan, heeft cao 137 van 23 april 2019 verplicht gemaakt. Daarin wordt voor 2019 en 2020 het interprofessioneel kader vastgelegd van de verlaging van de grensleeftijd voor de toegang tot het recht op uitkeringen voor een eindloopbaan, voor werknemers met een lange loopbaan, een zwaar beroep of werknemers die werken in een onderneming in moeilijkheden of in herstructurering. Door die interprofessionele cao is er onder sommige afwijkende voorwaarden toegang tot uitkeringen vanaf 55 jaar voor 1/5 tijdskrediet landingsbaan en vanaf 57 jaar voor halftijds tijdskrediet landingsbaan (in plaats van 60 jaar in principe sinds 2019).

De kader-cao 137 is niet meteen toepasbaar. Opdat onderbrekingsuitkeringen kunnen worden toegekend aan werknemers van 55, 56, 57, 58 of 59 jaar in geval van 1/5 vermindering en van 57, 58 of 59 jaar in geval van 1/2 vermindering, is het onontbeerlijk dat een sector-cao de cao nr. 137 toepasbaar verklaart op de werknemers die ervan afhangen.

1.2.2.2

Reglementering in de overheidssector

Met het KB van 6 december 2018 dat met terugwerkende kracht in werking is getreden op 1 januari 2015, kunnen werknemers van de overheidssector die onderbrekingsuitkeringen krijgen, die

uitkeringen cumuleren met overgangsuitkeringen aan de overlevende partner die niet voldoet aan de leeftijdsvoorwaarden voor een overlevingspensioen.

Voortaan kunnen ook de leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de Senaat loopbaanonderbreking nemen zoals bepaald in het kader-KB van 7 mei 1999. Maar aangezien het een kadertekst is, is het KB van 7 mei 1999 niet automatisch van toepassing. Om dat KB van toepassing te maken, zullen de verschillende overheden moeten bepalen op welke categorieën van hun personeel het van toepassing is.

1.2.2.3

Reglementering in de onderwijssector

De wijzigingen die staan beschreven in punt 1.2.2.2 over cumulatie met een overgangsuitkering zijn ook van toepassing in het onderwijs.

1.2.2.4 Bepalingen rond thematische verloven

Sinds 1 juni 2019 voor de privésector en de lokale en provinciale besturen en sinds 1 augustus 2019 voor de overheidssector en het onderwijs, hebben werknemers, met het akkoord van hun werkgever, de mogelijkheid om flexibeler ouderschapsverlof en verlof voor medische bijstand te nemen. Ze kunnen namelijk kortere periodes opnemen dan vroeger (een week of een maand).

Die flexibilisering is er voor palliatief verlof gekomen op 6 oktober 2018 na de wijziging van de herstellwet van 22 januari 1985 waarin het recht op dat verlof wordt geregeld.

Voltijds tewerkgestelde werknemers kunnen hun prestaties ook met 1/10 verminderen voor ouderschapsverlof. Ook hier met het akkoord van de werkgever.

Het bedrag van de uitkeringen voor thematisch verlof is sinds 1 mei 2019 met 14% gestegen voor alleenwonende werknemers die een eenoudergezin vormen. Die verhoging geldt enkel voor werknemers van de privésector, ongeacht hun leeftijd, die alleen wonen met één of meerdere kinderen ten laste en die hun prestaties volledig onderbreken of halftijds of met 1/5 verminderen, in het kader van thematisch verlof om te zorgen voor hun kind (ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand en palliatief verlof).

In het KB van 28 mei 2019 wordt het bedrag van de uitkeringen voor die werknemers vanaf 1 januari 2020 verhoogd.

De wijzigingen die staan beschreven in punt 1.2.2.2. rond de cumulatie met overgangsuitkeringen zijn voortaan van toepassing op het thematisch verlof in de privésector.

Tot slot werd het begrip van gehandicapt kind sinds 1 januari 2019 uitgebreid. Opdat een werknemer ouderschapsverlof kan nemen om te zorgen voor zijn gehandicapt kind tussen 12 en 21 jaar, moet dat kind:

- lijden aan een fysieke of mentale ongeschiktheid van minstens 66% of;
- kampen met een aandoening waardoor minstens 4 punten erkend worden in pijler I van de medisch-sociale schaal in de zin van de reglementering rond kinderbijslag of minstens 9 punten worden toegekend in alle drie de pijlers van de medisch-sociale schaal, in de zin van de reglementering rond kinderbijslag.

1.2.2.5

Bepalingen rond cumulatie met een zelfstandige activiteit

Het KB van 18 juli 2019 is op 1 augustus 2019 in werking getreden en heeft in alle sectoren en voor alle vormen van loopbaanonderbreking (gewone loopbaanonderbreking, tijdskrediet, thematisch verlof) de mogelijkheid ingevoerd om onderbrekingsuitkeringen bij een prestatievermindering te cumuleren met een zelfstandige nevenactiviteit. Die zelfstandige nevenactiviteit moet wel al minstens 12 maanden vóór de start van de prestatievermindering zijn uitgeoefend. Die cumulatie is mogelijk gedurende maximum 24 maanden bij een halftijdse vermindering en gedurende maximum 60 maanden bij een vermindering met 1/5 en 1/10. De optelsom van die periodes (halftijds, 1/5, 1/10) mag nooit meer dan 12 maanden voltijds equivalent bedragen.

1.2.2.6

Bepalingen rond terugvorderingen

In toepassing van het KB van 18 juli 2019, dat op 1 augustus 2019 in werking is getreden, is de terugvordering van onterecht ontvangen uitkeringen beperkt tot de 150 laatste dagen onterechte vergoeding als de werknemer kan aantonen dat hij de uitkeringen waarop hij geen recht had uit goede trouw had ontvangen.

1.2.2.7

Bepalingen rond mantelzorgers

De wet van 17 mei 2019 tot erkenning van de mantelzorgers heeft een nieuw thematisch verlof in het leven geroepen: het verlof voor mantelzorg. Hoewel die wet op 1 oktober 2019 in werking is getreden, kunnen werknemers die nieuwe vorm van verlof pas nemen zodra de uitvoeringsmaatregelen zijn aangenomen. Zolang die maatregelen er niet zijn, kunnen er geen uitkeringen worden aangevraagd voor het nieuwe verlof voor mantelzorg bij de RVA.

Tabel 1.2.2.I
Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen

Type	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking op
KB	06.12.2018	Koninklijk besluit houdende regeling van de cumul van onderbrekingsuitkeringen in de openbare sector met een overgangsuitkering	17.01.2019	01.01.2015
KB	12.12.2018	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 37 en 38 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot opheffing van artikel 14bis van het koninklijk besluit van 11 september 2016 tot wijziging van de artikelen 36, 37, 38, 42, 42bis, 48, 118, 130, 133 en 153 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoeging van een artikel 139/1 in hetzelfde besluit, tot invoeging van een artikel 3/1 in het koninklijk besluit van 2 juni 2012 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 en tot invoeging van een artikel 5/1 in het koninklijk besluit van 9 januari 2014 betreffende de ontslagcompensatievergoeding, met het oog op besparingen en anti-misbruikbepalingen	21.12.2018	01.01.2019
KB	03.02.2019	Koninklijk besluit tot opheffing van het koninklijk besluit van 10 augustus 1998 betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen aan de personeelsleden van de Kamer van volksvertegenwoordigers tewerkgesteld onder het statuut van medewerkers van de erkende politieke fracties of van administratieve medewerkers van de Leden van de Kamer van volksvertegenwoordigers en tot wijziging van het koninklijk besluit van 7 mei 1999 betreffende de onderbreking van de beroepsloopbaan van het personeel van de besturen	19.02.2019	01.03.2019
KB	22.04.2019	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	06.05.2019	01.05.2019
KB	07.04.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 51 en 52bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	19.04.2019	29.04.2019
KB	28.04.2019	Koninklijk besluit dat de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 137 verplicht maakt tot vaststelling voor 2019 en 2020 van het interprofessioneel kader voor de verlaging van de leeftijdsgrens, voor wat de toegang tot het recht op uitkeringen voor een landingsbaan betreft, voor werknemers met een lange loopbaan, zwaar beroep of uit een onderneming in moeilijkheden of herstructurering, gesloten binnen de Nationale Arbeidsraad op 23 april 2019.	08.05.2019	01.01.2019
KB	02.05.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 71bis, 137 en 138bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	16.05.2019	01.05.2018
KB	05.05.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de thematische verlovten	22.05.2019	01.06.2019
KB	06.05.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 27, 51, 52bis, 58, 58/3 en 63 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoeging van artikelen 36sexies, 63bis en 124bis in hetzelfde koninklijk besluit	20.05.2019	01.07.2019 01.04.2020
KB	28.05.2019	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	24.06.2019	01.01.2020
Wet	17.05.2019	Wet tot erkenning van de mantelzorgers	02.07.2019	01.10.2019
KB	02.06.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, tot wijziging van het koninklijk besluit van 28 december 2011 tot opheffing van het koninklijk besluit van 30 juli 1994 betreffende het halftijds brugpensioen en tot wijziging van het koninklijk besluit van 26 maart 2003 tot uitvoering van artikel 7, § 1, derde lid, q, van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, betreffende de onthaalouders, houdende de aanpassing van sommige bedragen in het kader van het gebruik van de welvaarts-enveloppe 2019-2020	19.06.2019	01.07.2019 01.09.2019 01.01.2020
MB	02.06.2019	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 61 en 69 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering, tot aanpassing van sommige bedragen in het kader van het gebruik van de welvaarts-enveloppe 2019-2020	19.06.2019	01.07.2019 01.09.2019
KB	23.06.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 130ter en 144 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	05.07.2019	15.07.2019
MB	23.06.2019	Ministerieel besluit tot wijziging van artikel 19 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	05.07.2019	15.07.2019

KB	18.07.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de thematische verlopen in de publieke sector	22.07.2019	01.08.2019
KB	18.07.2019	Koninklijk besluit betreffende de cumulatie van onderbrekingsuitkeringen en de uitoefening van een bijkomende zelfstandige activiteit in geval van vermindering van de arbeidsprestaties	22.07.2019	01.08.2019
KB	18.07.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van sommige koninklijke besluiten betreffende de stelsels van onderbreking van de beroepsloopbaan en van tijdskrediet inzake de terugvordering van onverschuldigde bedragen	22.07.2019	01.08.2019
KB	10.09.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 46 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	20.09.2019	01.01.2019



1.3

De partners van de RVA

De partners van de RVA zijn de organisaties waarmee de RVA samenwerkt of contacten heeft, zoals de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding, de uitbetalingsinstellingen (ABVV, ACLVB, ACV en HVW), de Belgische instellingen van sociale zekerheid voor werknemers (RSZ, FPD ...) en instellingen van andere landen. Op internationaal vlak werd er samengewerkt met instellingen die vergelijkbare opdrachten hebben en werden wederzijdse werkbezoeken georganiseerd.

1.3.1 De gewestelijke diensten

De RVA werkt sinds de oprichting van de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding (VDAB, Actiris, ADG, Bruxelles-Formation, Forem) intensief met die diensten samen. Dat houdt verband met het feit dat uitkeringsgerechtigde werklozen ingeschreven moeten zijn als werkzoekende bij een van die diensten, en met de invloed van een eventuele beroepsopleiding op het recht op uitkeringen.

In 2019 werd de zesde staatshervorming verder uitgevoerd en hebben sommige gewesten de aan hen overgedragen maatregelen aangepast, voornamelijk wat de activeringsuitkeringen en de premies betreft. Dat vereiste een intensieve samenwerking met de diensten voor arbeidsbemiddeling, maar ook met andere gewestelijke diensten zoals het Vlaamse Departement Werk en Sociale Economie, de 'Service Public de Wallonie' en de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel.

Voor sommige materies ligt de beslissingsbevoegdheid voortaan bij een gewestelijke dienst en de uitvoeringsbevoegdheid bij de RVA. Dat is het geval voor de uitvoering van de sancties ingevolge de controle op de actieve en passieve beschikbaarheid, de betaling van de uitkeringen in geval van vrijstelling voor het volgen van studies of ingevolge PWA-activiteiten en de uitbetaling van activeringsuitkeringen. Die materies vereisen dan ook een permanente intensieve samenwerking, waarvoor nieuwe procedures en gegevensstromen werden uitgewerkt.

1.3.2 De uitbetalingsinstellingen

Er zijn vier uitbetalingsinstellingen: de vakbonden ACV, ABVV en ACLVB hebben ieder een uitbetalingsinstelling en daarnaast is er de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW). De uitbetalingsinstellingen verlenen werklozen gratis advies, verstrekken ze alle nuttige inlichtingen over hun rechten en plichten en bezorgen ze de documenten die nodig zijn voor hun uitkeringsaanvraag. Werklozen die een uitkeringsaanvraag willen indienen, nemen contact op met een uitbetalingsinstelling, die een dossier samenstelt en indient bij de RVA. De RVA gaat na of de toelaatbaarheids- en toekenningvoorwaarden vervuld zijn en levert een machtiging tot betaling af. De uitbetalingsinstelling deelt de inhoud van die positieve beslissing mee aan de werkloze. De RVA betaalt maandelijks voorschotten aan de uitbetalingsinstellingen zodat ze de werklozen kunnen betalen en verifieert nadien of de betalingen van de uitbetalingsinstellingen correct zijn.

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

De SIOD is een strategisch orgaan dat op basis van de kennis en inzichten van de betrokken inspectiediensten en wetenschappelijke ondersteuning een visie ontwikkelt op socialefraudebestrijding. Vervolgens vertaalt de SIOD die visie in concrete strategieën. Op die manier draagt de SIOD ook bij tot het strategisch plan en de jaarlijkse actieplannen sociale fraudebestrijding van de staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale fraude en tot de werking van het College voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude. De SIOD verzorgt tevens de coördinatie op het vlak van de beleidsondersteuning, in het kader van het strategisch plan en van de jaarlijkse actieplannen.

Een van de organen van de SIOD is de arrondissementscel. Per gerechtelijk arrondissement is er zo één cel. Die cel wordt geleid door de arbeidsauditeur en bestaat verder uit vertegenwoordigers van de inspectiediensten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA), de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ), het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der Zelfstandigen (RSVZ), het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV), het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW) van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO). Bovendien zijn de Federale Overheidsdienst Financiën, het Parket van de Procureur des Konings en de federale politie hier ook vertegenwoordigd. Vertegenwoordigers van andere instellingen van sociale zekerheid mogen worden uitgenodigd. Ook de gewestelijke inspectiediensten die bevoegd zijn voor tewerkstelling kunnen deel uitmaken van de arrondissementscellen.

De kernopdracht van de cel is het organiseren van gemeenschappelijke controles tegen illegale arbeid en sociale fraude op lokaal niveau.

De controlediensten van de RVA werken ook dikwijls samen met de gerechtelijke instanties. Enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (e-pv's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op ver-

dere strafrechtelijke vervolging. In 2019 stelden de RVA-controleurs 3.400 e-pv's op. Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties.

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

1.3.4 De andere Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid (OISZ)

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

De laatste jaren werd de onderlinge samenwerking nog intenser en werden gemeenschappelijke bepalingen afgesproken. Die beogen besparingen en hebben betrekking op de samenwerking op het vlak van human resources, ICT, logistiek en interne audit.

1.3.5 De federale Ombudsman

Het aantal nieuwe dossiers dat door de federale Ombudsman werd ingediend bij de RVA is gestegen ten opzichte van 2018: 96 nieuwe dossiers in 2019 (tegen 89 dossiers in 2018). Er waren ook 41 vragen om bijkomende informatie.

Tabel 1.3.5.I
Aantal behandelde dossiers

Toelaatbaarheid	34
Betwiste zaken / cumulatie / terugvorderingen / arbeidsrechtbank	33
RVA-beschikbaarheid	2
LO/TK / Ouderschapsverlof	22
Attest RVA voor de pensioenberekening	5
Totaal	96

De snelheid waarmee gereageerd wordt op de brieven van de Ombudsman blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RVA. De bestuursovereenkomst voorziet in een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. In 2019 werden alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 9 dagen.

De federale Ombudsman heeft in 125 dossiers de beslissingen van de RVA beoordeeld:

Tabel 1.3.5.II
Conclusies van de ombudsman

Ongegronde klachten	74
Gegronde klachten	2
Opgelost	6
Poging tot bemiddeling geslaagd	31
Positief resultaat	8
Zonder voorwerp	4
Totaal	125

1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer

Naast de tweedelijnsklachten die door de federale Ombudsman worden behandeld (cf. 1.3.5), ontving de RVA in 2019, via de verschillende kanalen voor indiening van eerstelijnsklachten, in totaal 444 klachten over de dienstverlening van de RVA. De gemiddelde afwerkingstermijn bedroeg 8 dagen.

Bovenop de klachten werden via die kanalen, naast 130 vragen om inlichtingen, ook nog tal van andere berichten ontvangen die geen uiting van een klacht over de werking van de RVA waren. Het ging onder andere over aangiften van zwartwerk of klachten die tot de bevoegdheid van andere instellingen behoren.

Die berichten werden ofwel overgemaakt aan de controlediensten, ofwel overgemaakt aan de betrokken instellingen.

Die 444 klachten over de dienstverlening van de RVA werden grondig geanalyseerd:

- 14% van de klachten werd gegrond verklaard en leidde tot een herziening van een genomen beslissing;
- 23% van de klachten werd gegrond verklaard, zonder dat dit een impact heeft op de genomen beslissing.

De overige klachten waren niet gegrond of niet ontvankelijk.

Uit de inhoud van de klachtendossiers blijkt dat 60% van alle klachten te maken heeft met dossiers waarin beslist wordt over de toekenning van het recht op een werkloosheidsuitkering of een uitkering voor loopbaanonderbreking/tijdscrediet. 16% betreft klachten die ontevredenheid uitdrukken over de behandeling van dossiers waarbij de vergoedbaarheidsvoorwaarden worden betwist. 14% verwijst naar de moeilijke bereikbaarheid van de RVA. De overige 10% heeft betrekking op de processen Controle (inclusief tijdelijke werkloosheid), Support (ook medisch onderzoek), Verificatie (waaronder beslag) en FSO.

Een analyse van de oorzaak van de klachten toont aan dat een groot deel van de klachten het gevolg is van ontevredenheid en onbegrip van de klanten over (wettelijke) behandelingstermijnen en de gevolgde procedures.

De rechten van de sociaal verzekerde worden ook via andere procedures dan het klassieke klachtensysteem gegarandeerd. Zo is er de mogelijkheid om een herberekening van de rechten of een correctie van het uitkeringsbedrag aan te vragen. Dat kan de sociaal verzekerde zelf indienen, onder andere door een aanvraag tot herziening van een beslissing. De uitbetalingsinstelling (UI) kan via de 'klachtenfiche C9Z' een volgens haar foutieve afhandeling van een dossier melden. Ook in het kader van de verificatieprocedure, waarbij de verrichte betalingen worden nagezien, is een procedure van overleg voorzien indien de uitbetalingsinstelling het resultaat van de verificatie betwist. Daarnaast kan de sociaal verzekerde bij de arbeidsrechtbank een beroep instellen tegen een beslissing.

1.3.7 Internationale contacten

De RVA speelt al jaren een actieve rol binnen de International Social Security Association (ISSA), vooral in het kader van de technische commissie 'Tewerkstellingsbeleid en werkloosheidsverzekering' die de administrateur-generaal van de RVA voorziet.

2019 was ongetwijfeld een sleuteljaar. België was namelijk in oktober gastland voor het Wereldforum Sociale Zekerheid. Dat forum heeft namelijk alle records verpulverd, met meer dan 1.300 deelnemers uit meer dan 150 landen. De RVA heeft daaraan bijgedragen door, op initiatief van de Belgische openbare instellingen van sociale zekerheid, het forum mee voor te bereiden en door verschillende panels en interactieve workshops te houden over diverse thema's: innoverende antwoorden op de voornaamste uitdagingen in de wereld rond sociale zekerheid, sociale zekerheid en nieuwe werkvormen, en 100% digitaal ouderschapsverlof.

Naast die historische gebeurtenis heeft de RVA een bijdrage geleverd aan de werkzaamheden van de ISSA:

- Opleiding aan een delegatie van Chinese topambtenaren over het thema van de 'economische transformatie';
- Opstelling van een vergelijkende studie over platformeconomie.

Samen met de andere Belgische Openbare Instellingen van Sociale zekerheid maakt de RVA ook deel uit van de winnaars van de wedstrijd Europa 2019 voor goede praktijken die in mei heeft plaatsgevonden, dankzij de goede praktijk 'Geïntegreerde ICT-oplossingen voor de Belgische socialezekerheidsinstellingen'.

Bovendien werd de RVA tijdens die wedstrijd meerdere keren beloond voor de volgende initiatieven:

- Ontwikkeling van een diversiteitscode en creatie van de tool 'respect';
- De New Way of Working binnen de RVA;
- Een 100% digitale klantenservice op het gebied van loopbaanonderbreking;
- Toepassing en behoud van een milieubeheersysteem;

- Competentie- en talentbeheermodel;
- Opleidingstraject voor het adequaat leren omgaan met personen in armoede.

In 2019 heeft de RVA zijn samenwerking verdergezet met de instellingen uit de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg en Nederland). De RVA heeft ook een geactualiseerde versie van de evolutie van de werkloosheid in België, Duitsland, Frankrijk en Nederland gepubliceerd.

Wat Frankrijk betreft, neemt de RVA deel aan een groep opgericht in 2016 in het kader van het 'Frans-Belgisch akkoord voor de ontwikkeling van de samenwerking en van de wederzijdse administratieve bijstand op het gebied van de sociale zekerheid'. Dat maakt synergieën mogelijk tussen de Belgische en Franse inspectiediensten, via gemeenschappelijke controles of zelfs via verbindingsfiches om de communicatie tussen instellingen vlotter te laten verlopen. Daarnaast werd opnieuw contact opgenomen met Pôle Emploi om onderhandelingen aan te vatten met het oog op het oprichten van een elektronische gegevensuitwisseling gericht op de detectie van de personen die, voor dezelfde periode, werkloosheidsuitkeringen of inkomsten uit arbeid hebben ontvangen in Frankrijk en in België.

Wat Nederland betreft, heeft in oktober, in de marge van het Wereldforum Sociale Zekerheid, een ontmoeting plaatsgevonden met het management van het UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) in het kader van uitwisselingen van goede praktijken inzake ICT: zo stonden innovaties inzake chatbots, voicebots, big data of zelfs robottechnologie in de schijnwerpers. In het kader van de samenwerkingsovereenkomst tussen onze twee landen werd bovendien de testfase voortgezet in 2019. Die testfase is gericht op het controleren, via een elektronische gegevensuitwisseling, of een persoon die werkloosheidsuitkeringen in België heeft ontvangen niet, tijdens dezelfde periode, inkomsten uit arbeid of uit de werkloosheidsverzekering in Nederland heeft ontvangen. Een evaluatie van die elektronische gegevensuitwisselingen heeft ook plaatsgevonden en heeft geleid tot de beslissing om die uitwisselingen in 2020 verder te zetten.

Wat het Groothertogdom Luxemburg betreft, werd de samenwerking met de diensten van het Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) verder-

gezet. Er worden steeds meer gegevens uitgewisseld en er zijn steeds meer gezamenlijke controles.

Op Europees vlak werd de RVA gekozen als lid van het ESIP (European Social Insurance Platform), een platform dat verschillende instellingen van sociale zekerheid in Europa groepeerd en zich richt op het vrijwaren van uitmuntendheid binnen de sociale zekerheid in Europa, maar ook op het versterken binnen Europa van de systemen van sociale verzekering gebaseerd op het solidariteitsprincipe en het behoud van de kwaliteit van de Europese sociale bescherming.

Het Europees programma voor gegevensuitwisseling tussen instellingen van sociale zekerheid (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information) werd op 2 december 2019 concreet door de officiële inproductiestelling van RINA voor België. RINA is de Europese interface voor gegevensuitwisseling en wordt voortaan door de RVA gebruikt om gestandaardiseerde Europese formulieren uit te wisselen met andere lidstaten die al operationeel zijn in het project. De RVA was daar ook pionier in, want de RVA werd gekozen om te starten met de inproductiestelling vanaf 1 augustus 2019 en was zo de eerste gebruiker van het platform RINA in België.

In het kader van de socialefraudebestrijding in Europa heeft de RVA ook deelgenomen aan een vergadering georganiseerd door de 'Network Group European Benefit Fraud', samengesteld uit vertegenwoordigers van instellingen van sociale zekerheid en andere bevoegde instellingen uit meer dan tien Europese landen. Het doel van dat netwerk is de uitwisseling van kennis en de benchmarking over preventie, detectie en fraudebestrijding binnen de sociale zekerheid.

In juli werd een opleiding over de werkloosheidsverzekering gegeven aan een delegatie van Taiwanese academische onderzoekers.

Tot slot heeft de RVA in november via het Fonds voor sluiting van ondernemingen een Zuid-Koreaanse delegatie ontvangen, samengesteld uit medewerkers van de NHRCK (National Human Rights Commission) en van het Ministerie van Werk. Ze wensten zich te informeren over de Belgische procedure ingeval van sluiting van ondernemingen en naar wat de wetgever voorziet voor de werknemers die het slachtoffer zijn van de sluiting.

1.3.8 OCMW's

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 wegens een achterstand in de behandeling van hun uitkeringsaanvraag, kunnen bij het OCMW een voorschot vragen op hun werkloosheidsuitkeringen.

De POD Maatschappelijke Integratie en Armoedebestrijding organiseert twee keer per jaar provinciale vergaderingen. De directeur van het betrokken werkloosheidsbureau of zijn afgevaardigde wordt uitgenodigd en neemt deel aan de vergadering.



1.4

Het beheer van de RVA

De RVA wil uitstekende resultaten behalen bij de uitvoering van zijn opdrachten en maakt daarvoor gebruik van gepaste beheersinstrumenten en managementmethodes: een geavanceerd prestatiebeheer dankzij het gebruik van boordtabellen voor de opvolging van de dagelijkse activiteiten van de diensten, een systeem van kostprijsberekening op basis van de analytische boekhouding, het gebruik van het EFQM-model als referentiekader voor kwaliteitsbeheer, de toepassing van het procesmanagement en het risicobeheer ... 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.

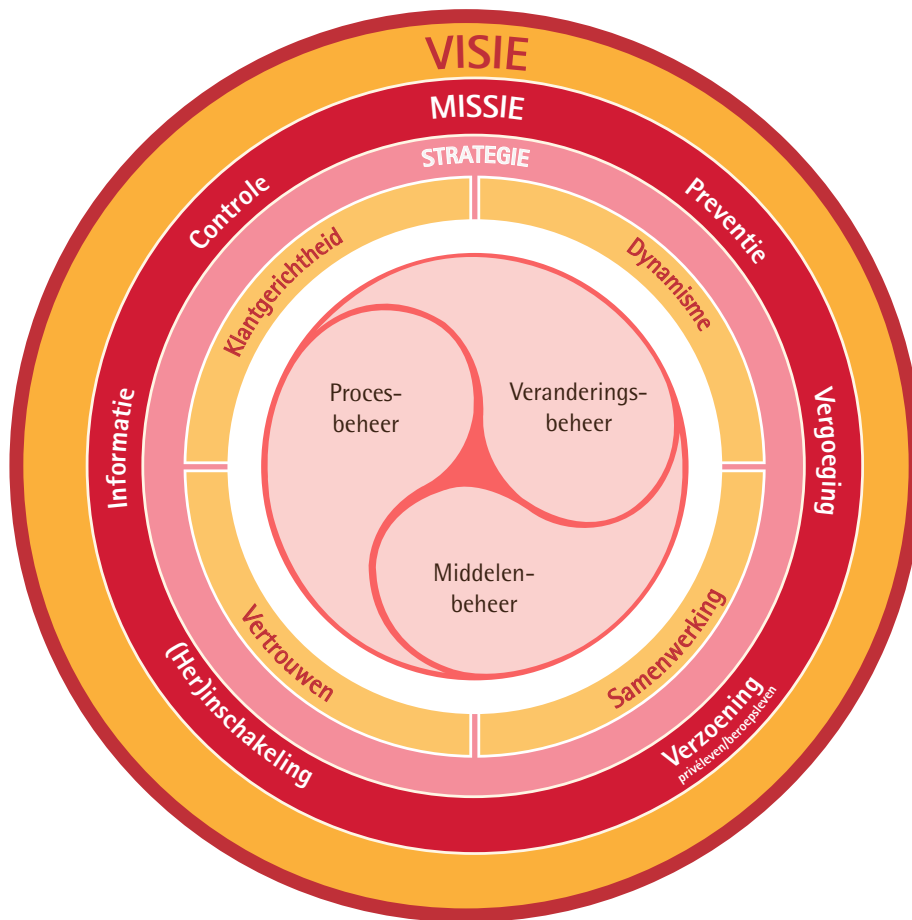
1.4.1 Het beheersmodel

De RVA maakt voor zijn interne beheer gebruik van een geïntegreerd beheersmodel waarmee de strategie systematisch kan worden bepaald en opgevolgd voor:

- de efficiënte uitvoering van de dagelijkse kernactiviteiten via het procesbeheer en het beheer van de resources;
- de uitvoering van noodzakelijke verbeteringsprojecten om de interne werking en de dienstverlening aan de klanten te optimaliseren.

Door een doorgedreven objectivering en opvolging van de bereikte resultaten met de missie, visie en waarden als uitgangspunt zijn een continue evaluatie van de resultaten en een efficiënte bijsturing mogelijk.

Ook het geïntegreerde beheersmodel evolueert en wordt regelmatig aangepast in functie van de evoluties op het vlak van gebruikte managementtechnieken en wijzigingen in onze omgeving.



De uitgangspunten van het model zijn de missie, de visie en de waarden. In de missie worden de bestaansredenen en de taken van de RVA beschreven. In de visie beschrijft de RVA waar hij naartoe wil op middellange en langere termijn (tot in 2025). De vier waarden – klantgerichtheid, dynamisme, samenwerking en vertrouwen – geven aan waar de organisatie voor wil staan en vormen een globaal kader voor het gedrag dat van iedere medewerker wordt verwacht. De 'Cockpit RVA ONEM' visualiseert dat beheersmodel en laat toe om op een optimale manier bij te sturen, beslissingen te nemen op basis van de Key Performance Indicators (KPI) en projecten op te volgen. Daarnaast laat die ook toe om alle documenten te raadplegen die te maken hebben met het beheer van de RVA.

In 2019 werd de 'Cockpit RVA ONEM' aangepast aan de nieuwe technologieën en ontwikkeld in een O365-omgeving in SharePoint.

1.4.2 De uitvoering van de bestuurs- overeenkomst in 2019

De RVA is een van de instellingen van sociale zekerheid die in het kader van de modernisering van de sociale zekerheid sinds 2002 een bestuursovereenkomst afgesloten heeft met de staat over hun wederzijdse rechten en plichten. De bestuursovereenkomst beoogt de optimalisering van de dagelijkse werking van de RVA en van de klantgerichte dienstverlening. Ze somt de wederzijdse rechten en plichten op, bevat de projecten voor de drie komende jaar en bepaalt de normen die de RVA moet behalen, zowel in termen van termijnen als kwaliteit.

Gelet op het feit dat er sinds 21 december 2018 een regering van lopende zaken is, konden de onderhandelingen over de nieuwe bestuursovereenkomst 2019-2021 niet tijdig worden afgerond en werd er beslist om de bestuursovereenkomst 2016-2018 met twee jaar te verlengen via een avenant. De verbintenissen duren voort tot in 2020 zolang er geen nieuwe bestuursovereenkomst wordt opgesteld. Het koninklijk besluit tot goedkeuring van de eerste aanpassing van de vijfde bestuursovereenkomst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening werd op 9 juli 2019 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

De overeenkomst bevat 115 verbintenissen die specifiek zijn voor de RVA. De andere verbintenissen zijn gezamenlijke verbintenissen voor alle socialezekerheidsinstellingen samen.

Ieder jaar stelt de RVA een bestuursplan op. Dat plan beschrijft in detail hoe de verbintenissen van de bestuursovereenkomst op korte termijn zullen worden uitgevoerd. De nadruk ligt daarbij op de acties en projecten die de RVA onderneemt om de doelstellingen te realiseren, op de indicatoren die gebruikt worden om de resultaten te meten en op de middelen die de RVA zal inzetten. Het bestuursplan van 2019 kreeg een positief advies van het tussenoverlegcomité van 31 maart 2019. Na de eerste zes maanden en aan het einde van ieder jaar wordt een opvolgingsverslag over de uitvoering van de bestuursovereenkomst opgesteld.

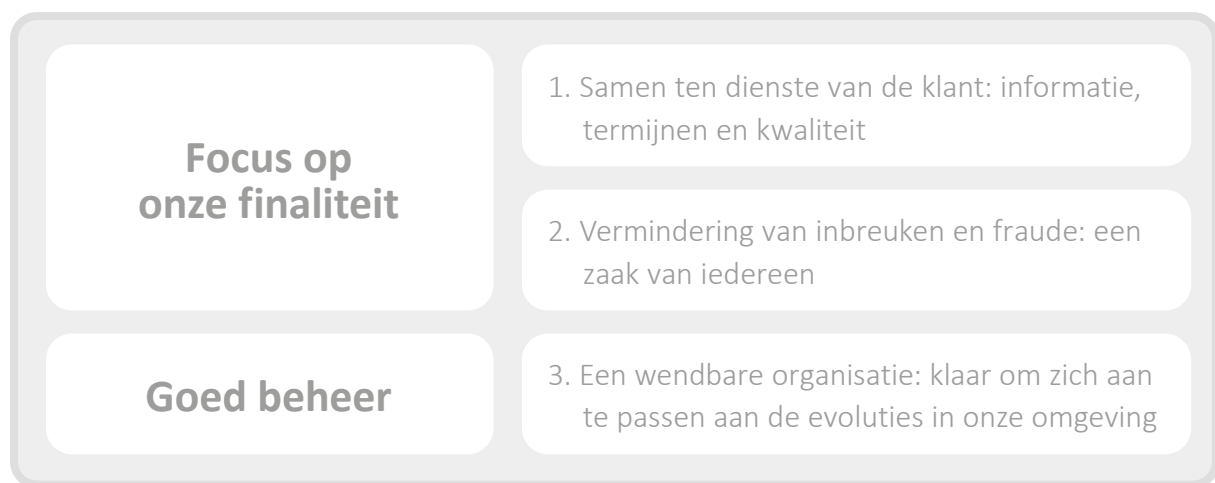
Een regelmatig opvolgingssysteem, snelle feedbackmechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen, maar ook en vooral de motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben ervoor gezorgd dat de RVA in 2019 alle bepalingen van de bestuursovereenkomst heeft nageleefd.

1.4.3

De strategie 2018-2020

De RVA-strategie wordt telkens bepaald voor een periode van drie jaar. De strategie 2018-2020 omvat twee grote assen:

- het eerste luik houdt rechtstreeks verband met de bestaansreden van de RVA en wil de diensten die de RVA levert aan zijn klanten en de maatschappij optimaliseren;
- het tweede luik richt zich op de middelen waarover de RVA beschikt en het optimale beheer ervan (ontwikkeling van de medewerkers, modernisering van de informatica, procesbeheer).



Die strategische doelstellingen worden voor de hele RVA vertaald in een operationeel plan met operationele doelstellingen en KPI's. Concreet worden ze gerealiseerd door middel van verschillende strategische projecten en acties. Ook de werkloosheidsbureaus en de directies van het hoofdbestuur stellen jaarlijks een operationeel plan op. Door de methode van de operationele plannen kunnen de accenten die gelegd worden in het lokale beleid van het werkloosheidsbureau / de directie en de link met de globale RVA-strategie op een overzichtelijke manier worden geïntegreerd en duidelijker worden gecommuniceerd naar de medewerkers.

1.4.3.1

Samen ten dienste van de klant: informatie, termijnen en kwaliteit

Met deze strategische doelstelling wil de RVA blijven inzetten op het verbeteren van de dienstverlening aan de klant.

Bij de steeds vaker voorkomende transities op de arbeidsmarkt moet de RVA snel en correct sociale bescherming bieden en vermijden dat er een onderbreking ontstaat in het inkomen van de klant. Daarom moet er verder worden ingezet op het inkorten van de afwerkingstermijnen, zeker voor klanten die voor de eerste keer een uitkeringsaanvraag indienen.

Aanvraagprocedures moeten eenvoudig zijn en indien mogelijk elektronisch verlopen, waardoor ook de verdere automatisering van onze processen bevordert wordt. Klanten worden veeleisender en verwachten van de overheid een transparante communicatie en een vlotte dienstverlening.

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2019 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo waren er onder meer meerdere projecten met het oog op het uniformiseren en optimaliseren van het onthaal van de klanten, zowel fysiek, telefonisch (via een contactcenter KCC), via mail als via de post. Er waren ook projecten met het oog op de uitbreiding van de online-diensten (uitbreiding van de elektronische controlekaart voor volledige werkloosheid naar andere types werkloosheid, elektronische uitkeringsaanvraag enz.).

1.4.3.2

Vermindering van inbreuken en fraude: een zaak van iedereen

Fraudebestrijding en het vermijden en opsporen van misbruiken blijft een regeringsprioriteit. Dat is nodig om het Belgisch sociaal model en de werkloosheidsverzekering te vrijwaren. Controle is een van de basisopdrachten van de RVA, maar daarvoor moeten we ook optimaal samenwerken met andere instanties (staatssecretaris voor Bestrijding van de sociale fraude, SIOD, andere inspectiediensten, arbeidsauditoraten ...).

De regering verwacht dat de reeds geleverde inspanningen rond de kruising van databanken en datamining voor het doelgericht detecteren van misbruiken verder zal worden opgevoerd. Alle controlediensten moeten in opdracht van de regering ook een gedetailleerde monitoring uitvoeren van alle controleacties en van de bereikte resultaten.

Er zal extra aandacht geschonken worden aan preventie en detectie van fraude over de processen heen. Elk proces (Toelaatbaarheid, Verificatie, Vergoedbaarheid, Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet) zal richtlijnen krijgen over de elementen die moeten worden nagekeken en die moeten worden overgemaakt voor verdere controle.

Ook moet het controleniveau verder worden geoptimaliseerd en moeten de inspanningen evenrediger worden verdeeld zodat er over heel België een gelijke behandeling gegarandeerd wordt op het vlak van controle.

De regering heeft beslist dat het aantal onterecht toegekende uitkeringen moet verminderen en dat er meer uitkeringen moeten worden teruggevorderd.

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2019 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo werden verschillende operationele plannen uitgevoerd over de controle op tijdelijke werkloosheid, grensoverschrijdende fraude, zwartwerk en de gezinstoestand. De initiatieven rond internationale samenwerking werden al gefinaliseerd.

1.4.3.3

Een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving

Om zijn opdrachten te realiseren, 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: bekwame leidinggevenden, werkmiddelen aangepast aan hun behoeften, innoverende praktijken in het kader van de New Way of Working enz.

In 2019 vonden er meerdere initiatieven plaats. Een daarvan is een project dat werd gewijd aan het optimale competentie- en talentbeheer van de medewerkers. Nadat de O365 in werking trad in 2018, werd in 2019 geïnvesteerd om het gebruik van die nieuwe samenwerkings- en communicatietools te bevorderen en te ondersteunen.



1.5

16 werkloosheidsbureaus

Om het hoofd te bieden aan de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische wijzigingen, heeft de RVA in 2013 beslist over te gaan tot een grondige en geleidelijke reorganisatie van zijn diensten. Met die reorganisatie wil hij een optimale en kwaliteitsvolle klantenservice bieden, waarbij rekening wordt gehouden met alle medewerkers.

Zo werden de 30 kantoren sinds 1 januari 2016 gegroepeerd in 16 werkloosheidsbureaus (intern bij de RVA ook 'entiteiten' genoemd). Elk werkloosheidsbureau bestaat uit een hoofdkantoor waartoe een of meerdere bijkantoren kunnen behoren. De directeur van het hoofdkantoor is juridisch en organisatorisch verantwoordelijk voor het hele werkloosheidsbureau.

In de bijkantoren wordt het accent op de frontoffice gelegd om de bezoekers goed te onthalen en om telefonische oproepen en mails van de klanten te behandelen. Het project dat de communicatie en de begeleiding regelt voor de transitie naar een frontoffice, volgt zijn normale verloop. Het nieuwe concept van een frontoffice volgens de principes van de New Way of Working werd in het kantoor van Roeselare toegepast.

De backoffice wordt voornamelijk in het hoofdkantoor gerealiseerd.

Het centraliserende bureau van elke entiteit groepeerde geleidelijk alle backofficeactiviteiten zoals:

- het recht op werkloosheidsuitkeringen toekennen en het bedrag ervan bepalen;
- de uitkeringen die werden betaald door de uitbetalingsinstellingen verifiëren;
- het recht op loopbaanonderbreking/tijdskrediet toekennen en toestemming geven voor de betaling van de uitkeringen;
- de herinschakeling van werkzoekenden ondersteunen in samenwerking met de andere bevoegde instellingen;
- het systeem van werkloosheid behouden door preventief tussen te komen en door oneigenlijk gebruik, bedrog en al dan niet georganiseerde fraude te bestrijden;
- de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake de werkloosheidsverzekering toepassen (in geval van inbreuk: sancties toepassen);
- de werkloosheidsattesten afleveren.

7 processen

De principes van procesmanagement zijn op algemene en gestructureerde wijze geïntegreerd in het beheer en de aansturing van de RVA.

De belangrijkste processen in de werkloosheidsbureaus werden in kaart gebracht, beschreven en geanalyseerd. Het gaat om de processen waarbij het grootste deel van de RVA-medewerkers betrokken zijn:

- de 5 backofficeprocessen: Toelaatbaarheid, Verificatie, Vergoedbaarheid, Controle en Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet;
- het proces Support;
- het proces Frontoffice.

Die processen worden in de werkloosheidsbureaus elk aangestuurd door een procesbeheerder en op centraal niveau gecoördineerd door een procescoördinator.

De procesmatige aanpak vormt ook het uitgangspunt voor het jaarverslag 2019 waarvan de verschillende hoofdstukken verwijzen naar de voormelde processen.

De doelstelling van procesmanagement is driedig:

- de uniformiteit tussen de werkloosheidsbureaus verhogen met het oog op een kwaliteitsvolle, klantgerichte dienstverlening;
- de processen optimaliseren om de efficiëntie van de beperkt beschikbare middelen te verhogen;
- de aan een proces inherente risico's detecteren en beheren.

Voor de 5 backofficeprocessen en de frontoffice werden procesbeschrijvingen opgemaakt die zich situeren op vier niveaus:

- niveau 1: het proces (vb. Toelaatbaarheid, Verificatie);
- niveau 2: de generieke onderdelen van het proces (vb. samenstellen dossier, behandelen dossier, afsluiten dossier);
- niveau 3: de verschillende, chronologische stappen die onderdeel uitmaken van niveau 2 (vb. het dossier voorbereiden, berekenen, oproepen voor verhoor ...);
- niveau 4: de verschillende, chronologische stappen die onderdeel uitmaken van niveau 3 (vb. overgangen bij het proces Toelaatbaarheid, vooronderzoeken proces Controle ...).

In 2019 werd het procesmatig beheer in de werkloosheidsbureaus verder ontwikkeld, met eveneens aandacht voor de procesoverschrijdende samenwerking. Via (procesoverschrijdende) werkgroepen van procesbeheerders en teamchefs werd nagegaan of en in welke mate de activiteiten kunnen geoptimaliseerd worden (lean, meer elektronisch, uitwisselen, transparantere samenwerking ...).

Daarnaast werden opnieuw controles op het terrein uitgevoerd om na te gaan in welke mate de eerder opgemaakte procesbeschrijvingen 'to be' effectief worden toegepast. Die controles zullen in 2020 worden voortgezet.

De netwerken van procesbeheerders overlegden regelmatig in netwerkvergaderingen en seminars waar ze, vertrekkende vanuit de opgemaakte procesbeschrijvingen 'to be', verder werkten aan de optimalisering en harmonisering van de processen. Die uitwisseling van ervaring en expertise gebeurt eveneens via de per proces voorziene SharePoint-websites.

In 2020 zullen, per proces, de aan het proces verbonden operationele risico's en de controlemaatregelen opnieuw geëvalueerd worden. Op basis daarvan zal gewerkt worden aan de operationele risico's die als prioritair beschouwd worden. Voor sommige processen is dat een aanvulling op of actualisatie van de risicoanalyses die werden uitgevoerd door Interne audit.

Als belangrijkste resultaten van het procesmatig werken in 2019 kunnen worden vermeld:

Proces Toelaatbaarheid

- Verdere automatisering van de aanvraag tot verlenging van de indieningstermijn van een werkloosheidsdossier op basis van art. 92, §5 van het KB van 25.11.1991 houdende de werkloosheidsreglementering.
- Verfijning van de tool 'Berekening art. 60 §7 van de OCMW-wet' waarmee het aantal arbeidsdagen wordt berekend dat vereist is om het recht op werkloosheidsuitkeringen te kunnen openen, met inbegrip van het automatisch genereren in de toepassing Scriptura van het antwoord aan het OCMW. Art. 60 §7 laat de OCMW's toe een sociaal verzekerde aan te werven voor de tijd die nodig is om dat recht te openen.
- Detectie en verspreiding van goede praktijken zoals een FAQ C51 (terugzending van een dossier aan de uitbetalingsinstelling) opgemaakt door de entiteiten.
- Beschrijving van het transversale subproces kleine factoren Q/S (arbeidsregime) en terbeschikkingstelling van een tool om die dossiers af te werken.
- Sensibilisering voor de opsporing van fraude door de aanmaak van een lijst met mogelijke fraude-mechanismen die door een berekenaar gedetecteerd kunnen worden en evaluatie van de mogelijkheid om bepaalde fraudegevallen te detecteren door middel van een informaticalisting.
- Beschrijving van het subproces 'elektronische handtekening C29' dat door elke entiteit moet worden toegepast;
- Uniformisering van het besluitvormingsproces bij een aanvraag 'tijdelijke onmogelijkheid om een dossier aan te vullen'.

Proces Verificatie

- Omschrijving van het proces (niveau 4) voor de uitkeringstoelagen (C14) en de eerste herinneringen inzake verwerpingen van betalingen (C13).
- Analyse van de documenten C13 en C14, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de verantwoordelijkheid van de RVA en die van de UI's. Op basis daarvan stellen de entiteiten hun lokale acties op punt.
- Opmaak van lijsten inzake opsporing van fraude (verplicht, facultatief, ad hoc).
- Voorbereiding van e-learningmodules voor nieuwe verificateurs.
- Uniformisering van de procedure inzake het aanvaarden van gewijzigde controlekaarten (modules S31 en S14).
- Analyses in werkgroepen van de beslissingscodes C12 en C13, met als eerste doelstelling hun gebruik te uniformiseren en in tweede instantie om als basis te dienen voor een vereenvoudiging.

Proces Controle

- Controles op tijdelijke werkloosheid:
 - Invoering van een quotum voor de gecontroleerde werknemers.
 - Afspraken rond een uniforme encodage in de toepassing Controle.
- Ontwikkeling van een driemaandelijks verslaglegging over de bereikte resultaten en de preventieve effecten van controles (verzoek van de regering - project 9 werven).
- ePV: uniforme werkwijze in alle entiteiten, na beslissing van de Raad van Arbeidsauditeurs, betreffende het overmaken van stukken aan de Arbeidsauditeur en aan betrokkene, betreffende de bewaartermijnen van die stukken en betreffende de scanning van die stukken.
- Afspraken betreffende de uniforme scanning van de dossiers Controle in de RVA-mainframe en in de toepassing Controle.
- Dossiers gezinssituatie: afspraken betreffende de uniforme behandeling van die dossiers en opmaak van een transversale procesbeschrijving.
- Samenwerking tussen de processen Controle, Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet en de Centrale Controledienst: uniforme werkwijze betreffende de niet-aangegeven werkhervattingen tijdens een periode van LOTK.
- Grondige evaluatie van het huidige kwaliteitsnazicht en behoeftenanalyse voor een verbeterd kwaliteitsnazicht.
- Kantschriften: vaststellen van een definitie van 'kantschrift' en afspraken over een uniforme encodage van de behandelingstermijnen voor een kantschrift.
- Rapportering:
 - Vereenvoudiging van de rapportering over de resultaten kantschriften, C25.8, huisbezoeken en ePV: sinds het 2^{de} trimester van 2019 verloopt die rapportering via de teamsite Controle.
 - Behoeftenanalyse voor het monitoren van de resultaten van fraudedossiers, gedetecteerd door andere processen dan Controle.
- Betere afstemming van het opleidingsaanbod voor het proces Controle op de behoeften van de medewerkers van het proces Controle.

Proces Vergoedbaarheid

- Uniforme behandeling van aanvragen tot vrijstelling.
- Uniforme behandeling van de aanvragen tot cumulatie van een commerciële nevenactiviteit met uitkeringen.
- Realisatie van een methode voor het verschuiven van werkvolumes tussen entiteiten (“solidariteit”).
- Uniforme maandelijksse rapportering vanuit de entiteiten over het aantal vragen tot herziening van een beslissing en het daaraan gegeven gevolg.
- Nieuwe opleidingsmodules in ontwikkeling na evaluatie van het opleidingstraject en behoeftenanalyse bij de entiteiten.
- Opstart ontwikkeling van een digitale “syllabus Vergoedbaarheid” waarin de medewerkers zelf relevante informatie uit verschillende bronnen (reglementering, procedure, typedocumenten, voorbeelden ...) centraliseren.
- Realisatie van een procedure voor het overmaken van de door de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling vastgestelde inbreuken op de werkloosheidsreglementering en een geautomatiseerde monitoring daarvan.

Proces Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet

- Uitrol van een toepassing voor de behandeling van de aanvragen, inclusief een rekenmotor die de semi-automatische berekening van het toe te kennen stelsel en de bijhorende uitkeringen mogelijk maakt.
- Implementatie van controles op de niet-aangifte van wijzigingen in de gezinstoestand van de werknemers die verhoogde uitkeringen voor alleenstaande ontvangen, via kruising van gegevens uit het rijksregister met periodes van loopbaanonderbreking.
- Verdere uitbouw van controles op het respecteren van de arbeidsregeling tijdens de loopbaanonderbreking, inclusief een kwaliteitscontrole door de Centrale Controledienst en opmaak van een procesbeschrijving.
- Invoering van de verplichting om bewijsstukken (bv. medische attesten) te uploaden bij elektronische aanvragen.
- Ontwikkeling van een opleiding voor het berekenen van het beroepsverleden voor aanvragen om tijdskrediet landingsbanen, inclusief de opmaak van procesbeschrijvingen.
- Implementatie van een uniforme werkwijze voor de behandeling van aanvragen tot cumulatie van onderbrekingsuitkeringen met de uitoefening van een flexi-job.
- Actualisering van het vademecum voor de kwaliteitscontrole op de behandeling van de aanvragen (SPC).
- Opmaak van procesbeschrijvingen voor de uniforme behandeling van gedetecteerde inbreuken op de reglementering (anomalieën) tijdens de loopbaanonderbreking.
- Actualisatie van het pandemieplan van de RVA m.b.t. de prioritaire activiteiten inzake loopbaanonderbreking.

Proces Support

- Naast de trimestriële vergaderingen wordt tweemaandelijks een Newsletter Support verspreid met nieuws uit de verschillende supportdirecties.
- Via de Teamsite Support wordt actief samengewerkt op afstand met de andere supportdirecties en procesbeheerders Support voor:
 - de voorbereiding van de agenda en documenten van meetings;
 - de opmaak van een Newsletter;
 - het delen van goede praktijken.
- Update van de survival kit Support voor alle supportmateries: HR, welzijn, financieel beheer, logistiek beheer ... Dat is een uniek en omvangrijk naslagwerk waarin de entiteiten terugvinden welke taken, richtlijnen, tools, enz. beschikbaar zijn voor de verschillende materies waarvoor ze verantwoordelijk zijn. De procescoördinator brengt regelmatig een bezoek aan de entiteiten om goede praktijken te detecteren die dan via de netwerkmeetings gedeeld worden.
- Vanaf 1 januari 2019 werd het beheer van de lokale Vriendenkringen geüniformiseerd: in elke entiteit en op het HB werd een Team@work opgericht en werd het financieel beheer transparant gemaakt. Team@work houdt zich bezig met het welzijn van de medewerkers, de organisatie van sociale activiteiten ...
- Via een LeDteam Support wordt voor alle activiteitsdomeinen van Support gewerkt aan de inventaris van technische competenties. De technische competenties voor de luiken HRM, Financiën en ICT zijn afgerond. Op basis daarvan worden behoeften op het vlak van opleiding gedetecteerd en worden ontwikkelingsacties georganiseerd.
- Voor de Verzendingsmedewerkers van de entiteiten werd een Skypesessie georganiseerd met de accountmanager van bpost om (nieuwe) werkwijzen toe te lichten en vragen te beantwoorden.
- In december werd het project Cashless@RVA operationeel door de invoering van een nieuw elektronisch betaalsysteem voor gebruikers van Mess en kantine in het hoofdbestuur en in alle kantoren.

Proces Frontoffice

- Opleidingen Frontoffice: er werd een programma van opleidingen voor frontofficemedewerkers opgesteld. Per doelgroep werd bepaald welke opleidingen zij moeten krijgen, wanneer en in welke vorm.
- Er werden in 2019 afspraken gemaakt en richtlijnen opgesteld voor een goede werking van het klantencontact (netwerkmeetings, brochure, Ronde van België). De afspraken betreffen onder meer: wat mag er doorgeschakeld worden naar waar? Wat doen als er een fout wordt vastgesteld in een dossier? Welke informatie mag ik juist meedelen aan de telefoon? ...
- Ontwikkelingen in de toepassingen CC Pulse (statistische opvolging van de FO-activiteiten) en Genesys Workspace (software om de telefoons te behandelen).
- Afspraken in verband met:
 - planning telefonische activiteiten (werkwijze, timing);
 - de centrale en lokale opvolging van de FO-activiteiten (getrapte verantwoordelijkheid voor de correcte invulling van de shifts);
 - gedragsregels Frontoffice (op tijd inloggen, wanneer doorschakelen?);
 - de mededeling van persoonsgegevens via de telefoon, via mail ...;
 - Solidariteit tussen entiteiten qua telefonie.
- iTool: er werden bijna 300 fiches opgesteld, waarin de frontofficemedewerkers kunnen opzoeken wat ze juist met welke vraag moeten doen (te volgen procedure, hoe ver mag ik gaan in mijn antwoord? ...)
- Tevredenheidsenquêtes bezoekers en telefonie.
- Opvolging van de resultaten; vaststellen van normen en communicatie van de resultaten van de backofficelijnen aan kantoren, communicatie van bepaalde gedragsindicatoren (transfers, inlogtijden) aan kantoren en opvolging van foutieve doorschakelingen om zo de dienstverlening aan de klant te verbeteren.
- De backofficelijlijn voor betwistingen werd geïntegreerd in de Frontoffice.
- Videoconferentie tussen kantoren voor bezoe-

kers werd op punt gesteld, zodat de bezoekers hun antwoord ook via een videoconferentie kunnen krijgen.

Tot slot werd er in 2019 eveneens gewerkt aan de optimalisatie van de processen van de directies van het hoofdbestuur. Er werden 9 processen in 5 verschillende directies geanalyseerd. Voor elk proces werd een procesbeschrijving en een procesboekje opgesteld, gebeurde er een risicoanalyse, met aanduiding van de risico's op een risicomatrix, en werd er een rapport met aanbevelingen opgesteld. Op basis van die rapporten zullen er actieplannen opgesteld worden, waarvan de uitvoering opgenomen wordt in de operationele plannen van de betrokken directies. Dat werk wordt in 2020 voortgezet.



Processen

2.1



Het proces Toelaatbaarheid

2.1.1 Procedure

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

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

De RVA ontvangt die dossiers en gaat na of hij over alle nodige gegevens beschikt om het recht op uitkeringen toe te kennen, te verlengen of aan te passen. Is het dossier onvolledig, dan wordt het dossier teruggestuurd naar de uitbetalingsinstelling om de ontbrekende gegevens op te vragen.

Na ontvangst van het volledige dossier gaat de RVA na of de werkloze voldoet aan alle toelaatbaarheids- en toekenningsvoorwaarden.

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

Als de RVA vaststelt dat de werkloze niet toelaatbaar of niet vergoedbaar is, dan stelt de RVA de werkloze daarvan schriftelijk op de hoogte. Bevat het dossier aanwijzingen dat de werkloze mogelijk een fout of een overtreding heeft begaan met betrekking tot bepaalde toekenningsvoorwaarden (bv. de werkloze werd ontslagen wegens een foutieve houding), dan wordt het eventuele geschil eerst in het proces Vergoedbaarheid (zie punt 2.3.1) onderzocht, rekening houdend met de reglementaire bepalingen die kunnen leiden tot een beperking of schorsing van het recht op uitkeringen.

2.1.2 Cijfers

Aantal dossiers

De RVA ontving in 2019 1.783.025 dossiers. Dat betekent een daling van 4,33% ten opzichte van 2018 (1.863.770 dossiers). Die daling doet zich voor bij alle types ingediende dossiers in 2019, en in het bijzonder voor aanvragen om berekening van het beroepsverleden en voor de aanvragen van werkloosheid met bedrijfstoeslag.

Die 1.783.025 dossiers betreffen niet alleen aanvragen van personen die voor het eerst of na een onderbreking uitkeringen aanvragen. Het gaat onder meer ook om aangiftes van wijzigingen die invloed hebben op het bedrag van de uitkering, zoals wijzigingen in de gezinssamenstelling.

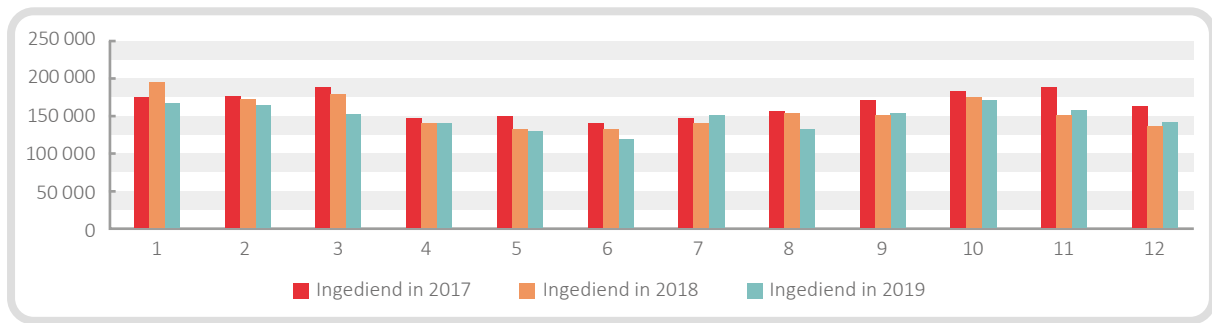
De volgende tabel geeft een overzicht van de verschillende types ingediende dossiers.

Tabel 2.1.2.1
Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2019

Type	2019
Overgangen (wijziging van uitbetalingsinstelling en/of van werkloosheidsbureau)	9,28%
Vrijstellingen met gevolgen voor de periodes van werkloosheid	1,36%
Werkloosheid met bedrijfstoeslag	1,29%
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze ...)	10,86%
Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	6,28%
Bijzondere categorieën (havenwerkers, zeevissers, grensarbeiders, diamantbewerkers, beroepsopleiding, activeringsuitkering ...)	14,45%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	41,72%
Tijdelijke werkloosheid (economische redenen, overmacht, slecht weer, jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	14,76%
Totaal	100%

Grafiek 2.1.2.I

Aantal indienen per maand gedurende de laatste 3 jaar



Behandelingstermijn

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

De reglementering bepaalt dat de RVA de dossiers moet behandelen binnen een termijn van één maand.

In 2019 werd 99,1% van de aanvragen binnen de 14 dagen behandeld.

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 1.3.8 inzake de samenwerking met de OCMW's).

Terugzendingen van onvolledige dossiers

Om de werkloze zo snel mogelijk te betalen, is het wenselijk dat het aantal dossiers dat de RVA 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 teruggezonden dossiers is ten opzichte van 2018 licht gedaald, namelijk van 7,9% naar 7,8%. In 2019 werden 140.106 dossiers tweemaal behandeld.

Het terugzendingspercentage van de dossiers in geval van een eerste uitkeringsaanvraag is ook licht gedaald: 19,44% van die dossiers moest wegens onvolledigheid worden teruggezonden, tegen 19,90% in 2018. Dat percentage blijft relatief hoog. Dat is een gevolg van de complexiteit van de regelgeving en van het aantal gegevens dat moet worden ingediend en nagekeken.

Correctheid van de afgewerkte dossiers

De correctheid van de toepassing van de reglementering door de RVA wordt getoetst via de principes van de Statistical Process Control (SPC). De correctheid van de behandeling van willekeurig geselecteerde afgewerkte dossiers wordt gemeten aan de hand van 10 verschillende elementen. Uit die SPC-controle blijkt dat de 16 entiteiten in 2019 gemiddeld 96,90% van de dossiers correct hebben uitgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 2.1.2.II geeft voor 2019 het aantal dossiers weer waarin de RVA vaststelde dat er geen recht was op uitkeringen wegens het niet vervullen van de toelaatbaarheidsvoorwaarden. Het betreft hier dus enkel beslissingen tot niet-toelating op grond van het feit dat objectieve voorwaarden niet werden vervuld (bv. een ontoereikend beroepsverleden) en geen 'betwiste zaken' (zie verder punt 2.3.2).

Op een totaal van 1.783.025 dossiers werd in 75.244 gevallen (4,22%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen.

Tabel 2.1.2.II
Beslissingen 2019

Totaal aantal gevallen		
1.	Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	25.506
2.	Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	13.618
3.	Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	1.715
4.	Niet-vergoedbaarheid	34.405
Totaal		75.244

Toelichting bij tabel 2.1.2.II

Groep 1 (onvoldoende arbeid/studies)

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

Groep 2 (onvolledig/laattijdig ingediend dossier)

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

Groep 3 (beperking van het recht van deeltijdse werknemers)

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

Groep 4 (niet-vergoedbaarheid - andere redenen)

Tot deze groep beslissingen behoren:

- niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een inkomen en omdat niet is voldaan aan de cumulatievoorwaarden (6.161 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen tijdens een periode van loopbaanonderbreking of tijdskrediet of, in geval van een uitkeringsaanvraag na een werkverlating om zijn kinderen op te voeden of om een zelfstandige activiteit uit te oefenen, tijdens een reglementair voorziene carenzperiode (8.104 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen ingevolge de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen (17.251 gevallen);

- niet-toekenning van uitkeringen ingevolge onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt (34 gevallen). Het betreft hier beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen wegens niet-inschrijving als werkzoekende of een situatie van onbeschikbaarheid vastgesteld door het werkloosheidsbureau. Het beperkte aantal gevallen wordt verklaard door het feit dat de meeste situaties van onbeschikbaarheid nu onder de bevoegdheid van de gewestelijke diensten vallen, sinds de zesde staatshervorming;
- niet-toekenning van uitkeringen wegens verblijf in het buitenland, gevangenzetting of niet voldoen aan de voorwaarden inzake huisarbeid (2.324 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen wegens arbeidsongeschiktheid in de zin van de wetgeving op de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (531 gevallen).



2.1.3 Bijzonder geval: toekenning van provisieele werkloosheidsuitke- ringen

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

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

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

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

In 2019 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 9.976 (tegenover 10.559 in 2018, 11.593 in 2017 en 13.144 in 2016). Het in te vorderen bedrag bedroeg 39,669 miljoen EUR (tegenover 41,302 miljoen EUR in 2018, 42,655 miljoen EUR in 2017 en 44,209 miljoen EUR in 2016).

De RVA betaalt dus een aanzienlijk bedrag aan voorschotten, ook al vertoont dat bedrag sinds 2017 een constante daling.

Eind 2019 hadden de werkloosheidsbureaus 14.630 betaaldossiers waarvoor moest worden geverifieerd of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten worden teruggevorderd (tegenover 14.745 eind 2018, 16.678 eind 2017 en 19.108 eind 2016).



2.2.

Het proces Verificatie

2.2.1 Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen

2.2.1.1 Algemeen

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

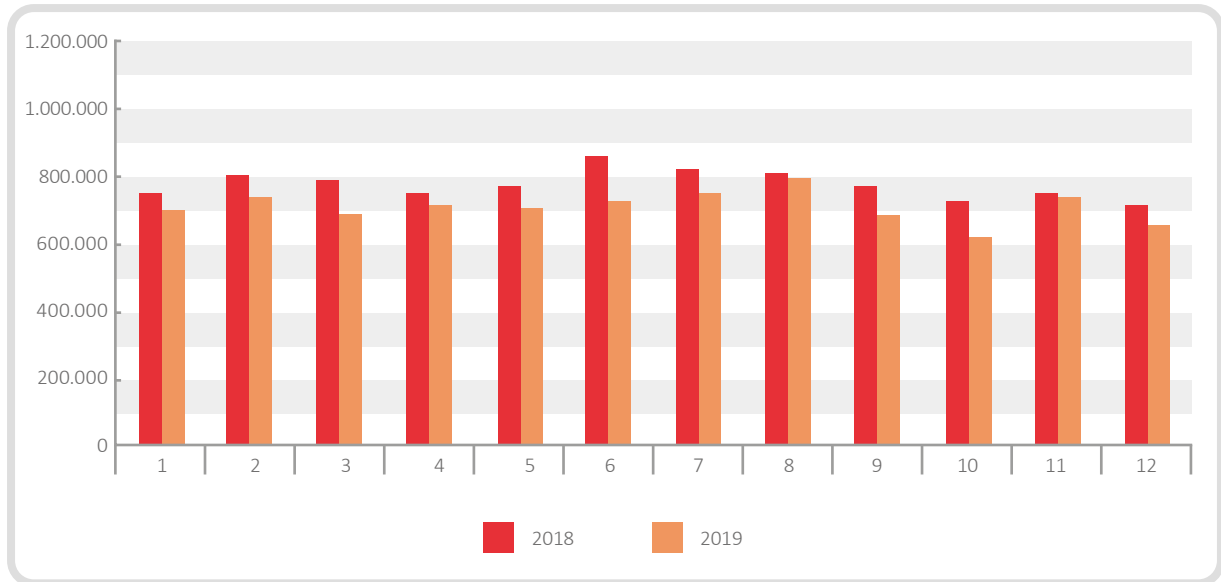
Om het verschuldigde bedrag te bepalen, houdt de uitbetalingsinstelling rekening met de beslissing van het werkloosheidsbureau, de aanduidingen van de werkloze op zijn controlekaart (werk, ziekte ...) en eventueel ook met de verklaringen van de werkgever.

Het proces Verificatie van het werkloosheidsbureau gaat na of de uitbetalingsinstelling op een correcte wijze het bedrag heeft bepaald, of het de toekeningsvoorwaarden heeft gecontroleerd (inschrijving als werkzoekende, cumulatie met een bezoldiging, betaalde vakantiedagen of feestdagen ...) en of de uitbetalingsinstelling de betaling heeft verricht op de bankrekening van de werkloze of (in geval van overdracht of beslag) van de schuldeiser.

In 2019 hebben de uitbetalingsinstellingen 8.523.677 betaaldossiers ingediend. Ten opzichte van 2018 (9.288.820 betaaldossiers) betekent dat een daling van 8,24%.

2.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 2.2.1.1
Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers
in 2018 en 2019



2.2.1.3 Beslissingen en termijnen in het proces Verificatie

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

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

Vervolgens verifieert het proces Verificatie het betaalde bedrag ten gronde op basis van alle ingediende elektronische en papieren gegevens (bv. controlekaarten en formulieren werkgevers).

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

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



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

In 2019 verifieerden de werkloosheidsbureaus 8.671.332 betaaldossiers, een daling van 5,21% ten opzichte van 2018 (9.148.605). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 722.611 betaaldossiers.

In 2018 bedroeg het definitieve percentage uitgeschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,06% (3,1 miljoen EUR) en 0,18% (13,1 miljoen EUR). Ook voor 2019 wijzen de ramingen op vergelijkbare cijfers.

In 2019 stelde de verificateur in 171.825 gevallen een bijpassing voor, met een totaalbedrag van 19.061.171,65 EUR.

In 2019 dienden de uitbetalingsinstellingen 194.472 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door het proces Verificatie. Het gaat om 2,28% van alle ingediende betaaldossiers.

Eind december 2019 was 100% van de beslissingen die de RVA op dat tijdstip aan de uitbetalingsinstellingen moest betekenen, ook effectief afgewerkt (nl. de betaaldossiers tot en met de maand juli 2019). Bovendien was reeds 95,2% van de betaaldossiers van de maand augustus en 43,1% van de betaaldossiers van de maand september geverifieerd.

Om de opvolging van de juistheid van de beslissingen te waarborgen en om het aantal onjuist behandelde betaaldossiers maximaal te beperken, gebruikt de RVA de procedure "Statistical Process Control" (steekproefsgewijze controle van geverifieerde dossiers).

2.2.2

Controle van de betaling van de andere uitkeringen

2.2.2.1

Algemeen

Het proces Verificatie controleert niet enkel de betaling van werkloosheidsuitkeringen, maar ook de betaling van verschillende andere door de uitbetalingsinstellingen betaalde vergoedingen. De belangrijkste vergoedingen zijn de vergoedingen aan de grensarbeiders.

2.2.2.2

Compensatievergoedingen voor de wisselkoersschommelingen toegekend aan de in Frankrijk tewerkgestelde grensarbeiders

De grensarbeiders die in de Belgische grenszone wonen en als loontrekkende in de Franse grenszone werken, hebben recht op een vergoeding als compensatie voor de inkomensderving die resulteert uit oude wisselkoersschommelingen tussen de Belgische en Franse munteenheden.

Zelfs na de invoering van de euro blijven de grensarbeiders die toeslag ontvangen, onder welbepaalde voorwaarden. Vanaf januari 1999 ontvangen de grensarbeiders een forfaitair bedrag.

Er bestaan 3 mogelijke bedragen van de wisselkoerstoeslag die zijn verbonden aan loonplafonds en die afhangen van het bedrag van de vergoeding van de werknemer: 189,02 EUR, 141,75 EUR en 28,36 EUR. De toeslag daalt naarmate het loon van de werknemer zich in een hogere loonschaal bevindt.

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

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

Tabel 2.2.2.I
Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

	Uitgaven (in miljoen EUR)
2015	0,41 ¹
2016	0,34 ¹
2017	0,29 ¹
2018	0,25 ¹
2019	0,21 ²

¹ Door de RVA definitief goedgekeurde uitgaven.

² Dit bedrag kan nog wijzigen ingevolge de beslissingen van het proces Verificatie.

2.2.2.3 Compensatievergoedingen aan de grensarbeiders 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 in België belastingplichtig waren, betekende dat echter een grote loonsvermindering. Om het koopkrachtverlies in vergelijking met in België werkende collega's te compenseren, konden zij aanspraak maken op een compensatievergoeding.

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

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

Tabel 2.2.2.II
Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

	Uitgaven (in miljoen EUR)
2015	0,03 ¹
2016	0,03 ¹
2017	0,03 ¹
2018	0,02 ¹
2019	0,02 ²

¹ Door de RVA definitief goedgekeurde uitgaven.

² Dit bedrag kan nog wijzigen ingevolge de beslissingen van het proces Verificatie.



2.2.3. Behandeling van de beslagprocedures

2.2.3.1. Inleiding

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

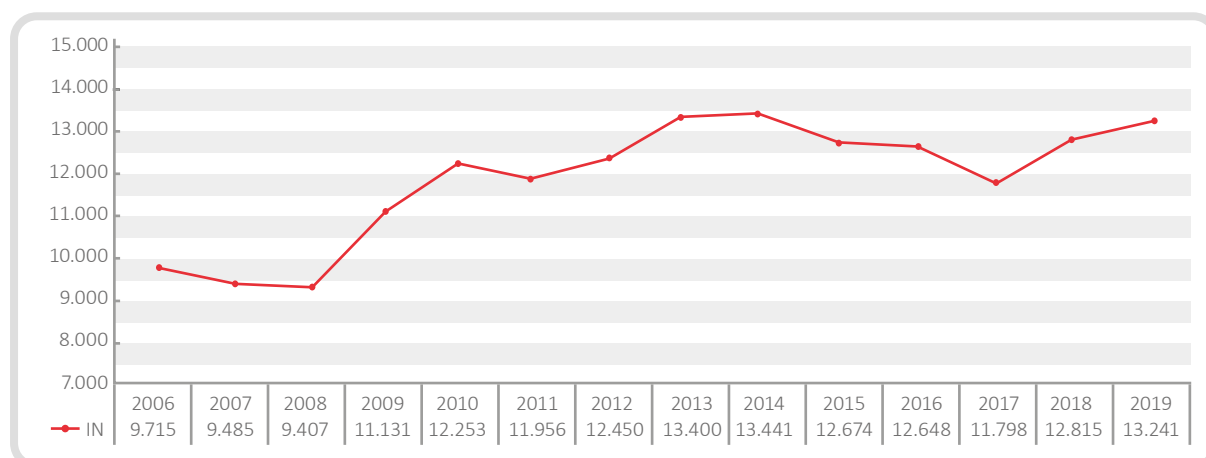
In het kader van die opdracht worden bepaalde soorten schuldvorderingen en bepaalde soorten documenten behandeld door de entiteiten: vrijwillige afstanden, bewindvoeringen, OCMW-subrogaties enz.

2.2.3.2 Ontvangen documenten bij de centrale dienst Beslagleggingen

In 2019 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 158.895 documenten ontvangen. Dat is een stijging van meer dan 5.000 eenheden ten opzichte van de 153.784 documenten ontvangen in 2018. Het maandelijkse gemiddelde van de documenten ontvangen in 2019 was 13.241 stukken. In 2018 ontving de dienst er maandelijks gemiddeld 12.815. Dat betekent een stijging van 3% ten opzichte van 2018 en meer dan 11% ten opzichte van 2017.

De onderstaande grafiek toont de evolutie van het aantal brieven over beslagleggingen die de centrale dienst Beslagleggingen de laatste jaren ontving.

Grafiek 2.2.3.1
Evolutie van het aantal binnenkomende brieven
(maandelijkse gemiddelde per jaar)



Wat het totale aantal ontvangen documenten betreft, komen we met de cijfers van 2019 in de buurt van de hoogste cijfers van 2013 (160.805) en van 2014 (161.287).

2.2.3.3 Evolutie van de types van schuldvoor- dingen bij de centrale dienst Beslagleggingen

In 2019 is het aantal actieve schuldvorderingen, met uitzondering van de interne schuldvorderingen (terugvorderingen van onrechtmatige uitkeringen betaald door de RVA), met 5,74% gestegen, om zo te komen tot 1.021.165 actieve procedures. Die schuldvorderingen betreffen 535.259 verschillende debiteurs. Die debiteurs hebben niet allemaal een uitkering van de RVA gekregen. De actieve schuldvorderingen zijn het totaal van alle schuldvorderingen die op een dag werden betekend of kenbaar werden gemaakt aan de RVA en waarvoor de RVA nooit een handlichting heeft ontvangen. Dat zegt helemaal niets over de effectieve actualiteit van die schuldvorderingen.

Het totaal van de actieve schuldvorderingen is als volgt verdeeld:

Tabel 2.2.3.1
Actieve procedures (Jaarlijkse totalen)

	2018	2019	Verschil	Verschil (%)
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegatie, DAVO)	57.341	59.985	+2.644	+4,61%
Terugvordering van onverschuldigde sociale uitkeringen (buiten RVA)	132.683	139.289	+6.606	+4,98%
Gewone beslagleggingen	25.208	32.953	+7.745	+30,72%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (Buiten alimentatievorderingen van DAVO*)	226.117	240.160	+14.043	+6,21%
Beslagleggingen van gemeentelijke, gewestelijke en provinciale administraties	8.989	9.327	+338	+3,76%
Loonoverdrachten	372.720	390.243	+17.523	+4,70%
Collectieve schuldenregelingen	142.485	149.028	+6.543	+4,59%
Andere	173	180	+7	+4,05%
Totalen en gemiddeldes	965.716	1.021.166	+ 55.449	+5,74%

Het opvallendste punt van deze cijfers is de toename van 30% van de gewone beslagleggingen en die van de kantoren Niet-Fiscale Invordering van de FOD Financiën. De gewone beslagleggingen zijn de afgelopen jaren sterk gestegen (zie volgende hoofdstuk), maar die stijging is voornamelijk het gevolg van de beslagleggingen van de kantoren Niet-Fiscale Invordering van de FOD Financiën van de



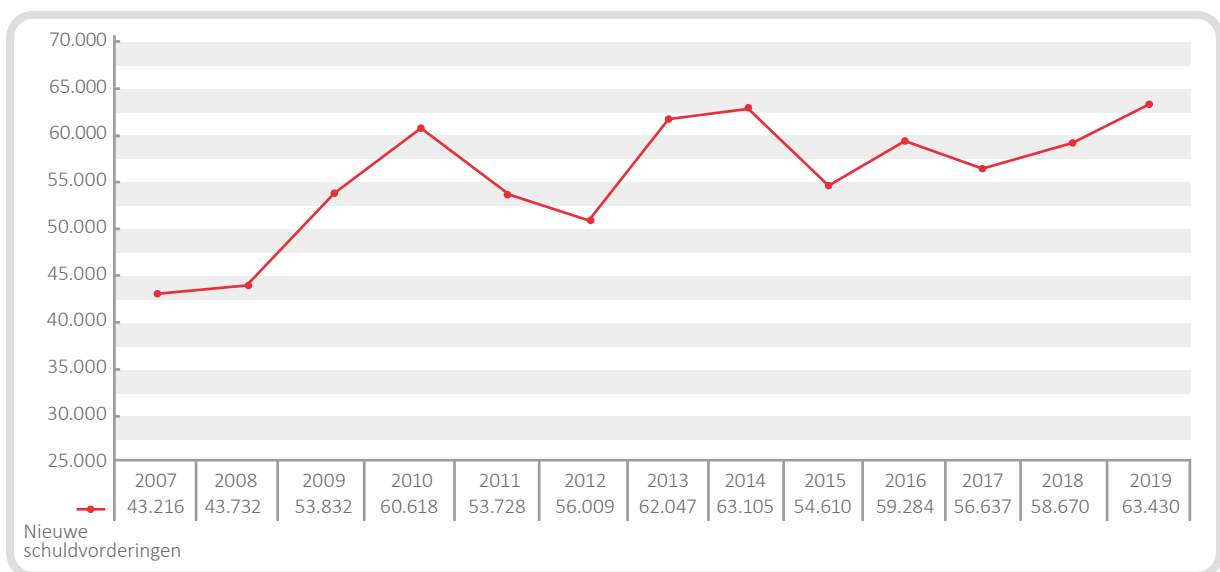
afgelopen twee jaar. Die categorie van beslagleggingen stijgt al twee jaar in dezelfde mate: +36% in 2018 en +30% dit jaar. Zoals we zullen zien in de analyse van de betekeningen van de FOD Financiën via elektronische flux (hoofdstuk 2.2.3.4), zorgen de beslagleggingen die door kantoren niet-fiscale invordering betekend worden, ervoor dat de winst qua werklast op het niveau van betekende fiscale beslagleggingen via de dienst e-Deduction ongedaan wordt gemaakt.

In 2019 is het aantal nieuwe schuldvorderingen toegenomen met 8,11% ten opzichte van het aantal schuldvorderingen dat in 2018 werd geregistreerd. Ter herinnering: tussen 2017 en 2018 konden we een stijging van ongeveer 3,6% waarnemen. 63.430 nieuwe procedures werden in 2019 geregistreerd, dat is het grootste aantal van de afgelopen 13 jaar.

De onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van het aantal jaarlijks geregistreerde schuldvorderingen in de voorbije dertien jaar:

Grafiek 2.2.3.II

Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen (Jaarlijkse totalen)



Er waren echter verschillen afhankelijk van het soort schuldvordering.

Na een daling van iets meer dan 7% in 2018 (en van 25% in 2017), zijn de alimentatievorderingen dit jaar met 8,46% toegenomen.

Er werden 5.419 nieuwe terugvorderingen van onverschuldigde uitkeringen (excl. RVA) betekend in 2019 tegenover 6.116 in 2018, zijnde een daling van

ongeveer 11,5%. In twee jaar tijd stellen we een daling van bijna 16% van dit type beslagleggingen vast.

Zoals verleden jaar is het niet-alimentair uitvoerend beslag onder derden aan het stijgen: 594 nieuwe beslagleggingen in 2019 tegen 504 in 2018. Ter herinnering: in 2017 had de dienst er minder dan 250 gekregen. De toename op twee jaar bedraagt 158%.

De fiscale beslagleggingen (buiten DAVO) zijn opnieuw aan het stijgen. Ter herinnering: in 2015 had de FOD Financiën iets minder dan 11.000 beslagleggingen betekend bij de RVA; in 2019 lag dat cijfers dicht bij de 19.000. Dat is dus een stijging van meer dan 70% in vijf jaar tijd.

Na een jaar van stabilisatie is het aantal nieuwe loonoverdrachten in 2019 sterk aan het stijgen.

Voor de eerste keer in zes jaar tijd daalt het aantal nieuwe collectieve schuldenregelingen niet. Het aantal nieuwe schuldenregelingen was sinds 2014 altijd aan dalen, van 11.000 vorderingen in 2014 tot minder dan 7.500 in 2018. In 2019 registreren we een zeer lichte toename.

Tabel 2.2.3.II

Nieuwe procedures - Evolutie 2018/2019 (Jaarlijkse totalen)

	2018	2019	Vershil	Vershil (%)
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegatie, DAVO)	1.395	1.513	+118	+8,46%
Terugvordering van onverschuldigde sociale uitkeringen (buiten RVA)	6.116	5.419	-697	-11,40%
Gewone beslagleggingen	504	594	+90	+17,86%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en van gemeentelijke, gewestelijke en provinciale administraties	17.551	18.813	+1.162	+6,62%
Loonoverdrachten	25.664	29.554	+3.890	+15,16%
Collectieve schuldenregelingen	7.440	7.637	+197	+2,65%
Totalen en gemiddeldes	58.670	63.430	+4.760	+8,11%

2.2.3.4

Naar meer automatisering

In 2015 heeft de RVA zich ingezet voor het project e-Deduction, op gang gebracht door de FOD Financiën en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De dienst e-Deduction werd in november 2017 in productie gesteld voor de beslagleggingen die de FOD Financiën aan de RVA betekent. Het is een eerste stap: enkel de beslagleggingen in verband met directe belastingen en de beslagleggingen in verband met de btw zijn betrokken. De beslagleggingen betekend door de Administratie

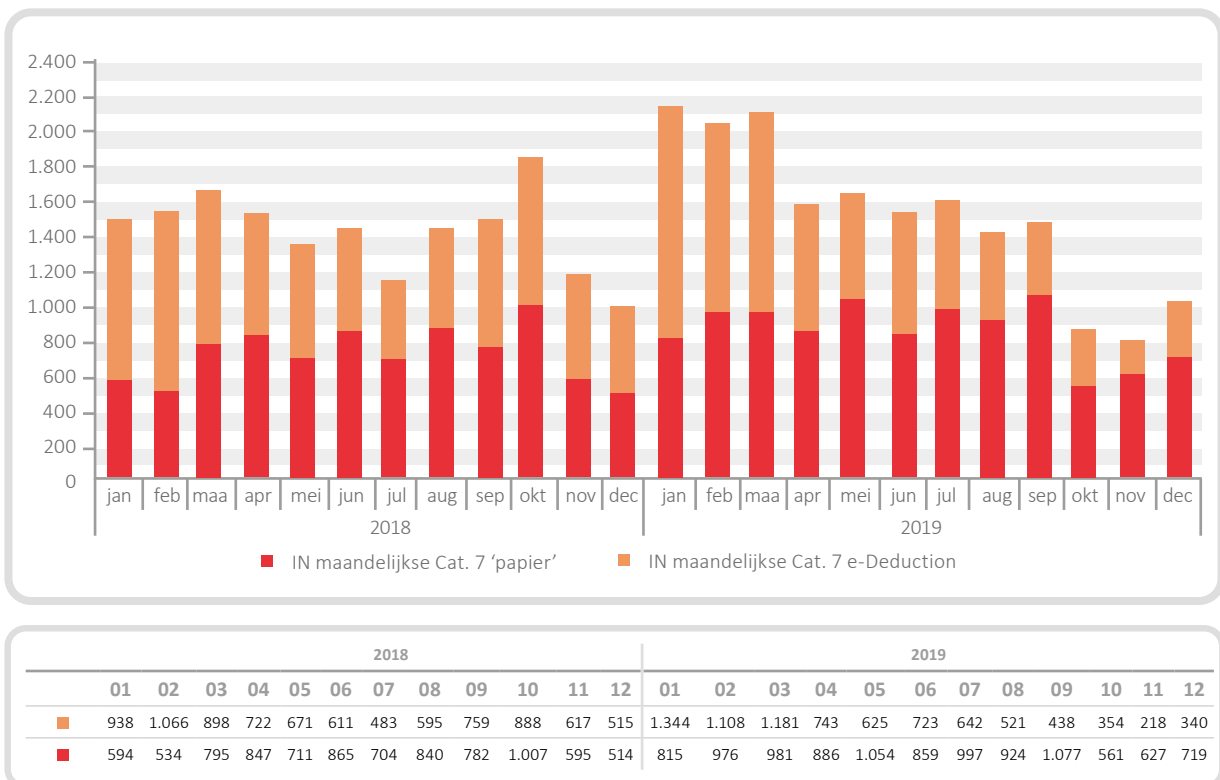


Niet-Fiscale Invordering en door DAVO komen nog niet in aanmerking.

In 2019 werden 8.237 fiscale invorderingsprocedures elektronisch ingevoerd in ons systeem, zijnde gemiddeld 33,21 per werkdag. Dat vertegenwoordigt een daling ten opzichte van 2018 toen 8.763 beslagleggingen werden betekend via de dienst e-Deduction, zijnde gemiddeld 35,48 per werkdag. Op 31 december 2019 waren er 5.766 automatisch geencodeerde schuldvorderingen actief in ons systeem.

Grafiek 2.2.3.III

Nieuwe beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en van de gemeente-, gewestelijke en provinciale besturen. Vergelijking tussen elektronische en klassieke beslagleggingen (maandelijks totalen 2018-2019)



Deze laatste twee jaar waren er maar 8 maanden waarin de betekende beslagleggingen via e-Deduction talrijker waren dan die via de klassieke manier (papier). We stellen vast dat de betekende vereenvoudigde beslagleggingen sinds mei 2018 gemiddeld neigen te groeien. Dat maakt de winst ongedaan die de RVA van de automatisering van encodages via e-Deduction kon verwachten. We hebben hierboven gezien dat de beslagleggingen van de gemeente- en provinciale besturen stabiel gebleven zijn in 2019 (in aantal openstaande schuldvorderingen). De conclusie luidt dus dat de kantoren niet-fiscale invordering aan de oorsprong van dat verschijnsel liggen.

Het automatiseringsproject van de encodage van de loonafstanden is in 2019 sterk toegenomen. EOS-Arema, Fiducré, Belfius, Beobanken Europabank zouden hun nieuwe afstanden notificeren via een dienst e-Deduction voor afstanden in de loop van 2020.

2.2.3.5 Productiekosten en werkingskosten

Voor het jaar 2019 vertegenwoordigt het beheer van beslagleggingen en van afstanden totale kosten van 1.698.282,51 EUR. De postproductie betreffende de betekende schuldvorderingen via e-Deduction vertegenwoordigt iets meer dan 4% van dat bedrag, zijnde ongeveer 69.000 EUR.

De werkingskosten betreffende de hele Juridische dienst bedragen 3.248.033,18 EUR.

2.3



Het proces Vergoedbaarheid

Een sociaal verzekerde die werkloosheidsuitkeringen krijgt, 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 RVA onderzoekt de dossiers waarin blijkt dat de sociaal verzekerde sommige van die verplichtingen niet nageleefd heeft of zich schuldig heeft gemaakt aan bepaalde fouten (zie punt 2.3.1).

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

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

- het dossier zonder gevolg te klasseren;
- ofwel een verwittiging te geven;
- ofwel de werkloze geheel of gedeeltelijk uit te sluiten van het recht op werkloosheidsuitkeringen voor een bepaalde of onbepaalde duur en, indien nodig, de onterecht ontvangen uitkeringen terug te vorderen;
- ofwel verdere inlichtingen in te winnen. Daarvoor kan hij een beroep doen op de sociaal inspecteurs.

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

De medewerkers van het proces Vergoedbaarheid beschikken over een specifieke brochure met de principes van de federale deontologische code, toegepast op hun activiteiten. Die deontologische code is bedoeld om alle sociaal verzekerden en werkgevers een respectvolle, correcte en billijke behandeling te garanderen.

2.3.1 Voornaamste redenen van betwistingen

De beslissingen in de navermelde punten A, B, C en D hebben een beperking of uitsluiting van het recht op uitkeringen tot gevolg. Het gaat hier niet om beslissingen wegens niet-toelaatbaarheid (zoals onvoldoende arbeidsdagen kunnen bewijzen ... zie punt 2.1.2). Het gaat ook niet om beslissingen in het kader van de procedure van de activering van het zoekgedrag naar werk (die bevoegdheid werd immers in het kader van de zesde staatshervorming overgedragen aan de gewesten).

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 weigert of stopzet;
- 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, als hij daarvan niet is vrijgesteld, in een tewerkstellingscel of niet voldoende lang ingeschreven blijft in de tewerkstellingscel, niet meewerkt aan de activiteiten van de tewerkstellingscel of een opleiding weigert, aangeboden door de tewerkstellingscel.

Het betreft ook werknemers die ontslagen worden, minstens 45 jaar oud zijn en die:

- outplacement weigeren of er niet aan meewerken;
- de werkgever, die geen outplacement aanbiedt terwijl hij daartoe verplicht is, niet in gebreke stellen.

Deze materie werd ingevolge de zesde staatshervorming overgedragen aan de gewesten, met uitzondering van het verlaten van een passende dienstbetrekking en het ontslag ingevolge foutief gedrag. Dat zijn federale materies gebleven.

Sinds 2017 oefenen alle gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling hun bevoegdheid effectief uit. In 2019 heeft de RVA dus enkel beslissingen genomen in het kader van de materies die federaal gebleven zijn.

B. Niet-aanmelding bij de RVA

Het gaat om beslissingen tot uitsluiting van het recht op uitkeringen, die werden genomen ten aanzien van de sociaal verzekerde die zich niet heeft aangemeld bij de diensten van de RVA terwijl hij daarvoor correct werd opgeroepen.

C. Administratieve sancties

Onjuiste aangifte van de gezinstoestand

Het betreft sociaal verzekerden die een te hoge daguitkering ontvangen ingevolge een onjuiste aangifte van de gezinstoestand.

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

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

D. Schorsing wegens langdurige werkloosheid

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

De procedure blijft in principe gevolgen hebben voor werklozen die vóór 1 juli 2006 werden verwittigd van hun langdurige werkloosheid en op die grond geschorst werden van hun uitkeringen (tenzij de toepasselijke gezinscategorie wijzigt of het gezinsinkomen lager is dan het grensbedrag). Die schorsing wordt via een negatieve beslissing bevestigd wanneer die werklozen na een tijdelijke onderbreking van hun schorsing opnieuw samenwonende worden en wanneer het jaarlijks netto belastbaar inkomen van hun gezin meer bedraagt dan 19.522,26 EUR, verhoogd met 884,07 EUR per persoon ten laste (geïndexeerde bedragen geldig vanaf 1 september 2018).

2.3.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken

2.3.2.1 Globale cijfers

Voor het opmaken van de statistieken worden de “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 werkverlating), wordt de beslissing geteld als ‘werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil’.

In 2019 nam de RVA in totaal 117.889 beslissingen die negatief waren voor de werkloze.

Het grootste deel van die beslissingen (75.244 beslissingen) betreft ontzeggingen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Die 75.244 beslissingen werden reeds toegelicht in punt 2.1.2.

De resterende 42.645 beslissingen zijn het gevolg van werkloosheid wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze, het niet reageren op oproepingen van de RVA, fraude of oneigenlijk gebruik. Het gaat om verwittigingen of uitsluitingen wegens een fout of een inbreuk van de werkloze (zie de rubrieken “Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze”, “Niet-aanmelding bij de RVA” en “Administratieve sancties”).

Tabellen 2.3.2.I en 2.3.2.II vermelden de cijfergegevens betreffende het aantal beslissingen genomen in 2018 en 2019 en tabel 2.3.2.III geeft de verschillen weer tussen 2018 en 2019.

Tabel 2.3.2.I
Beslissingen 2018

	Aantal verwittin- gingen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken de weken van uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	1.666	15.030	135.372	8	9.948	9	151	16.847
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	599	599
Administratieve sancties	11.837	11.739	101.081	4	119	4	5	23.581
Totaal	13.503	26.769	236.453	6	10.067	6	755	41.027

Tabel 2.3.2.II
Beslissingen 2019

	Aantal verwittin- gingen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken de weken van uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden- afhankelijk van zijn wil	1.835	17.037	151.548	8	10.970	9	174	19.046
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	654	654
Administratieve sancties	11.937	11.004	100.092	4	64	4	4	22.945
Totaal	13.772	28.041	251.640	6	11.034	6	832	42.645

Tabel 2.3.2.III
Vergelijkende tabel - Verschil 2019-2018

	Aantal verwittin- gingen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken de weken van uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	169	2.007	16.176	0	1.022	0	23	2.199
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	55	55
Administratieve sancties	100	-735	-989	0	-55	0	-1	-636
Totaal	269	1.272	15.187	0	967	0	77	1.618

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze

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 de volgende situaties: het verlaten van een passende dienstbetrekking zonder wettige reden of het ontslag om billijke redenen wegens de foutieve houding van de werknemer (de andere situaties – niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling, werkweigering enz. – behoren voortaan tot de bevoegdheid van de gewesten).

Het totale aantal beslissingen genomen in het kader van groep A (punt 2.3.1) is van 16.847 in 2018 naar 19.046 in 2019 gegaan, dat is een stijging met 13%. Dat verschil is voornamelijk het gevolg van de stijging van de situaties van werkverlating (zelf ontslag nemen of verbrekingen in onderling akkoord van de arbeidsovereenkomst), maar ook van een stijging van het aantal ontslagen wegens foutieve houding.

Tabel 2.3.2.IV geeft meer details over de beslissingen van groep A, genomen door de RVA, en geeft ook de evolutie van die beslissingen weer.

Tabel 2.3.2.IV

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze – Federale materies

	2018	2019	Vershil 2019 - 2018
Ontslag wegens foutieve houding	4.019	4.425	406
Verlaten van een passende dienstbetrekking	12.828	14.621	1.793
Totaal aantal gevallen	16.847	19.046	2.199

Tabel 2.3.2.V geeft voor 2019 de verdeling per gewest weer van de beslissingen die vallen onder de federale bevoegdheid.

Tabel 2.3.2.V

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze – Federale materies – 2019 – Verdeling

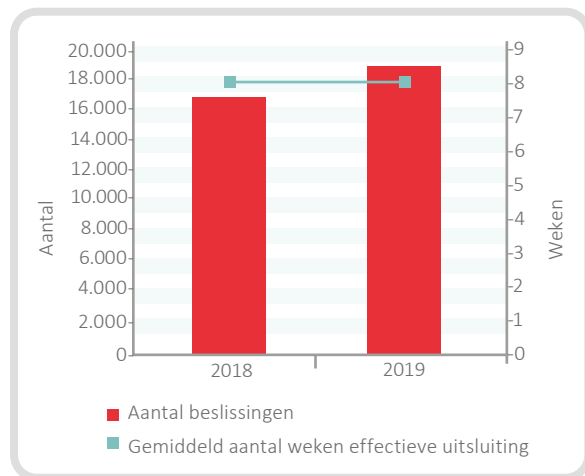
2019	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Duitstalige Gemeenschap	Land
Ontslag wegens foutieve houding	2906	1.200	300	19	4.425
Verlaten van een passende dienstbetrekking	8.511	4.230	1.728	152	14.621
Totaal aantal gevallen	11.417	5.430	2.028	171	19.046

Het gemiddelde aantal weken uitsluiting (groep A – punt 2.3.1) blijft gelijk in 2018 en 2019, namelijk 8 weken.

Tabel 2.3.2.VI
Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2018	2019	2018	2019
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze	16.847	19.046	8	8

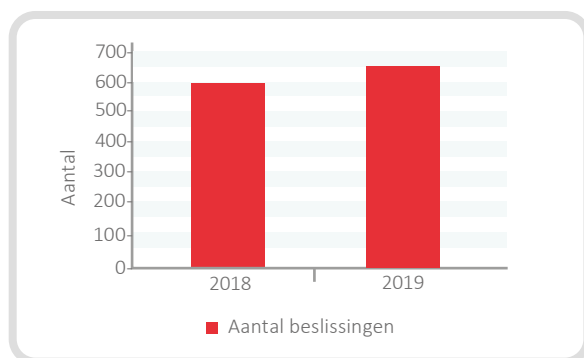
Grafiek 2.3.2.I
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze



Tabel 2.3.2.VII
Niet-aanmelding bij de RVA

	2018	2019	Vershil 2019 - 2018
Vlaanderen	313	339	26
Wallonië (met uitzondering van de Duitstalige Gemeenschap)	216	244	28
Brussel	68	61	-7
Duitstalige Gemeenschap	2	10	8
Totaal	599	654	55

Grafiek 2.3.2.II
Niet-aanmelding bij de RVA



Niet-aanmelding bij de RVA

Het gaat om beslissingen tot uitsluiting van het recht op uitkeringen, die werden genomen ten aanzien van de sociaal verzekerde die zich niet aanmeldt bij de diensten van de RVA terwijl hij daarvoor werd uitgenodigd. De uitsluitingen beginnen op de dag van de afwezigheid en eindigen wanneer de sociaal verzekerde zich aanmeldt op het werkloosheidsbureau van de RVA.

Het totale aantal beslissingen betreffende het zich niet aanmelden bij de RVA (groep B, punt 2.3.1) is gestegen met 9% in 2019. Zo ging het van 599 in 2018 naar 654 in 2019.

Tabel 2.3.2.VII geeft de verdeling per gewest weer van de beslissingen die werden genomen wegens het zich niet aanmelden bij de RVA en weerspiegelt de evolutie ervan.

Administratieve sancties

De administratieve sancties betreffen uitsluitingen van het recht op uitkeringen voor een al dan niet in de tijd beperkte periode, onder andere wegens onjuiste aangifte van de gezinstoestand, niet-aangegeven werk of niet-toegelaten cumulatie met andere vervangingsinkomsten.

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 en door het kruisen van de gegevens met betrekking tot de woonplaats en de gezinssamenstelling met de gegevens van het Rijksregister.

Het totale aantal administratieve sancties (groep C, punt 2.3.1) ging van 23.581 in 2018 naar 22.945 in 2019. Dat is een daling van 6%.

Die daling wordt onder andere verklaard door:

- de responsabilisering van de uitbetalingsinstellingen die op voorhand nakijken of de aangiftes van hun leden conform zijn;
- de vermindering van het aantal werklozen;
- een minder grote detectie van informatie over misbruik, als gevolg van de bevoegdheidsoverdracht aan de gewesten.

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting blijft gelijk in 2018 en 2019, namelijk 4 weken.

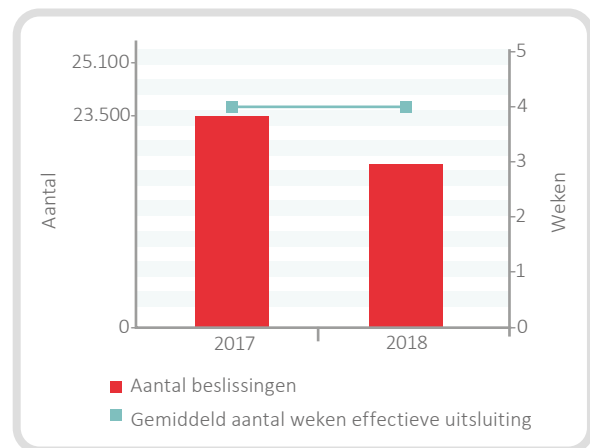
Tabel 2.3.2.VIII

Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2018	2019	2018	2019
Administratieve sancties	23.581	22.945	4	4

Grafiek 2.3.2.III

Administratieve sancties



Tabel 2.3.2.IX geeft de verdeling per gewest weer van de administratieve sancties en de evolutie van die sancties.

Tabel 2.3.2.IX

Administratieve sancties

	2018	2019	Vershil 2019-2018
Vlaanderen	10.197	10.299	102
Wallonië (met uitzondering van de Duitstalige Gemeenschap)	9.710	9.221	-489
Brussel	3.544	3.319	-225
Duitstalige Gemeenschap	130	106	-24
Totaal	23.581	22.945	-636

2.3.3 De terugvorderingen

2.3.3.1 De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen

De werkloosheidsbureaus:

- vorderen verschillende uitkeringen en vergoedingen terug die als gevolg van een inbreuk op de reglementering onterecht werden ontvangen;
- vorderen de werkloosheidsuitkeringen terug die de RVA voorlopig heeft toegekend aan werknemers van wie een ander inkomen waarop ze recht hadden (vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, pensioen, vergoeding wegens verbreking van de arbeidsovereenkomst - zie punt 2.1.3) tijdelijk wordt ontzegd;
- eisen forfaitaire compensatoire vergoedingen van de werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen.

Ingevolge de zesde staatshervorming werd de bevoegdheid inzake dienstencheques overgedragen aan de gewesten. De werkloosheidsbureaus hebben voor die materie beslissingen tot terugvordering genomen tot 31 december 2015 voor het Vlaamse Gewest, tot 31 maart 2016 voor het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en tot 30 juni 2016 voor het Waalse Gewest. Die bureaus konden de opdracht geven tot terugvordering van de federale tegemoetkoming en van het bedrag van de aankooprijds bij de erkende dienstenchequeonderneming, wanneer die onderneming haar verplichtingen op dat gebied niet was nagekomen. De RVA was ook bevoegd voor het geven van de opdracht tot terugvordering van de federale tegemoetkoming bij de gebruiker van dienstencheques die bewust had meegewerkt aan een inbreuk begaan door de erkende onderneming. De werkloosheidsbureaus blijven bevoegd voor het innen van de bedragen verschuldigd krachtens de beslissingen tot terugvordering die ze hebben genomen.

2.3.3.2 Beginselen van de terugvordering

Het doel van de RVA is natuurlijk om, in het belang van de gemeenschap, maximaal terug te vorderen. Maar hij 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).

2.3.3.3 Terugvorderingsprocedure

2.3.3.3.1 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 heel belangrijk dat het terug te betalen bedrag (berekend op basis van de gegevens van het proces Verificatie) en de vordering tot terugbetaling zo snel mogelijk aan de debiteur worden meegedeeld.

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

In 2019 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 90,5% van de dossiers (in 2018: 89,6%, in 2017: 89,8% en in 2016: 89,4%). Die hoge score wijst op het positieve effect van de automatisering van de berekening van het terug te vorderen bedrag enerzijds, en van de automatische aanmaak van de documenten met betrekking tot de terugvordering anderzijds. Het aantal beslissingen tot terugvordering door het proces Vergoedbaarheid in wachtklassement, dat 735 bedroeg eind 2019 (tegen 642 eind 2018, 808 eind 2017 en 911 eind 2016), blijft laag in verhouding tot de 42.421 beslissingen tot terugvor-

dering genomen door de werkloosheidsbureaus in 2019 (tegen 41.880 in 2018, 44.097 in 2017 en 43.237 in 2016).

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

2.3.3.3.2 Opvolging van de terugvordering

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

- kan de debiteur betalingsfaciliteiten aanvragen met een formulier dat bij het bevel tot betaling wordt gevoegd. Het werkloosheidsbureau aanvaardt de betalingsfaciliteiten ambtshalve indien ze overeenstemmen met het aflossingsplan dat de Rijksdienst zelf voorstelt in het formulier. Anders onderzoekt het, op basis van de financiële situatie van de debiteur en rekening houdend met de belangen van de Rijksdienst, of er betalingsfaciliteiten kunnen worden toegekend. Indien dat zo is, stelt de RVA, bij voorkeur samen met de debiteur, het bedrag van de periodieke terugbetalingen vast;
- kan een schuldbemiddelaar eveneens betalingsfaciliteiten vragen in het kader van een minnelijke aanzuiveringsregeling;
- zal het bureau, indien de debiteur geen enkel initiatief neemt, hem in geval van niet-betaling een eerste, en daarna een tweede aanmaning sturen. Als hij niet reageert of betaalt, zal het werkloosheidsbureau onderzoeken of er inhoudingen kunnen worden verricht op uitkeringen bij toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek (voornamelijk inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbrekingsuitkeringen, vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering en pensioenen).

De informaticatoepassing waarover het proces Vergoedbaarheid beschikt (OPTIREC) vereenvoudigt de opvolging van de terugvordering. Via een kruising van het bestand van de debiteuren en de dossiers van werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbreking en pensioen, maakt ze het mogelijk om de debiteuren op te sporen die in aanmerking komen om dergelijke prestaties te ontvangen en ten laste van

wie een inhouding op die prestaties eventueel zou kunnen worden doorgevoerd in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek.

2.3.3.3.3 Overmaking aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering

Als het werkloosheidsbureau er niet in slaagt terug te vorderen, neemt de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering van de Federale Overheidsdienst Financiën de fakkel over. De wet kent die administratie immers meer bevoegdheden toe dan de RVA indien de debiteur niet wil terugbetalen. Ze maakt het haar onder andere mogelijk:

- gebruik te maken van de fiscale balans (zie punt 2.3.3.5);
- over te gaan tot een vereenvoudigd uitvoerend beslag onder derden (via aangetekend schrijven of via elektronische weg) om de verschuldigde bedragen te innen bij de debiteur, bijvoorbeeld als loon;
- via een gerechtsdeurwaarder over te gaan tot bewarend beslag en uitvoerend beslag, voornamelijk op de roerende en onroerende goederen van de debiteur;
- een wettelijke hypotheek te nemen op de onroerende goederen van de debiteur.

De Algemene Administratie van de Inning en de Invordering komt enkel in België tussen. Verblijft de debiteur in het buitenland, dan zet de RVA zijn inspanningen in dat land voort via een gespecialiseerde instantie.

Het overmaken van de dossiers, hun inschrijving in de Teams invordering van de FOD Financiën en de initiële invorderingsfase door die laatste, zijn geautomatiseerd (zie ook punt 2.3.3.5).

2.3.3.3.4 Verzaking aan de terugvordering

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

Tabel 2.3.3.I vermeldt voor de laatste vier jaar het aantal terugvorderingsdossiers voorgelegd aan het beheerscomité, het bedrag dat ze vertegenwoordigden en het bedrag waarvoor een beslissing tot gehele of gedeeltelijke verzaking werd genomen (collectieve schuldenregelingen niet inbegrepen – zie infra).

Tabel 2.3.3.I
Dossiers voorgelegd aan het beheerscomité

Jaar	Aantal dossiers voorgelegd aan het beheerscomité	Bedrag van de schuldvorderingen (in miljoen EUR)	Kwijtgescholden bedragen (in miljoen EUR)
2016	946	5,951	3,388
2017	714	4,332	2,064
2018	942	5,045	2,694
2019	1.332	7,491	4,606

Om de cijfers van die vier jaar en de vergelijking ervan te kunnen beoordelen, moet men rekening houden met de annulatie in 2019 van 631 oude onproductieve schuldvorderingen bij de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering voor een bedrag van 2,146 miljoen EUR (tegenover 343 voor een bedrag van 0,818 miljoen EUR in 2018, 182 voor een bedrag van 0,512 miljoen EUR in 2017 en 314 voor een bedrag van 1,267 miljoen EUR in 2016).

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 2019 345 aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren (tegenover 318 dossiers in 2018, 306 dossiers in 2017 en 343 dossiers in 2016). Die 345 aanvragen om ontheffing vertegenwoordigen nauwelijks 0,81% van het totale aantal beslissingen tot terugvordering genomen in 2019 (tegenover 0,76% in 2018, 0,69% in 2017 en 0,79% in 2016). Voor dat type van aanvragen om ontheffing afkomstig van de debiteuren zelf, kende het beheerscomité in 2019 een ontheffing toe voor 15,08% van de terug te betalen bedragen (tegenover 21,69% in 2018, 20,31% in 2017 en 19,60% in 2016).

In 98,84% van de dossiers van aanvraag om ontheffing ingediend door de debiteuren (tegenover 97,80% in 2018, 96,41% in 2017 en 96,50% in 2016), heeft de RVA de beslissing van het beheerscomité

aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximaal vier maanden (en in de meeste gevallen nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van die aanvrager. De bestuursovereenkomst met de overheid bepaalt een percentage van 95%. De procedure omvat: de grondige controle, door het hoofdbestuur, van het dossier van de aanvrager en van het administratieve dossier overgemaakt door het werkloosheidsbureau, het onderzoek voor advies door een commissie van technici die één keer per maand samenkomt en verder het onderzoek voor beslissing door het beheerscomité tijdens zijn eerstvolgende zitting.

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

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) ontheffing geformuleerd in een minnelijke aanzuiveringsregeling is gedaald in 2019. In 2019 sprak de RVA zich uit over 877 regelingen, tegenover 986 in 2018, 1.139 in 2017 en 1.214 in 2016.

Zoals vermeld in punt 2.3.3.2 werkt de RVA trouw mee aan de realisatie van de doelstellingen van de wetgeving op de collectieve schuldenregeling: “de financiële toestand van de debiteur 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 bestaan kunnen leiden.” Van de 877 collectieve schuldenregelingen met voorstel tot verzaking, waarover de RVA zich in 2019 heeft uitgesproken, heeft hij er 870 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 2.3.3.I vermelde totaalbedrag van de ontheffingen van 4,606 miljoen EUR. Krachtens de wet is de verzaking immers voorwaardelijk. De debiteur moet eerst de over verschillende jaren gespreide collectieve aanzuiveringsregeling uitvoeren.

2.3.3.4

Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus

Tabel 2.3.3.II toont de evolutie in de loop van de laatste vier jaar (bedragen in EUR).

Tabel 2.3.3.II

Evolutie van de terugvorderingen door de bureaus

Jaar	Vaststellingen ¹	Ingevorderd	Overgemaakt aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering ²	Nog terug te vorderen ³
2016	101.540.200,90	67.952.129,15	38.795.807,49	307.201.019,50
2017	99.776.520,18	69.410.223,28	34.766.871,60	290.420.164,16
2018	95.439.287,54	69.093.911,86	37.734.931,80	274.270.916,06
2019	96.757.264,72	70.587.562,38	34.263.230,66	260.784.724,56

¹ Nieuwe schuldvorderingen + verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² Of voor invordering in het buitenland (zie ook punt 2.3.3.5).

³ Voor het nog door de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering in te vorderen bedrag van de schuldvorderingen, zie ook punt 2.3.3.5.

De vastgestelde onverschuldigde bedragen in 2019 stabiliseren zich tegenover 2018. Het eind 2019 terug te vorderen resterende bedrag is gedaald in vergelijking tot het vorige jaar.

De provisionele werkloosheidsuitkeringen toegekend aan de ontslagen werknemers zonder dat de werkgever de normale opzegtermijn heeft gerespecteerd, en die werden teruggevorderd via het Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Onderneming ontslagen werknemers (zie punt 2.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van de bovenstaande tabel 2.3.3.II. In 2019 werden die uitkeringen uitbetaald voor een bedrag van 11,222 miljoen EUR (tegenover 13,595 miljoen EUR in 2018, 14,398 miljoen EUR in 2017 en 17,912 miljoen EUR in 2016).

De invordering is echter moeilijk. De nieuwe schuldvorderingen zijn immers in het algemeen schuldvorderingen op uitkeringstrekkers (de overige vorderingen betreffen schuldvorderingen op de ziekenfondsen, de Federale Pensioendienst, ex-werkgevers (provisionele uitkeringen), werkgevers en erkende dienstenchequeondernemingen (zie punt 2.3.3.1)). De volgende tabel geeft de evolutie weer van het bedrag van de nieuwe schuldvorderingen ten aanzien van uitkeringsgerechtigden en van het percentage dat zij vertegenwoordigen in het totaal van de nieuwe schuldvorderingen.

Tabel 2.3.3.III
Schuldvorderingen

Jaar	Bedrag van de schuldvorderingen op uitkeringstrekkers (A)	Nieuwe schuldvorderingen ^{1,2} (B)	Percentage (A) ten opzichte van (B)
2016	63.447.671,72	99.100.407,60	64,0%
2017	67.862.726,54	96.892.716,46	70,0%
2018	64.091.124,27	92.119.072,07	69,6%
2019	64.545.296,86	93.402.937,73	69,1%

¹ Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² De andere schuldvorderingen buiten de schuldvorderingen op uitkeringstrekkers betreffen terugvorderingen op de ziekenfondsen, de Federale Pensioendienst, ex-werkgevers (provisio-nale uitkeringen), werkgevers en, voor het jaar 2016, erkende dienstenchequeondernemingen (zie punt 2.3.3.1).

Rekening houdend met de financiële situatie van die debiteuren, is de RVA echter verplicht om plan-nen voor gespreide terugbetaling, die vaak gespreid zijn over zeer lange periodes, te aanvaarden. Bovendien is de RVA genoodzaakt om vele adminis-tratieve stappen te zetten wanneer de debiteuren zich in een collectieve schuldenregeling bevinden, terwijl die procedure regelmatig een gedeeltelijke of volledige herschikking van de schulden inhoudt. Eind 2019 bedroeg het bedrag van de schuldvor-deringen ten laste van de debiteuren in collectieve schuldenregeling 15,22% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen. 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 be-sluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der werknemers). Die categorie van debiteuren betwist ook vaker het mo-tief van de terugvordering, wat als gevolg heeft dat eind 2019, 16,61% van het saldo van de in te vorde-ren schuldvorderingen nog geblokkeerd was bij de arbeidsrechtbanken en arbeidshoven en dus tijde-lijk niet invorderbaar was. Ten slotte moet rekening worden gehouden met het feit dat sommige debi-teuren weerspannig zijn.

Tabel 2.3.3.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden ingevorderd in 2016, 2017, 2018 en 2019, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 2.3.3.IV
Ingevorderde bedragen

Terugbetalingen	2016	2017	2018	2019
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	33.668.369,65	33.584.263,01	33.836.516,79	35.391.018,71
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410 § 4 GW)	11.749.385,51	11.237.223,75	11.647.019,05	11.029.429,00
Via de ziekenfondsen ¹	16.360.762,57	18.788.474,04	18.752.832,32	18.846.895,56
Via de Federale Pensioendienst ²	3.614.356,62	3.846.499,14	3.155.895,00	3.900.463,72
Door ex-werkgevers ³	1.478.892,76	1.196.140,38	1.083.318,08	1.247.554,40
Door werkgevers ⁴	252.928,75	142.087,04	50.382,29	30.014,84
Door erkende dienstenchequeondernemingen ⁵	827.433,29	615.535,92	567.948,33	142.186,15
Totaal (= totaal van de kolom 'Ingevorderd' van tabel 2.3.3.II)	67.952.129,15	69.410.223,28	69.093.911,86	70.587.562,38

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

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

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

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

⁵ Federale tegemoetkoming dienstencheques en, sinds 16 november 2011, bedrag van de aankoopprijs van de cheque.

Uit deze tabel blijkt duidelijk dat de inkomsten voornamelijk afkomstig zijn van de debiteuren zelf en dat de terugvordering via de ziekenfondsen hoog blijft.

2.3.3.5

Situatie van de terugvorderingen door de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering en de terugvorderingen op weerspannige debiteurs in het buitenland

Tabellen 2.3.3.V en 2.3.3.VI tonen de evolutie in de loop van de laatste vier jaar (bedragen in EUR).

Tabel 2.3.3.V
Algemene Administratie van de Inning en de Invordering

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2016	37.237.454,80	4.835.344,04	143.370.379,37
2017	32.969.338,25	5.395.024,48	154.714.134,10
2018	35.242.609,43	9.015.343,21	166.162.695,18
2019	32.496.311,17	12.036.823,34	171.660.827,07

Het bedrag van de ontvangsten wordt sinds meerdere jaren positief beïnvloed door twee realisaties:

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

Tabel 2.3.3.VI
Buitenland

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2016	1.558.352,09	96.491,85	7.403.973,13
2017	1.797.533,35	100.791,64	8.484.305,85
2018	2.492.322,37	133.788,90	9.810.423,10
2019	1.766.919,49	135.969,00	10.688.624,31

2.3.3.6

Algemene beschouwingen

Het volume van de nieuwe schuldvorderingen, dat van de inkomsten en het saldo dat nog moet worden teruggevorderd, vertegenwoordigen aanzienlijke bedragen.

Het gaat hier wel om terugvorderingen van de RVA en dus niet om terugvorderingen die de uitbetalingsinstellingen moeten uitvoeren na de verificatie van hun betalingen door de RVA. Die terugvorderingen staan in hun boekhouding. Tabel 2.3.3.VII geeft de evolutie van 2016 tot 2018 van de bedragen betaald door de uitbetalingsinstellingen, die definitief werden uitgeschakeld of verworpen door de RVA na verificatie (zie punt 2.2.1.3), en waarvan de terugvordering de taak is van de uitbetalingsinstellingen. Gelet op de termijnen voor de verificatie van de betalingen, zijn de gegevens voor 2019 nog niet beschikbaar.

Tabel 2.3.3.VII

Definitief uitgeschakelde of verworpen betalingen na verificatie (bedragen in miljoen EUR)

Jaar	Definitief uitgeschakeld (C12)	Definitief verworpen (C13)
2016	4,5	15,1
2017	3,9	13,1
2018	3,1	11,8

De bedragen die de RVA terugvordert, hebben trouwens niet enkel betrekking op de werkloosheidsuitkeringen, maar ook onder andere op:

- de onderbrekingsuitkeringen in geval van loopbaanonderbreking of tijdskrediet;
- de forfaitaire compensatoire vergoedingen verschuldigd door werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;
- de federale tegemoetkoming en het bedrag van de aankoopprijs van de dienstencheque verschuldigd door de erkende dienstenchequeondernemingen (zie punt 2.3.3.1).

Wat de werkloosheidsuitkeringen betreft, hebben die bedragen geen betrekking op fouten van de RVA of van de uitbetalingsinstellingen. Ze hebben daarentegen voornamelijk betrekking op volgende situaties:

- fout van de sociaal verzekerde;
- misbruik of fraude van de sociaal verzekerde;
- toekenning van een retroactief voordeel dat niet cumuleerbaar is met uitkeringen;
- herberekening van de werkloosheidsuitkering van werklozen met een bijberoep, zodra de fiscale aanslag bekend is.

De RVA registreert talrijke vastgestelde rechten inzake terugvorderingen omdat er veel controles zijn. De RVA voert steeds meer controleopdrachten uit op een punctuele of systematische manier, maar steeds doelgericht. De vastgestelde evolutie is dus het gevolg van het feit dat de RVA meer en beter controleert. Dat wil bijgevolg niet zeggen dat er meer fraudegevallen of misbruiken zijn, maar dat ze meer worden gedetecteerd.

Het feit dat een deel van de vastgestelde rechten nooit kan worden ingevorderd of slechts laattijdig, ondanks alle acties om de invorderingsprocedure te optimaliseren, komt doordat de debiteur:

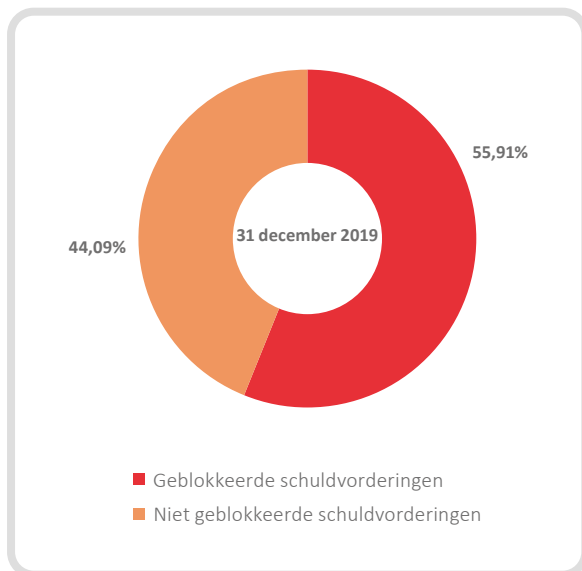
- vaak betalingfaciliteiten moet krijgen, waardoor de terugbetaling gespreid is over vele jaren;
- insolvent is en, eventueel, het voorwerp uitmaakt van een insolventieprocedure (collectieve schuldenregeling, faillissement).

Er moet ook rekening worden gehouden met de geblokkeerde terugvorderingen als gevolg van betwistingen voor de arbeidsgerechten, en ook met andere redenen.

Eind 2019 vertegenwoordigde het bedrag van de geblokkeerde terugvorderingen op het niveau van de werkloosheidsbureaus 55,91% van het nog door de bureaus terug te vorderen bedrag.

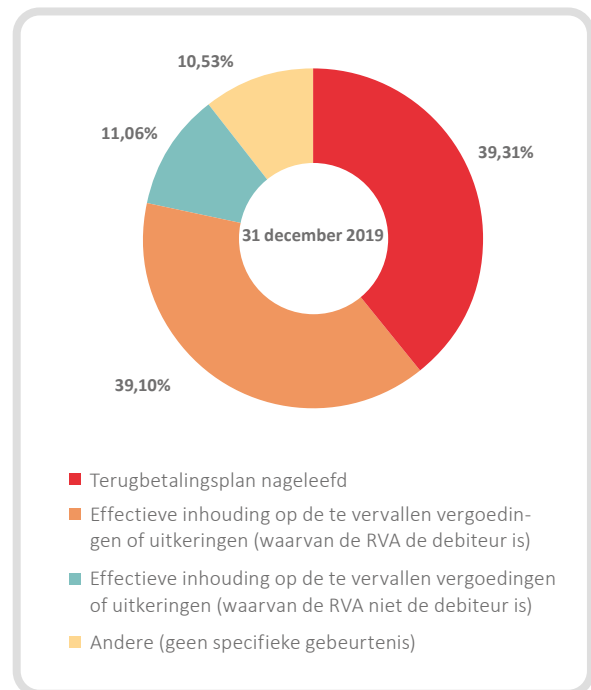
Grafiek 2.3.3.I

Opsplitsing tussen het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen en het bedrag van de niet-geblokkeerde schuldvorderingen op het niveau van de werkloosheidsbureaus



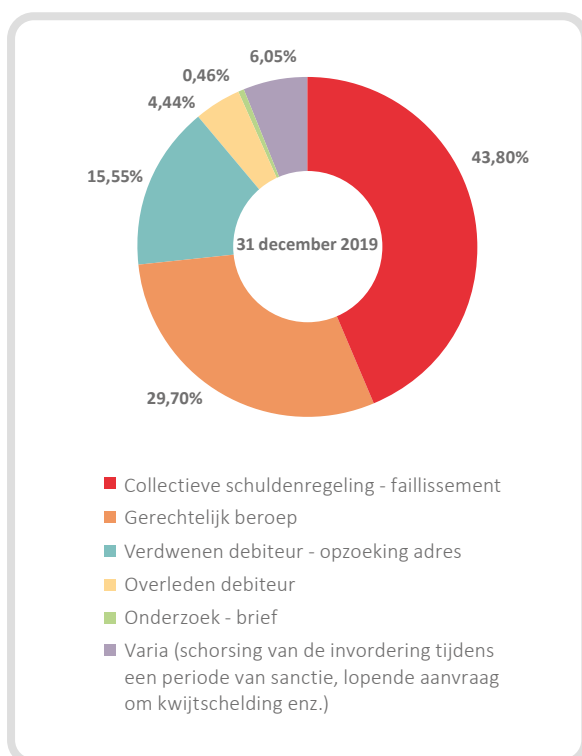
Grafiek 2.3.3.III

Opsplitsing tussen het bedrag van de niet-geblokkeerde schuldvorderingen op het niveau van de werkloosheidsbureaus, afhankelijk van het al dan niet bestaan van een specifieke gebeurtenis



Grafiek 2.3.3.II

Opsplitsing van het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen op het niveau van de werkloosheidsbureaus, afhankelijk van het motief van de blokkering





De RVA voert ook een voorzichtig beleid wat de schrapping betreft in zijn rekeningen van oninvorderbare schuldvorderingen. Die schulden worden voornamelijk pas uit de rekeningen geschrapt in volgende situaties:

- sinds ten minste 10 jaar kon geen enkele betaling worden bekomen ondanks de stappen gezet door de RVA en vervolgens door de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering;
- de schuldvordering is niet invorderbaar volgens de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering;
- de debiteur is sinds ten minste 10 jaar verdwenen;
- het faillissement van de debiteur (rechtspersoon) is afgesloten.

Aangezien de RVA er de voorkeur aan geeft om de schuldvorderingen in zijn rekeningen te houden zolang er een mogelijkheid tot invordering bestaat, blijven die er gedurende vele jaren staan.

Sinds 2016 houdt de registratie van de schuldvorderingen in de boekhouding rekening met het twijfelachtige karakter van bepaalde schuldvorderingen en gaat ze over tot de afschrijving ervan, conform de vraag die werd geformuleerd door het Rekenhof en conform de onderrichtingen van de Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de OISZ (zie punt 2.6.2).

Om de onverschuldigde betalingen en de terugvorderingen te beperken, neemt de RVA steeds meer zijn toevlucht tot a-prioricontroles in de databanken, en dat in nauwe samenwerking met de uitbetalingsinstellingen. De aldus vermeden onverschuldigde betalingen zijn echter veel moeilijker te becijferen. Ook zijn de nodige inlichtingen niet altijd beschikbaar in de externe databanken vóór de normale vervaldag van de betaling van de uitkeringen, wat a-posterioricontroles noodzakelijk maakt.

In 2019 waren er 49 kruisingen van databanken. Die hadden betrekking op:

- de initiële controle vóór de opening van het recht;
- de controle vóór de maandelijkse betaling door de uitbetalingsinstellingen;
- de controle na betaling van de uitkeringen;
- de controle door matching met de gegevensbanken die ter beschikking staan van de RVA.

Het gaat onder andere om een controle van de gegevens in externe databanken met periodes van tewerkstelling als loontrekkende, de inschrijving als zelfstandige, de periodes van arbeidsongeschiedheid, pensioenen, nationaliteit, adres, gezinssamenstelling (rijksregister) enz. De kwaliteit van de inlichtingen opgenomen in de externe databanken is soms betrekkelijk, wat bijkomende verificaties vereist. Tot slot kunnen heel wat onregelmatigheden niet worden gedetecteerd door vergelijking van databanken.

De beslissingen tot terugvordering gaan meestal ook gepaard met administratieve sancties die eveneens een budgettaire impact hebben aangezien ze een daling van de uitgaven met zich meebrengen.

2.3.4 De gerechtelijke geschillen

2.3.4.1 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 2019 hebben de werkloosheidsbureaus 130.031 beslissingen genomen die vatbaar waren voor beroep.

In 2019 werden 3.464 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank, wat een lichte stijging betekent in vergelijking met 2018, toen dat 2.937 bedroeg.

Tabel 2.3.4.I vermeldt voor de laatste vier jaar de verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbanken.

Tabel 2.3.4.I
Aantal beslissingen en beroepen

Jaar	Beslissingen	Beroepen
2016	121.939	3.145 (2,6%)
2017	124.336	2.944 (2,4%)
2018	129.550	2.937 (2,3%)
2019	130.031	3.464 (2,7%)

De verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen blijft laag (2,7% in 2019). Een relatief klein aantal werklozen betwist dus voor de arbeidsrechtbank de beslissingen die zij ontvingen van de werkloosheidsdirecteur.

Tabel 2.3.4.II

Overzicht van de beroepen opgesplitst volgens de aard van de meest voorkomende betwistingen

	2016	2017	2018	2019
Niet-toelating (art. 30 tot 43) (onvoldoende arbeid/studies)	158 (5%)	163 (5,5%)	162 (5,5%)	219 (6,3%)
Bedrag van de uitkering (art. 114) (bepaling en vastlegging van het dagbedrag)	213 (7%)	138 (4,5%)	123 (4%)	119 (3,4%)
Bedrag van de uitkering (art. 130) (vermindering van het bedrag van de uitkering in geval van toegelaten cumulatie)			112 (4%)	83 (2,4%)
Niet-vergoedbaar (art. 51 tot 53) (werkloosheid afhankelijk van zijn wil)	329 (10,5%)	287 (10%)	301 (10%)	357 (10,3%)
Niet-vergoedbaar (art. 44, 45, 48, 71, 110) (aanwezigheid van arbeid en/of loon – foute aangifte gezinssituatie)	1.263 (40%)	1.343 (45,5%)	1.462 (50%)	1.375 (39,7%)
Niet-vergoedbaar (art. 66) (geen effectieve verblijfplaats in België)	110 (3,5%)	87 (3%)	109 (3,5%)	79 (2,3%)
Andere	1.072 (34%)	926 (31,5%)	668 (23%)	1.232 (35,6%)
Totaal	3.145 (100%)	2.944 (100%)	2.937 (100%)	3.464 100%

Het totale aantal beroepen na de overdracht van bepaalde bevoegdheden naar de gewesten stabiliseert.

De RVA beslist enkel nog over het al dan niet vrijwillige karakter van de werkloosheid als gevolg van een ontslag of een werkverlating in de categorie 'niet-vergoedbaar (werkloosheid afhankelijk van zijn wil)'. Het aantal beroepen in die categorie blijft ongeveer op hetzelfde niveau ten opzichte van 2017 en 2018.

Het aantal beroepen in de categorie 'niet-vergoedbaar (aanwezigheid van arbeid en/of loon, foute aangifte gezinssituatie)' blijft gelijk ten opzichte van de 2 voorgaande jaren. Ten opzichte van het totale aantal beroepen zien we wel een relatieve procentuele daling.

Er is een nieuwe categorie toegevoegd aan de tabel, namelijk de beroepen 'vermindering dagbedrag van de uitkering in geval van toegelaten cumulatie' in toepassing van artikel 130. In die rubriek zitten 83 beroepen in 2019.

In de rubriek 'Andere' zitten 162 beroepen tegen de beslissingen inzake onderbrekingsuitkeringen. Dat is een stijging ten opzichte van 2018, toen dat aantal op 100 lag. Die stijging is het gevolg van een aantal gelijkaardige beroepen (onderwijs) inzake onderbrekingsuitkeringen (in de onderwijssector).

2.3.4.2 Gerechtelijke beslissingen

De gewesten hebben sinds 1 januari 2016 het operationeel beheer van bepaalde activiteiten rond bepaalde materies overgenomen. De opvolging van de lopende geschillen (betreffende beslissingen die de RVA heeft genomen) blijft, uitgezonderd voor de materie dienstencheques, in handen van de RVA in toepassing van artikel 19, § 3 van het protocol van 4 juni 2014. Voor dienstencheques werd het beheer van de geschillen overgenomen door de gewesten. De gerechtelijke uitspraken die verband houden met de overgedragen materies naar de gewesten doven geleidelijk aan uit.

Naast de 680 gevallen die hebben geleid tot een vernietiging van de administratieve beslissing waren er 1.962 die de administratieve beslissing volledig of gedeeltelijk bevestigden. Dat komt overeen met 74% van de 2.642 eindvonnissen (vonnissen ten gronde).

2.3.4.2.1 Vonnissen

Tabel 2.3.4.III
Vonnissen

Aard vonnissen	Totaal Resultaat
Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:	2.642
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing	1.279
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	683
- Vernietiging van de administratieve beslissing	680
Tussenvonnissen	303
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	458
Totaal aantal vonnissen	3.403

In vergelijking met 2018 daalt het totaal aantal vonnissen (3.403 in 2019 tegenover 3.455 in 2018).

In 55,5% van de 303 tussenvonnissen (dat zijn vonnissen waarin de rechtbank nog geen uitspraak ten gronde heeft gedaan maar waarin ze bijvoorbeeld een bijkomend onderzoek beveelt) werd een medisch deskundige aangesteld om de exacte graad van de door de werkloze aangevoerde arbeidsongeschiktheid vast te stellen.

Het aantal tussenvonnissen is gestegen van 291 in 2018 naar 303 in 2019. Het aantal geneeskundige onderzoeken is wel gedaald van 172 in 2018 naar 168 in 2019.

Tabel 2.3.4.IV
Resultaat vonnissen

Jaar	Aantal vonnissen (eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan)	Aantal vonnissen tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA
2014	4.113	866	79%
2015	3.941	856	78%
2016	3.731	810	78%
2017	3.023	698	77%
2018	2.676	600	78%
2019	2.642	680	74%

Het algemene percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA daalt in 2019 met 4% (74%) ten opzichte van 2018.

Rond het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen werden 153 vonnissen uitgesproken. In 52 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd. Dat is 34%. De meerderheid van de beslissingen die niet werden bevestigd, betrof een specifieke en kleine problematiek (berekenningswijze van de uitkeringen in de onderwijssector) die ondertussen werd weggewerkt dankzij een wijziging in de reglementering.

2.3.4.2.2 Arresten

Tegen 499 vonnissen stelden de werklozen of de RVA hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 104 hogere beroepen ingesteld, dat is 7,6% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 395 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 20% van de definitieve vonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

In 94,2% van de gevallen waarin de administratieve beslissing volledig of gedeeltelijk werd vernietigd (= vonnissen ongunstig voor de RVA), heeft het hoofdbestuur binnen een termijn van 21 dagen na betekening van het vonnis beslist om al dan niet hoger beroep aan te tekenen. Hierdoor konden de entiteiten het dossier van de sociaal verzekerde snel aanpassen.

Tabel 2.3.4.V
Aantal hogere beroepen

Jaar	Aantal hogere beroepen RVA	Aantal hogere beroepen werklozen
2015	152 (9%)	424 (14%)
2016	151 (9,5%)	345 (12%)
2017	92 (6,5%)	329 (14%)
2018	45 (3,5%)	339 (16,5%)
2019	104 (7,6%)	395 (20%)

Tabel 2.3.4.VI
Resultaat eindarresten

Aard arresten	Totaal	Resultaat
Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:	391	
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing		172
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing		107
- Vernietiging van de administratieve beslissing		112
Tussenarresten	51	
Andere arresten (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	25	
Totaal aantal arresten	467	

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 278 gevallen volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA, dat is 71,4% van de eindarresten. Die daling van 74% in 2018 naar 71,36% in 2019 is onder andere het gevolg van uitspraken van het Hof van Cassatie in 2018 die ongunstig waren voor de RVA. Door die ongunstige cassatierechtpraak werden sommige hangende zaken voor het arbeidshof beslecht in het voordeel van de werkloze.

Tabel 2.3.4.VII
Resultaat arresten sinds 2015

Jaar	Aantal arresten (eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan)	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)
2015	452	89	80%	81%	80%
2016	530	110	79%	71%	83%
2017	506	104	79%	61%	86%
2018	380	100	74%	60%	78%
2019	391	112	71%	61%	74%

Er werden 72 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van de RVA. Van dat aantal bevestigden 44 eindarresten, dat is 61%, volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 319 eendarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van een werkloze. Van dat aantal bevestigden 235 eendarresten, dat is 74%, volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 9 eendarresten uitgesproken inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen. In slechts één daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd. Ongeveer de helft van de beslissingen die niet werden bevestigd, betreft een specifieke problematiek over de berekeningswijze van de onderbrekingsuitkering in de onderwijssector die ondertussen werd geregulariseerd.

Tot slot heeft de RVA 9 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen. De werklozen hebben 5 voorzieningen ingesteld.

Het Hof van Cassatie heeft in 2019, 6 arresten uitgesproken in werkloosheidsgeschillen. Daarvan waren er 4 gunstig voor de RVA. In diezelfde periode heeft het Grondwettelijk Hof 2 arresten uitgesproken die ook gunstig waren voor de RVA. Onder punt 2.3.4.4 staat een samenvatting van de voornaamste arresten in 2019.

2.3.4.3 Balans van de gerechtelijke geschillen

Tabel 2.3.4.VIII
Samenvatting

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
2016	121.939	2,6%	810	78%	110	79%
2017	124.336	2,4%	698	77%	104	79%
2018	129.550	2,3%	600	78%	100	74%
2019	130.031	2,7%	680	74%	112	71%

Uit de cijfergegevens van punt 2.3.4.2 en uit bovenstaande (samenvattende) tabel, blijkt dat in 2019:

- het percentage betwiste beslissingen miniem blijft;
- het aantal vernietigde beslissingen laag blijft;
- de percentages vonnissen en arresten die gunstig zijn voor de RVA, echter licht gedaald zijn.

2.3.4.4

Samenvatting van de belangrijkste arresten van het Hof van Cassatie en het Grondwettelijk Hof

In 2019 heeft het Hof van Cassatie meerdere arresten gewezen in verband met de interpretatie van de werkloosheidsreglementering. Het Grondwettelijk Hof heeft ook een arrest gewezen over de wettelijkheid van de procedure van huisbezoeken in het Sociaal Strafwetboek.

De vergoeding van deeltijds tewerkgestelde werknemers gedurende de tewerkstellingsperiode

Een werkloze wordt aangeworven als chauffeur in het kader van een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur. Hij wordt aangeworven als deeltijdse werknemer voor 13 uur per week. Volgens de bepalingen in de arbeidsovereenkomst moet hij werken op vrijdag, zaterdag en zondag. Hij vraagt niet het statuut van deeltijdse werknemer met behoud van rechten aan en hij vraagt ook geen inkomensgarantie-uitkering aan, maar hij maakt de vakjes van de gewerkte dagen (op enkele uitzonderingen na) zwart op zijn controlekaart C3A. Daardoor blijft hij uitkeringen als volledig werkloze ontvangen voor de dagen die niet zwart werden gemaakt.

De directeur van het werkloosheidsbureau beslist om hem uit te sluiten van het recht op uitkeringen voor de betrokkene periode, om de onterecht ontvangen uitkeringen voor die dagen terug te vorderen en om een administratieve sanctie van 13 weken uit te spreken. Die beslissing wordt gemotiveerd door het feit dat de betrokkene, aangezien hij een deeltijdse arbeidsovereenkomst heeft, niet meer kon worden beschouwd als volledig werkloze in de zin van artikel 27 van het koninklijk besluit van 25.11.1991 houdende de werkloosheidsreglementering. In overeenstemming met artikelen 29 en 131bis van het KB had hij het statuut van deeltijds werknemer met behoud van rechten en de toekenning van een inkomensgarantie-uitkering moeten aanvragen.

Aangezien het arbeidshof van Brussel die beslissing heeft vernietigd, voorziet de RVA in cassatie.

In zijn arrest bevestigt het Hof van Cassatie dat tijdens de duur van zijn tewerkstelling, de vrijwillig deeltijdse werknemer niet als een volledig werkloze mag worden beschouwd in de zin van artikel 27, 1°,

b), van het koninklijk besluit van 25 november 1991 en op geen enkele uitkering aanspraak kan maken voor de uren tijdens dewelke hij gewoonlijk niet werkt (Cass., 20.05.2019, RVA t/J.C.M., AR S. 17.0004.F).

Met dat arrest verduidelijkt het Hof van Cassatie de regels over de vergoedbaarheid van deeltijdse werknemers.

Werknemers die deeltijds zijn tewerkgesteld, hebben slechts twee mogelijkheden:

- ofwel voldoen ze aan de voorwaarden die vereist zijn om het statuut van deeltijds werknemer met behoud van rechten te genieten en kunnen ze in dat geval enkel de inkomensgarantie-uitkering krijgen;
- ofwel moeten ze worden beschouwd als vrijwillig deeltijdse werknemers. In die laatste hypothese zijn ze geen volledig werklozen meer en kunnen ze dus geen enkele uitkering meer krijgen tijdens de periode van tewerkstelling (onder voorbehoud van de toepassing van artikel 104 van het KB).

Het bedrag waarop de door de RVA bevolen terugvordering van de uitkeringen betrekking heeft

Het Hof van Cassatie heeft een oude polemiek beslecht wat het bedrag van de terugvordering en het lot van de bedrijfsvoorheffingen betreft. De RVA had altijd gedacht dat hij het brutobedrag dat werd betaald aan de werkloze zou kunnen terugvorderen, maar sommige advocaten (en sommige gerechten) vonden dat de terugvordering enkel op het nettobedrag betrekking mocht hebben, na aftrek van de bedrijfsvoorheffing, en dat het daarna aan de RVA was om zich tot de fiscale administratie te richten om de ten onrechte betaalde voorheffingen terug te vorderen.

Het Hof van Cassatie bevestigt de stelling van de RVA. Het merkt op dat uit de bepalingen van het Wetboek van de inkomstenbelastingen blijkt dat de bedrijfsvoorheffing deel uitmaakt van de uitkeringen die verschuldigd zijn aan de werkloze. De RVA houdt dat deel in en stort het door aan de fiscale administratie bij wijze van voorschot op de personenbelasting. Dat voorschot wordt later vastgelegd ten laste van de werkloze en het eventuele overschot moet aan die laatste worden teruggestort.

Daaruit volgt dat, wanneer een werkloze onrechtmatig verkregen uitkeringen moet terugbetalen, de verplichting tot teruggave niet enkel op het netto-gedeelte van de uitkeringen slaat, maar ook op het bedrag van de bedrijfsvoorheffingen (Cass., 02.12.2019, RVA/J.C., AR S.19.0038.F).

De gevolgen van de vernietiging van een administratieve beslissing wegens het ontbreken van een motivering op het administratieve dossier van de RVA

Een werknemster wordt ontslagen door haar werkgever omdat ze 'niet meer geschikt is' voor de ingevulde functie. De RVA beslist om een onderzoek te voeren bij de werkgever over de redenen van ontslag. Hij nodigt echter de betrokkene uit voor een verhoor voordat hij een antwoord van de werkgever heeft ontvangen. Het antwoord van de werkgever die de verschillende feiten verduidelijkt die aan de betrokkene verweten zijn, komt pas na het verhoor van de werknemster aan bij de RVA.

De directeur oordeelt dat de feiten beschreven door de werkgever bewijzen dat het ontslag van de werknemster het gevolg is van haar foutieve houding en dat ze een uitsluiting van het recht op werkloosheidsuitkeringen van 6 weken rechtvaardigen.

Het arbeidshof van Luik is terecht van oordeel dat de rechten van verdediging van de betrokkene niet werden nageleefd, aangezien zij niet de mogelijkheid heeft gekregen om zich te verklaren over de feiten aangehaald door haar werkgever. Het vernietigt de administratieve beslissing en beslist om zich in de plaats van de directeur te stellen om uitspraak te doen over het recht op uitkeringen van de betrokkene. Daarvoor acht het dat het enkel rekening kan houden met de enige elementen van het dossier voorafgaand aan het verhoor en met het verhoor op zich. Het weigert dus rekening te houden met de resultaten van het onderzoek gevoerd bij de werkgever en leidt daaruit af dat het bewijs van een foutieve houding die aan de basis staat van het ontslag niet geleverd is.

De RVA voorziet in cassatie tegen dat arrest, omdat hij van oordeel is dat de vernietiging van de administratieve beslissing de rechter niet verhindert om rekening te houden met de resultaten van het onderzoek gevoerd bij de werkgever na het verhoor van de betrokkene.

Het Hof van Cassatie bevestigt het standpunt van de RVA en verbreekt het bestreden arrest van het arbeidshof. Het benadrukt dat de nietigheid van de administratieve beslissing die het gevolg is van het gebrek van verhoor, zich niet uitstrekt tot de stukken van het administratieve dossier dat de eiser reeds had aangelegd en evenmin tot de stukken waarmee hij nadien zijn dossier vervolledigt (Cass., 24.06.2019, RVA t/R.L., AR S. 18.0096.F).

De bevoegdheid van de gerechten om de terugvordering van onverschuldigde uitkeringen te bevelen in geval van vernietiging van de beslissing van de RVA

Een beslissing tot uitsluiting en tot terugvordering van de werkloosheidsuitkeringen wordt vernietigd door het arbeidshof van Brussel wegens een schending van de rechten van verdediging van de werkloze. Het arbeidshof acht dat na die vernietiging het aan hem is om uitspraak te doen over het recht op uitkeringen van de werkloze tijdens de betwiste periode. Het is wel van mening dat de terugvordering van de uitkeringen verjaard is. Het meent namelijk dat het op de dag van de uitspraak van zijn arrest is dat het uitspraak doet over de terugvordering van de werkloosheidsuitkeringen en dat er dus naar die datum moet worden gekeken om te onderzoeken of er sprake is van verjaring. In deze zaak werd het arrest op 5 oktober 2016 uitgesproken en de laatste onterechte uitkering was voor 30 april 2009. Alle onverschuldigde uitkeringen zijn dus verjaard.

De RVA voorziet in cassatie tegen dat arrest, maar het Hof van Cassatie verwerpt de voorziening.

Wanneer de beslissing waarin de directeur een werkloze uitsluit van het recht op werkloosheidsuitkeringen en de terugvordering beveelt van de onrechtmatig ontvangen uitkeringen wordt vernietigd door het bevoegde gerecht omdat ze onwettig is en, zoals de directeur had gedaan, dat gerecht de werkloze het recht op uitkeringen ontzegt, kan het, volgens het Hof van Cassatie, de terugvordering van de bedragen die onrechtmatig werden betaald slechts bevelen als het wordt gevat door een aanvraag daartoe.

Daaruit volgt dat de beslissing van de bevoegde rechter over de terugvordering van de onterecht ontvangen uitkeringen zich niet in de plaats stelt van de beslissing van de directeur van het werk-

loosheidsbureau die ze vernietigt. Daardoor moet de verjaring van de vordering niet worden beoordeeld op het moment waarop de betwiste administratieve beslissing werd betekend aan de werkloze, noch op het moment waarop die de bevoegde rechter heeft gevat, maar wel op het moment waarop die rechter werd gevat door de aanvraag voor de terugvordering van het onrechtmatige bedrag (Cass., 20.05.2019, RVA t/E.V.D.V, AR S.16.0094.F).

Om zich aan dat arrest van het Hof van Cassatie te houden, maar ook om de negatieve gevolgen ervan weg te nemen, heeft de RVA beslist om systematisch een tegenvordering in te dienen met het oog op de teruggave van de ten onrechte ontvangen uitkeringen in alle gevallen waar er een beroep is ingesteld tegen een beslissing die een terugvordering beveelt. Zo is de rechter, zelfs als de beslissing vernietigd wordt, verplicht om zelf uitspraak te doen over het recht op de uitkeringen van de werkloze en om de terugvordering van de uitkeringen te bevelen door de verjaring te berekenen vanaf de dag waarop hij werd gevat door de tegenvordering.

De onmogelijkheid voor de rechter om de terugvordering van onterechte uitkeringen te beperken wanneer hij van oordeel is dat de RVA een fout heeft begaan in de behandeling van het dossier

Een werkloze verklaart alleen te wonen met zijn dochter. Op grond van die verklaring krijgt hij werkloosheidsuitkeringen als werkloze met gezinslast.

Twee jaar later, in 2014, raadpleegde de RVA het Rijksregister. Daarin zag de RVA dat de betrokkene eigenlijk sinds 2 oktober 2013 samenwoont met zijn ex-partner en hun drie kinderen. De partner van de betrokkene krijgt uitkeringen van het ziekenfonds.

Met een administratieve beslissing van 10 maart 2016 beslist de RVA om de betrokkene uit te sluiten van het recht op werkloosheidsuitkeringen als werknemer met gezinslast vanaf 2 oktober 2013 en om de ten onrechte ontvangen uitkeringen terug te vorderen voor het verschil tussen het uitkeringsbedrag van een gezinshoofd en dat van een samenwonende.

Het arbeidshof van Brussel bevestigt de beslissing in haar principe, maar meent dat de terugvordering moet worden beperkt tot 20% van het totale onverschuldigde bedrag voor de betwiste periode. Om

die beperking van de terugvordering te rechtvaardigen, baseert het hof zich op het feit dat de RVA een fout had begaan door de gezinstoestand van de betrokkene te laat na te gaan, terwijl de Rijksdienst op basis van de gegevens van het Rijksregister en de elektronische stroom van adreswijzigingen wel op de hoogte moest zijn van de inschrijving van zijn partner sinds oktober 2013. Het hof oordeelt dat de fout van de RVA overheerst in de schade en brengt 80% van het bedrag van die schade ten laste van de RVA. Het beperkt daardoor de terugvordering tot 20% van het onverschuldigde bedrag.

Na voorziening van de RVA vernietigt het Hof van Cassatie het arrest van het arbeidshof van Brussel.

Het Hof herhaalt dat alle onterecht ontvangen bedragen moeten worden teruggevorderd in toepassing van artikel 169, eerste lid, van het koninklijk besluit van 25 november 1991. Die verplichting om een onterechte betaling terug te betalen, is op zich geen schade in de zin van artikelen 1382 en 1383 van het Burgerlijk Wetboek, aangezien diegene op wie die verplichting weegt, geen enkel recht heeft op het voordeel van de betaling.

Daaruit volgt dat het arbeidshof zich niet mocht baseren op het feit dat het 'aan de RVA was om de situatie binnen een redelijke termijn te controleren' en dat 'het onverschuldigde bedrag zonder die fout veel lager zou liggen', om 80% van het onterechte bedrag ten laste van de RVA te leggen en om de verplichting tot terugbetaling van de werkloze te beperken tot 20% van dat bedrag (Cass., 28.10.2019, RVA/G.D., AR S.18.0075.F).

Het Hof van Cassatie spreekt zich niet uit over een ander betwistbaar punt van het arrest van het arbeidshof van Brussel: het feit dat het arbeidshof de aanwezigheid van een fout in aanmerking neemt die werd begaan in het beheer van het dossier die enkel berust op het feit dat de RVA niet binnen een 'redelijke termijn' zou hebben gereageerd om de gezinstoestand van de betrokkene te controleren.

Ook al heeft het Hof van Cassatie zich in deze zaak niet uitgesproken over die kwestie, het Hof had in een eerder arrest rond de RSZ al de kans om dat te doen. In een arrest van 27 mei 2013 besliste het Hof namelijk het volgende: 'Aangezien [de RSZ] de aangiften van de verweerster geregulariseerd heeft en zijn bezwaar heeft ingediend binnen de verjarings-



termijn bepaald bij artikel 42, eerste lid, van de wet van 27 juni 1969, schendt het bestreden arrest die wetsbepaling door hem een fout ten laste te leggen die enkel berust op de overschrijding van de redelijke termijn waardoor de verweerster rechtmatig wordt vrijgesteld van de verschuldigde bijdragen' (Cass. 27.05.2013, RSZ/I., AR S.12.0005.F).

Uit dat arrest blijkt dat het feit dat er tijd verstrijkt vooraleer de beslissing tot uitsluiting en terugvordering wordt kennisgegeven, op zich geen fout is en de terugvordering van het onverschuldigde bedrag dus niet verhindert. De enige beperking is de verjaring. Als de RVA zijn beslissing te laat neemt, kan dat als gevolg hebben dat sommige uitkeringen verjaard zijn en dus niet kunnen worden teruggevorderd. Er bestaat ook geen concept van 'redelijke termijn' waarbinnen de RVA zou moeten handelen om geen fout te begaan en zich niet aansprakelijk te hoeven stellen.

De geldigheid van de procedure van huisbezoeken in het Sociaal Strafwetboek

De onderzoeksrechter van de rechtbank van eerste aanleg van Luik wordt gevat door een aanvraag van een controleur van de RVA om huisbezoeken toe te staan bij twee personen verdacht van valse verklaringen in het kader van hun aanvraag om werkloosheidsuitkeringen, en dit op grond van artikel 24 van het Sociaal Strafwetboek.

De onderzoeksrechter stelt vast dat de sociaal inspecteurs ruime onderzoeksbevoegdheden hebben gekregen door artikelen 25 tot 41 van het Sociaal Strafwetboek en leidt daaruit af dat het huisbezoek dat de inspecteurs eventueel zullen moeten uitvoeren, nauw aansluit bij een huiszoeking. Hij acht dat artikel 24 van het Sociaal Strafwetboek artikelen 10 en 11 van de Grondwet zou kunnen schenden. Personen die het voorwerp uitmaken van zo'n huisbezoek zouden zich immers in een situatie bevinden waar ze niet dezelfde rechten en zekerheden zouden genieten als de verdachten die het voorwerp uitmaken van een huiszoeking bevolen door de onderzoeksrechter in het kader van een strafrechtelijk onderzoek.

Het Grondwettelijk Hof antwoordt ontkennend op de vraag van de rechter en bevestigt dus dat artikel 24 van het Sociaal Strafwetboek geen ongerechtvaardigde ongelijke behandeling creëert tussen de personen die het voorwerp uitmaken van een huisbezoek en de personen die het voorwerp uitmaken van een huiszoeking in het kader van een strafrechtelijk onderzoek.

Het Hof benadrukt dat, in tegenstelling tot de officiers van de gerechtelijke politie die een huiszoeking verrichten in het kader van een gerechtelijk vooronderzoek, de sociaal inspecteurs geen gebruik mogen maken van geweld of van dwang om in de plaatsen die ze willen bezoeken binnen te gaan als de eigenaar of de bewoner afwezig is of als hij hun de toegang weigert. Ze mogen niet fouilleren of gesloten kasten openen. Bovendien, wanneer ze een bewoonde ruimte bezoeken, hebben ze beperktere bevoegdheden dan wanneer ze werkplaatsen bezoeken die geen bewoonde ruimten zijn.

Daaruit volgt dat het huisbezoek toegestaan door de onderzoeksrechter in toepassing van artikel 24 van het Sociaal Strafwetboek leidt tot een minder ernstige inmenging dan de inmenging die veroorzaakt wordt door een huiszoeking gevoerd in de context van een gerechtelijk vooronderzoek, en dit met eerbiediging van het privéleven en de onschendbaarheid van de woning.

Het verschil in behandeling tussen de personen die met een huisbezoek geconfronteerd worden, dat wordt gevoerd door een sociaal inspecteur in toepassing van artikel 24 van het Sociaal Strafwetboek en de personen die het voorwerp uitmaken van een strafrechtelijke huiszoeking, wordt dus redelijk verantwoord door het verschil dat bestaat tussen de bevoegdheden verleend aan sociaal inspecteurs en de bevoegdheden die de inspecteurs van de gerechtelijke politie uitvoeren wanneer ze over een huiszoekingsbevel beschikken (Grond. Hof., arrest nr. 102/2019 van 27.06.2019, rolnr.: 6884).

2.4



Het proces Controle

Het proces controle bestaat uit de activiteiten van de sociaal inspecteurs en de administratieve medewerkers van de dienst controle en uit de activiteiten van de dienst tijdelijke werkloosheid. Laatstgenoemde dienst behandelt de kennisgevingen en mededelingen tijdelijke werkloosheid afkomstig van de werkgevers.

Het zijn in de eerste plaats de diensten controle van de 16 werkloosheidsbureaus, verspreid over gans België, die deze opdrachten uitvoeren.

Daarnaast is er op het hoofdbestuur de Centrale Controledienst (CCD) die deze opdrachten coördineert. De CCD doet dit op de volgende wijzen:

- De CCD vertaalt het fraudebeleid naar concrete richtlijnen voor de sociaal inspecteurs op het terrein.
- De CCD test zelf nieuwe mogelijke controlemaatregelen uit vooraleer ze te implementeren in de werkloosheidsbureaus.
- De CCD selecteert dossiers die verder moeten onderzocht worden door de werkloosheidsbureaus. Hierbij wordt rekening gehouden met het uitgangspunt dat iedereen in België een gelijke kans moet hebben gecontroleerd te worden.
- De CCD bereidt ook zelf onderzoeken voor.
- De CCD stuurt de controle-activiteiten aan/bij op basis van resultaten, uitgedrukt in cijfers.

- De CCD ondersteunt de werkloosheidsbureaus die op een bepaald ogenblik te weinig sociaal inspecteurs ter beschikking hebben om bepaalde opdrachten uit te voeren.
- De CCD voorziet in een stagetraject van 6 maanden voor elke nieuwe sociaal inspecteur die in dienst komt bij de RVA.
- De CCD voorziet in de noodzakelijke werkmiddelen voor de sociaal inspecteurs.

In 2019 was het aantal sociaal inspecteurs ongeveer gelijk aan 2018. Eind 2019 waren er 210 sociaal inspecteurs in dienst. Belangrijk is ook dat vanaf 1 januari 2018 elke nieuw aangeworven sociaal inspecteur een opleiding van 6 maanden doorloopt op de CCD en dit in samenwerking met het Nationaal Opleidingscentrum van de RVA. Hierdoor krijgt elke nieuwe sociaal inspecteur éénzelfde doorgedreven theoretische en praktische opleiding, wat de uniformiteit van de controleonderzoeken bevordert.

De normen die de RVA zichzelf opgelegd heeft werden goed behaald. De minimumnorm van de Globale Index Controle (18 indicatoren) is bepaald op 65%. In 2019 was de gemiddelde bereikte norm 89,71% voor alle werkloosheidsbureaus samen (zie 2.4.4.1). Dit gunstig resultaat is te danken aan verschillende initiatieven die de RVA in 2019 genomen heeft.

Vooreerst werd er verder geüniformeerd via toepassing van het procesmanagement. Hierbij werd het proces controle verder bijgestuurd, werden taken eenvoudiger gemaakt en overbodige taken afgeschaft. Daarnaast werden de sociaal inspecteurs beter opgeleid zodat ze meer taken kunnen uitvoeren. Ook namen steeds meer administratieve medewerkers voorbereidende taken van de sociaal inspecteurs over. Denken we maar aan het kruisen van gegevens uit verschillende databanken. Dit leidt niet noodzakelijk tot meer onderzoeken, maar wel tot onderzoeken die beter voorbereid zijn en zo tot betere resultaten leiden. Tenslotte zorgde de CCD ervoor dat de werkingsmiddelen van de sociaal inspecteurs in 2019 werden verbeterd. Zo kregen alle sociaal inspecteurs een nieuwe smartphone die ook kan worden gebruikt voor controles op het terrein.

2.4.1 **Missie en Strategie**

2.4.1.1 **Strategie**

Actieplan Staatssecretaris en Bestuursovereenkomst

In eerste instantie wordt het fraudebeleid aangestuurd vanuit de Regering. Hiervoor stelde de Staatssecretaris voor bestrijding van de sociale fraude in 2019, in overleg met de sociale inspectiediensten, de arbeidsauditeurs en de regering, een actieplan op. Het omvatte 67 concrete acties op nationaal en internationaal vlak en was opgebouwd volgens de volgende 5 strategische doelstellingen:

- lagere lasten op arbeid (3 acties);
- eenvoudiger wetgeving en digitalisering (3 acties);
- hogere pakkans (36 acties);
- meer slagkracht voor de sociale inspectiediensten (12 acties);
- grensoverschrijdende sociale fraude (13 acties).

In 2019 werden de prioriteiten voornamelijk gelegd op internationale sociale dumping, het Stroomplan in Antwerpen (waaraan ook de RVA deelnam) en het ruimere grootstedenbeleid en de verdere uniformisering en digitalisering van de sociale inspectiediensten.

Voor de RVA waren er meer dan 25 acties waarbij ze rechtstreeks, of onrechtstreeks betrokken was. De belangrijkste acties waren de deelname aan de 10.000 controles in de fraudegevoelige sectoren die werden georganiseerd binnen de arrondissementele cellen, de deelname aan de 6 flitscontroles, de organisatie van een eigen flitscontrole, de 6000 onderzoeken tijdelijke werkloosheid en 6000 onderzoeken domiciliefraude, de controles naar zwartwerk, controles in de materie van loopbaanonderbreking / tijdskrediet, enz.

Naast de verbintenissen opgenomen in het Actieplan van de Staatssecretaris gaat de RVA ook engagementen aan met onze Voogdijminister en dit via de Bestuursovereenkomst. In deze Bestuursovereenkomst hebben 11 artikelen betrekking op het proces controle.



Strategie en operationele plannen RVA

Daarnaast wordt de bestrijding van de sociale fraude ook opgenomen in de strategie van de RVA.

Voor de periode 2018-2020 bestaat de strategie uit 3 strategische doelstellingen:

- samen ten dienste staan van de klant: informatie, termijnen en kwaliteit;
- verminderen van inbreuken en fraude: een zaak van iedereen;
- een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving.

Het proces controle is uiteraard betrokken bij de 3 doelstellingen maar gezien het onderwerp zeer specifiek ook bij de tweede doelstelling. Voor 2019 werd de strategie verder geconcretiseerd in de operationele plannen van de RVA en de CCD.

Strategie en operationele plannen Centrale Controledienst (CCD)

De CCD heeft, rekening houdend met het beleid van de Staatssecretaris voor bestrijding van de sociale fraude, de bepalingen van de Bestuursovereenkomst en de strategie van de RVA, een operationeel plan uitgewerkt waarbij de operationele doelstellingen in hoofdzaak betrekking hadden op:

- de uitbreiding van de gegevensuitwisseling binnen België;
- de uitbreiding van de gegevensuitwisseling met buitenlandse inspectiediensten en instellingen van sociale zekerheid;
- het ontdekken van nieuwe mogelijke fraudefenomenen en het uitwerken van een detectiesysteem hiervoor;
- het zoveel mogelijk gelijkschakelen van de werkprocessen en procedures controle voor alle werkloosheidsbureaus;
- aandacht hebben voor een volledige en juiste rapportering;
- aandacht hebben voor communicatie rond fraudebestrijding;
- enz.

Aan deze doelstellingen werden in totaal 31 acties gekoppeld met als enig doel de strijd tegen de sociale fraude aangaan.

Operationele plannen werkloosheidsbureaus

Ten slotte werden er ook operationele plannen opgesteld voor de 16 werkloosheidsbureaus rond volgende onderwerpen:

- onderzoeken domicilie en verblijf;
- onderzoeken tijdelijke werkloosheid;
- onderzoeken zwartwerk;
- onderzoeken grensoverschrijdende fraude.

Elk operationeel plan bepaalt het aantal onderzoeken dat elk werkloosheidsbureau moet uitvoeren. Ook worden er richtlijnen meegegeven om de onderzoeken tot een goed einde te brengen.

2.4.1.2 Doelstellingen

Het proces controle is een van de belangrijkste processen binnen de RVA. Zijn hoofddoel is nagaan of de wetgeving waarvoor de RVA bevoegd is, gerespecteerd wordt. Men wil namelijk onregelmatigheden en sociale fraude voorkomen, opsporen en bestrijden. De RVA maakt deze doelstelling concreet in 6 opdrachten.

- informeren van sociaal verzekerden en werkgevers over de reglementering en over hun rechten en plichten;
- analyseren van risico's op fraude en passende controlemethoden voorstellen. Dit doen we zowel voor bestaande als voor nieuwe reglementering;
- signaleren van onregelmatigheden aan de leiding van de RVA en andere beleidsverantwoordelijken met de bedoeling de reglementering aan te passen;
- nagaan of de ingediende documenten en de afgelegde verklaringen correct zijn en, zo nodig de documenten, die noodzakelijk zijn voor een juiste afhandeling van de dossier, opvragen;
- organiseren van systematische, doelgerichte controles en opsporingsacties, met specifieke aandacht voor nieuwe fraudemechanismen;
- samenwerken met andere inspectiediensten, met politie- en veiligheidsdiensten - zowel in binnen- als buitenland -, alsook met de gerechtelijke instanties.

Belangrijk is ook dat controle niet steeds een repressief doel nastreeft. Het is vooral belangrijk dat aan elke sociaal verzekerde het juiste recht wordt toegekend. Dit betekent dat een controle niet altijd leidt tot een inperking van het recht maar dat er in bepaalde situaties, dankzij een controle van het dossier, en ook voor wordt gezorgd dat een werkloze, nadat hij bv. al een betaling heeft ontvangen, achteraf nog een bijpassing krijgt zodat hij uiteindelijk het juiste bedrag ontvangt.

2.4.2 **Hoe controleren?**

2.4.2.1 **Op grond van stukken**

De dienst controle van de RVA controleert op drie verschillende manieren.

Om te beginnen gaan we na of de ingediende stukken correct zijn. We verifiëren of er geen onjuiste verklaringen afgelegd zijn en of de ingediende stukken eventueel vals of vervalst zijn.

2.4.2.2. **Datamining en datamatching**

We kruisen ook databanken. Om te beginnen is er de kruising van de databanken van de RVA onderling. Daarenboven worden deze databanken ook gekruist met de databanken van de andere instellingen van de sociale zekerheid of databanken van andere instellingen buiten de sociale zekerheid (bv. FOD Financiën). Zo ontdekken we aanwijzingen van uitkeringsfraude. Dit proces heet datamatching.

Het gaat om controles op een zelfstandige activiteit, op prestaties als werknemer, op het uitoefenen van een bezoldigde activiteit, op het ontvangen van een pensioen - of ziekte-uitkering, op nationaliteitsfraude, op een foutieve aangifte van een adres of gezinssamenstelling, op het niet meedelen van inkomsten van de gezinsleden, op het niet hebben betaald van onderhoudsgeld aan de ex-partner, enz.

Het betreft zowel controles op het naleven van de voorwaarden om recht te hebben op werkloosheidsuitkeringen als op onderbrekingsuitkeringen die worden ontvangen in het kader van het systeem van loopbaanonderbreking of tijdskrediet.

Waar de RVA in het begin voornamelijk investeerde in kruisingen na de toekenning van het recht, nl. een kruising “a posteriori”, hebben we in een tweede fase meer gegevensuitwisselingen opgestart vóór de opening van het recht en dit bij elke uitkeringsaanvraag. De bedoeling hiervan is de verboden cumulatie met loon of andere sociale zekerheidsuitkeringen te stoppen aan de bron. Hetzelfde geldt voor foutieve aangiftes. Bij een a priori controle zal de controle in principe plaatsvinden bij de



indiening van de aanvraag of vóór de opening van het recht. Bij een a posteriori controle kan dit maandelijks gebeuren, jaarlijks of bij elke wijziging.

In totaal beschikt de RVA op heden over meer dan 40 controles waarbij men fraude tracht te detecteren aan de hand van het kruisen van gegevens. Dit betekent ook dat elke werkloze meerdere keren het voorwerp kan uitmaken van een toetsing aan interne of externe gegevens. Dit betekent ook dat jaarlijks tientallen miljoenen keer naar een match wordt gezocht. Dit alles enkel en alleen met het doel om onrechtmatig gebruik van het recht op werkloosheidsuitkeringen te detecteren.

De afgelopen jaren heeft de RVA meer aandacht besteed aan internationale samenwerking. In 2018 werd dan de stap gezet naar grensoverschrijdende datamatching. Er werd een samenwerkingsovereenkomst met Nederland afgesloten waarbij het de bedoeling is, om via een elektronische gegevensuitwisseling na te gaan of een werkloze in België, voor dezelfde periode, in Nederland inkomsten uit arbeid of werkloosheid heeft ontvangen. In 2019 werden verschillende bestanden uitgewisseld tussen beide landen. In 2020 zal dit project worden verder gezet. Ook met Frankrijk vonden in 2019 de eerste gesprekken plaats om een gelijkaardige elektronische gegevensuitwisseling uit te werken.

Tevens heeft de RVA zich in 2019 niet uitsluitend beperkt tot het matchen van data die terug te vinden zijn in officiële databanken, maar heeft ze ook informatie gevonden op het internet die verband hield met personen die werkloosheidsuitkeringen hebben ontvangen. Op deze manier heeft ze bv. inbreuken kunnen vaststellen van personen die niet voldeden aan de reglementaire bepalingen om naast hun werkloosheid een nevenactiviteit te mogen uitoefenen.

In sommige gevallen zoeken we ook naar statistische verbanden, patronen en relaties tussen deze gekruiste data. Zo kunnen we profielen opstellen van werkgevers, werknemers en uitkeringsgerechtigden die een hoger risicoprofiel op fraude hebben. Dit noemen we **datamining**. In 2019 is de RVA begonnen met een reorganisatie en verdere professionalisering van datamining en dit door te evolueren naar “KDD”: Knowledge Discovery in Databases”.

Uiteraard leven we zowel bij datamatching als datamining de principes van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en de nationale wetgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de privacy na.

2.4.2.3 Terreinonderzoeken

Door het nazien van stukken, datamatching en datamining gebeurt er reeds een eerste, grondige selectie. Zo kunnen de sociaal inspecteurs hun **onderzoeken op het terrein** efficiënter en doelgerichter uitvoeren.

In 2019 werden 56.075 dossiers afgewerkt waarvoor de tussenkomst van een sociaal inspecteur noodzakelijk was. Dit wil zeggen dat het nodig was gebruik te maken van bevoegdheden waarover enkel sociaal inspecteurs beschikken. We denken hier onder andere aan vrije toegang tot werkplaatsen en het afnemen van verhoren. Deze bevoegdheden worden opgesomd in het Sociaal Strafwetboek (SSW) van 6 juni 2010.

Deze controles gebeurden in verschillende domeinen.

- Om te beginnen komt een sociaal inspecteur vaak tussen om een administratief dossier te deblokken of te heractiveren. Wanneer de dienst Toelaatbaarheid of Vergoedbaarheid een dossier niet kan afwerken, omdat bepaalde stukken ontbreken, gaat een sociaal inspecteur bijvoorbeeld bij de werkgever het ontbrekende document C4 ophalen. Zo wordt het dossier **gedeblokkeerd**. De sociaal inspecteurs kwamen op deze manier tussen in 5.633 dossiers (5.348 in 2018).
- De dossiers uitkeringsfraude zijn ook een belangrijke categorie. We kunnen deze dossiers onderverdelen in 4 subcategorieën.
 - Als een sociaal inspecteur op het terrein een situatie opmerkt die hem verdacht lijkt, beslist hij spontaan om een controle uit te voeren. In 2019 voerden de sociaal inspecteurs 1.035 dergelijke controles uit.
 - Een tweede subcategorie betreffen de aanvragen tot onderzoeken op vraag van andere diensten van het werkloosheidsbureau of van de arbeidsauditeur of ook op basis van klachten. De vraag is dan de juistheid van verklaringen en/of van de voorwaarden die aanleiding geven tot de betaling van uitkeringen na te gaan. In 2019 ging het om 5.209 dergelijke onderzoeken.

- Er werden vorig jaar ook 3.854 terreinonderzoeken uitgevoerd op basis van listings met anomalieën. Het gaat hier om cumullistings (zie ook infra 2.4.3.5.), listings domicilie en verblijf in België en ook anomalieën loopbaanonderbreking.
- Tenslotte hebben er ook 37 onderzoeken plaatsgevonden naar valse documenten. Het gaat hier om onderzoeken naar aanleiding van verdachte documenten ingediend bij de werkloosheidsbureaus.
- De controles op de **tijdelijke werkloosheid** zijn zowel controles bij de eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid als onderzoeken structurele werkloosheid. Van structurele werkloosheid is er sprake wanneer een werkgever permanent meer werknemers in dienst heeft dan er nodig zijn om een volledige tewerkstelling te waarborgen in de periode met het meeste werk. Daarnaast zijn er nog de controles op het gebruik van tijdelijke werkloosheid in de bepaalde fraudegevoelige sectoren. Tenslotte vermelden we ook nog de onderzoeken in verband met de schorsingsregeling bedienden. (zie ook infra punt 2.4.3.1). De sociaal inspecteurs kwamen tussen in 8.735 dossiers (8.632 in 2018). Daarvan werden 5.802 dossiers conform afgesloten (5.812 in 2018) en werden bij 2.933 werkgeversdossiers een of meerdere inbreuken vastgesteld (2.820 in 2018).
- Er vonden ook 31.572 onderzoeken plaats naar **zwartwerk en sluikwerk**. Met zwartwerk wordt niet aangegeven arbeid bedoeld die normaal in loondienst uitgevoerd wordt. Wanneer iemand voor eigen rekening werkt zonder zich aan te sluiten bij een sociaal verzekeringsfonds voor zelfstandigen, spreekt men van sluikwerk. Deze categorie onderzoeken kunnen we verder onderverdelen als volgt:
 - spontane onderzoeken zwartwerk en sluikwerk: 4.871;
 - gerichte onderzoeken op de werksituatie: 3.435;
 - grootschalige, gecoördineerde onderzoeken naar aanleiding van controleacties: 23.266.

Sommige van deze acties organiseerde de sociaal inspecteurs zelf. De meeste acties voerden ze echter uit samen met sociaal inspecteurs van andere inspectiediensten.

Daarbij controleerden ze 11.479 werkgevers (12.813 in 2018). Voor 6.716 werkgevers (8.420 in 2018) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 4.763 werkgevers (4.393 in 2018) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 29.559 werknemers gecontroleerd (30.573 in 2018). Voor 3.430 werknemers (3.198 in 2018) werden één of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 26.129 gecontroleerde werknemers (27.375 in 2018) conform waren.

Die acties werden in de grote activiteitensectoren uitgevoerd waarvan het detail in tabel 2.4.2.I vermeld staat.



Tabel 2.4.2.1

Aantal RVA-controleacties per activiteitensector (met inbegrip van de celacties, maar met uitzondering van de onderzoeken tijdelijke werkloosheid buiten de acties) 2019

Sector	Aantal werkgevers- onderzoeken	Niet-conforme dossiers werkgever	Niet-conforme dossiers werknemer
Bouw	2.473	761	758
Horeca	1.783	1.719	1.084
Kleinhandel/markten	990	340	146
Tuinbouw	353	91	68
Taxi's	146	23	12
Schoonmaak	208	85	37
Vlees	66	27	31
Andere sectoren	5.460	1.717	1.294
Totaal	11.479	4.763	3.430

2.4.2.4

Samenwerking

Jaren ervaring heeft geleerd dat fraude alleen efficiënt bestreden kan worden als verschillende diensten samenwerken.

Andere inspectiediensten

Samen met de andere inspectiediensten werkte de RVA in 2019 mee aan de verdere verbetering van informaticatoepassingen zoals het elektronisch proces-verbaal (epv) en het DOLSIS-platform. In het DOLSIS-platform kunnen de controlediensten gegevens raadplegen uit verschillende databanken.

Verder voeren de sociaal inspecteurs van de RVA vaak terreinonderzoeken uit samen met andere inspectiediensten. Deze samenwerking wordt meestal gecoördineerd door de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD). De SIOD was eerst een louter samenwerkingsverband tussen verschillende inspectiediensten. Momenteel is hij uitgegroeid tot een echt strategisch orgaan dat concrete strategieën uitwerkt.

In elk van de 12 gerechtelijke arrondissementen heeft de SIOD een arrondissementscel opgericht. De voorzitter van deze arrondissementscel is de arbeidsauditeur. Deze cel bestaat uit vertegenwoordigers van de controlediensten van de RVA, de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ), het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der Zelfstandigen (RSVZ), het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV) en het Toezicht

op de Sociale Wetten (TSW). Verder zijn ook de Federale Overheidsdienst Financiën, het Parket van de Procureur des Konings en de federale politie vertegenwoordigd en kunnen vertegenwoordigers van andere openbare instellingen van sociale zekerheid worden uitgenodigd. Ook de gewestelijke inspectiediensten die bevoegd zijn voor tewerkstelling kunnen deel uitmaken van de arrondissementscellen.

De arrondissementscellen organiseren gecoördineerde controleacties in verschillende fraudegevoelige economische sectoren. In 2019 namen de sociaal inspecteurs van de RVA deel aan 1.110 celacties (1.145 in 2018).

Tenslotte neemt de RVA ook deel aan verschillende vergaderingen/projecten samen met de andere Inspectiediensten.

Zo werden in 2019 de tweemaandelijks vergaderingen tussen RVA en de Dienst voor administratieve controle (DAC) van het RIZIV verder gezet. Deze vergaderingen hebben tot doel om de gemeenschappelijke aanpak en resultaten van hun samenwerking m.b.t. uitkeringsfraude te analyseren en op te volgen.

In 2019 werd, in uitvoering van het Protocol Justitie, verder overlegd in drie overlegplatformen (Platform Inspectiediensten, Platform Justitie, Elektronisch platform) waar voornamelijk concrete dossiers worden besproken die een gemeenschappelijke aanpak (inspectiediensten, Justitie, politie) vergen. Ook de RVA is hierin vertegenwoordigd.

Daarnaast vindt er ad hoc overleg plaats met andere partners om op een efficiënte manier te kunnen samenwerken. Dit is het geval met o.a. de RJV, de RSZ, het FSO, enz.

Een belangrijk project waar de RVA aan deelneemt is het Regeringsproject '9 werven'. Dit project heeft tot doel om de informatiedeling en samenwerking tussen de sociale inspectiediensten te harmoniseren en efficiënter te maken.

In 2019 nam de RVA opnieuw deel aan het "Stroomplan" in Antwerpen en het Kanaalplan in Brussel. Met deze projecten wordt een preventieve en repressieve aanpak van de drugsproblematiek beoogd. Zwartwerk en sociale fraude zijn immers vaak een dekmantel voor grotere criminaliteit zoals witwascircuits, drugsproblematiek, terrorisme ...

De sociaal inspecteurs van de RVA nemen deel aan de onderzoeken die in het kader van deze doelstelling worden gevoerd en tevens aan het overleg met de betrokken partners.

Gerechtelijke instanties en politie

In 2019 maakten de sociaal inspecteurs 3.400 elektronische processen-verbaal (epv) op die ze overmaakten aan de arbeidsauditoraten. In 2018 waren dit er 3.229. De arbeidsauditeurs beslissen dan of ze verder vervolgen dan wel of ze deze epv's zonder gevolg klasseren en overmaken aan één van de diensten administratieve geldboeten.

Anderzijds maakten de arbeidsauditeurs, procureurs en onderzoeksrechters in 2019 3.020 kantschriften over aan de RVA. Een kantschrift is een opdracht in het kader van een gerechtelijk onderzoek. Zo kan de arbeidsauditeur in het kader van zijn onderzoek bijvoorbeeld aan de sociaal inspecteur vragen een werkgever te verhoren. Het gebeurt ook dat hij bijkomende inlichtingen vraagt naar aanleiding van een epv dat de sociaal inspecteur hem overgemaakt heeft.

De RVA-inspectiediensten werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie. Deze samenwerking gebeurt in toepassing van de omzendbrief COL 13/17 van september 2013 van de minister van Justitie, de minister van Binnenlandse Zaken, de Staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale en fiscale fraude en het college van procureurs-generaal bij de hoven van beroep. We gebruiken hiervoor onder meer een standaardformulier C25.8. Hiermee vraagt de RVA de politie om de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze te controleren. Dit gebeurt wanneer er een ernstig vermoeden bestaat dat de werkloze moedwillig een foutief adres of gezinssamenstelling meegedeeld heeft aan de RVA of aan de gemeente en zo probeert een - meestal hogere - uitkering te bekomen. Het politieverlag wordt via de arbeidsauditeur aan de RVA bezorgd. De RVA verstuurde in 2019 142 formulieren C25.8 naar de lokale politiediensten (232 in 2018).

De CCD ontving op zijn beurt 4.478 aanvragen om informatie vanwege de politiediensten, de arbeidsauditoraten en andere openbare diensten (4.653 in 2018). Meestal gaat het om de vraag of iemand een werkloosheidsdossier heeft, een uitkering geniet,



of om vragen omtrent het laatst gekende adres of de gezinssamenstelling.

Op 12 november 2019 heeft de RVA tevens een kaderakkoord tussen de Federale Gerechtelijke Politie en de Sociale Inspectiediensten ondertekend waarbij een verdere versterking van de strijd tegen de georganiseerde sociale fraude wordt beoogd door middel van een verdere intensifiëring van een gecoördineerde samenwerking op het terrein tussen de verschillende actoren.

2.4.2.5

Middelen: aantal administratieve medewerkers en sociaal inspecteurs

Eind 2019 beschikte de RVA over 210 sociaal inspecteurs, verdeeld over de 16 werkloosheidsbureaus en de CCD. Ze worden bijgestaan door administratieve medewerkers. Deze administratieve medewerkers volgen de onderzoeksdossiers op in een informaticatoepassing die hiervoor speciaal ontworpen is en beantwoorden de telefonische oproepen.

Met het oog op een efficiënte fraudebestrijding worden de administratieve medewerkers ook steeds vaker ingeschakeld om vooronderzoeken uit te voeren en hiervan een grondig en uitgebreid rapport op te stellen. Op basis van dit rapport kunnen de sociaal inspecteurs hun onderzoek op het terrein doelgerichter en efficiënter uitvoeren.

2.4.2.6

Bronnen

Eigen detectie en klachten

Via datamining en datamatching voerde de CCD steekproeven uit en ontdekte zo dossiers waarin er aanwijzingen van fraude waren. Sommige van deze dossiers onderzocht de CCD zelf. Voor andere deed de CCD zelf een vooronderzoek waardoor het onderzoek van de werkloosheidsbureaus grondig werd voorbereid.

Op heden bestaan er 11 types van vooronderzoeken die worden uitgevoerd door de CCD. In 2019 werd verder geïnvesteerd in controles in het domein van loopbaanonderbreking en tijdskrediet en er werd een nieuw vooronderzoek aangemaakt ter controle van de gezinstoestand van personen in loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

Verder waren er de klachten die gemeld werden aan de controlediensten en die leidden tot een onderzoek. Elke burger, onderneming en sommige organisaties kunnen een klacht indienen wanneer ze sociale fraude vermoeden bij een burger of onderneming. Dit kan via een centraal punt, nl. het Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie. Via dit meldpunt werden er in 2019 831 klachten overgemaakt aan de RVA.

Screenen nieuwe wetgeving en nieuwe instrumenten

Bij het verschijnen van nieuwe wetgeving gaat de CCD steeds na welke nieuwe fraudevormen deze wetgeving mogelijk kunnen omzeilen en bijgevolg welke nieuwe controlemaatregelen nodig zijn.

Ook gaat de CCD na in hoeverre de RVA-controlediensten gebruik kunnen maken van nieuwe instrumenten die de Regering ter beschikking stelt. Voorbeelden hiervan zijn de geregistreerde kassa - ook bekend als witte kassa - en de online-dienst 'bijklassen.be'. Vervolgens werkt de CCD ook hiervoor nieuwe controleprocedures uit.

2.4.3 Wat controleren?

Hier lichten we de controle toe in enkele domeinen die in 2019 extra aandacht kregen in de missie en de strategie (zie 2.4.1).

2.4.3.1 Tijdelijke werkloosheid

Via het operationeel plan Controle Tijdelijke Werkloosheid wil de RVA het aantal onderzoeken inzake tijdelijke werkloosheid, en de doeltreffendheid ervan, verhogen. De bedoeling is immers de uitkeringen tijdelijke werkloosheid te waarborgen voor de werknemers die er recht op hebben. Die onderzoeken worden evenredig gespreid over gans België.

We maken een onderscheid tussen 3 types onderzoeken:

- **eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid:** In 2019 werden 1.370 werkgeversdossiers (1.276 in 2018) van dit type onderzocht. In 460 dossiers (33,58%) werd een anomalie vastgesteld (451 of 35,34% in 2018). Er werden ook 957 werknemers gecontroleerd (1.112 in 2018). Bij 172 ervan (17,97%) werd een overtreding vastgesteld (173 in 2018 of, 15,56%);
- **structurele tijdelijke werkloosheid.** Dit is tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen waarvan de omvang groter is dan dat ze alleen verklaard kan worden door tijdelijke economische oorzaken: De sociaal inspecteurs voerden 1.138 dergelijke onderzoeken uit (883 in 2018). 666 keer (58,52%) werd een overtreding vastgesteld (458 overtredingen in 2018 of 51,87%);
- **tijdelijke werkloosheid in specifieke, fraudegevoelige sectoren:** Het gaat hier onder andere over de sectoren: bouw, horeca, vlees, schoonmaak, taxi en verhuis. Op een totaal van 6.227 controles noteren we 1.807 inbreuken (29,02%) (6.473 controles met 1.911 inbreuken of 29,52% in 2018). Van de 8.978 gecontroleerde werknemers waren er voor dit type onderzoeken 1.724 in overtreding (19,20%) (10.279 waarvan 1.813 of 17,64% in overtreding in 2018).

Vergelijking resultaten 2018-2019

Tabel 2.4.3.I
Uitgevoerde onderzoeken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2018	1.276	883	6.473	8.632
2019	1.370	1.138	6.277	8.735

Tabel 2.4.3.II
Vastgestelde inbreuken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2018	451	458	1.911	2.820
2019	460	666	1.724	2.850

Tabel 2.4.3.III
Uitgevoerde onderzoeken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2018	1.112	10.279	11.391
2019	957	8.978	9.935

Tabel 2.4.3.IV
Vastgestelde inbreuken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2018	173	1.813	1.986
2019	172	1.724	1.896

Samengevat kunnen we zeggen dat er in 2019 meer werkgevers werden gecontroleerd en er meer inbreuken werden vastgesteld bij deze controles, maar dat er minder werknemers deel hebben uitmaakt van een onderzoek.



2.4.3.2

Domicilie en verblijf in België

Het bedrag van de werkloosheidsuitkeringen is gedeeltelijk afhankelijk van de gezinstoestand. Daarom blijft de RVA, samen met de uitbetalingsinstellingen, strijd leveren tegen domiciliefraude. In het kader hiervan onderzoeken we de werkelijke woonplaats en de gezinstoestand van een werkloze.

Deze controles worden grotendeels door administratieve medewerkers uitgevoerd. Enkel wanneer er specifieke bevoegdheden van een sociaal inspecteur vereist zijn, of indien er ernstige aanwijzingen van fraude zijn, komt een sociaal inspecteur tussen. Sinds september 2015 kan een sociaal inspecteur van de RVA zich weer op het thuisadres van de werkloze aanmelden, zonder dat hij verplicht is de werkloze eerst op het werkloosheidsbureau uit te nodigen. Dit is wenselijk wanneer er ernstige aanwijzingen van fraude zijn of bijvoorbeeld in geval van een collectieve huisvesting of nieuwe woonvormen zoals co-housing en zorgwonen. Soms gaat de sociaal inspecteur ook naar het adres dat de werkloze opgegeven heeft indien het geen officieel adres blijkt te zijn of wanneer de gevraagde medewerking van de politiediensten om een woonstvaststelling te doen, op zich laat wachten.

In 1.343 gevallen is een sociaal inspecteur gaan aanbellen bij de werkloze thuis (1.055 in 2018). De stijging ten opzichte van 2018 is in hoofdzaak te verklaren door de noodzaak om situaties van co-housing en andere nieuwe samenlevingsvormen verder te onderzoeken. Slechts in 12 gevallen (9 in 2018) weigerde de werkloze de sociaal inspecteur te woord te staan.

In 2019 steeg het aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken naar 6.871 (6.654 in 2018). Het to-

tale bedrag van de terug te vorderen bedragen nam ook licht toe ten opzichte van 2018 (21.875.609,09 EUR tegenover 21.676.790,04 EUR in 2018).

In 2019 werden er 3.159 ambtelijke schrappingen van uitkeringsgerechtigde werklozen ontdekt. In 2018 ging het om 3.349 schrappingen.

De uitbetalingsinstellingen controleren ook de nationaliteit, het adres en de gezinssamenstelling en zijn verplicht om zelf na te gaan of de gegevens die de sociaal verzekerde meedeelt, overeenstemmen met de gegevens in het Rijksregister. Ze moeten dit niet alleen doen bij de aanvraag om werkloosheidsuitkeringen, maar ook telkens wanneer de werkloze een wijziging van zijn dossier indient. De uitbetalingsinstellingen controleren eveneens de wijzigingsberichten die het Rijksregister doorgeeft op vraag van de sector werkloosheid en die betrekking hebben op de nationaliteit, de wijziging van het adres van de werkloze of op de wijzigingen in de gezinssamenstelling. De uitbetalingsinstellingen dienen deze wijzigingen vervolgens in bij de RVA met het oog op een correcte betaling. De uitbetalingsinstellingen verifieerden in 2019 in 581.913 dossiers de verklaringen van de werklozen met behulp van het Rijksregister vóórleer hun dossiers in te dienen bij de RVA. Zij verifieerden in 2019 ook 156.610 dossiers als gevolg van de wijzigingsberichten die ze van het Rijksregister ontvingen en die wezen op een wijziging in de persoonlijke toestand van de werkloze (nationaliteit, adres, gezinssamenstelling).

Hierdoor zijn bepaalde consultaties van het Rijksregister door de RVA zelf minder noodzakelijk geworden. We maken hier nog even de vergelijking met de resultaten van 2018.

Tabel 2.4.3.V

Aantal onderzoeken controle gezinstoestand

	Conform	Niet-conform	Totaal	Terug te vorderen bedragen
2018	19 042	6 654	25 696	21.676.790,04 EUR
2019	18 869	6 871	25 740	21.875.609,09 EUR

2.4.3.3 Zwartwerk

Zowel de Bestuursovereenkomst tussen de Belgische Staat en de RVA, als het Actieplan 2019 van de Staatssecretaris hechten veel belang aan de strijd tegen zwartwerk.

In 2019 heeft de RVA dan ook zijn operationeel plan zwartwerk voortgezet. Dit operationeel plan heeft als doel alle controles op zwartwerk op een gecoördineerde en uniforme manier uit te voeren. Hiervoor werkten de CCD en de werkloosheidsbureaus nauw samen.

Het operationeel plan zwartwerk legt de nadruk op georganiseerd zwartwerk dat in geen enkele databank opgenomen is. Vaak is deze activiteit evenmin bij de RSZ, noch bij de RSVZ, noch bij de FOD Financiën aangegeven. Uiteraard beperken dergelijke controles zich niet tot de klassieke sectoren zoals bouw en horeca. Werklozen of loopbaanonderbrekers kunnen bijvoorbeeld ook actief zijn op het internet. Denken we maar aan webcams, blogs, het beheren of creëren van websites, e-commerce, affiliate marketing enz. Hieruit kunnen rechtstreeks of onrechtstreeks inkomsten voortvloeien.

Hierbij enkele resultaten.

- De werkloosheidsbureaus werkten zo veel mogelijk mee aan de acties van de arrondissementscel waarvan zij deel uitmaken.
- Per maand voerde elk werkloosheidsbureau minstens twee dagen controle uit op bouwerven. Deze controles gebeurden ook op zaterdagen, zondagen, feestdagen en tijdens het bouwverlof.
- Per maand voerde elk werkloosheidsbureau één dag controle uit in de horecasector, uiteraard ook 's avonds en tijdens de weekends.
- Per kwartaal voerde elke werkloosheidsbureau minstens één actie zwartwerk uit buiten de arrondissementscel. Deze acties werden gecoördineerd door de CCD en gebeurden telkens in één bepaalde sector. In 2019 werden controles verricht in volgende sectoren: wellness, recreatie, vakantiecampen – maneges en kapperszaken.
- Elke vaststelling inzake niet-aangifte Dimona werd geverbaliseerd en overgemaakt aan de RSZ voor het innen van de solidariteitsbijdrage.

Controles grote evenementen door de RVA

De RVA voert tevens in het ganse land gerichte controles uit op grote evenementen met een belangrijk commercieel en economisch karakter. Het gaat hier onder andere om sportwedstrijden, concerten en kerstmarkten. Op deze manifestaties worden zoveel mogelijk activiteiten gecontroleerd: de opbouw of afbraak van podia en stands, de bewaking, de drankenverkoop, de verkoopstanden, de parking enz. Vaak zijn dezelfde werkgevers en dezelfde onderaannemers actief in verschillende regio's. Door deze controleacties blijft de kans gecontroleerd te worden over het ganse land ongeveer gelijk. Bij de acties grote evenementen ligt er ook veel nadruk op de informatieve en preventieve taak van de sociaal inspecteurs. Ze informeren de organisatoren, werkgevers, werknemers en vrijwilligers over hun rechten en plichten. Zo dragen ze bij tot een uniforme toepassing van de reglementering vrijwilligerswerk.

Op een totaal van 37 controles, werden er 1.505 werknemers gecontroleerd. Van deze gecontroleerde werknemers waren er 131 in overtreding. Van de 348 gecontroleerde vrijwilligers waren er 4 werklozen-vrijwilligers in overtreding. Van de 421 werkgevers die aan een controle werden onderworpen, waren er 101 waarbij een overtreding werd vastgesteld.

Tabel 2.4.3.VI
Resultaten van de controles van de grote evenementen in het kader van het operationeel plan zwartwerk (controles)

Aantal gecontroleerde werknemers	1.505
Aantal gecontroleerde werknemers in overtreding	131
Aantal gecontroleerde vrijwilligers	348
Aantal werklozen statuut vrijwilliger in overtreding	4
Aantal gecontroleerde werkgevers	421
Aantal gecontroleerde werkgevers in overtreding	101



Flitscontroles RVA

In het kader van actie 9 van actieplan 2019 van de Staatssecretaris voor fraudebestrijding namen de sociaal inspecteurs van de RVA deel aan acties in de volgende sectoren:

- schoonmaaksector;
- elektrotechnische en bouwsector;
- taxi - en vervoerssector;
- horeca;
- land - en tuinbouwsector;
- carwashsector.

In 2019 organiseerde de RVA opnieuw een eigen 'flitscontrole'. Deze vond in oktober plaats en had betrekking op de controle van de tijdelijke werkloosheid in de schoonmaaksector. De controles vonden in gans België plaats in dezelfde periode en werden vooraf aangekondigd op de website van de RVA. Via de RVA - website werd ook een zgn. 'checklist' ter beschikking gesteld van de werknemers en werkgevers op basis waarvan zij een auto - controle konden uitvoeren voorafgaand aan de flitscontroles.

2.4.3.4 Grensoverschrijdende fraude

In de grensstreek met Frankrijk heeft de RVA de samenwerking met de Franse inspectiediensten verder geïntensifieerd en geformaliseerd. In 2019 raadpleegde Frankrijk meer dan 1.497 maal gegevens uit België en België meer dan 758 maal Franse gegevens.

Ook de samenwerking met de Luxemburgse Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) gaat verder de goede richting uit. De onderlinge gegevensuitwisseling werd in 2019 nog versterkt en er waren meer dan 130 vragen om informatie of samenwerking tussen beide instellingen.

In 2018 heeft de RVA een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Nederland waarbij het de bedoeling is om, via een elektronische gegevensuitwisseling, na te gaan of een persoon die van werkloosheidsuitkeringen genoot in België, voor dezelfde periode inkomsten uit arbeid of werkloosheid heeft ontvangen in Nederland. In 2019 werd de testfase verdergezet en er vond tevens een evaluatie plaats ivm de elektronische gegevensuitwis-

seling tussen de instellingen van beide landen. Tijdens deze evaluatie werd beslist om de samenwerking verder te zetten in 2020.

In 2019 werden de gesprekken met Frankrijk (Pôle Emploi) terug aangevat en dit eveneens met het doel om, via een elektronische gegevensuitwisseling, personen te detecteren die, voor dezelfde periode, in België en Frankrijk werkloosheidsuitkeringen en/of inkomsten uit arbeid ontvangen. De onderhandelingen worden dit jaar verder gezet.

Daarnaast heeft de RVA in 2019 ook deelgenomen aan een vergadering georganiseerd door 'de netwerkgroep Europese uitkeringsfraude (Network Group European Benefit Fraud)'. Het netwerk is samengesteld uit vertegenwoordigers van Sociale Zekerheidsorganisaties en andere bevoegde instanties uit meer dan 10 Europese landen. Het hoofdoel van de Network Group is om van elkaar te leren, te netwerken en inzicht te krijgen in de preventie, detectie van fraude en hoe deze binnen de Sociale Zekerheid te bestrijden.

Tenslotte werden de onderhandelingen opgestart voor de opmaak van een multilateraal verdrag inzake sociale fraudebestrijding op Benelux-niveau.

2.4.3.5 Cumulatie

Zoals hoger vermeld worden er via datamatching aanwijzingen gedetecteerd van cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met inkomsten uit arbeid in loondienst, zelfstandige arbeid, ziekte-uitkeringen en pensioen.

Deze matches of overeenkomsten worden verzameld op listings en overgemaakt aan de werkloosheidsbureaus. Indien na verder onderzoek duidelijk sprake is van cumulatie, wordt het dossier overgemaakt aan het proces vergoedbaarheid zodat de ten onrechte genoten werkloosheidsuitkeringen teruggevorderd kunnen worden. Het proces vergoedbaarheid kan in veel gevallen ook een uitsluiting van werkloosheidsuitkeringen opleggen. Indien de cumulatie een groot bedrag of een lange periode betreft, wordt het dossier doorgegeven aan een sociaal inspecteur. Dit gebeurt uiteraard ook indien er sprake is van bedrieglijk inzicht.

De belangrijkste resultaten vinden we in de drie tabellen hieronder.

Tabel 2.4.3.VII

Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

	Cumulatie loontrekkende	Cumulatie zelfstandige	Cumulatie ziekte	Cumulatie pensioen	Totaal
2018	13.870	6.072	10.447	1.380	31.769
2019	12.390	6.828	10.940	1.435	31.593

Tabel 2.4.3.VIII

Aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken inzake cumulatie

	Inbreuken loontrekkende	Inbreuken zelfstandige	Inbreuken ziekte	Inbreuken pensioen	Totaal
2018	2.072	2.534	4.561	273	9.440
2019	1.822	3.011	4.509	326	9.668

Tabel 2.4.3.IX

Vastgestelde terug te vorderen (TV) bedragen bij onderzoeken inzake cumulatie

	TV loontrekkende	TV zelfstandige	TV ziekte	TV pensioen	Totaal
2018	1.015.909,20 EUR	5.328.861,48 EUR	1.834.138,08 EUR	931.648,57 EUR	9.110.557,33 EUR
2019	871.936,21 EUR	5.802.360,96 EUR	1.852.238,00 EUR	916.068,97 EUR	9.442.604,14 EUR

Het aantal uitgevoerde onderzoeken is licht gedaald ten opzichte van 2018. Evenwel zijn het aantal vastgestelde inbreuken, alsook het totaalbedrag aan vastgestelde terug te vorderen bedragen gestegen.

De voorgaande tabellen hebben betrekking op het ontdekken van ongeoorloofde cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met andere inkomsten. Maar er is ook een groot aantal detecties van personen die ten onrechte onderbrekingsuitkeringen ontvingen in het stelsel van **loopbaanonderbreking of tijdskrediet**. In 2019 werden 43.934 onderzoeken afgewerkt. Daarvan bleken 35.035 niet in regel te zijn. Het betreft voor het grootste deel personen die onderbrekingsuitkeringen genoten terwijl ze er geen recht meer op hadden omdat hun arbeidsovereenkomst beëindigd was of omdat ze een tewerkstelling aangevat hadden bij een andere werkgever. In 2019 betekende de RVA een totaalbedrag van 2.692.492,68 EUR aan terugvorderingen in het kader van de ten onrechte ontvangen onderbrekingsuitkeringen (2.532.709,35 EUR IN 2018).



2.4.3.6 Fictieve arbeidsprestaties

In 2019 ontving de CCD van de RSZ 357 beslissingen tot niet-onderwerping. Dit betekent dat de RSZ besliste dat een bepaalde periode ten onrechte beschouwd was als een periode met arbeid in loondienst. Van deze beslissingen maakte de CCD 171 werknemersdossiers over aan de werkloosheidsbureaus. Het betrof dossiers van personen met een werkloosheidsdossier. De werkloosheidsbureaus moesten in deze dossiers de eindbeslissing nemen in geval van niet-toelaatbaarheid of betwisting. Deze beslissingen resulteerden in 233 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 314.770,52 EUR.

De dossiers van de personen die nog geen actief werknemersdossier hadden, werden door de CCD ingevoerd in een speciaal daarvoor ontworpen informaticatoepassing. Deze informaticatoepassing zorgt ervoor dat het proces Toelaatbaarheid een automatisch signaal ontvangt, op het moment dat er een werkloosheidsaanvraag ingediend wordt. Dit signaal is gebaseerd op de inmiddels geschrapte tewerkstellingsperiode. Op die manier wordt een onterechte toekenning van een werkloosheidsuitkering op basis van een fictieve tewerkstelling vermeden. De CCD werkt in deze dossiers nauw samen met het Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknemers (FSO) en het RIZIV, waarbij ze de informatie aangaande de niet-onderwerping en de eindbeslissingen inzake toelaatbaarheid aan deze instellingen overmaakt.

2.4.4 Opvolging en rapportering

Om het proces controle goed te kunnen sturen, is een goede rapportering noodzakelijk, zowel op kwantitatief, als op kwalitatief vlak.

2.4.4.1 Intern

KPI's, Globale index, rapportering aan de CCD

In het proces controle werkten we in 2019 met 18 Kritieke Prestatie-indicatoren (KPI's). Dit zijn 18 cijfers waarvan de meeste (16 KPI's) de prestaties uitdrukken die de werkloosheidsbureaus behaalden in de 5 sleutelactiviteiten van het proces controle, namelijk geblokkeerde dossiers, zwartwerk, listings cumulatief, domiciliefraude en tijdelijke werkloosheid.

Voor tijdelijke werkloosheid bijvoorbeeld gebruiken we onder andere de volgende indicatoren:

- percentage dossiers werkgever eerste aanvragen dat binnen een termijn van 2 maanden wordt afgehandeld;
- percentage dossiers werkgever structurele werkloosheid, tijdelijke werkloosheid fraudegevoelige sectoren en tijdelijke werkloosheid bedienden dat binnen een termijn van 3 maanden afgehandeld werd;
- enz.

Daarnaast zijn er ook 2 KPI's die respectievelijk een score weergeven van de kwaliteitscontrole van de onderzoeken en van het aantal uren dat de sociaal inspecteurs presteerden buiten de kantooruren.

Deze 18 KPI's krijgen uiteindelijk een weging en kunnen samen maximum 170 punten bedragen. Van de controlediensten van de werkloosheidsbureaus wordt verwacht dat ze minstens 110,5 punten op 170 scoren. Dit komt overeen met 65%. Dit percentage heet de Globale Index. Ook voor elk van de deelindexen dient minimum een score van 65% behaald te worden. Deze werkwijze garandeert het goed functioneren van het proces Controle in de verschillende entiteiten van de RVA.

Ten slotte rapporteren de werkloosheidsbureaus aan de CCD ook de resultaten van de nationale acties en de "flitscontroles" waaraan ze deelnamen (zie 2.4.3.3). Deze rapporten vermelden onder an-

dere het aantal gecontroleerde werkgevers, werknemers en zelfstandigen en uiteraard ook het aantal vastgestelde inbreuken.

Kwaliteitscontrole

Zoals hierboven vermeld, slaat één van de KPI's op de kwaliteitscontrole. We voerden zowel een maandelijks als een jaarlijkse kwaliteitscontrole uit.

Hierbij wordt een selectie gemaakt uit de afgewerkte controle-onderzoeken. Naargelang het type van onderzoek worden er 5 of 10 vragen gesteld die telkens met ja of nee beantwoord worden. Elk onderzoek krijgt zo een score met een maximum van 5 of 10. De norm is 7 op 10. Een norm die alle werkloosheidsbureaus ruimschoots behalen.

2.4.4.2 Extern

De resultaten van onze controles werden dit jaar niet enkel intern, binnen de RVA, opgevolgd. Ook de Regering had de nodige aandacht voor cijfers rond controle. Vanaf 2018 wilde de Staatssecretaris voor Bestrijding van de sociale fraude de inspanningen op het vlak van fraudebestrijding meten en professioneel opvolgen. Dit resulteerde in een monitoring rond drie pijlers waarvoor de RVA trimestrieel diende te rapporteren.

Strategische KPI's

Een eerste pijler betreft het meten van strategische indicatoren. Via deze indicatoren wenst de Regering zicht te krijgen op cruciale factoren binnen het proces controle en dit voor de verschillende inspectiediensten. In 2019 heeft de RVA gerapporteerd voor 20 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI). Zo werden er cijfers gegeven over het aantal sociaal inspecteurs, het aantal onderzoeken, het aantal vormingsinspanningen, het aantal epv's t.o.v. het aantal onderzoeken enzovoort.

Actieplan

Een tweede pijler betreft de uitvoering van het Actieplan voor de strijd tegen de sociale fraude 2019. Hierbij heeft de RVA een stand van zaken gegeven aangaande 15 verschillende verbintenissen waarbij de RVA betrokken was en die in het Actieplan opgenomen waren.

Financiële opbrengsten

Ten slotte werden via een derde pijler de financiële opbrengsten van de fraudebestrijding gedetailleerd in kaart gebracht. Dit betreft voor de RVA niet enkel de onverschuldigde bedragen die werden teruggevorderd maar tevens de vermeden uitgaven ten gevolge van controles vooraleer de fraude zich kan voordoen (= controles aan de bron). De totale opbrengsten voor 2019 voor de RVA bedroegen 61.049.252,62 EUR.



2.4.5 Communiceren over frauderresultaten

In 2019 heeft de RVA ook verder aandacht besteed aan het communiceren over de controleacties en haar resultaten en dit in hoofdzaak om hiermee een ontradend effect te creëren bij de sociaal verzekerde die geacht wordt de reglementering op een correcte wijze toe te passen.

Zo werden trimestrieel het aantal onderzoeken en het aantal vastgestelde inbreuken op de RVA- website gepubliceerd en via sociale media meegedeeld.

Er werd ook aandacht besteed aan preventieve communicatie. Zo werd een link geplaatst op de website van de RVA naar de flits-controles van de SIOD. Tevens werd een eigen RVA-flitscontrole op de website van de RVA aangekondigd en werd een checklist ter beschikking gesteld van de werkgevers.

2.4.6 Algemene beschouwingen

Het aantal sociaal inspecteurs bleef status quo ten opzichte van vorig jaar. Vertrekkers werden vervangen door middel van nieuwe aanwervingen. Met het oog op de toekomst is het evident dat er veel tijd en energie werd geïnvesteerd in de opleiding van deze nieuwe medewerkers en dit via een centrale opleiding van 6 maanden bij de CCD waarbij elke nieuwe medewerker eenzelfde theoretische en praktische opleiding krijgt.

Ook werd aandacht besteed aan de verdere uitbouw van controlemaatregelen. Op heden bestaan er meer dan 40 verschillende systematische gegevensuitwisselingen via de Kruispuntbank van sociale zekerheid. Maar daarnaast werd in 2019 ook begonnen met de verdere uitbouw en professionalisering van de aanpak van datamining en dit door te evolueren naar “KDD”: “Knowledge Discovery in Databases”.

Er werd verder geïnvesteerd in internationale samenwerking en meer in het bijzonder in grensoverschrijdende, internationale datamatching. In 2019 heeft de RVA het project met Nederland, waarbij het de bedoeling is te onderzoeken of werklozen die een uitkering in België hebben ontvangen voor dezelfde periode inkomsten uit arbeid of werkloosheid in Nederland hebben gekregen, verdergezet. Ook heeft het de gesprekken met Frankrijk terug aangevat om tot eenzelfde elektronische gegevensuitwisseling te komen.

Wat de controleonderzoeken betreft stellen we in de meeste gevallen een verhoging van het aantal inbreuken vast, alsook van de terug te vorderen bedragen.

2019 werd tenslotte ook gekenmerkt door een grote participatie door de RVA aan gemeenschappelijke vergaderingen en projecten met de andere inspectiediensten, justitie en de politie en dit met de bedoeling om de samenwerking en de communicatie tussen de verschillende partijen te harmoniseren en te uniformeren om samen de strijd tegen de sociale fraude nog efficiënter te laten verlopen.

2.5



Het proces Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking

2.5.1 Inleiding

De RVA is verantwoordelijk voor de behandeling van a tot z van de dossiers loopbaanonderbreking en tijdskrediet. Dat omvat werknemers en werkgevers informeren, aanvraagformulieren afleveren, de aanvragen verwerken en de uitkeringen betalen.

Sinds 2019 worden de aanvragen voor medische bijstand, net als die voor ouderschapsverlof, ingediend bij het hoofdbestuur van de RVA. Daar worden ze optisch ingelezen, waardoor de gegevens kunnen worden gedigitaliseerd. De beslissing om het ouderschapsverlof al dan niet toe te kennen, wordt vervolgens genomen door de RVA-kantoren op basis van de gedigitaliseerde gegevens.

In het kader van de zesde staatshervorming werden de financiële middelen met betrekking tot het stelsel van gewone loopbaanonderbreking voor het openbaar ambt in de gefedereerde entiteiten, alsook voor het onderwijs, overgedragen aan de gewesten en de gemeenschappen. Sinds 2 september 2016 heeft het Vlaamse Gewest zijn eigen loopbaanonderbrekingsstelsel ingevoerd, het 'zorgkrediet'. Het gewest behandelt zelf de aanvragen om gewone loopbaanonderbreking binnen de Vlaamse openbare sector. Voor de andere gewesten en gemeenschappen blijft de RVA de aanvragen behandelen.

2.5.2 Afgewerkte dossiers

In 2019 hebben 342.692 behandelde dossiers aanleiding gegeven tot een toekenning, een herziening of een verlenging van het recht op uitkeringen. Dat is een stijging met 6,94% (22.248 dossiers) ten opzichte van 2018, toen 320.444 aanvragen een positief antwoord kregen.

In totaal kregen 7.794 aanvragen daarentegen een negatief antwoord. Dat is 1,59% van het totale aantal behandelde dossiers. In 2018 waren het er 6.754.

Er zijn meer aanvragen met een positief antwoord (342.692) dan het gemiddelde aantal werknemers die in 2019 een uitkering kregen (249.367). Het betreft immers aanvragen die voor eenzelfde werknemer in de loop van hetzelfde jaar aanleiding kunnen geven tot een toekenning en/of tot een verlenging en/of tot een herziening van het recht op een uitkering.

2.5.3 Betalingstermijn

In 2019 kreeg 97,98% van de onderbrekers de eerste betaling binnen de termijnen van de bestuurs-overeenkomst. Dat betekent binnen de maand na de eerste maand van de onderbreking of binnen de maand nadat de RVA de volledige aanvraag heeft ontvangen.

De norm van 95% in de bestuursovereenkomst werd dus nageleefd.

2.5.4 Behandelingstermijn

In 2019 werd 82,11% van de aanvragen binnen de 30 kalenderdagen behandeld. De gemiddelde afwerkingstermijn bedroeg 20 kalenderdagen.

41,94% van de onderbrekers heeft de aanvraag na de begindatum van de onderbreking ingediend. 89,25% van de aanvragen werd binnen de 30 kalenderdagen behandeld.

2.5.5 Juistheid van de beslissingen

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

Dankzij dat systeem krijgen we betrouwbare gegevens over de behandeling van de dossiers en kunnen we lacunes opsporen die we met onderrichtingen en opleidingen kunnen dichten.

Zo werden in 2019 15.715 willekeurig geselecteerde dossiers opnieuw onderzocht. 97,3% van die dossiers was correct behandeld.

In 2019 had 60,09% van de dossiers die niet correct waren behandeld, een budgettaire impact.

Die budgettaire impact was in 62,21% van de gevallen in het voordeel van de onderbreker.

2.5.6 Controle op achterstallige betalingen

In 2019 werd de dubbele controle die werd ingevoerd in 2017 om de juistheid van de achterstallige betalingen na te gaan, voortgezet. Zo blijven de entiteiten een a-prioriconrole uitvoeren en het hoofdbestuur een a-posterioriconrole.

Met de a-posterioriconrole kon worden vastgesteld dat 91,27% van de achterstallige betalingen correct was.

2.5.7 Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering loopbaanonderbreking

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

Bijgevolg blijven zowel de behandeling van dossiers als de informatieverstrekking aan klanten (loopbaanonderbrekers en hun werkgevers hebben enorm veel vragen gesteld) zeer complex.



2.6

Het proces Support

2.6.1 Het personeelsbeheer en de administratie

In 2019 heeft de RVA nieuwe medewerkers aange-
worven om de talrijke medewerkers op te volgen
die met pensioen zijn vertrokken. Door dat aanwer-
vingsbeleid kon het personeelsbestand worden ge-
stabiliseerd en werd er rekening gehouden met de
werklast. Die aanwervingen kaderen in een lange-
termijnvisie die rekening houdt met de competen-
ties die nodig zullen zijn bij de RVA om de toekom-
stige uitdagingen aan te gaan.

Elke aanwerving wordt ook geëvalueerd door de re-
geringscommissaris van de minister van Begroting.
In 2019 zijn 276 nieuwe medewerkers bij de RVA
gestart. De voorbije twee jaar was 63,6% van de
nieuwe medewerkers van niveau B en 84,8% jonger
dan 30. Daarnaast werden ook 83 contractuele me-
dewerkers die geslaagd zijn voor Selor-testen ge-
statutariseerd. In 2019 konden 390 medewerkers
bevorderen (246 automatische bevorderingen, 44
bevorderingen naar een hogere klasse en 100 be-
vorderingen naar een hogere graad).

Er werd ook veel aandacht besteed aan het welzijn
van de medewerkers van de RVA. De invoering van
de New Way of Working (NWOW) heeft zich het
hele jaar lang doorgezet. Zo werden de lokalen van
het hoofdbestuur van de RVA gerenoveerd volgens

de principes van de NWOW. Die renovatie heeft
een positieve invloed op de organisatie. De werk-
ruimte wordt namelijk optimaal gebruikt, zowel qua
comfort als qua efficiëntie. Bovendien is de renova-
tie plaats-, en dus ook kostenbesparend. De NWOW
zorgt voor een evolutie in de bedrijfscultuur naar
meer samenwerking op het werk. Dat gebeurt door
vertrouwensrelaties en autonomie. Ook het dyna-
misme van de medewerkers wordt aangewakkerd.

De RVA werd ook beloond voor de kwaliteit van zijn
dienstverlening aan zowel externe als interne klanten.

In 2019 kreeg de RVA het label 'Investors in People'.
Dat label beloont bedrijven die investeren in hun
medewerkers en die een personeelsbeleid voeren
dat inzet op voortdurende verbetering, dat de ta-
lenten van de medewerkers ontwikkelt en dat hun
inspanningen waardeert.

De RVA werd ook door externe assessors geëvalu-
eerd volgens het EFQM-model. De assessors heb-
ben de uitstekende resultaten van onze organisatie
bevestigd. De RVA kreeg voor de 4^{de} keer het label
'Recognised for Excellence 5 star'.

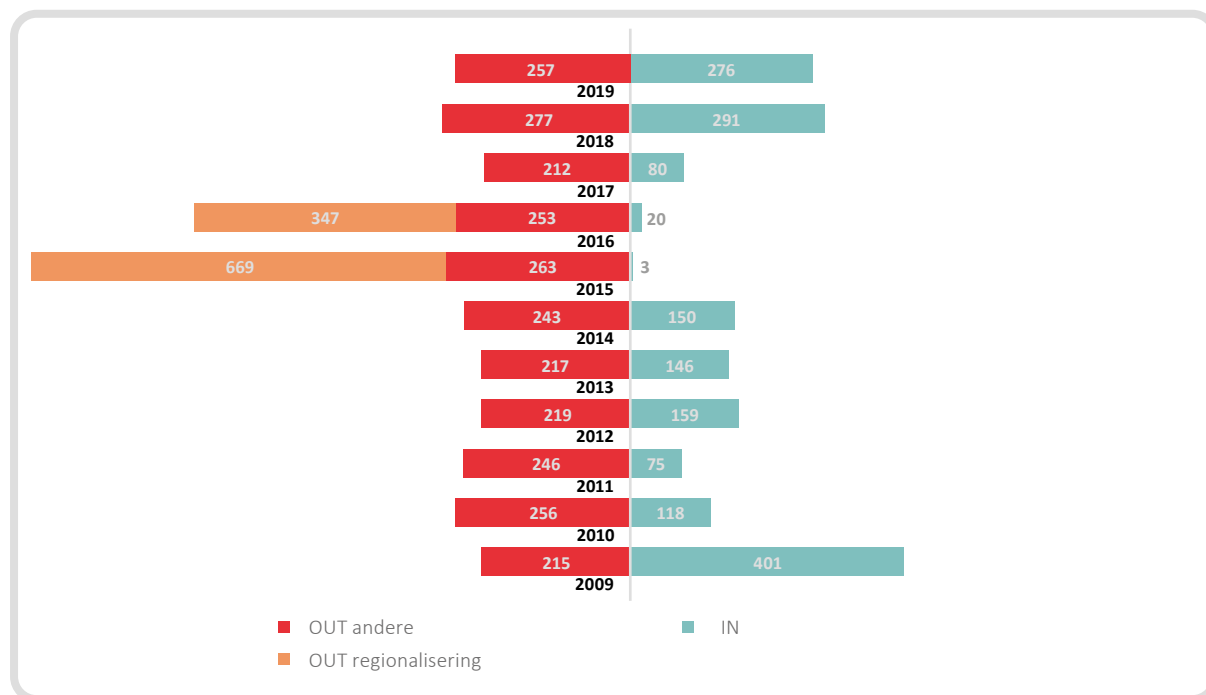
2.6.1.1

Het personeelsbestand in enkele cijfers

De aanwerving van personeel wordt streng gecontroleerd en strikt opgevolgd. Het gemiddelde aantal voltijds equivalenten is stabiel gebleven ten opzichte van het vorige jaar. In 2019 waren er, net als in 2018, meer aanwervingen (276) dan vertrekken (257).

Grafiek 2.6.1.I

Uitdiensttredingen en aanwervingen bij de RVA sinds 2009



Tabel 2.6.1.I

Personeelsbestand van de RVA

Maand	Personeelsbestand (voltijds equivalenten)			Index
	Statutairen	Contractuelen	Totaal	
December 2009	2.503,28	1.943,79	4.447,07	100,00
December 2010	2.567,39	1.767,19	4.334,58	97,47
December 2011	2.599,48	1.566,37	4.165,85	93,68
December 2012	2.561,03	1.573,29	4.134,32	92,97
December 2013	2.491,80	1.599,50	4.091,30	92,00
December 2014	2.481,07	1.530,89	4.011,96	90,21
December 2015	2.363,18	1.379,29	3.742,47	84,16
December 2016	2.106,54	942,75	3.049,29	68,57
December 2017	1.933,49	752,92	2.686,41	60,41
December 2018	1.858,67	865,18	2.723,85	61,25
December 2019	1.829,67	878,83	2.708,50	60,90



Tabel 2.6.1.II
Evolutie personeelsbestand
(in voltijds equivalenten)

Jaar	Federaal		Overgedragen opdrachten		Federaal uitgezonderd overgedragen opdrachten
	Personeel	Facilitatoren	PWA-personeel	Andere opdrachten	Personeel zonder facilitatoren, PWA, andere opdrachten
December 2009	4.447,07	141,67	670,79	119,45	3.515,16
December 2010	4.334,58	141,58	641,84	116,07	3.435,09
December 2011	4.165,85	133,44	564,12	111,55	3.356,74
December 2012	4.131,32	119,22	550,75	110,71	3.353,61
December 2013	4.091,30	169,38	526,76	109,55	3.285,61
December 2014	4.011,96	212,58	511,93	107,43	3.180,02
December 2015	3.742,47 ¹	140,81	503,84	104,49	2.993,33
December 2016	3.049,29	0	239,33	4,30	2.805,66
December 2017	2.686,41	0	0	0	2.686,41
December 2018	2.723,85	0	0	0	2.723,85
December 2019	2.708,50	0	0	0	2.708,50
Evolutie 12/2018- 12/2019	-1%				-1%
Evolutie 12/2009- 12/2019	-39%				-23%

¹ Dit cijfer houdt rekening met de 97,4 budgettaire eenheden (115 personen) die reeds in 2015 werden overgedragen aan de VDAB.

Tussen december 2009 en december 2019 nam het personeelsbestand van de RVA in voltijds equivalenten af met 23%, zonder rekening te houden met de personeelsleden die werden overgedragen aan de gewesten.

Tussen december 2009 en december 2019 daalde het personeelsbestand in fysieke eenheden met 40,2% (cf. tabel 2.6.III) waarvan 19% te wijten is aan de overdracht aan de gewesten. De daling met 21,2%, met uitzondering van de overdrachten, is het gevolg van de wervingsstop en van de natuurlijke afvloeiingen, onder andere de pensioneringen.

Tabel 2.6.1.III
Evolutie personeelsbestand
(in fysieke eenheden)

	Werknemers (fysieke eenheden)	% evolutie	Evolutie van het personeels- bestand wegens overdrachten	% evolutie van het personeels- bestand wegens overdrachten	Evolutie van het personeelsbe- stand zonder overdrachten	% evolutie van het personeels- bestand zonder overdrachten
December 2009	5.362					
December 2010	5.224	-2,6%			-138	-2,6%
December 2011	5.053	-3,3%			-171	-3,3%
December 2012	4.993	-1,2%			-60	-1,2%
December 2013	4.922	-1,4%			-71	-1,4%
December 2014	4.853	-1,4%			-69	-1,4%
December 2015	4.478	-7,7%	-116	-2,4%	-259	-5,3%
December 2016	3.648	-18,5%	-576	-12,9%	-254	-5,7%
December 2017	3.184	-12,7%	-328	-9,0%	-136	-3,7%
December 2018	3.193	+0,3%			+9	+0,3%
December 2019	3.206	+0,4%			+13	+0,4%
Evolutie 12/2009 - 12/2019	-2.156	-40,2%	-1.020	-19,0%	-1.136	-21,2%

Het grootste gedeelte van de RVA-medewerkers zijn medewerkers van niveau C (48,5%). 67,6% van de medewerkers is vastbenoemd. Bij de RVA werken meer vrouwen dan mannen: 68,7% van de personeelsleden is immers een vrouw. Het aantal personeelsleden van niveau B is tussen 2018 en 2019 met 23% gestegen (van 632,45 naar 778,87 VTE).

Tabel 2.6.1.IV
Het personeelsbestand van de RVA per niveau en per
statuut (in voltijds equivalenten)

Niveau	Statutairen			Contractuelen			Algemeen totaal
	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	
A	7,99	11,12	19,11	151,53	167,68	319,21	338,32
B	46,31	175,91	222,22	218,22	338,43	556,65	778,87
C	89,37	334,96	424,33	255,38	633,79	889,17	1.313,50
D	60,55	152,62	213,17	16,88	45,76	62,64	275,81
Mandaten	1	1	2				2
Algemeen totaal	204,22	674,61	878,83	643,01	1.186,66	1.829,67	2.708,50

De RVA heeft in 2019 276 personen aangeworven, vooral contractuelen (startbaanovereenkomsten) en personen die de functie van 'expert dossierbeheerder' uitoefenen.



2.6.1.2 Absenteïsme

Sinds 2014 gebruikt Medex een nieuwe methode voor het verzamelen van de gegevens met het oog op de berekening van de absenteïsmegraad bij de overheid.

In 2019 was er een absenteïsmegraad van 7,14% bij de RVA. Datzelfde jaar bedroeg dat percentage 6,52% voor de volledige federale overheid. Volgens Securex bedroeg de absenteïsmegraad in de privé-sector tijdens het eerste semester van 2019 7,32% (voor bedrijven tot 1.000 werknemers).

2.6.1.3 Ambtenarenloopbaan en evaluatiecyclus

Sinds 2014 spelen die evaluatiecycli een bepalende rol in de evolutie van de loopbaan binnen de federale overheid.

Het aantal gesprekken dat werd gevoerd in 2019 is als volgt verdeeld:

- 3.185 functiegesprekken
- 3.193 planningsgesprekken
- 1.491 functioneringsgesprekken

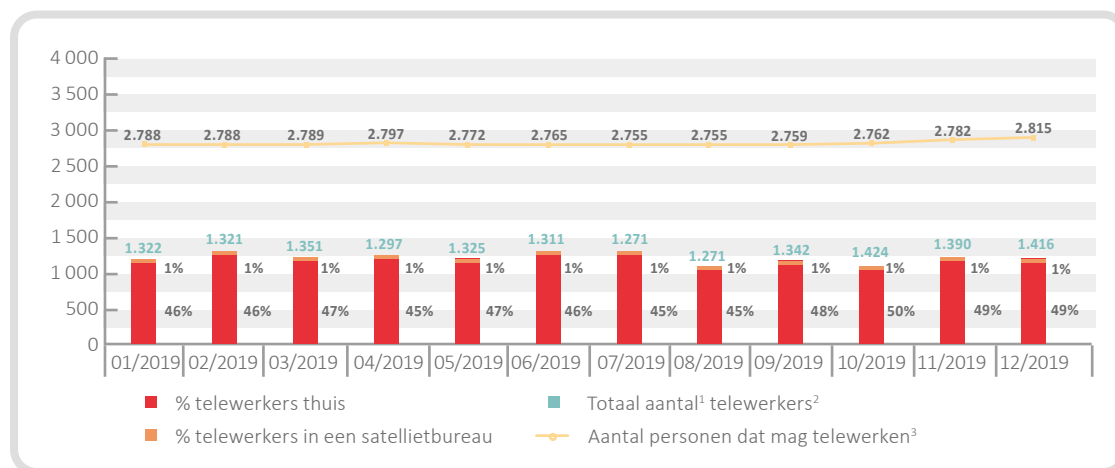
Voor de opvolging van de evaluatiecyclus maakt de RVA gebruik van Crescendo, een beheerstool opgesteld door de FOD BOSA. Zo kunnen leidinggevend en medewerkers makkelijker en papierloos de gesprekken opvolgen en voorbereiden. Via Crescendo hebben de chefs een overzicht van de functiebeschrijvingen, de competentieprofielen en ook van de doelstellingen van hun medewerkers. Alle medewerkers kunnen online de gegevens over hun evaluatiecyclus raadplegen. Crescendo kan zowel door de chef als door de medewerker worden gebruikt om de gesprekken voor te bereiden.

2.6.1.4 Telewerk

Sinds eind 2014 is telewerk mogelijk voor alle medewerkers die telewerkbare activiteiten hebben. Het aantal RVA-medewerkers dat regelmatig thuis werkt of in een bureau dicht bij hen bedroeg gemiddeld 1.338 in 2019 (gemiddeld 2.778 medewerkers hebben telewerkbare activiteiten).

In 2019 heeft gemiddeld 48% van de medewerkers die voldeden aan de voorwaarden, gekozen om te telewerken. Een ruime meerderheid koos voor telewerk thuis (47%), het resterende percentage verkoos in een ander RVA-kantoor te gaan werken ('satellietbureau').

Grafiek 2.6.1.II
Telewerk in 2018 – Moet nog worden aangepast aan de cijfers 2019



1 Aantal fysieke eenheden

2 Telewerkers = personeelsleden die effectief minstens een halve dag hebben getelewerkt in de betrokken maand

3 Potentiële telewerkers = behalve sociaal controleurs en PWA-beambten



2.6.1.5 Een stage bij de RVA

De RVA onthaalt al jaren stagiairs binnen zijn verschillende diensten. In 2019 waren er 267 stagiairs.

Tabel 2.6.1.V
De stages in 2019

Soort stage	Aantal stagiairs
Secundair onderwijs	111
Hoger onderwijs	37
Beroepsopleiding	10
Sociale promotie	19
Instapstage	28
Plus-stage	2
Werkervaringsstage	44
Alternerende opleiding	6
Activeringsstage	1
First-stage Actiris	9
Totaal	267

2.6.1.6 Welzijn en de dienst Wellbeing@Work

De RVA investeert in het welzijn van zijn medewerkers via de dienst Wellbeing@Work. Die heeft als doel het individuele en het collectieve welzijn van alle personeelsleden te bevorderen.

De dienst Wellbeing@Work promoot en organiseert collectieve activiteiten:

- tussenkomst in de gewone en bijzondere maaltijdkosten voor de personeelsleden en de gepensioneerde personeelsleden;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor geneeskundige verzorging (61% van de personeelsleden is aangesloten);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+’ers (141 aanvragen voor tussenkomst in 2019);
- jaarlijkse vaccinatiecampaagne tegen griep (723 bestelde vaccins in 2019);
- toelagen voor de werking van Team@Work;
- sinterklaaspremie voor de kinderen van 0 tot 12 jaar (34.930 EUR gestort in 2019 voor de RVA-personeelsleden);
- kinderopvang tijdens de schoolvakanties;
- tussenkomst in de kosten van vakantiecampen voor kinderen van 3 tot 18 jaar van de personeelsleden;
- organisatie van zomervakanties voor de gepensioneerde personeelsleden;
- organisatie van de zesde ‘Family day’ in Plopsaland (290 personeelsleden, 250 begeleiders en 418 kinderen namen eraan deel);
- tussenkomsten in een bril voor beeldschermwerkers (79 tussenkomsten in 2019).

2.6.1.7

Investors in People

In 2019 heeft de RVA het label 'Investors in People' (IIP) verkregen. Dat internationaal gerenommeerd label rond human resources management is een officiële erkenning van de RVA als aantrekkelijke werkgever.

Het label werd toegekend na een extern assessment. Het is gericht op de medewerkers. IIP onderzoekt hoe een organisatie resultaten behaalt op basis van 9 verschillende indicatoren. Zo geeft het een methode en een algemene aanpak voor de ontwikkeling en de verbetering van de organisatie, met het accent op haar ambities en doelstellingen. De focus ligt dus op leiderschap, engagement en ontwikkeling.

Maar IIP meet niet alleen de tevredenheid en het welzijn van het personeel. Het gaat om een enquête over:

- een duidelijke richting van de organisatie;
- een duidelijke rol voor iedereen;
- competente, geëngageerde en gemotiveerde beheerders en medewerkers.

In 2019 kregen alle RVA-medewerkers de mogelijkheid om online een anonieme vragenlijst in te vullen met 38 vragen.

Om de resultaten van die enquête uit te diepen, heeft IIP medewerkers met verschillende profielen bevraagd. Enkele medewerkers van het HB en van de verschillende entiteiten kregen de vraag om deel te nemen.

IIP heeft de RVA beloond als onderneming die investeert in haar medewerkers en die een personeelsbeleid voert waarin de voortdurende verbetering en de ontwikkeling van de talenten van de medewerkers wordt ondersteund en die de inspanningen valoriseert.

Op basis van de aanbevelingen van IIP heeft de RVA een actieplan opgemaakt waarin rekening wordt gehouden met de verbeterpunten die naar voren kwamen in de enquêtes. Dat actieplan draait rond vier pijlers: leiderschap, frontoffice, ontwikkeling van de medewerkers en erkenning.



2.6.2 Financieel beheer

2.6.2.1 Inleiding

De directie Financiële diensten zorgt hoofdzakelijk voor het financieel beheer van de Rijksdienst als ook voor het beheer van de financiële stromen van en naar de meewerkende instellingen.

Een belangrijk gedeelte van de sociale uitkeringen bezorgt de RVA via de uitbetalingsinstellingen aan de rechthebbenden. De overige uitkeringen, zoals onder andere de uitkeringen tijdskrediet en loopbaanonderbreking, betaalt de Rijksdienst rechtstreeks aan de betrokkenen. Naast de sociale uitkeringen worden betalingen verricht in het kader van de eigen werking zoals onder andere de wedden van het personeel, de facturen van leveranciers en honoraria voor advocaten. De benodigde financiële middelen verkrijgt de instelling voornamelijk van de RSZ, aangevuld met een aantal eigen ontvangsten.

Een andere opdracht bestaat erin om, tijdens een overgangsperiode, de financiële omkadering van de activiteiten te organiseren die worden overgedragen naar de gewesten.

In uitvoering van EU-richtlijn 2014/55/EU van 16 april 2014 werd in 2019 een module voor elektronische facturatie toegevoegd aan het bestaande boekhoudpakket van de RVA. De praktische uitwerking wordt in 2020 verdergezet.

Vanaf 2019 gebeurt de rapportering van de kostprijscalculatie niet langer per basisopdracht maar op basis van processen en activiteiten. Dit maakt de berekening van de kostprijs per proces en deelproces mogelijk.

Verschillende acties, die reeds in 2018 werden opgestart, liepen verder in 2019.

Zo werd in 2018, in uitvoering van de aanbeveling van het Rekenhof die kadert in hun studie betreffende het “beheer van de catering binnen de Federale Overheid”, een nieuw boekhoudsysteem ingevoerd specifiek voor de verschillende cateringdiensten binnen de Rijksdienst. Vanaf 2019 werd ook de werking van de vriendenkringen ‘Team@work’, een onderdeel van deze

boekhouding, hervormd. Daarnaast werd er ingezet op de informatisering van het betalingssysteem van deze cateringsdiensten met de uitrol van een cashless betaalsysteem. De uitrol hiervan startte eind 2019.

In 2017 werd een borgstelling uitgewerkt voor de erkende uitbetalingsinstellingen ter dekking van het financieel risico van de RVA. De drie erkende uitbetalingsinstellingen hebben deze borg voor de eerste keer gesteld in het eerste kwartaal van 2018 door een storting van een bedrag op rekening van de Deposito en Consignatiekas. Vanaf 2019 maakt de Rijksdienst jaarlijks een herberekening van deze borgstelling. Op voorstel van de administratie heeft het beheerscomité in september 2019 de aanpassing van deze bedragen goedgekeurd.

In 2018 voerde de directie van de Financiële diensten een evaluatie uit van het stelsel van de boni van de erkende uitbetalingsinstellingen, welke in 2014, in het kader van de fraudebestrijding, werden ingeschreven in het reglementaire kader van de vergoeding voor administratiekosten van de erkende uitbetalingsinstellingen: de preventieve controle met het rijksregister (REGIS), de promotie van het gebruik van de elektronische controlekaart (eC3) en de preventieve controle op de cumul van de werkloosheidsuitkering met de ziekte-uitkering (L500). Deze evaluatie werd finaal goedgekeurd door het beheerscomité tijdens zijn zitting van 21.03.2019.

2.6.2.2 Federale opdrachtenbegroting

2.6.2.2.1 Uitgaven

De opdrachtenbegroting omvat hoofdzakelijk de uitgaven en ontvangsten voor de sociale prestaties en daarnaast ook deze voor andere wettelijke opdrachten die in de tabellen 2.6.2.I en 2.6.2.VII zijn opgesomd.

Onderstaande evolutietabel werd opgesteld op basis van de definitieve gegevens van 2018 en quasi definitieve gegevens voor 2019.

Tabel 2.6.2.I
Federale opdrachtenbegroting (uitgaven)

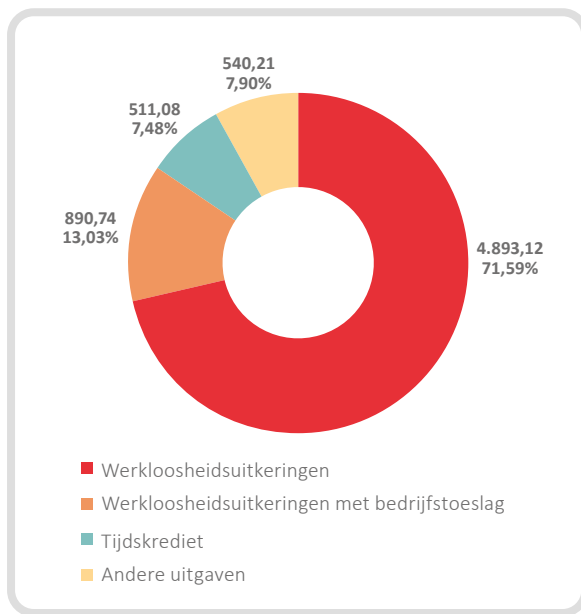
	2018		2019	
Sociale prestaties	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Werkloosheidsuitkeringen	5.134,77	70,19	4.893,12	71,59
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag	1.144,86	15,64	890,74	13,03
Tijds krediet	511,91	7,00	511,08	7,48
Subtotaal Sociale prestaties	6.791,54	92,83	6.294,94	92,10
Afwikkeling van federale buurtdienstencheques	4,52	0,06	3,13	0,05
Administratiekosten UI	178,27	2,44	173,37	2,54
Tewerkstellingsopdrachten (grotendeels loopbaanonderbreking)	241,22	3,30	235,62	3,45
Outplacement (inschakelingsvergoedingen)	10,13	0,14	35,09	0,51
Diverse uitgaven	64,44	0,88	62,17	0,91
Waardeverminderingen op terugvorderingen	25,29 ¹	0,35	30,83 ²	0,45
Totaal uitgaven	7.315,41	100,00	6.835,15	100,00

¹ Waarvan (in miljoen euro) voor werkloosheid 23,81 – SWT 0,16 – loopbaanonderbreking en tijds krediet 0,16 – buurtdienstencheques 1,16 opgenomen in de federale opdrachtenbegroting.

² Waarvan (in miljoen euro) voor werkloosheid 30,20 – SWT 0,17 – loopbaanonderbreking en tijds krediet 0,16 – buurtdienstencheques 0,30 opgenomen in de federale opdrachtenbegroting.



Grafiek 2.6.2.I
Federale opdrachtenbegroting (uitgaven) – 2019



ring van de werkloosheidsuitkeringen, de geregionaliseerde werkloosheidsuitkeringen en de Activa PVP) maar de werkelijk door de UI gedane uitgaven worden geregistreerd. Er werd door de UI 24,30 miljoen EUR meer uitgegeven dan er voorschotten werden overgemaakt door de RVA. Dit verschil van 24,30 miljoen EUR is een ESR-neutrale aanpassing van de budgettaire uitgaven aan de nieuwe boekhoudregels, d.w.z. zonder financieel gevolg voor de RVA in hetzelfde boekjaar.

Werkloosheidsuitkeringen

Deze begrotingsrubriek bevat voornamelijk de uitkeringen aan volledig en tijdelijk werklozen, activeringsuitkeringen, opvanguitkeringen aan onthaalmoeders, seniorvakantievergoedingen en jeugdvakantievergoedingen.

De RVA boekte in het jaar 2019 voor 5.144,88 miljoen EUR aan de werkloosheidsuitkeringen zijnde 4.893,12 miljoen EUR federale uitgaven, 250,99 miljoen EUR gewestelijke uitgaven en 0,78 miljoen EUR Activa PVP. Deze uitgaven werden verdeeld over de vier uitbetalingsinstellingen zoals weergegeven in de tabel 2.6.2.II.

De activeringsuitkeringen en premies die de gewesten hebben overgenomen ingevolge de 6^e Staatshervorming vallen onder de werkloosheidsuitkeringen in de gewestelijke opdrachtenbegroting. De uitbetalingsinstellingen blijven de uitkeringen aan de rechthebbenden betalen, via voorschotten overgemaakt door de RVA. De gewesten prefinancieren de RVA voor deze uitgaven via de FOD Financiën.

Sinds de invoering van het nieuwe boekhoudplan en de overgang naar een ESR-conforme boekhouding in 2014 worden de werkloosheidsuitkeringen geboekt op basis van vastgestelde rechten en worden uitgaven onmiddellijk in kosten opgenomen. Dit betekent dat in de begrotingsuitgaven niet langer de voorschotten (5.120,58 miljoen EUR ter financie-

Tabel 2.6.2.II

Werkloosheidsuitkeringen per UI (inclusief activerings-
uitkeringen en premies) (in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2018	2.359.020,36	2.046.563,32	350.298,15	652.630,90	5.408.512,73
	43,62%	37,84%	6,48%	12,06%	100%
2019	2.258.037,00	1.912.996,54	339.448,90	634.399,52	5.144.884,95
	43,89%	37,18%	6,60%	12,33%	100%

De werkloosheidsbureaus van de RVA verifiëren de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen op hun correcte aanwending. De resultaten van de geverifieerde uitgaven 2019 zullen gekend zijn in 2020.

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage

In het geval van de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage ontvangt de rechthebbende een werkloosheidsuitkering van de RVA en een aanvullende vergoeding betaald door de werkgever. De opdrachtenbegroting van de RVA neemt enkel het eerste deel op.

In 2019 konden de uitbetalingsinstellingen beschikken over 903,00 miljoen EUR geldmiddelen voor de betaling van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage. Ze gaven effectief 890,74 miljoen EUR uit. De minderausgave bedraagt 12,26 miljoen EUR.

Tabel 2.6.2.III

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage per UI (in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2018	383.590,97	577.185,56	61.875,04	122.209,32	1.144.860,89
	33,51%	50,42%	5,40%	10,67%	100%
2019	298.705,88	448.831,23	50.365,20	92.834,83	890.737,14
	33,53%	50,39%	5,65%	10,42%	100%

Het definitieve goedgekeurde bedrag van deze werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage zal gekend zijn in 2020 na controle door de werkloosheidsbureaus.



Loopbaanonderbreking en tijds krediet

De loopbaanonderbreking publieke sector is vanaf 2017 naar tewerkstellingsopdrachten (zie betreffende rubriek) verschoven. De uitgaven inzake loopbaanonderbreking publieke sector bedragen 228,30 miljoen EUR in 2019, de uitgaven voor tijds krediet bedragen 511,08 miljoen EUR. In 2019 ging het om een totaal bedrag van 739,38 miljoen EUR voor beide samen. In uitvoering van de 6^e Staatshervorming namen de gewesten en gemeenschappen de loopbaanonderbreking in de gefedereerde entiteiten over, waarbij de RVA zonder reglementaire wijzigingen de betalingen voor haar rekening neemt, weliswaar gefinancierd door de gefedereerde entiteiten. Hierna de opsplitsing van de uitkeringen 2018 en 2019 per entiteit.

Tabel 2.6.2.IV
Loopbaanonderbreking – federaal en gefedereerde entiteiten

	2018	2019
LO - Vlaamse Gemeenschap	36.152.346,84	31.300.912,55
LO - Franse Gemeenschap	9.272.561,55	9.292.824,20
LO - Duitstalige Gemeenschap	775.515,07	912.134,04
LO - Vlaams Gewest	37.223.302,77	31.022.320,31
LO - Waals Gewest	19.850.237,81	20.240.930,72
LO - Brussels Hoofdstedelijk Gewest	6.868.061,90	6.875.918,42
LO - Franse Gemeenschapscommissie	155.059,59	160.060,30
LO - Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie	15.586,13	13.588,43
LO - RVA federaal	127.083.877,73 ¹	128.481.732,28 ¹
Totaal	237.396.549,39	228.300.421,25

¹ Vanaf 2017 bevatten deze cijfers enkel de uitkeringen loopbaanonderbreking in de publieke sector.

Afwikkeling van de federale Dienstencheques

Het “stelsel van dienstencheques”, ingevoerd door de wet van 20 juli 2001, ging effectief van start in 2003. Vanaf 2015 werd deze activiteit in het kader van de 6^e Staatshervorming door de RVA verricht als operationeel uitvoerder voor rekening van de gewesten.

Vanaf 1 januari 2016 zijn de 3 gewesten de operationele uitvoerders van de geregionaliseerde markten van de dienstencheques uitgegeven in 2016. De RVA heeft in 2018 voor de dienstencheques uitgegeven tot eind 2015 (waaronder de geannuleerde, vervallen, verloren, gestolen, terugbetaalde en

heruitgegeven dienstencheques) en de hiermee verband houdende thesaurietoestand van de RVA bij Sodexo alle werkzaamheden verricht nodig voor de afsluiting van deze markt. Na aanzuivering van alle openstaande posten in 2020 zal deze activiteit afgesloten worden.

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 zowel 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 als met de productiviteit.

Zodra alle parameters gekend zijn, wordt de werkelijke vergoeding of kost berekend. Praktisch betekent dit dat de RVA voorschotten toekent op basis van een berekening met geraamde parameters. De afrekening gebeurt in principe twee jaar later op basis van de door de voogdijoverheid goedgekeurde berekening van de vergoeding.

De afrekening van de administratiekosten van het jaar 2017 werd tot op heden nog niet goedgekeurd door het beheerscomité.

Het detail van de tegemoetkoming per uitbetalingsinstelling is opgenomen in de volgende tabel, waarbij 2018 en 2019 nog voorschotten zijn. De afrekening zal later volgen en is, respectievelijk, voorzien in 2020 en 2021.

Tabel 2.6.2.V

Evolutie van de voorschotten voor de administratiekosten (in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVV	Totaal
2018	64.230,00	62.571,00	12.150,00	39.323,23	178.274,23
	36,03%	35,10%	6,82%	22,05%	100%
2019	62.982,32	60.116,81	12.001,46	39.902,00	175.002,60
	35,99%	34,35%	6,86%	22,80%	100%

Een eventueel verschil met de begrotingsuitgaven van het overeenstemmende jaar is te wijten aan de afrekening van vorige dienstjaren.



Waardeverminderingen op terugvorderingen sociale prestaties

Het globaal saldo aan terugvorderingen per 31 december 2019 van onverschuldigde sociale prestaties bedroeg 443,13 miljoen EUR (zie tabel 2.6.2.VI). Een groot gedeelte van dit saldo zal de RVA waarschijnlijk niet kunnen innen gezien de schuldenaars veelal onwillig zijn of in de onmogelijkheid zijn (vb. ingevolge faillissement) om spontaan de terug te vorderen bedragen te betalen. Tegen een aantal van deze terugvorderingsbeslissingen werd er bovendien beroep aangetekend. De RVA dient in zijn boekhouding een gedeelte van deze openstaande terugvorderingen als dubieus te beschouwen.

Sinds 2016 houdt de RVA bij de registratie in de boekhouding rekening met het twijfelachtig karakter van bepaalde schuldvorderingen en boekt zij waardeverminderingen op de dubieuze vorderingen.

Tabel 2.6.2.VI
Saldo terugvorderingen van onverschuldigde uitkeringen

	2018 ⁴		2019	
BRUTO SALDO	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Saldo niet dubieuze terugvorderingen	74,18	16%	71,72	16%
Saldo dubieuze terugvorderingen	376,06	84%	371,41	84%
BRUTO SALDO TOTALE TERUGVORDERINGEN	450,24	100%	443,13	100%
waarvan,				
DEEL BIJ DE ENTITEITEN	274,27	61%	260,78	59%
DEEL BIJ DE DOMEINEN	166,16	37%	171,66	39%
DEEL IN HET BUITENLAND	9,81	2%	10,69	2%
NETTO SALDO				
Bruto saldo dubieuze terugvorderingen	376,06	100%	371,41	100%
Geboekte waardeverminderingen ^{1,2}	392,86		425,31 ³	
Terugname waardeverminderingen	70,09		105,22	
Saldo waardeverminderingen	322,77	86%	320,09	86%
Netto saldo dubieuze terugvorderingen	53,29	14%	51,32	14%
Netto saldo niet dubieuze terugvorderingen	74,18		71,72	
NETTO SALDO TOTALE TERUGVORDERINGEN	127,47		123,04	

¹ Bevat bijkomend ook de waardeverminderingen op de extra-statutaire en de geregionaliseerde activiteiten.

² Hiervan werd 276 miljoen EUR in de nationale rekeningen als een ESR-correctie vorige jaren verwerkt.

³ Het voor 2019 vermelde bedrag is het totaal van de waardeverminderingen geboekt voor de jaren 2016, 2017, 2018 en 2019.

⁴ De bedragen van de waardeverminderingen, dubieuze terugvorderingen en terugname waardeverminderingen zijn gewijzigd ingevolge een rechtzetting in het programma in 2019 met terugwerkende kracht tot 2016.

Het netto saldo van de terugvorderingen vertegenwoordigt het gedeelte van de onverschuldigde uitkeringen dat waarschijnlijk effectief zal kunnen geïnd worden door de RVA.

2.6.2.2.2 Ontvangsten

De uitgaven van de takken Werkloosheid, Werkloosheid met bedrijfstoelag en Tijdskrediet worden hoofdzakelijk gefinancierd via het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid door de RSZ.

Tabel 2.6.2.VII
Federale opdrachtenbegroting (ontvangsten)

	2018		2019	
	in miljoen EUR	in %	in miljoen EUR	in %
Ontvangsten globaal financieel beheer				
Werkloosheid	5.356,21	70,88	5.111,85	72,60
Werkloosheid met bedrijfstoelag	1.147,20	15,18	903,00	12,83
Tijdskrediet	510,92	6,76	503,64	7,15
Subtotaal ontvangsten globaal financieel beheer	7.014,33	92,82	6.518,49	92,58
Eigen ontvangsten				
Specifieke sociale bijdragen				
FSO-financiering tijdelijke werkloosheid	110,66	1,46	112,04	1,59
RSZ-financiering outplacement (inschakelingsvergoedingen)	10,00	0,13	15,00	0,21
Bijzondere bijdrage hoge inkomens	0,14	0,00	0,27	0,00
RSZ- financiering tewerkstellingfonds opl risicogroep	12,00	0,16	0,00	0,00
RSZ- financiering project preventie burn-out	0,25	0,00	0,50	0,01
Subtotaal specifieke bijdragen	133,05	1,76	127,81	1,82
Tussenkomen				
Uitgiftemaatschappij PWA	0,10	0,00	-	0,00
Tussenkomen risicogroepen	0,18	0,00	0,00	0,00
Tussenkomen project preventie burn-out	-	0,00	0,01	0,00
Toewijzingsfonds Dienstencheques	3,51	0,05	-	0,00
Subtotaal tussenkomen	3,79	0,05	0,01	0,00
Diverse ontvangsten				
Terugvordering sociale prestaties	139,68	1,85	135,93	1,93
Terugvordering tewerkstellingsopdrachten	1,07	0,01	1,09	0,02
Andere diverse ontvangsten	0,59	0,01	0,01	0,00
Rijkstoelage LO publiek	127,42	1,69	120,77	1,72
Subtotaal diverse ontvangsten	268,77	3,56	257,79	3,66
Financiering van gewesten en gemeenschappen				
Financiering van Loopbaanonderbreking	103,21	1,37	100,89	1,43
Financiering Activa PVP – Vlaams Gewest	1,70	0,02	0,78	0,01
Subtotaal Financiering van gewesten en gemeenschappen	104,91	1,39	101,66	1,44
Terugname waardeverminderingen				
Terugname waardeverminderingen	31,84	0,42	35,06	0,50
Totaal ontvangsten	7.556,69	100,00	7.040,82	100,00



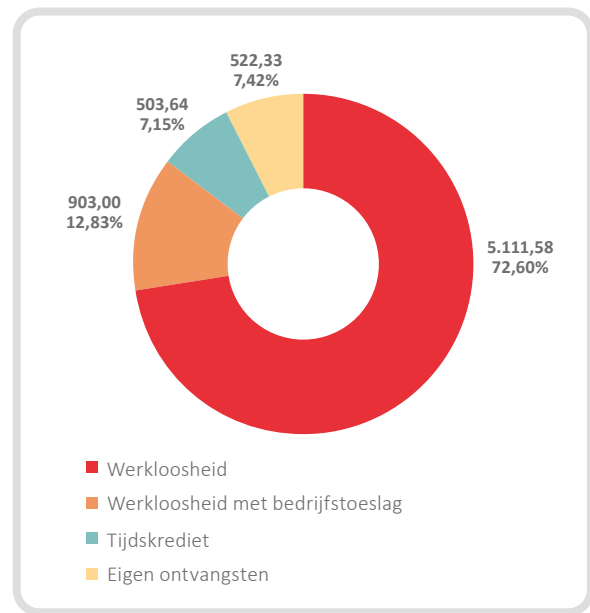
De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2019 6.518,49 miljoen EUR ten opzichte van 7.014,33 miljoen EUR in 2018, of een afname met 495,84 miljoen EUR of -7,07%.

De eigen ontvangsten van de RVA bedragen 522,33 miljoen EUR en zijn met 20,03 miljoen EUR gedaald tegenover 2018. Deze eigen ontvangsten bevatten zowel de specifieke sociale bijdragen, als de tussenkomsten, de diverse ontvangsten, de financiering van de loopbaanonderbreking door gewesten en gemeenschappen en de terugnames en uitzonderlijke opbrengsten in verband met de geboekte waardeverminderingen. Opgemerkt dient te worden dat de rubriek diverse ontvangsten vanaf 2017 de nieuwe rijkstoelage voor de loopbaanonderbreking van de publieke sector bevat.

Vanaf 2018 wordt de tussenkomst Activa PVP niet meer overgemaakt door de FOD Binnenlandse Zaken maar door het Vlaams Gewest. Deze opbrengsten worden vanaf 2018 onder de rubriek 'Financiering van gewesten en gemeenschappen' opgenomen.

De uitgaven activeringsuitkeringen en premies, dienstencheques, PWA en Outplacement worden gedurende de overgangsperiode verder uitgevoerd door de RVA (continuïteitsbeginsel) voor rekening van de betrokken gewestinstellingen (zie 2.6.2.3).

Grafiek 2.6.2.II
Federale opdrachtenbegroting (ontvangsten) – 2019



Grafiek 2.6.2.II stelt de verdeling van de verschillende ontvangsten van de RVA voor betreffende het jaar 2019. Het grootste gedeelte van de ontvangsten, namelijk 5.111,85 miljoen EUR betreft de ontvangsten afkomstig vanuit het globaal beheer voor de financiering van de werkloosheidsvergoedingen. Dit vertegenwoordigt 72,60% van de totale ontvangsten. Daarnaast ontvangt de RVA vanuit het globaal beheer een financiering voor de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag en voor het tijdskrediet voor respectievelijk 903,00 miljoen EUR en 503,64 miljoen EUR.

Naast de ontvangsten afkomstig uit het globaal beheer kent de RVA eigen ontvangsten voor een totaal bedrag van 522,33 miljoen EUR.

2.6.2.3 Gewestelijke opdrachtenbegroting

Vanaf het jaar 2015 dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de federale opdrachtenbegroting en de gewestelijke opdrachtenbegroting. De gewestelijke opdrachtenbegroting bevat de opdrachten die, ingevolge de 6^e Staatshervorming, zijn overgeheveld naar de gewesten en waarvoor de RVA verder instaat voor de uitvoering voor rekening van de gewesten, overeenkomstig het protocol van 04.06.2014 ter regeling van de overgangsfase.

Tabel 2.6.2.VIII
Gewestelijke opdrachtenbegroting (uitgaven)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Werkloosheid ¹	83,17	57,77	155,06	156,38	30,54	36,92	268,77	251,07
Buurtdienstencheques	-	-	0,26	-	0,30	-	0,56	-
PWA	-	-	0,00	-	-	-	0,00	-
Outplacement (individueel en collectief)	0,50	0,54	0,00	0,01	-	0,01	0,50	0,56
Totaal uitgaven	83,67	58,30	155,32	156,39	30,84	36,93	269,83	251,62

¹ Werkloosheid: In 2019 bevat deze post voor 250,99 miljoen euro aan activeringsuitkeringen en premies. Het resterend gedeelte betreft betwiste zaken werkloosheid.

Teneinde deze bedragen te kunnen uitbetalen, dient de RVA vooraf over de nodige financiële middelen te kunnen beschikken in zijn gewestelijke opdrachtenbegroting.

De financiële verrekening van deze bedragen verloopt via de FOD Financiën (de Schatkist) die de praktische modaliteiten hiervoor heeft uitgewerkt in een generiek protocol, dat vanaf 2015 wordt toegepast.

Tabel 2.6.2.IX
Gewestelijke opdrachtenbegroting (ontvangsten)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
PWA terugbetaling verzekeringspremies	0,16	0,17	-	-	-	-	0,16	0,17
PWA tussenkomst uitgiftemaatschappij	1,64	-	0,02	-	0,05	-	1,71	-
Terugvorderingen betwiste zaken werkloosheid	0,16	0,17	0,09	0,09	0,00	0,01	0,25	0,27
Terugname geb. waardeverm.	0,00	0,01	0,01	0,01	0,00	-	0,01	0,01
Subtotaal diverse ontvangsten	1,96	0,34	0,12	0,10	0,05	0,01	2,14	0,45
Financiering gewestelijke opdrachten	73,47	62,64	155,53	162,69	24,17	38,95	253,16	264,28
Subtotaal Financiering gewesten	73,47	62,64	155,53	162,69	24,17	38,95	253,16	264,28
Totaal ontvangsten	75,43	62,98	155,65	162,79	24,22	38,96	255,30	264,73



2.6.2.4 Beheersbegroting RVA

2.6.2.4.1 Uitgaven

Tabel 2.6.2.X
Beheersbegroting uitgaven (in duizend EUR)

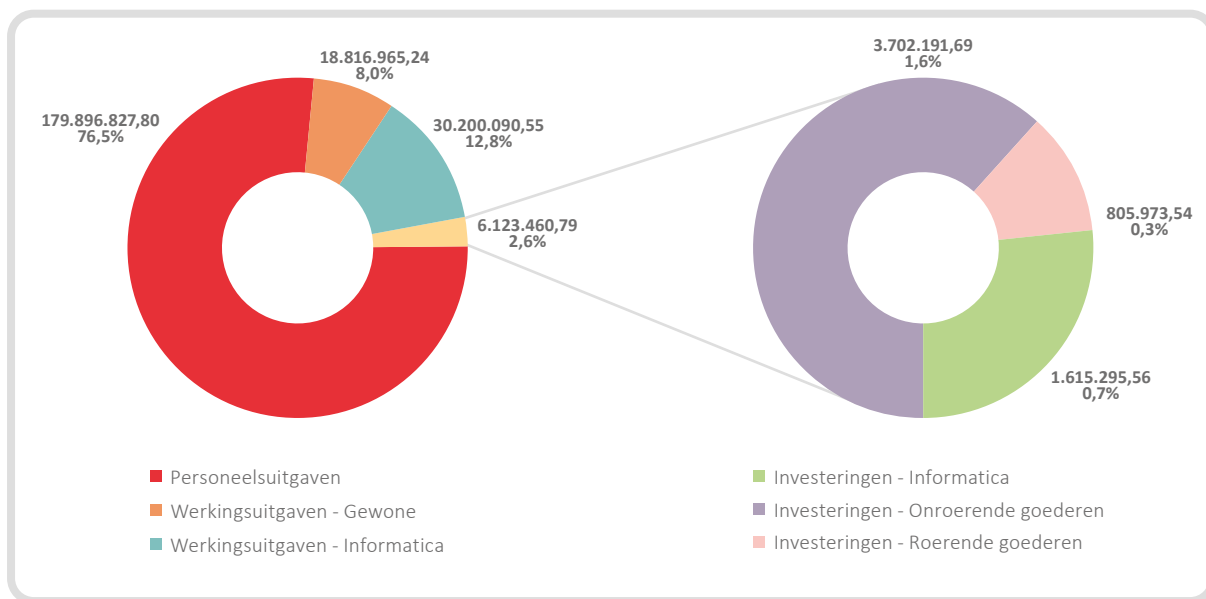
	2018	2019	Vershil absoluut	Vershil in %
1. Beheerskosten RVA	225.357	228.866	+3.509	+1,56%
	(97,55%)	(97,37%)		
2. Diverse uitgaven	5.649	6.171	+522	+9,24%
	(2,45%)	(2,63%)		
Totaal uitgaven	231.006	235.037	+4.031	+1,74%
	(100%)	(100%)		

De beheerskosten RVA omvatten de personeelsuitgaven, de verbruikskosten en de investeringsuitgaven. In 2019 zijn de beheerskosten RVA met 3.509 duizend EUR gestegen. De personeelskosten kenden, in tegenstelling tot de voorgaande jaren, een stijging met 2.004 duizend EUR. Deze stijging is het gevolg van de vervanging van de natuurlijke afvloeiingen door aanwervingen op contractuele basis en de tewerkstelling van jongeren via startbaanovereenkomst (2.476 duizend EUR). De personeelskosten vast personeel daarentegen daalden met 467 duizend EUR grotendeels ingevolge pensioneringen.

Daarnaast stijgen de verbruikskosten en investeringsuitgaven met 1.506 duizend EUR waarvan het grootste deel te wijten is aan een verhoging van de gewone verbruikskosten (met 622 duizend EUR) als ook de gewone investeringsuitgaven (met 591 duizend EUR). Ondanks het aflopen van een leasing van ICT-materiaal noteren we verder een toename van de verbruikskosten informatica met 140 duizend EUR en van de investeringsuitgaven informatica met 153 duizend EUR.

De “diverse uitgaven” omvatten zowel de uitgaven voor belastingen en betwiste zaken als de werkingskosten die verhaald dienen te worden op het FSO. De te verhalen werkingskosten op het FSO 2019 bedragen 5.795 duizend EUR ten opzichte van 5.238 duizend EUR in 2018.

Grafiek 2.6.2.III
Totaal Beheersbegroting 2019



2.6.2.4.2 Ontvangsten

Tabel 2.6.2.XI
Beheersbegroting ontvangsten (in duizend EUR)

	2018	2019	Vershil absoluut	Vershil in %
Totaal ontvangsten	7.259	6.896	-363	-5,01%

De diverse ontvangsten omvatten de diverse terugvorderingen van de werkingskosten van RVA en het FSO.



2.6.2.5 De activiteiten van de Financiële diensten in 2019

2.6.2.5.1 Inspectie van de boekhouding van meewerkende instellingen

De uitbetalingsinstellingen ontvangen maandelijks voorschotten voor de betaling van de sociale uitkeringen. Aanvaardt de RVA na verificatie de uitgevoerde betalingen, dan zijn de voorschotten verworven. In het tegenovergestelde geval worden de uitbetalingsinstellingen geacht nog over de voorschotten te beschikken en zullen de uitbetalingsinstellingen in de meeste gevallen overgaan tot de terugvordering bij de sociaal verzekerde. Om praktische redenen gebeuren er geen periodieke afrekeningen maar wordt er gewerkt met een lopende rekening, de zogenaamde “rekening courant”. Het periodiek bepalen van de schuldpositie van de uitbetalingsinstellingen tegenover de RVA en de overeenstemming van de rekeningen zijn in deze context van belang. De uitbetalingsinstellingen ontvangen ook maandelijks voorschotten om gemaakte administratiekosten te vergoeden. Deze voorschotten worden op jaarbasis afgerekend.

De RVA controleert de boekhouding sociale uitkeringen en de beheersboekhouding van elke nationale afdeling en elke sectie van de vier uitbetalingsinstellingen. De bestuursovereenkomst van de RVA verleent de inspectie 9 of 12 maanden al naargelang het type controle, om de controles op een boekhoudjaar volledig uit te voeren. De termijn loopt vanaf de vierde kalendermaand.

De boekhouding van de sociale uitkeringen in de uitbetalingsinstellingen bevat de registratie van de door de RVA ter beschikking gestelde middelen (voorschotten of ontvangsten) en de aanwending van deze middelen (uitgaven). De inspectie controleert in alle boekhoudingen van de sociale uitkeringen:

- de boekhouding van de voorschotten, de betaling van de sociale uitkeringen en de resultaten van de verificatie ervan door de RVA, alsook de overeenstemming met de spiegelboekhouding van de sociale uitkeringen in de RVA;
- de registratie van alle financiële verrichtingen andere dan de betaling van de sociale uitkeringen.

In 2019 zijn de controles op de overeenstemming tussen de boekhouding van de RVA en de 98 boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen van het boekjaar 2018 binnen de termijn van 9 maanden uitgevoerd. De 26 resterende controles op de 99 boekhoudingen van het boekjaar 2017 op de financiële verrichtingen zijn tijdig, vóór eind maart 2019, afgerond. Met betrekking tot de controle op de financiële verrichtingen van het boekjaar 2018 werden 74 controles in 2019 uitgevoerd, de 24 resterende controles dienen nog in de eerste drie maanden van 2020 te worden uitgevoerd.

De uitbetalingsinstellingen registreren de kosten en de opbrengsten (o.a. de vergoeding voor administratiekosten) in verband met hun werking in de beheersboekhouding. De inspectie controleert de boekingen, de correcte verdeling tussen de uitbetalingsinstelling en de werknemersorganisatie (bij gezamenlijke facturen) en volgt de controle-opmerkingen uit vorige jaren op. De inspectie overhandigt jaarlijks aan de Minister die bevoegd is voor de werkloosheidsreglementering een verslag over de controleresultaten, de door de dienst geverifieerde jaarrekeningen en een analyse over de financiële en personeelsmiddelen. In 2018 deponeerden de uitbetalingsinstellingen voor het eerst een borg ten voordele van de RVA. De borgstelling dekt het financieel risico ten belope van de niet door de RVA aanvaarde betaalde sociale uitkeringen die de uitbetalingsinstellingen niet kunnen terugvorderen bij de sociaal verzekerde. De inspectie rapporteert over de uitvoering van de borgstelling in het verslag aan de Minister.

De procedure op de tenlastelegging van de dubieuze debiteuren op de verworven intresten werd in 2017 opgeschort door het beheerscomité van de RVA onder andere door de aanhoudend lage intresten en een hogere efficiëntie van het strikte liquiditeitsbeheer bij de uitbetalingsinstellingen. Sinds boekjaar 2016 zijn er bijgevolg geen controles meer op de intrestenprovisie voor de beheersboekhouding. Alle controles op de beheersboekhouding voor het boekjaar 2017 zijn tijdig uitgevoerd in 2019. De inspectie voerde in totaal 41 controles uit op de beheersboekhouding in 2019, waarvan 3 met betrekking tot boekjaar 2017 en 38 met betrekking tot boekjaar 2018. De 3 resterende controles met betrekking tot boekjaar 2018 dienen nog in de eerste drie maanden van 2020 te worden uitgevoerd.

Uit volgend overzicht blijkt dat er tijdens het kalenderjaar 2019 in totaal 239 controles werden uitgevoerd (tegenover 246 controles tijdens het kalenderjaar 2018).

Tabel 2.6.2.XII
Overzicht controles

Kalenderjaar 2019	boekjaar 2017	boekjaar 2018	Totaal
A. Controle boekhouding sociale uitkeringen waarvan:	26	172	198
1. Voorschotten/boekhoudkundige verrichtingen	0	98	98
2. Financiële verrichtingen	26	74	100
B. Controle op de beheersboekhouding	3	38	41
Totaal uitgevoerde controles	29	210	239

2.6.2.5.2

Liquiditeitsbeheer van de uitbetalingsinstellingen

De RVA heeft als taak de uitbetalingsinstellingen onder alle omstandigheden tijdig te voorzien van de noodzakelijke geldmiddelen voor de betaling van de sociale uitkeringen. Die opdracht werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst.

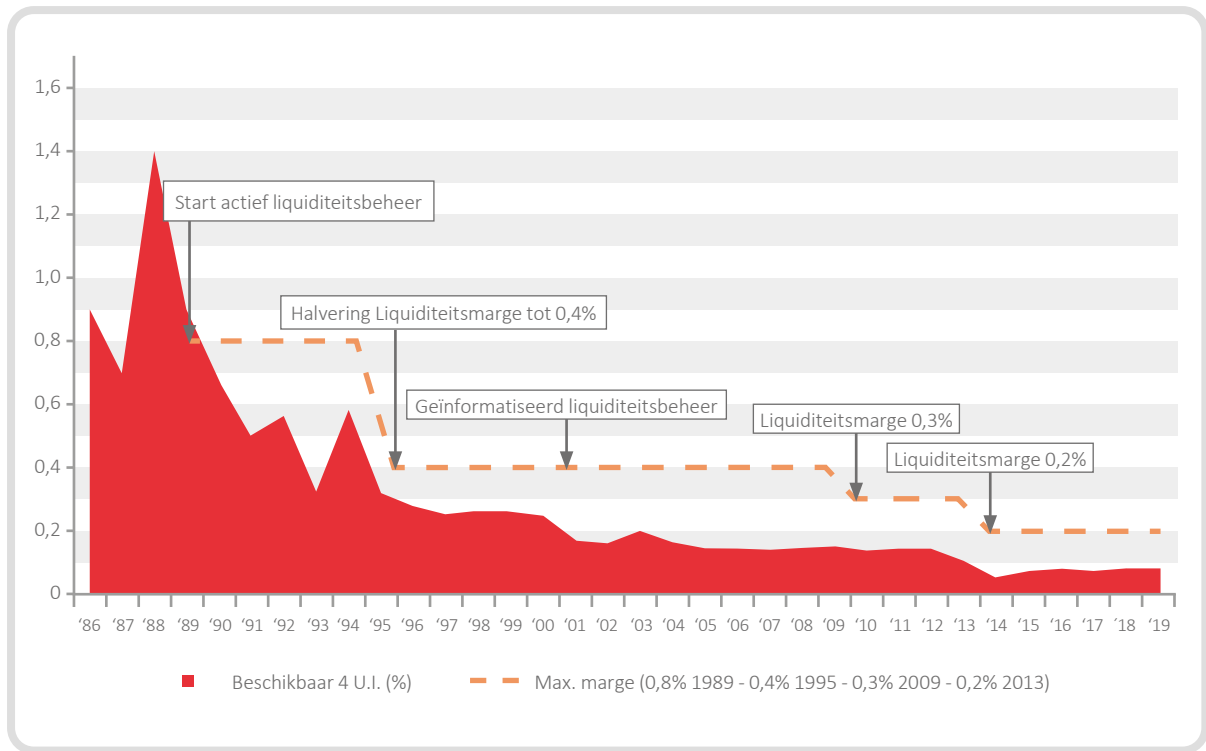
Een beperkte reserve aan geldmiddelen stelt de uitbetalingsinstellingen in staat om onvoorzienbare dagelijkse schommelingen in de uitgaven op te vangen. Met het oog op een zo efficiënt mogelijk beheer van de middelen van de sociale zekerheid waakt de RVA erover dat die reserve voldoende is, maar beperkt blijft.

De gemiddelde liquiditeitsmarge bij de uitbetalingsinstellingen bedroeg in 2019, net zoals in 2018, ongeveer 0,07% van de jaaruitgaven. De toegenomen informatisering en de doorgedreven samenwerking tussen de RVA en de uitbetalingsinstellingen maakten het mogelijk om het liquiditeitsbeleid verder te verfijnen. De maximale liquiditeitsmarge werd van 0,3% naar 0,2% verlaagd. De invoering van een tweede, lagere liquiditeitsdrempel in 2013 zorgde voor een verdere daling van de liquiditeiten bij de private uitbetalingsinstellingen die rigoureuze inspanningen leveren en onder 0,15% blijven. Hierdoor kunnen zij genieten van een toeslag binnen hun administratiekosten. Deze vergoeding stimuleert de uitbetalingsinstellingen tot aanhoudende extra inspanningen waardoor er structureel minder middelen in omloop zijn ter financiering van de werkloosheid.



Het goede resultaat van de beheersing van de liquiditeiten kan uit de volgende grafiek afgeleid worden:

Grafiek 2.6.2.IV
Liquiditeitsbeheer van de UI (op jaarbasis)

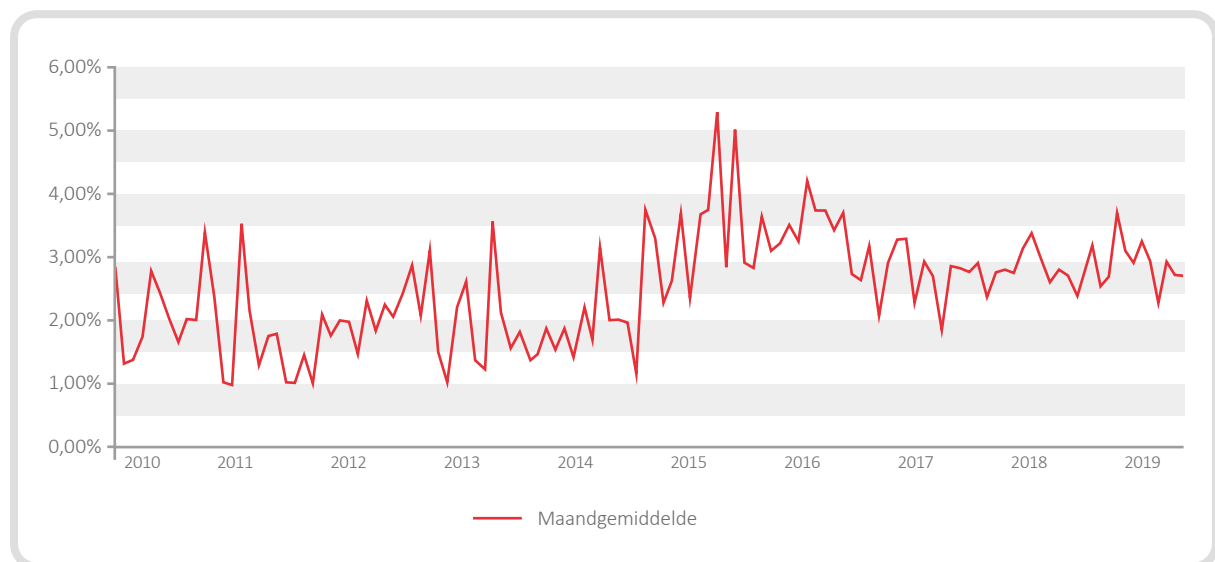


2.6.2.5.3 Thesauriebeheer

In 2019 startte de RVA met een gezamenlijk bank-saldo van 35,72 miljoen EUR en eindigde op 31 december 2019 met een gezamenlijk banksaldo van 37,40 miljoen EUR.

Voor iedere werkdag mogen de beschikbare tegoe-den op de BNP Paribas Fortis-rekening van het glo-baal beheer maximum 2 werkdagen per maand 5% overschrijden van de maanduitgaven uit het uitga-venbudget 'sector sociale zekerheid' van het be-schouwde jaar, en niet meer dan één werkdag van de maand 10% hiervan. De RVA stort via deze bank-rekening, naast één groot maandelijks voorschot, meerdere bijkomende voorschotten per maand op rekening van de uitbetalingsinstellingen. De finan-ciering van deze voorschotten gebeurt met midde-len die de RVA aanvraagt bij het globaal beheer van de RSZ. Het betreft grote bedragen waardoor een strikte opvolging van uitgaven (voorschotten UI) en ontvangsten (middelen globaal beheer) dagelijks op elkaar moeten worden afgestemd. Bovendien moet er rekening gehouden worden met een maandelijks gemiddelde daglimiet (op basis van kalenderdag) van 20 miljoen EUR om negatieve intresten te ver-mijden.

Grafiek 2.6.2.V
Thesauriebeheer RVA (op maandbasis)





2.6.2.5.4 Kostprijscalculatie

De RVA heeft naast de klassieke boekhouding ook een eigen model voor kostprijscalculatie. Hiermee verwerven we inzicht in de kostenstructuur van de organisatie door de werkingskosten uit de algemene boekhouding te berekenen volgens verschillende invalshoeken. 2018 is het eerste jaar waarbij gerapporteerd wordt op basis van de activiteiten per proces. De kostprijs van de processen wordt berekend per kostensoort en kostenplaats.

De resultaten van de kostprijsberekening voor het dienstjaar 2018 waren beschikbaar in de loop van 2019. De globale werkingskosten voor het jaar 2018 dalen licht met 0,16% vergeleken met 2017.

Tabel 2.6.2.XIII
Werkingskosten 2018 (in duizenden EUR)

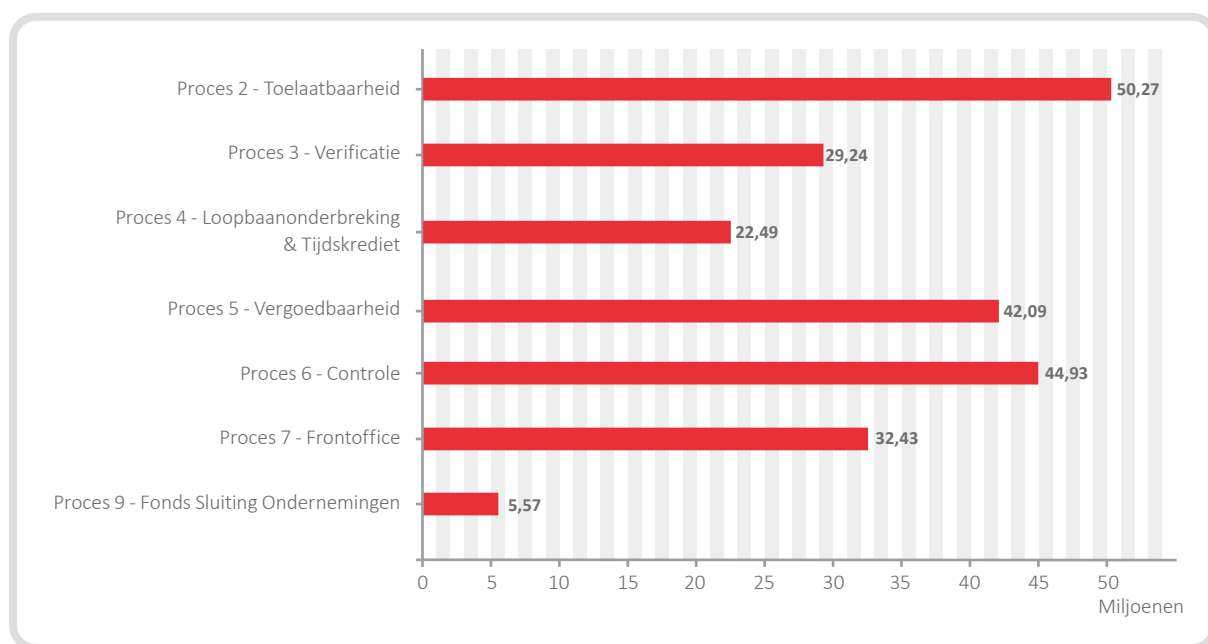
Kostenplaatsen	operationele kosten	support-kosten	Full cost 2018	%	in duizenden EUR		
					Full cost 2017	verschil 2018 - 2017	%
Buitendiensten RVA	117.937,26	28.857,62	146.794,88	64,66	149.011,72	-2.216,84	-1,49
Hoofdbestuur RVA	22.358,62	52.520,63	74.879,25	32,98	71.819,53	3.059,72	4,26
PWA	-	-	-	-	1.146,88	-1.146,88	-100,00
FSO	3.809,81	1.250,12	5.059,93	2,23	5.172,40	-112,46	-2,17
Walcourt	-	286,71	286,71	0,13	232,86	53,85	23,13
Totaal	144.105,69	82.915,09	227.020,78	100,00	227.383,39	-362,61	-0,16

Het grootste gedeelte van de daling van de globale werkingskosten situeert zich bij de personeelskosten (-2,81 miljoen EUR). De oorzaak hiervan situeert zich bij een daling van het statutair personeel. Een stijging van de informaticakosten met 2,78 miljoen EUR compenseert evenwel deze daling. De overige werkingskosten dalen licht (-0,33 miljoen EUR). De werkingskosten verbonden aan de PWA verdwijnen in 2019.

De zes operationele processen hergroeperen de verschillende diensten in de regionale kantoren van de RVA. Dit zijn de processen toelaatbaarheid, verificatie, loopbaanonderbreking & tijdscrediet, controle, vergoedbaarheid en frontoffice. Een zevende operationeel proces omvat de opdrachten van het FSO. Daarnaast bestaan er ook twee ondersteuningsprocessen, namelijk algemene support Hoofdbestuur aan de operationele processen en support in de entiteiten en de directies van het Hoofdbestuur & FSO.

De laatste stap in de kostprijsberekening herverdeelt de werkingskosten toegewezen aan de activiteiten van de supportprocessen over de activiteiten van de operationele processen. Hiermee rekenen we aan de operationele processen een toeslag voor support toe om tot de integrale kost ofwel de full cost van deze processen te komen. Een vergelijking over meerdere jaren is dit eerste jaar nog niet mogelijk. Een overzicht van de full cost per operationeel proces voor het jaar 2018 wordt weergegeven in grafiek 2.6.2.VI.

Grafiek 2.6.2.VI
Werkingskost 2018 per full cost proces (in miljoenen EUR)



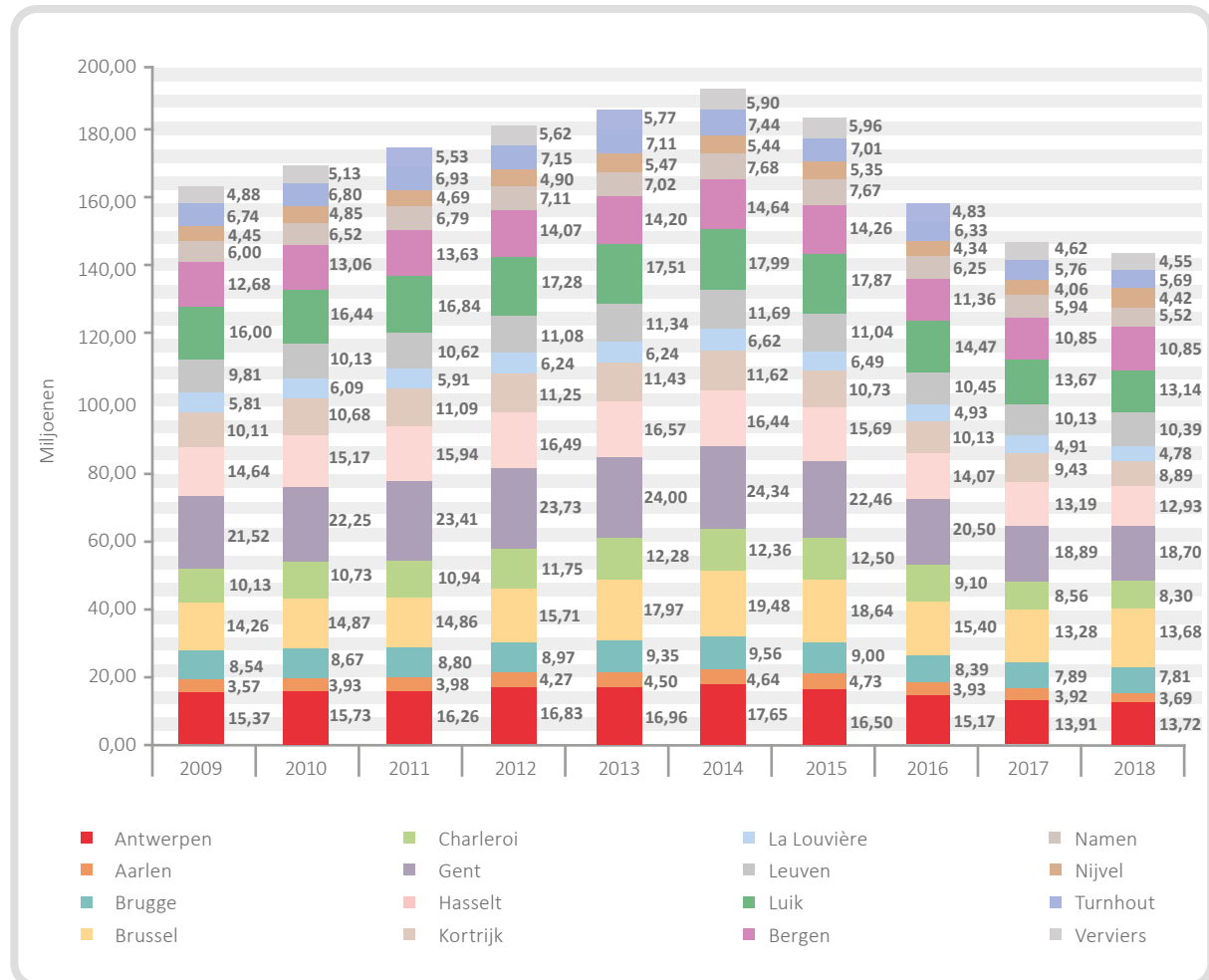


De evolutie 2009-2018 van de werkingskost per entiteit volgt tenslotte in grafiek 2.6.2.VII.

Grafiek 2.6.2.VII

Vergelijking 2009-2018 werkingskosten buitendiensten

RVA (in miljoenen EUR) per entiteit



2.6.3

De gebouwen, het beheer van het materieel en het leefmilieu

De directie Werken en Materieel, die deel uitmaakt van het proces Support, is bevoegd voor het beheer van het onroerend goed van de Rijksdienst. Ze staat in voor de aankoop of huur, de inrichting en het onderhoud van de verschillende sites en ook voor de aankoop en levering van roerende goederen. Voor elke aankoop dient steeds rekening te worden gehouden met alle bepalingen en wetgevingen die op het vlak van aanbestedingen moeten worden gerespecteerd. Binnen de directie werd een cel opgericht die de motor is voor het door de RVA gevolgde milieubeleid.

Ten slotte zorgt de directie ervoor dat in alle gebouwen de opgelegde regels en wettelijke bepalingen qua inrichting, onderhoud en gebruik worden gewaarborgd.

2.6.3.1

Het patrimonium van de RVA

De RVA heeft naast een hoofdbestuur op twee locaties (Keizerslaan 7 en Hospi-gebouw), 30 lokale kantoren in heel België en een studiecentrum in Walcourt. 24 RVA-kantoren zijn op dit moment gehuisvest in een gebouw dat de RVA in eigendom heeft. Voor 6 RVA-kantoren wordt de nodige oppervlakte gehuurd.

In 2019 werd het hoofdbestuur omgevormd naar de New Way of Working (NWOW). Alle algemene directies zitten nu in hetzelfde gebouw aan de Keizerslaan. Dankzij deze operatie is de huurovereenkomst voor twee verdiepingen in het Hospi-gebouw stopgezet. Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen is in het Hospi-gebouw verhuisd naar een volgens de principes van NWOW gerenoveerde verdieping, met een beduidend kleinere oppervlakte.

In de gerenoveerde lokalen zal het werk georganiseerd worden volgens de NWOW: elke avond moeten de bureaus netjes worden opgeruimd (clean-deskprincipe). Er zijn geen vaste plaatsen, de medewerkers werken volgens het principe van de gedeelde werkplek.

Naast het hoofdbestuur is het werk in de volgende kantoren al georganiseerd volgens de principes van de NWOW: Leuven, Mechelen, Luik, Aarlen, Verviers, Brussel en Roeselare.

De kantoren van Charleroi en Vilvoorde werken ook volgens de NWOW, maar elke medewerker beschikt er over zijn eigen plaats. Het principe van de gedeelde werkplek is er dus niet van toepassing.

In 2020 zal de NWOW verder worden geïmplementeerd in de kantoren van Antwerpen, La Louvière, Tongeren en Ieper.

Ook wordt de studie aangevat m.b.t. de renovatie van het kantoor van Hasselt. Een lastenboek wordt opgemaakt om ook de kantoren van Gent, Kortrijk en Brugge om te vormen naar NWOW.

2.6.3.2

Ecologie

De RVA voert een milieubeleid dat erop gericht is zijn milieuprestaties te optimaliseren en conformiteit met de milieuwetgeving en aanverwante wetgeving te garanderen. De aanpak werd reeds vanaf 2011 ontwikkeld en toegepast in het hoofdbestuur. Doorheen de jaren werd het toepassingsgebied uitgebreid, tot die in 2018 alle 31 actief gebruikte gebouwen van de RVA omvatte.

Energie-, water-, en papierverbruik worden gemonitord, zodat er snel kan worden ingegrepen wanneer er een probleem optreedt. Bij alle aankopen en investeringen wordt een minimale impact op het milieu nagestreefd.

Het verbruik van drinkwater daalt sinds 2013 jaar na jaar. Het totale drinkwaterverbruik in 26 gebouwen waar monitoring en vergelijking mogelijk is, lag in 2019 10% lager dan in 2017. Succesfactoren voor dat resultaat zijn in het in goede staat houden en indien nodig vervangen van sanitair en installaties voor het gebruik van regenwater.

Ook op het vlak van elektriciteitsverbruik is er een positief resultaat neergezet: in de 27 geobserveerde RVA-kantoren is het verbruik op twee jaar tijd met 5% gedaald. In het HB valt een toename van 7% te noteren, die kan worden toegewezen aan de renovatiewerken en de integratie van de diensten die voordien in het Hospi-gebouw waren gehuisvest. Door de opzeg van de huur van de lokalen in dat gebouw is er echter sprake van een nettobesparing.



Wanneer we het gemiddelde energieverbruik voor verwarming per vierkante meter vloeroppervlakte berekenen, gecorrigeerd voor de variatie in weersomstandigheden, zien we een daling van 5% op 2 jaar. De uitdaging hier is om de verwarmingsinstallaties optimaal af te regelen en dat zo te houden.

Het papierverbruik wordt sinds 2015 gemonitord met een software die het aantal afgedrukte en gekopieerde pagina's per afdrukapparaat bijhoudt. Dat verbruik is sindsdien met 49% afgenomen. De overheveling van een aantal processen naar de gewesten speelt hier voor een groot stuk in mee, maar de inspanningen om het gebruik van papier in interne processen en in de communicatie met de partners te beperken zijn hier ook van belang. De duurzame oorsprong van de grondstoffen vormt overigens een vereiste voor toewijzing van de leveringscontracten voor papier.

2.6.4 De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum

Het Nationaal Opleidingscentrum (NOC) van de RVA staat in voor het opleiden van de medewerkers en voor het ontwikkelen van hun competenties. Het aanbod werd doorheen de jaren gedifferentieerder, zowel qua inhoud als qua leervormen. Het NOC schenkt aandacht aan de ontwikkeling van zowel de technische als de generieke competenties.

Daarvoor kan het NOC rekenen op een netwerk van interne lesgevers, van wie er 260 actief waren in 2019. Zij verzorgden maar liefst 91% van de opleidingen in 2019.

2.6.4.1 Overzicht van de opleidingsactiviteiten

Tabel 2.6.4.1
Aantal dagen klassikale opleiding en betrokken medewerkers in 2019

	Aantal werkdagen opleiding ¹					Aantal personen ²				
	2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
Onthaal	2.090,00	2.577,00	685,50	151	4	3.300	4.298	1.076	230	4
Informatica	3.918,50	491	809	456,50	1.688,00	5.442	436	1.350	535	2.061
Management	379,00	414	1.038,50	2.311,00	981,50	367	441	611	3.149	878
Communicatie en gedrag	3.976,50	2.940,50	3.471,50	1.684,00	703	713	577	860	1.811	358
Werkloosheid en LO/TK	4.670,00	4.850,50	2.440,00	1.128,00	2.130	3.267	4.364	1.696	827	1.931
Veiligheid en hygiëne	111,00	246,50	661	611,50	415	87	256	785	638	480
Seminaries en externe opleidingen	199,50	158	143	54,50	180	125	110	199	61	155
Andere	2.778,50	1.837,50	1.197	617,50	1.615	3.250	2.804	1.075	492	1.759
Totaal	18.123	13.515	10.445,5	7.014	7.716,50	16.551	13.286	7.652	7.743	7.626

¹ Dit aantal omvat de werkelijke investering van de RVA qua opleiding, namelijk het aantal werkdagen opleiding van de personeelsleden.

² Eenzelfde persoon kan meerdere opleidingen volgen.

In totaal volgde het RVA-personeel 18.123 opleidingsdagen in 2019. Dat cijfer kent een duidelijk stijgende trend in vergelijking met 2018. Die stijging kan enerzijds worden verklaard door de aanwerving van een groot aantal nieuwe medewerkers in de loop van het jaar en anderzijds door de zeer grote opleidingsinvestering die in het kader van Office 365 werd doorgevoerd. De nieuw aangeworven medewerkers volgden in de meeste gevallen, naast het onthaaltraject, ook een opleidingstraject in de materie van het proces waarbinnen ze werken.



Naast de leeractiviteiten georganiseerd door het NOC krijgt het opleidingscentrum ook maandelijks feedback van de kantoren en directies van de RVA over de vormingsactiviteiten die lokaal plaatsvonden. Het betreft hier workshops, on-the-job-training, informatievergaderingen, bijscholingen en opleiding van nieuwe collega's. In 2019 registreerde het NOC 6.108 dagen lokale opleidingsactiviteiten.

Ook e-learning neemt een steeds belangrijkere plaats in het leerprofiel van de medewerkers in: we telden 4.721 inschrijvingen voor e-learningmodules, goed voor in totaal 3.846 werkuren.

Daarvan werden 1.006 werkuren besteed aan de e-learning rond de nieuwe huisstijl van de RVA, en 688 aan de e-learning rond de GDPR.

In september lanceerde het NOC een project om de medewerkers de techniek van het reanimeren aan te leren. Om het leereffect te optimaliseren heeft de RVA ervoor gekozen om dat te doen via een game-based leerplatform over veiligheid en preventie. Het leerplatform biedt 6 trainingsmodules aan die bestaan uit meerdere e-learnings. Elke e-learning heeft een verschillende moeilijkheidsgraad en scenario. Op die manier leren de medewerkers gestaag de verschillende handelingen in verschillende omgevingen en scenario's. De zes trainingsmodules behandelen de thema's brandpreventie, EHBO, ergonomie, hygiëne, psychosociale situaties en algemene veiligheid.

In 2019 hebben reeds 408 medewerkers via dat platform hun kennis inzake reanimatie en veiligheid bijgewerkt. Die e-learning is nog beschikbaar tot november 2020.

2.6.4.2 Competentiebeheer

In het kader van het project Competentiemanagement werd een nieuwe tool, om de competenties van de medewerkers in kaart te brengen, geïmplementeerd.

In het competentiekadaster staan momenteel meer dan 590 technische competenties en 80 generieke competenties. Op basis van dat kadaster was het mogelijk om voor meer dan 260 functies een gepersonaliseerd competentieprofiel uit te werken.

De evaluatie van de competenties, die in 2019 gelanceerd werd, heeft het mogelijk gemaakt om het technisch competentieprofiel van 2.841 medewerkers te registreren. Op basis van de verzamelde gegevens werden gestructureerde rapporten en analyses ontwikkeld en ter beschikking gesteld, met als doel de resultaten zowel op individueel als op organisatorisch vlak beter te benutten.

2.6.4.3 Focus op de corebusiness

In de loop van 2019 heeft de RVA 276 nieuwe medewerkers aangeworven. Die medewerkers volgden eerst het algemene onthaaltraject en dienden nadien de materie van het proces waarin ze tewerkgesteld zijn aan te leren. De nieuwe medewerkers volgden in totaal 2.090 werkdagen onthaal- en initiatieopleidingen.

In totaal waren er 3.267 deelnemers aan opleidingen rond Controle, Toelaatbaarheid, Vergoedbaarheid, Verificatie en Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet, wat neerkomt op 4.670 werkdagen. Die trajecten ondersteunen de entiteiten in hun processen.

In het kader van de invoering van het systeem Bel Eessi bij de RVA werden in totaal 246 werkuren opleiding gevolgd.

Eessi is een IT-systeem dat de socialezekerheidsinstellingen van de EU in staat stelt om snel en veilig informatie uit te wisselen. Voor België heet dat systeem Bel Eessi.

Er wordt gebruik gemaakt van de toepassing RINA om gegevens uit te wisselen. In samenwerking met de directie Werkprocessen heeft het NOC opleidingen over het gebruik van RINA georganiseerd.

2.6.4.4 Een professioneel klantencontact

De opleidingen voor de medewerkers van de Frontoffice waren in 2019 vooral gericht op het gebruik van de verschillende tools (Genesys, CC pulse, iTool ...). In het 2^{de} semester werd een Ronde Van België georganiseerd met het oog op een heropfrissing van de toe te passen regels en om de medewerkers een zicht te geven op de te verwachten ontwikkelingen in de toekomst.

De module “Frontoffice” van de initiatieopleiding werd herzien en geactualiseerd en wordt aangeboden aan alle nieuwe medewerkers. Tegelijkertijd werd er geïnvesteerd in de ontwikkeling van nieuwe opleidingen (Zoeken in de informatiebronnen, lezervriendelijk schrijven voor mail ...). Die opleidingen zullen verder worden aangeboden in 2020.

2.6.4.5 **Sensibilisering inzake armoede**

In de bestuursovereenkomst engageert de RVA zich om zijn medewerkers te sensibiliseren rond de armoedeproblematiek. Binnen het uitoefenen van hun functie moeten de medewerkers oog hebben voor armoedesituaties, daar de juiste professionele houding tegenover aannemen, en waar mogelijk pistes aanbieden om mensen op weg te helpen een uitweg te vinden uit hun situatie.

Na de infosessies die in 2018 en begin 2019 werden gegeven aan 2.729 medewerkers werd er in 2019 gekozen voor een bedrijfstheater rond dat thema. Die actie richtte zich tot alle medewerkers die direct in contact staan met onze klanten. Aan de hand van, voor de RVA-medewerkers, herkenbare situaties werd op een interactieve wijze gewerkt rond het herkennen van armoedesignalen.

741 medewerkers namen deel aan die actie.

2.6.4.6 **Opleiding voor leidinggevenden**

In 2019 werd voor alle leidinggevenden gestart met een opleiding rond het bespreekbaar maken van het absentisme. In samenwerking met het OFO werd de opleiding “Maak de afwezigheid van je medewerker bespreekbaar” aangeboden. Die opleiding heeft als doel de leidinggevenden te ondersteunen door hen te tonen hoe ze met die problematiek op een proactieve en constructieve manier kunnen omgaan. Dat met het oog op een beter behoud van het contact met de medewerker en om de leidinggevende te helpen om de re-integratie van de langdurig afwezige medewerker zo goed mogelijk voor te bereiden.

Die opleidingsactie, die verder doorloopt in 2020, werd in 2019 reeds door 133 leidinggevenden gevolgd.

2.6.4.7 **Office 365 in een hoofdrol**

De lancering van een hele reeks nieuwe toepassingen in het kader van Office 365 werd door het NOC ondersteund en begeleid via een groot gamma aan opleidingsactiviteiten. Dankzij de verplichte infosessies en de thematische workshops hebben alle medewerkers de kans gekregen vertrouwd te raken met de toepassingen van Office 365. Er werden meer dan 400 opleidingen over Office 365 gegeven. Afhankelijk van hun behoeften konden de medewerkers kiezen uit 8 thematische workshops. 64 interne lesgevers uit de entiteiten en het hoofdbestuur hebben meegewerkt aan die grote ontwikkelingsactie.

De verplichte workshop “wegwijs in de nieuwe ICT omgeving” werd door 2.667 medewerkers gevolgd. In 2019 werden in totaal 6.380 werkuren besteed aan de vrijwillige workshops.

2.6.4.8 **GDPR**

Naar aanleiding van de invoering van de Europese privacywetgeving of de General Data Protection Regulation heeft het NOC samen met de dienst Informatieveiligheid een e-learningmodule opgesteld. Daarin werden de algemene principes op een toegankelijke manier overlopen. Daarnaast werd er dieper ingegaan op de rechten van de burger en de plichten van de RVA-medewerkers. De e-learning was verplicht voor alle medewerkers van de RVA. Het privacythema werd ook opgenomen in de initiatieopleiding Frontoffice voor alle nieuwe medewerkers en in het onderdeel “Visie – Missie – Strategie” van de onthaalopleiding.



2.6.5 Communicatie

De directie Communicatie maakt deel uit van de algemene directie POC (Personeel – Organisatie – Communicatie) en heeft in 2019 grote veranderingen ondergaan. Zo heet de directie voortaan Com – KM – FO en groepeerde ze haar activiteiten rond drie luiken:

- het luik COM met de interne en externe communicatie van de RVA in al haar aspecten: de interne magazines, het intranet, de website, de informatieve brochures voor het publiek, de contacten met de pers, de communicatiecampagnes, de promotie van de informaticatoepassingen die worden ontwikkeld bij de RVA ...;
- het luik KM omvat alles rond het delen en onderhouden van de kennis bij de RVA met behulp van allerlei tools: elektronische bibliotheken, syllabi, platformen voor informatie-uitwisseling, tools voor de opsporing van de kritieke functies ... (cf. punt 2.6.6 Kennismanagement);
- het luik Frontoffice bevat alle tools en activiteiten die nodig zijn om de klantenrelaties bij de RVA op te volgen en te ontwikkelen: onthaal van de bezoekers, telefonische contacten of contacten per mail, coördinatie van de activiteiten van het contactcenter ... (cf. punt 2.7 Proces Frontoffice).

2.6.5.1 Interne communicatie

De communicatie naar het personeel gebeurt voornamelijk via drie complementaire kanalen: Kiosk, Dixit Magazine en Dixit Kader. Kiosk is een intranet-pagina met RVA-nieuwsberichten. Het is de eerste pagina die de medewerkers zien wanneer ze hun computer opstarten. In 2019 werden op die pagina 496 artikels gepubliceerd.

Naast die 'nationale' informatie, die zichtbaar is voor alle RVA-medewerkers, heeft elke site (werkloosheidsbureau of directie van het hoofdbestuur) ook de mogelijkheid om lokaal nieuws te publiceren. Dat is dan zichtbaar voor de medewerkers van dat bureau of die directie. Gemiddeld worden 300 nieuwsberichten gepubliceerd op die 'lokale pagina's' van ons intranet. Met bijna 500 nationale en 300 lokale nieuwsberichten kan elke RVA-medewerker dus jaarlijks op Kiosk (intranet) bijna 800 nieuwsartikels lezen.

In 2019 werd Kiosk grondig herzien. Kiosk zal dienen als portaalpagina van het nieuwe intranet van de RVA dat in de loop van 2020 in productie gaat.

Om de actualiteit van de RVA diepgaander te analyseren en de mensen op het terrein meer aan het woord te laten, verschijnt er elk kwartaal een bedrijfsmagazine: Dixit (28 tot 32 pagina's, met een oplage van bijna 1.600 exemplaren). De papieren versie en de elektronische versie blijven naast elkaar bestaan.

Naast die twee interne media ontvangen de kaderleden maandelijks ook een nieuwsbrief over een onderwerp uit de actualiteit dat gericht is op kaderleden. Dixit Kader is volledig gedigitaliseerd. Het wordt maandelijks (behalve in augustus) digitaal verzonden naar 700 kaderleden van de RVA.

De directie Communicatie biedt ondersteuning aan alle diensten van de RVA, maar ook aan projectleiders, verantwoordelijken voor strategische acties, procescoördinatoren ... om er zeker van te zijn dat er gecommuniceerd wordt naar alle medewerkers over de stand van zaken van hun activiteiten. Die ondersteuning van de directie Communicatie is vooral belangrijk als het gaat om begeleiding bieden bij veranderingen die het personeel rechtstreeks aangaan. De reorganisatie van de diensten of de overgang naar een nieuwe manier van werken (New Way of Working) zijn daar voorbeelden van.

De nieuwe manier van werken, die toegepast wordt in tal van overheidsorganisaties, brengt heel wat werk met zich mee op communicatievlak, wat absoluut noodzakelijk is om de medewerkers correcte informatie te geven over hun nieuwe werkomgeving. Voor de uitvoering van die NWOW werden moderne werkomstandigheden gecreëerd. Open communicatie, participatie en feedback van de medewerkers zijn cruciaal om een wendbare organisatiecultuur te stimuleren.

De komst van de NWOW in de entiteiten heeft zich in 2019 voortgezet, vooral met een nieuwe inrichting van de werkplekken op het hoofdbestuur.

2.6.5.2

De website van de RVA

De website is het eerste communicatiekanaal naar onze klanten en bevat alle nuttige reglementaire informatie over de activiteiten van de RVA. De toegang gebeurt via drie grote profielen: burger, werkgever en documentatie. De website is klantgericht en heeft als doel zo intuïtief mogelijk een antwoord te bieden op de vragen van de bezoekers van de site. Op de onthaalpagina worden ook het nieuws van de RVA en de verschillende kerncijfers (over werkloosheid, sluitingen van ondernemingen, controle, de resultaten van de tevredenheidsenquêtes ...) in de verf gezet. In augustus 2019 werd de rubriek 'Contact' op de onthaalpagina beter zichtbaar gemaakt.

Er zijn ook inspanningen om de site te doen voldoen aan de vereisten van de Europese richtlijn inzake 'toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties' zodat elke burger toegang heeft tot de informatie. Alle nieuwe documenten op de website moeten overeenstemmen met de bepalingen van die richtlijn. Ook de bestaande documenten worden indien nodig in overeenstemming gebracht met die richtlijn.

De website van de RVA biedt ook een waaier aan statistische gegevens. Het doel daarvan is de cijfers eenvoudiger te maken voor de internetgebruikers, maar ook de transparantie te verhogen voor de burgers die op die manier over permanent bijgewerkte gegevens beschikken die gemakkelijk naar een Excel-tabel kunnen worden geëxporteerd. De interactieve statistieken werden volledig vernieuwd. Zo kunnen er voortaan tabellen worden gegenereerd voor de volledig vergoede werkzoekende werklozen en niet-werkzoekende werklozen. En er kan ook worden gefilterd op verschillende niveaus: op gewest, provincie, arrondissement en zelfs op gemeente. De andere filters zijn geslacht, leeftijd, werkloosheidsduur, nationaliteit ...

In 2019 telde de website van de RVA dagelijks gemiddeld 12.000 bezoekers en in totaal 21.558.543 bezochte pagina's voor het hele jaar. Ook het aantal bezochte pagina's steeg, met 5,50%.

2.6.5.3

Contacten met de pers

Maandelijks communiceert de RVA de werkloosheidscijfers aan de media via een persbericht. Sinds juni 2019 communiceert de RVA ook de cijfers over loopbaanonderbreking/tijdskrediet en thematische verlopen. Er worden dus elke maand twee persberichten uitgestuurd naar de media: een persbericht over de evolutie van de werkloosheidsuitkeringen en een persbericht over de evolutie van de uitkeringen voor de verschillende vormen van loopbaanonderbreking.

Na elk kwartaal wordt er ook een uitgebreider bericht verstuurd: de 'trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt'. Die communicaties gaan naar zowat 300 journalisten en arbeidsmarktspecialisten. Naast die regelmatige persberichten zijn er ook nog de berichten over de actualiteit. In totaal werden er 24 persberichten verstuurd in 2019.

De directie Communicatie behandelt ook spontane vragen van journalisten, vragen om informatie en vragen om interviews of reportages. In 2019 kreeg de directie 113 oproepen van journalisten. In de loop van 2019 werd de RVA vernoemd in 917 artikels in alle media samen (pers, radio, televisie).

2.6.5.4

Communicatiecampagnes

In 2019 leverde de directie Communicatie opnieuw een groot aantal inspanningen om de onlinetoepassingen van de RVA te promoten. Sinds een paar jaar zet de RVA volop in op zijn onlinedienstverlening, waardoor alle stappen in het proces Loopbaanonderbreking, van aanvraag tot betaling, volledig digitaal kunnen verlopen.

Zo stuurde de directie Communicatie aan het begin van 2019 een nieuwsbericht naar 36.000 werkgevers om hen aan te sporen de aanvragen voor loopbaanonderbreking/tijdskrediet elektronisch in te dienen in plaats van op papier.

Wat later op het jaar, in april, verstuurdde de directie Communicatie een mailing naar 215.000 mailadressen van loopbaanonderbrekers om aan te kondigen dat de fiscale fiche voor hun uitkeringen in de eBox werd geplaatst. De eBox is de elektronische brievenbus van elke burger of werkgever inzake sociale



zekerheid. Op de website van de RVA wordt permanent promotie gevoerd voor de eBox; men vindt er ook een instructievideo. Nieuw is dat sinds 2019 geïnteresseerden aan het onthaal in de RVA-kantoren, voortaan geholpen worden met het activeren van hun eBox.

Het promoten van de onlinetoepassingen werd nog versterkt in juni 2019, toen alle loopbaanonderbrekers die de eerste vier maanden van het jaar in loopbaanonderbreking waren een mail toegestuurd kregen om het te informeren over Break@Work, de toepassing voor het berekenen van het krediet aan loopbaanonderbreking en tijdscrediet.

Het doel van de directie Communicatie is om dit soort mailings regelmatig te versturen in 2020 en zo te komen tot een echte nieuwsbrief, in de eerste plaats voor werkgevers.

2.6.5.5 Sociale netwerken

In juli 2014 startte de RVA met het benutten van sociale netwerken met als doel de aandacht te vestigen op een aantal nieuwigheden bij de RVA en om zijn imago van modern bestuur te versterken. Dankzij de aanwezigheid op de sociale media (Facebook, Twitter en LinkedIn) bereikt de RVA een ander publiek. Via Facebook wordt een grote populatie bereikt (bijna 60% van de Belgen heeft een Facebook-profiel), terwijl Twitter en LinkedIn een gespecialiseerd publiek van journalisten en professionals aantrekken. Via die kanalen worden de nieuwsberichten die op onze website worden gepubliceerd, zoals persberichten, werkloosheidscijfers, vacante betrekkingen, nog meer in de schijnwerpers geplaatst.

In 2019 werden 47 berichten gepubliceerd op de Facebook-pagina van de RVA en heeft de directie Communicatie, in samenwerking met de andere directies, 331 berichten beantwoord.

In december 2019 had de Twitter-pagina van de RVA 551 volgers (politici, journalisten, werkgevers ...) en de LinkedIn-pagina 561.

2.6.5.6 Het project agressiepreventie

In 2019 heeft de RVA het actieplan voortgezet dat er kwam naar aanleiding van het samenwerkingsprotocol dat in 2018 werd afgesloten met de uitbetalingsinstellingen. Dat had tot doel ons te wapenen tegen agressief gedrag van sociaal verzekerden.

Zo werd de verklaring van goede samenwerking tussen de RVA en de UI's, die werd opgesteld in 2011, herzien. Er werden contactpersonen aangesteld in de RVA-kantoren en in de lokale afdelingen van de uitbetalingsinstellingen. Er werden ontmoetingsdagen georganiseerd waarop medewerkers van de RVA en de UI's samen afspraken kunnen maken over de maatregelen die lokaal moeten worden genomen om beter samen te werken in de strijd tegen agressie. Er werd ook een alarmprocedure tussen partners ingevoerd.

Al die concrete acties worden ondersteund door communicatie aan de sociaal verzekerden. Zo werd er een reeks affiches gemaakt. Die affiches hangen uit in de onthaalruimtes van de kantoren van de RVA en van de uitbetalingsinstellingen. Ze herinneren onze klanten eraan dat onze medewerkers en die van de UI's er zijn om te helpen en dat agressie in geen geval wordt getolereerd. Die communicatiecampagne rond agressiepreventie zal in 2020 worden voortgezet, vooral met de organisatie van ontmoetingsdagen voor meer medewerkers die in contact staan met het publiek.

2.6.5.7 Tevredenheidsenquêtes

Om te voldoen aan de vereisten van zijn bestuurs-overeenkomst peilt de RVA elk jaar via meerdere enquêtes naar de tevredenheid bij zijn klanten. In 2019 waren er twee tevredenheidsenquêtes: een over het onthaal van de bezoekers in de kantoren en een over het telefonisch onthaal in het contactcenter.

- Het onthaal van bezoekers

2.659 bezoekers hebben de enquête ingevuld. De uitstekende resultaten van de vorige enquêtes worden in 2019 bevestigd, aangezien 98,6% van onze bezoekers tevreden of heel tevreden is over het onthaal in een van de 30 kantoren van de RVA. Het onthaalpersoneel in de kantoren wordt

sterk geapprecieerd en krijgt tevredenheidsscores boven de 98% op criteria zoals vriendelijkheid, competentieniveau of duidelijkheid van de gegeven uitleg. De wachttijd is heel redelijk: 78,9% van de bezoekers zegt minder dan 10 minuten te hebben moeten wachten. Over het beroepsprofiel van onze bezoekers wordt de tendens van 2017 bevestigd: de bezoekers die de enquête hebben ingevuld, zijn vaker werknemers (55%) dan werklozen (32%), wat het grote succes van de verschillende vormen van loopbaanonderbreking bevestigt.

- Het telefonisch onthaal

1.459 personen hebben de enquête ingevuld over de telefonische dienstverlening van de RVA. Voor zijn eerste levensjaar behaalt het KCC (dat in oktober 2018 werd opgestart) heel goede resultaten, met een globale tevredenheidsgraad van 88,3%. Dat ligt erg dicht bij de score van 2016 (89,5%), toen de telefoons nog in elk kantoor apart werden behandeld. 89,6% van de respondenten zegt dat ze een antwoord hebben gekregen op hun vragen. De medewerkers die de telefonische permanenties verzekeren, behaalden ook mooie resultaten: 94% voor de kwaliteit van hun onthaal, 90% voor hun competentieniveau en nog eens 90% voor de duidelijkheid in hun uitleg. Voor telefonie hebben we gelijkaardige vaststellingen als voor de bezoekers: onze gesprekspartners bellen vaker voor vragen rond loopbaanonderbreking/tijdscrediet (48%) dan voor informatie rond werkloosheid (45%).

Tabel 2.6.5.I
Kerncijfers van de directie Communicatie van 2019

Website: gemiddeld aantal bezoekers per dag	12.000
Aantal persmededelingen	24
Aantal artikels over de RVA	917
Aantal dagen waarop de RVA in de pers verscheen	262
Aantal telefonische oproepen van journalisten	113
Aantal nieuwsberichten op het intranet	496
Aantal A4-pagina's in offset	18.248.199
Aantal fotokopies in reprografie	2.995.359
Aantal deelnames aan jobbeurzen	8

2.6.6 Kennismanagement

De dienst Kennismanagement zorgt ervoor dat de medewerkers toegang hebben tot alle informatie die ze nodig hebben om hun job te kunnen uitvoeren. Het is de taak van de medewerkers van de dienst om die info makkelijk toegankelijk te maken en ervoor te zorgen dat ze duidelijk en betrouwbaar is. Die dienst organiseert ook de kennisdeling bij de RVA. De medewerkers moeten de noodzakelijke kennis ter beschikking hebben op het juiste moment. De kennis en ervaring van personen die vertrekken bij de RVA mag niet verloren gaan. Daarnaast ontwikkelt de RVA een gestructureerde aanpak op het vlak van het beheer van kennis, die nodig is om zijn doelstellingen te realiseren.

Sinds 2019 zorgt de dienst, in samenwerking met de coördinatie frontoffice, voor het beheer van de iTool, een essentiële databank die ervoor zorgt dat de telefonische oproepen juist worden behandeld in het contactcenter. De iTool bevat talrijke fiches in een eenvoudige taal. Ze maken het de medewerkers van het contactcenter mogelijk om te antwoorden op de meeste vragen van onze klanten.

Sinds enkele jaren is RioDoc de interne bibliotheek van de RVA, waar de medewerkers alle informatie kunnen terugvinden, zowel voor de backofficeprocessen als voor de supportprocessen, die ze nodig hebben voor het correct uitvoeren van hun taken. RioDoc bevat onderrichtingen, infobladen, formulieren ... Alles samen gaat het om meer dan 8.200 actieve documenten en meer dan 5.000 gearchiveerde documenten.

De dienst is bij de verschillende directies-producten een opruimactie begonnen om de toekomstige migratie naar een andere informaticaomgeving voor te bereiden. Het Kennismanagement-team heeft ook de sensibilisering bij de collega's van de bureaus en van de directies voortgezet zodat zij de beschikbare informatie op het intranet van de RVA zo vlug en zo autonoom mogelijk kunnen terugvinden. In 2019 hebben 336 medewerkers van de entiteiten en het hoofdbestuur de opleiding 'Zoeken in de informatiebronnen van de RVA' gevolgd, onder andere in het kader van de onthaalopleiding van de nieuwe medewerkers. De dienst Kennismanagement bleef ook zoeken naar medewerkers die bereid wa-



ren de rol van ambassadeur op zich te nemen. Hun taak bestaat erin hun collega's te stimuleren om vlug en autonoom hun weg te vinden in de verschillende informatiebronnen. Als gevolg van die actie hebben 14 van de 16 entiteiten al een netwerk van ambassadeurs op touw gezet (per proces) (12 in 2018). Uit een tevredenheidsenquête van november 2019 is gebleken dat het goed zou zijn om meer te communiceren en te sensibiliseren rond die rol, onder andere via de huidige nieuwsbrief. Voor de dienst Kennismanagement blijft het hebben van een referentiepersoon om de personeelsleden te oriënteren, te helpen en te adviseren bij het zelfstandig en efficiënt zoeken naar informatie een prioriteit. Bijkomende middelen zijn instructiefilmpjes en online handleidingen waarmee men kan leren om efficiënter gebruik te maken van de bibliotheken RioDoc en RioLex.

Het beheer van RVAtch (de RVA-website voor partners en professionele gebruikers) maakt ook deel uit van de taken van de dienst Kennismanagement. Die website heeft ongeveer 900 nieuwe gebruikers aangetrokken in 2019. De portaalsite werd in 2019 ook 95.000 keer geconsulteerd.

De syllabus Toelaatbaarheid is een belangrijke tool voor kennisdeling. Hij bevat alle praktische inlichtingen over toelaatbaarheid. Daarnaast staan er ook reglementaire bepalingen en procedures in die moeten worden toegepast in het dagelijkse werk van de medewerkers. In 2019 werd de syllabus aangepast op basis van de nieuwe reglementering en in samenwerking met experts van het terrein. De syllabus werd ook gebruiksvriendelijker dankzij een betere zoekfunctie en lay-out. Op basis van hetzelfde model werden andere initiatieven genomen om gelijkaardige tools te ontwikkelen, in het bijzonder in de domeinen van SWT, vrijstellingen en verificatie.

In 2019 werkten verschillende auteurs aan de samenwerking en uitbreiding van de syllabus Verificatie. Die bevat, per thema, een overzicht van de huidige reglementering en praktische richtlijnen voor het verifiëren van een specifiek geval. Het redactieteam van de 'Maandkrant verificatie' bleef die nationale krant maandelijks opstellen en publiceren. Ze bevat alle praktische richtlijnen die moeten worden toegepast door de verificateurs volgens de referentemaand en kan worden aangevuld met lokale informatie per entiteit. Die praktische tool, die op natio-

naal niveau werd opgesteld, maakt het voor de verschillende diensten Verificatie mogelijk tijd te winnen.

Die verschillende syllabi zijn het resultaat van een vruchtbare samenwerking tussen een aantal entiteiten, de dienst Kennismanagement, de directie Werkprocessen, de directies Reglementering en ook de Taaldienst.

Om kennis en ideeën uit te wisselen, staan er teamsites ter beschikking van de RVA-medewerkers. Die ruimtes voor samenwerking draaien rond specifieke thema's en zijn bestemd voor bepaalde groepen van medewerkers, onder andere om de communicatie tussen de procesbeheerders van elk van de backofficeprocessen te vergemakkelijken, maar ook voor de leden van projectgroepen. Momenteel telt de RVA 83 teamsites voor samenwerking binnen teams en 20 SharePointsites die dienst doen als cockpit (nationale en per directie).

De RVA beschikt ook over 16 'gemeenschappelijke survivaalkits', die de kennisoverdracht ondersteunen tussen ervaren medewerkers en minder ervaren medewerkers, tussen titularissen en doublures of nieuwe medewerkers. Zo wordt de continuïteit van de dienst verzekerd wanneer een medewerker afwezig is. Er zijn ook 18 survivaalkits beschikbaar voor de 'unieke functies' (functies die door weinig personen worden uitgevoerd bij de RVA).

De dienst Kennismanagement heeft de jaarlijkse oefening gemaakt voor het detecteren van kritieke functies of activiteiten en heeft ook voorgesteld om de titularissen van die functies te ondersteunen bij hun kennisoverdracht.

De informaticatool 'Reglementaire wijzigingen' bevat alle reglementaire wijzigingen die gebeurd zijn sinds 2012. De dienst bleef instaan voor de coördinatie van de invoering van de producten in verband met de verschillende hervormingen in 2019.

2.6.7 Organisatieontwikkeling en de strategie 2018-2020

Bij de RVA is de directie Organisatieontwikkeling (DOO) verantwoordelijk voor de begeleiding van een geleidelijk en gestructureerd veranderingsproces.

De directie Organisatieontwikkeling ondersteunt het management bij het voorbereiden, uittekenen en opvolgen van de strategische planning.

Die dienst biedt ook methodologische ondersteuning bij de invoering van nieuwe managementtechnieken en beheersinstrumenten.

De nieuwe dienst PMO (Project Management Office) voegt zich bij de dienst DOO om zo de veranderingsprojecten binnen de RVA beter te beheeren. In 2019 werden alle voorbereidingen getroffen om een nieuwe methodologie voor het projectbeheer, gebaseerd op Prince2 (PRojects IN Controlled Environments), te definiëren. Een team van professionele projectmanagers werd samengesteld en zal operationeel zijn vanaf januari 2020.

Naast die activiteiten in verband met innovatie, staat DOO ook in voor het creëren en up-to-date houden van de verschillende instrumenten van de boordtabellen.

Eureka

De RVA-medewerkers kunnen hun ideeën en hun voorstellen tot verbetering posten in de online ideeënbuss Eureka. Momenteel wordt Eureka in een nieuw jasje gestoken: de ideeënbuss wordt herwerkt in een SharePoint-omgeving in samenwerking met een ICT-team.

In de loop van 2019 werden 37 ideeën ingediend via Eureka. Het redelijk geringe aantal is te wijten aan de verouderde interface van de toepassing. In totaal werden er sinds de lancering van de ideeënbuss al 950 ideeën ingediend.

Zoals dat traditioneel het geval is vóór de strategische herfstseminaries, werd aan de directeurs gevraagd om hun personeel te consulteren om verbeteringsvoorstellen te verzamelen in verband met de normen en indicatoren van de boordtabellen. Via de workflow Eureka werden in totaal 20 voorstellen ingediend.

Via de toepassing Eureka worden de medewerkers die voorstellen ingediend hebben op de hoogte gebracht van het gevolg dat eraan wordt gegeven.

De voorbereiding van de bestuursovereenkomst 2019-2021

Vanaf maart 2018 is de dienst Organisatieontwikkeling begonnen met het opstellen van de specifieke verbintenissen van de RVA voor de nieuwe bestuursovereenkomst 2019-2021. Op basis van een eerste reflectie tijdens het strategisch lenteseminarie en bijdragen van een aantal directeurs, heeft de dienst een eerste voorontwerp opgesteld.

Gelet op het feit dat er sinds 21 december 2018 een regering van lopende zaken is, konden de onderhandelingen over de nieuwe bestuursovereenkomst 2019-2021 niet tijdig worden afgerond en werd er beslist om de bestuursovereenkomst 2016-2018 met twee jaar te verlengen via een avenant. De dienst Organisatieontwikkeling heeft het management ondersteund om de teksten en de onderhandelingen voor te bereiden met het beheerscomité, het TOC en de minister van Werk. De verbintenissen duren voort tot in 2020 zolang er geen nieuwe bestuursovereenkomst wordt opgesteld. Het koninklijk besluit tot goedkeuring van de eerste aanpassing van de vijfde bestuursovereenkomst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening werd op 9 juli 2019 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. De overeenkomst bevat 115 verbintenissen die specifiek zijn voor de RVA.



De nationale cockpit

In 2019 heeft de dienst Organisatieontwikkeling een virtuele ‘Cockpit RVAONEM’ gecreëerd via de toepassing SharePoint. De bedoeling van die cockpit is om op een enkele plaats alle nuttige beheersgegevens te verzamelen (gegevens van de boordtabellen, resultaten van interne en externe tevredenheidsenquêtes, verbruikscijfers ...). Dat platform zal zo in de plaats komen van die informatie die per mail werd verstuurd naar de werkloosheidsbureaus en directies van het hoofdbestuur.

De cockpit is voor alle niveaus A, B en C toegankelijk (teamchefs).

Gelijktijdig met die nationale cockpit kon de dienst DOO in overleg met alle directies, een nieuw model van directiecockpit in SharePoint te ontwikkelen, ter vervanging van de huidige ‘cockpits Excel’. Die directiecockpits zijn rechtstreeks gelinkt aan de nationale cockpit.

EFQM: kwaliteitsvol beheer

De RVA gebruikt het EFQM-model als globaal kader voor kwaliteitsmanagement en als instrument om de strategie te bepalen. Zowel op nationaal niveau als op het niveau van de werkloosheidsbureaus en directies vinden regelmatig zelfevaluatieplaats.

Op 19 november 2019 viel de RVA in de prijzen. De RVA kreeg het certificaat ‘Recognised for Excellence – 5 star’. Die prijs werd behaald nadat er evaluaties werden uitgevoerd in de verschillende diensten van de RVA tijdens de maand september. Het certificaat werd toegekend voor een periode van 3 jaar.

De RVA is de eerste overheidsorganisatie die 5 sterren in de wacht sleept. Die bekroning is het resultaat van het werk van het voltallige personeel.

2.6.8 ICT en digitale dienstverlening

De informatica en de digitale dienstverlening worden beheerd door de directies ICT en Werkprocessen. De activiteiten van beide directies zijn vrij verschillend hoewel ze samen zorgen voor ondersteuning van het personeel, de sociaal verzerken en de werkgevers.

2.6.8.1 De directie ICT

2.6.8.1.1 Haar opdrachten

De directie ICT is een belangrijke ondersteunende dienst voor de RVA. De medewerkers van de directie ICT onderzoeken de behoeften van de klant, maken de nodige functionele en technische analyse, programmeren en testen de toepassingen en stellen die ter beschikking. De directie zorgt ook permanent voor het updaten van de geleverde toepassingen.

Ze helpt de interne klant ook in zijn zoektocht naar aangepaste informaticatools op de markt en verzorgt de integratie ervan binnen de RVA. In die zin staat de directie ICT ten dienste van alle RVA-medewerkers maar ook indirect van alle externe klanten die gebruik maken van haar diensten. Ze ondersteunt de interne klant in geval van technische vragen en/of incidenten via een eigen Service Desk. De directie beheert verder de informatica-infrastructuur en volgt de technische evoluties ervan op. In haar keuzes houdt ze bovendien steeds rekening met de mogelijkheden binnen de synergieën, bestaande raamcontracten en geldende reglementeringen, waaronder de GDPR.

De ondersteuning van de gebruikers van die diverse diensten doet ze op basis van een dienstengerichte structuur, waaronder een netwerk van lokale ICT-correspondenten en een goed uitgebouwd Business Relations Management.

2.6.8.1.2 De belangrijkste realisaties in 2019

De directie ICT van de RVA voorziet zowel het personeel als de klanten van de RVA van moderne en gebruiksvriendelijke informaticatoepassingen en -structuren. Voor de interne klanten ontwikkelt de directie ICT zeer belangrijke en nuttige toepassin-

gen om een kwaliteitsvolle en snelle dienstverlening te verzekeren.

ICT volgt de meeste van haar nieuwe realisaties, waar nodig in nauw overleg met de directie Werkprocessen, projectmatig op. Veel van deze projecten kennen hun oorsprong in de bestuurs-overeenkomst. Andere hebben dan weer als doel de interne werking van ICT te verbeteren om zo de efficiëntie te verhogen. Een aantal van die projecten zal in wat volgt worden toegelicht.

Ten dienste van de interne klant stapte ICT halfweg 2019 over naar een nieuwe omgeving van haar opvolgingstool Omnitacker. Dankzij die overstap stelde ICT iets later ook haar service - en productencatalogus via een gloednieuwe webshop ter beschikking. De webshop geeft elke RVA-gebruiker de mogelijkheid om dankzij enkele klikken zelf een ICT-dienst of -product aan te vragen.

De directie ICT streeft ernaar een wendbare dienst te zijn, zich steeds aanpassend aan de evoluties binnen de IT-wereld, gericht op het garanderen van performante toepassingen, conform de gedefinieerde behoeften.

Vanuit die drijfveer zette ICT ook in 2019, steeds in nauwe samenwerking met de directie Werkprocessen, verdere of eerste stappen in de modernisering van verschillende RVA-processen.

Het project LOIC, met een verbetering van de bedrijfsprocessen als doel, kadert in een groot project voor de vervanging van alle mainframetoepassingen en werd ook in 2019 stapsgewijs verder ontwikkeld en ter beschikking gesteld. Zo werd in maart 2019 gestart met de implementatie van de automatische berekening van de beslissing in de werkloosheidsbureaus, gevolgd door de wijzigingsaanvragen in november 2019.

Daar indirect aan gelinkt namen de frontoffices binnen de RVA begin 2019 een portaalscherm voor zowel werkloosheid als loopbaanonderbreking in gebruik, dat in de loop van 2019 verder werd geoptimaliseerd.

Ook in 2020 blijven we verder investeren in de uitbreiding van LOIC (voorberekening, terugvordering en effectieve uitvoering van de betaling) met als doel uiteindelijk de mainframe te kunnen verlaten.

Eveneens binnen het bedrijfsproces Loopbaanonderbreking werd in het kader van de onlinetoepassing Break@Work (sedert begin 2018 in productie) in 2019 een overzichtsscherm voor de werkgevers ontwikkeld om die aanvragen op te volgen.

Daarbij aansluitend werkte ICT, gericht op de overgang naar een modern platform voor de kerntoepassingen van de RVA, ook in 2019 volop verder aan het project MARILIN, voor de migratie van alle mainframetoepassingen naar een nieuw informatieplatform, compatibel met de G-Cloud-omgeving.

In het kader van de digitalisering van de diensten van de Rijksdienst zette ICT in 2019 verder in op digitale transformatie, waaronder de geleidelijke introductie en ondersteuning van bijkomende Office 365-tools. Zo werd in het tweede kwartaal van 2019 een POC¹ opgezet voor Teams. Daarnaast heeft elke RVA-gebruiker sedert oktober 2019 ook de mogelijkheid om zijn Office-werkaccount ook op zijn persoonlijke smartphone of laptop te laten activeren.

De directie ICT heeft er zich toe verbonden ook in 2019 maximaal gebruik te maken van en bij te dragen aan de synergieën tussen de OISZ. De directie ICT stelde daarbij als aanvoerder een lastenboek voor hardware maintenance op. Daarnaast werkte de directie ICT in 2019 ook verder aan de uitbouw van HYPaaS (Hypervisor as a Service), UCCAas (Unified Communication as a Service) en STaaS (Storage as a Service).

Om een moderne, kwalitatieve en efficiënte dienstverlening te kunnen blijven verstrekken, bleef ICT ook in 2019 onder meer inzetten op innovatie.

Met de migratie van de Digitarsservers begin 2019 en de uiteindelijke vervanging van de oude scanpc's in de kantoren eind 2019 zette ICT in op de vernieuwing van het ter beschikking gestelde materiaal en middelen. In dat kader startte ICT in het laatste

¹ Een proof of concept (PoC) is een methode om door middel van een werkend product te demonstreren of een bepaalde IT-oplossing geschikt is voor een bepaald doel. Het is een belangrijke stap die plaatsvindt voor de uitrol van het product naar een groter publiek.



kwartaal ook met de vernieuwing van het volledige printerpark, waarbij alle multifunctionele printers door een nieuw model van HP worden vervangen. Bedoeling is dat in het eerste kwartaal van 2020 af te ronden.

Tevens rustte ICT in 2019 verschillende vergaderzalen uit met tools voor moderne vergadertechnieken (Evoko Liso, digitale flipcharts ...). Eind 2019 stelde ICT een extra wifinetwerk 'GOVROAM' ter beschikking waarbij gebruikers van een overheidsdienst veilig en draadloos kunnen surfen in bepaalde overheidsdiensten, en dat zowel in België als in Nederland.

Om dat alles te bewerkstelligen, investeerde ICT ook in 2019 in haar interne medewerkers door het uitbreiden en delen van kennis m.b.t. tot nieuwe technologieën en middelen. Dat doet ze zowel binnen de eigen directie (ITSM, Agile, NEO OT ...) als naar andere gebruikers (NEO OT, Webshop, O365 ...) via het ter beschikking stellen van handleidingen, het geven van infosessies, opleiding en sensibilisering.

Tot slot vervolgde de directie ICT ook in 2019 de professionalisering van haar interne organisatie en dienstverlening op basis van de ITIL-principes².

2.6.8.2 De activiteiten van de directie Werkprocessen

De directie Werkprocessen staat ten dienste van de productieprocessen in de kantoren van de RVA en in het hoofdbestuur maar ook van de externe partners zoals de uitbetalingsinstellingen en de gewestelijke tewerkstellingsdiensten. Haar taak is de processen waar mogelijk en indien wenselijk te informatiseren. Ze stelt ook richtlijnen en schema's op om informatie te leveren over het gebruik van de toepassingen die ze heeft uitgewerkt.

Ze beschikt over een helpdesk waaraan de gebruikers hun vragen kunnen stellen en over een begeleidingsteam dat regelmatig de entiteiten bezoekt, bij de introductie van een nieuwe toepassing of om nieuwe behoeften te detecteren.

De directie werkt steeds nauw samen met de eindgebruikers van haar producten en met externe partners. In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de realisaties ten dienste van de productieprocessen van de Rijksdienst en van de partners van de RVA.

2.6.8.2.1 Lopende projecten

De automatiseringsprojecten waarvoor de directie Werkprocessen verantwoordelijk is, zijn vaak meerjarenprojecten die een studiefase, een analysefase, een ontwikkelingsfase en een testfase moeten doorlopen vooraleer ze in productie worden gesteld. Ook na de ingebruikname worden de toepassingen regelmatig bijgestuurd in functie van de veranderingen in de reglementering of van de opmerkingen van de gebruikers.

Een aantal lopende meerjarenprojecten werd voortgezet in 2019. Het gaat bijvoorbeeld om:

de uitkeringsaanvraag na ziekte (formulier C6, verklaring van lichamelijke geschiktheid). Daarvoor werd een elektronische variant ontwikkeld op de sites van de uitbetalingsinstellingen, de EC6, een eerste voorbeeld van een elektronische uitkeringsaanvraag. Dat elektronisch formulier wordt met de elektronische handtekening van de sociaal verzekerde door de uitbetalingsinstelling voor verdere verwerking overgemaakt aan de RVA. In 2019 werd het getest, inclusief de elektronische handtekening. Dat laat toe na te gaan of het elektronische formulier getekend werd door de sociaal verzekerde zelf en nadien niet gewijzigd werd. Dat wordt in productie gezet begin 2020.

Acht pilootbedrijven gebruiken de elektronische controlekaart Tijdelijke werkloosheid (EC32). Dat is een elektronische burgertoepassing ter vervanging van het controleformulier Tijdelijke werkloosheid, beschikbaar op de portaalsite voor de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be) en via een app op de smartphone van de tijdelijk werkloze. In 2019 werden 1.512 dergelijke elektronische controleformu-

² ITIL is een aanpak voor het managen van IT-services. De ITIL-methode suggereert een globale aanpak van servicemanagement door rekening te houden met de gehele bedrijfsservice en dus met alle aspecten van een IT-service (en niet alleen met de infrastructuurdiensten) om te voldoen aan de eisen van de klant en het niveau van de dienstverlening (tijdige levering, goed beschermd ...).

lieren EC32 verstuurd. In de loop van 2020 zal een evaluatie van de pilootfase plaatsvinden, met het oog op het openstellen van de toepassing voor iedereen.

Het Europese project EESSI is in 2019 effectief opgestart na een jarenlange voorbereiding door de Europese Commissie en de lidstaten. Dat project voert het principe van de veralgemeende elektronische communicatie voor de migrerende werknemers door, tussen de bevoegde instellingen van sociale zekerheid van de lidstaten van de Europese Unie, zoals vastgelegd in de verordening 883/2004 en de uitvoeringsverordening 987/2009.

De RVA maakt sinds augustus 2019 gebruik van het uitwisselingsprogramma RINA, ontwikkeld door de Europese Commissie, om gegevens uit te wisselen rond migrerende werknemers met de andere lidstaten. Het betreft de periodes van verzekerbareid voor de werkloosheidsverzekering en de uitvoer van rechten op een werkloosheidsuitkering (gedurende een periode waarin de volledig werkloze werk zoekt in een andere lidstaat). Sinds augustus 2019 werden 379 elektronische documenten verzekerbaarheid verstuurd en 396 ontvangen, en er zijn ook 160 berichten van uitvoer van rechten ontvangen, vooral in uitwisseling met Polen, Duitsland en Frankrijk. De RVA was de eerste organisatie die gebruik maakte van die toepassing in België en een van de eerste in Europa op het vlak van werkloosheid.

2.6.8.2.2 **Belangrijkste verwezenlijkingen in 2019**

De Business Process Reengineering Loopbaanonderbreking (LOIC)

Via een meerjarig project wordt de mainframetoe-passing Loopbaanonderbreking vervangen door een java-toepassing met een gebruiksvriendelijke interface en een aantal nieuwe faciliteiten. In 2019 werd de automatische berekening van de uitkeringen, “Loic-treat”, ingevoerd, een fundamentele vernieuwing van de werkwijze van de RVA in het proces Loopbaanonderbreking/Tijds krediet. In 2020 is voorzien om de effectieve betalingen van de uitkeringen en de terugvorderingen te realiseren.

E-Deduction

Het project e-Deduction is een elektronische stroom voor de beslagleggingen afkomstig van de FOD Financiën, die het mogelijk maakt een beslagdossier volautomatisch te verwerken in de databank Beslag (verzending informatie naar de uitbetalingsinstelling, feedback aan Financiën, beheer van de wijzigingen, handlichtingen). In 2019 ontving de RVA 8.290 nieuwe beslagleggingen e-Deduction van Financiën (naast 44.024 wijzigingen en 7.176 handlichtingen).

Sinds het najaar van 2019 werd de uitbreiding aangevat van dat project naar de beslagleggingen van de kredietinstellingen. De effectieve opstart is voorzien in 2020.



2.6.8.3 Elektronische dienstverlening

De RVA zet al jarenlang in op elektronische dienstverlening. Die manier van werken heeft grote voordelen: de dienstverlening is goedkoper, sneller en klantvriendelijker want de klant hoeft zich niet meer te verplaatsen.

Elektronische controlekaart

De RVA stelt een elektronische variant van de blauwe controlekaart (C3) ter beschikking via de portaalsite van de sociale zekerheid, de EC3. Die toepassing betekent een belangrijke administratieve vereenvoudiging aangezien een aantal gegevens rechtstreeks en automatisch in de toepassing ingevuld worden, zoals de arbeidsdagen die door een werkgever bij de RSZ werden ingediend (Dimona). Via de toepassing kan elke volledig werkloze de werkloosheidsdagen en de dagen waarop hij niet beschikbaar was voor de arbeidsmarkt elektronisch doorgeven aan zijn uitbetalingsinstelling.

In 2019 registreerden 45.548 nieuwe gebruikers zich voor de toepassing, en werden 723.931 betalingen verricht op basis van een EC3, tegenover 592.446 betalingen in 2018.

De eBox Burger

De eBox is een beveiligde onlineruimte die sinds 2012 bestaat en waarin de administratie met de burger officiële documenten kan uitwisselen. De RVA is een voortrekker in deze en maakt gebruik van de eBox voor de elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking en de mededeling van de beslissingen ter zake, de fiscale fiches loopbaanonderbreking en het bericht aan de werknemer in verband met de mededelingen 'eerste effectieve dag tijdelijke werkloosheid'. In 2019 werden door de RVA 2.269.456 documenten in de eBox van de burger geplaatst (854.375 in 2018).

Eind 2019 hadden 628.674 burgers hun eBox geactiveerd (tegenover 530.832 eind 2018).

De elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking

Werknemers uit de privésector die tijdskrediet of een specifieke vorm van loopbaanonderbreking (ouderschapsverlof, palliatief verlof of medische bijstand) willen nemen, kunnen hun aanvraag bij de

RVA volledig online indienen. Dat geldt ook voor loopbaanonderbreking en specifieke vormen aangevraagd door werknemers uit de openbare sector.

De toepassing is te vinden op de portaalsite van de Sociale Zekerheid (www.socialsecurity.be). Werkgevers kunnen er hun deel van de aanvraag online invullen, opslaan en ter beschikking stellen van de betrokken werknemer. Die kan daarna via de toepassing de rest van de aanvraag invullen en doorsturen naar de RVA. De werknemer kan de door zijn werkgever ingevulde aanvraag ook terugvinden in zijn eBox en ervoor kiezen de aanvraag op papier te vervullen en die over te maken aan de RVA.

De RVA is de toepassing E-LO+ blijven promoten bij de werkgevers. Bovendien wordt in de informatica-tools vooral de nadruk gelegd op de mogelijkheden om elektronisch uitkeringen aan te vragen. Zo kan aan de klant een kwaliteitsvolle, snelle en moderne dienstverlening worden geleverd. Die acties hebben het mogelijk gemaakt om het percentage van elektronische aanvragen gevoelig te verhogen. In december 2019 werd een resultaat van 34,5% bereikt. In 2019 ontving de RVA 96.859 (volledige of gedeeltelijke) elektronische aanvragen, tegenover 58.861 in 2018.

Sinds begin 2018 bestaat er ook een batchkanaal en is het voor werkgevers of sociaal secretariaten mogelijk om de aanvraag voor loopbaanonderbreking/tijdskrediet elektronisch voor verschillende werknemers tegelijk (batch) over te maken.

Break@Work – de stand van het krediet loopbaanonderbreking of tijdskrediet

Begin 2018 werd Break@Work in productie gesteld. Alle werknemers kunnen daar bekijken hoeveel maanden en dagen tijdskrediet, loopbaanonderbreking of thematisch verlof ze al hebben opgenomen en hoeveel er hen nog rest. Ze kunnen ook de bedragen van de uitkeringen opvragen of een attest aanmaken van het resterende krediet.

Aanmelden in Break@Work kan via eID, itsme of via een persoonlijke code via een mobiele app. De toepassing werd zo ontwikkeld dat ze eenvoudig kan worden bekeken op een tablet of smartphone.

In 2019 hebben 154.497 bezoekers in totaal 447.973 simulaties uitgevoerd in die toepassing (in 2018 129.891 bezoekers met 380.554 simulaties).

OCR

OCR of 'Optical Character Recognition' is een systeem dat het mogelijk maakt om de tekst van een ingescand formulier om te zetten in een bewerkbare tekst. In 2018 werd de nieuwe dienst OCR opgericht om de papieren aanvraagformulieren voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet op die manier te verwerken. In 2018 werd gestart met de behandeling van de aanvraagformulieren ouderschapsverlof, in 2019 werden daar de formulieren medische bijstand aan toegevoegd. De dienst OCR verwerkt momenteel zo'n 60% van het totale aantal aanvraagformulieren. In 2019 kwam dat neer op 124.946 formulieren. In 2020 wordt de werking van de dienst OCR verder geëvalueerd en indien mogelijk uitgebreid naar de andere vormen van loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

Elektronische aangifte van tijdelijke werkloosheid

De werkgevers zijn verplicht mededelingen i.v.m. tijdelijke werkloosheid elektronisch over te maken aan de RVA. In uitzonderlijke gevallen is een papieren aangifte nog mogelijk. Werkgevers hebben twee mogelijkheden: via de portaalsite van de Sociale Zekerheid of via een gestructureerd bericht (batchkanaal, bedoeld voor sociaal secretariaten en dienstverleners).

In 2019 ontving de RVA 963.372 elektronische mededelingen Tijdelijke werkloosheid (972.364 in 2018). De RVA heeft ook 13.761 papieren mededelingen Tijdelijke werkloosheid verwerkt (15.479 in 2018). Het percentage papieren aangiften bedroeg 1,41%.

De werkgever moet voor bepaalde vormen van tijdelijke werkloosheid (slecht weer en werkgebrek wegens economische oorzaken, behalve voor de bouwsector) een papieren of elektronisch validatieboek bijhouden via de portaalsite of via gestructureerde bestanden. Het validatieboek is een controleprocedure die de werkgevers verplicht het nummer van het controleformulier C3.2A vóór de eerste werkloosheidsdag in te voeren in een geïllustreerd papieren validatieboek of in dat elektronische validatieboek. Die verplichting zal wegvallen voor de gebruikers van de elektronische controlekaart tijdelijke werkloosheid (zie hoger, de lopende projecten).

In de loop van 2019 werden 1.845.584 controleformulieren C3.2A ingeschreven in het elektronische validatieboek (tegenover 1.716.654 in 2018).

Vanaf 2018 is de procedure voor de mededeling van een sociale actie of staking opgenomen in de verplicht elektronische mededelingen Tijdelijke werkloosheid. Werkgevers en sociaal secretariaten moeten dus elektronisch een sociale actie doorgeven aan de RVA waar dan de procedure van goedkeuring wordt opgestart. In 2019 werden 1.929 dergelijke mededelingen ontvangen (1.976 in 2018).

Aangifte van sociaal risico's

Wanneer een sociaal risico zich voordoet (bijvoorbeeld tijdelijke werkloosheid of deeltijdse arbeid, waardoor de werknemer een inkomensgarantieuitkering kan aanvragen), heeft de sector Werkloosheid gegevens nodig van de werkgever om een uitkering te kunnen toekennen aan de sociaal verzekerde. De werkgever (of zijn gemandateerde) kan die gegevens elektronisch meedelen via de Aangifte van een Sociaal Risico (afgekort ASR).

In 2019 werden ingevolge een advies van de Nationale Arbeidsraad (advies nr. 1901 van 25.03.2014) de voorbereidingswerken voor de veralgemening van ASR scenario 1 (C4-formulieren) voortgezet met het oog op een concrete inwerkingstelling.

In 2019 werd ook een grote opleidingscampagne gerealiseerd in de werkloosheidskantoren. In overleg met de Unie van sociaal secretariaten deed de directie Werkloosheidsreglementering een ronde van België om aan de entiteiten een opleiding te geven over e-government in de sector Werkloosheid en om de rol van de sociaal secretariaten in samenwerking met de RVA te verduidelijken.



Tabel 2.6.8.I
Verdeling per ASR-scenario

	2015	2016	2017	2018	2019
Scenario 1 – aangifte einde arbeidsovereenkomst	32.295	82.619	111.313	119.219	120.795
Scenario 2 – aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid	273.397	525.823	501.044	485.779	488.962
Scenario 3 – aangifte aanvang deeltijdse arbeid	345.314	436.584	476.031	458.691	444.691
Scenario 5 – maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid	1.358.148	1.827.109	1.583.367	1.535.950	1.673.765
Scenario 6 – maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid inkomensgarantie-uitkering	2.064.309	2.807.017	2.991.044	3.278.349	3.465.509
Scenario 7 – maandelijkse aangifte van arbeid in een beschutte werkplaats	459	2.957	2.961	2.544	2.364
Scenario 8 – maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma	569.156	795.736	746.724	811.662	835.995
Scenario 9 – aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	9.579	26.426	31.472	31.739	34.758
Scenario 10 – maandelijkse aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie	23.254	59.475	65.572	68.382	70.501
Scenario 11 – maandelijkse aangifte havenarbeid: werkloosheid en bestaanszekerheid				46.577	94.810
Totaal	4.675.911	6.563.746	6.509.528	6.838.872	7.232.120

Tabel Elektronische aangiftes sociale risico's

In 2019 verdubbelde het aantal aangiftes in scenario 11 voor de havenarbeiders door de geleidelijke invoering van de elektronische ASR, in mei 2018 voor de havens van Antwerpen en Zeebrugge en in november 2018 voor de havenregio van Gent.

Voor de rest kunnen we stellen dat de stabilisatie van het aantal ASR's, gestart in 2018, voortgezet wordt in 2019, met een zeer lichte stijging van het aantal ASR's. Meer dan 93% van het aantal uitgevoerde aangiftes wordt via het batchkanaal gerealiseerd.

Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

De verschillende instellingen van de Sociale Zekerheid wisselen voortdurend onderling gegevens uit. Dat gebeurt elektronisch via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De RVA wisselt via dat netwerk ook info uit met de uitbetalingsinstellingen. Die gegevensuitwisselingen gebeuren zowel onder de vorm van berichten in batch als onder de vorm van onlineconsultaties van gegevensbanken.

Tabel 2.6.8.II

Aantal consultaties van de KSZ door medewerkers van de RVA

Databank	Aantal consultaties
Registers	4.408.532
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	177.424
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DMFA)	11.670.001
Personeelsbestand / Periodes Dimona	1.448.736
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	809.898
Gegevens vergoede ziekteperiodes	720.501
Pensioenkadaster	2.254.188
Repertoria andere socialezekerheidsinstellingen bij de Kruispuntbank	47
Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank	87.840
Inkomsten FOD Financiën	3.417.377
Gegevens periode beroepsziekte	1.307
Consultatie werkloosheidsduur bij de Forem	38.771
Totaal 2019	25.034.575
Totaal 2018	28.689.796

Via de Kruispuntbank worden ook massaal attesten uitgewisseld. In 2019 ontving de RVA 57.247.931 elektronische attesten van andere instellingen (+10% t.o.v. 2018, vooral door stijging van de berichten afkomstig van de gewesten). Het aantal uitgaande berichten, van de RVA naar andere instellingen, daalde lichtjes : 59.459.659 tegenover 63.461.170 in 2018 (-6%), dit vooral door een daling van het aantal berichten aan de gewesten in verband met het statuut van uitkeringsgerechtigde werkzoekende.

2.7



Het proces Frontoffice

Het jaar 2019 was het eerste jaar waarin het luik telefonie van het proces Frontoffice volledig operationeel was. De andere luiken zoals de nieuwe werking voor het onthaal van bezoekers en de centrale opvolging, planning en dispatching van informatieve mails en brieven zijn in projectfase.

Qua telefonie werden er goede resultaten geboekt in het voorbije jaar. Het aantal niet-beantwoorde oproepen daalde sterk, de klanttevredenheid bleef op een hoog peil. In de loop van 2019 werd veel aandacht besteed aan de ondersteuning en de opleiding van de frontofficemedewerkers, voor wie de nieuwe werking een grote wijziging was. Ook de technische ontwikkeling en verbetering kregen de nodige aandacht.

Er werd in 2019 een tevredenheidsonderzoek onder bezoekers uitgevoerd. De resultaten daarvan waren goed. De bezoekersaantallen en de wachttijden bleven op hetzelfde niveau als tijdens de voorbije jaren. Het aantal mails dat via de website verstuurd werd, steeg in het voorbije jaar.

2.7.1 Telefonie

2.7.1.1 Werking van de telefonie bij de RVA

Sinds oktober 2018 past de RVA een nieuwe organisatie toe voor de telefonie. Voor sociaal verzekerden en voor bedrijven is er nog slechts 1 telefoonnummer: 02 515 44 44. Voor partnerorganisaties zijn er speciale partnerlijnen.

Een klant die naar dat nummer belt, moet eerst een taalkeuze maken, en daarna een materiekeuze (Loopbaanonderbreking, Werkloosheid of Tijdelijke Werkloosheid). Vervolgens wordt hij doorverbonden met een RVA-medewerker in 1 van de 30 kantoren van de Rijksdienst. Sociaal verzekerden die bellen, komen dus niet terecht in het kantoor waar hun dossier behandeld wordt. Door de ontwikkeling van overzichtsschermen en andere informatiebronnen voor de frontofficemedewerkers, is het mogelijk om een correct antwoord te geven in verband met een dossier dat behandeld werd in een andere vestiging van de RVA.

Naast de 3 eerstelijnsmateries zijn er ook 3 tweedeelijnsmateries waarnaar een eerstelijnsmedewerker Werkloosheid kan doorschakelen: Toelaatbaarheid, Vergoedbaarheid en SWT.

De medewerkers die de telefoon opnemen, zijn allemaal specialisten in hun materie en doen het werk in de frontoffice bovenop hun taken in de backoffice. Zij doen shiften van 2 uur of 2,5 uur. Om ervoor te zorgen dat er voldoende medewerkers beschikbaar zijn om de telefoons te behandelen op een bepaald moment wordt er iedere maand een gedetailleerde analyse gemaakt, en wordt een planning opgesteld. Die analyse houdt rekening met de volgende parameters: aantal oproepen, gemiddelde duur van een gesprek en de gewenste service level. Er kan ook rekening gehouden worden met actualiteiten en specifieke gebeurtenissen. Het resultaat van die analyse is een bepaald aantal shifts per week. Op die shifts worden vervolgens 2 verdeelsleutels toegepast: een per entiteit van de RVA, en een per dag van de werkweek. Tot slot wordt in de planning ook rekening gehouden met de desiderata van de entiteiten (geen shifts tijdens vergaderingen, tijdens opleidingen ...).

De activiteiten worden centraal opgevolgd door een team van 4 personen. Ook lokaal is er een verantwoordelijke: de procesbeheerder Frontoffice. Die verantwoordelijke volgt het goede verloop van het proces in zijn kantoor op (worden de shiften correct uitgevoerd?, zijn alle shiften bezet?) en beheert de planning voor zijn entiteit of kantoor. Hij overlegt met zijn collega's procesbeheerders van de backoffice over het invullen van de shiften in frontoffice.

2.7.1.2 De databanken

Om een snel en correct antwoord te kunnen geven op vragen van de klanten werden drie databanken ter beschikking gesteld van de medewerkers:

- De iTool. Deze databank bevat alle procedures die de medewerkers moeten toepassen, actualiteiten die de werking in de frontoffice kunnen beïnvloeden en verduidelijkt, zonder gebruik te maken van RVA-jargon, wat er juist geantwoord mag worden op de vragen van de burgers. Eind 2018 bevatte die databank 264 fiches in de beide landstalen. Een team van 38 schrijvers en validators houden de databank up-to-date.
- De Algemene Overzichtsschermen. Deze databank dient om een antwoord te geven in verband met de stand van zaken van een dossier. Het

overzichtsscherm Loopbaanonderbreking telt 8 rubrieken (gegevens over de betaling, anomalieën, eventuele verhoorprocedures, opgestuurde briefwisseling). Het overzichtsscherm Werkloosheid telt er eveneens 8 (betaalgegevens, gescande documentatie, betwistingen, gegevens in verband met de werkgever). Voor de Tijdelijke werkloosheid zijn er geen overzichtsschermen, maar wordt een bestaand beheerscherm verder ontwikkeld zodat dit kan worden gebruikt door de medewerkers.

- De historiek van de contacten: hier kunnen de frontofficemedewerkers nagaan of een sociaal verzekerde al contact had met de RVA, en wat er op dat moment geantwoord werd.

2.7.1.3 Genesys: de toepassing voor KCC-medewerkers

De toepassing die gebruikt wordt om de telefoons te beantwoorden, Genesys, werd in 2019 uitgebreid en aangepast. Er werden een aantal verbeteringen uitgetest:

- Medewerkers zullen een zicht hebben op de wachtrij voor hun materie.
- Medewerkers zullen zien hoe lang ze nog de tijd hebben om hun *after call work* te doen.
- De historiek van de contacten zal direct zichtbaar gemaakt worden, en door het invoegen van keuzemenu's in het after call work zal het makkelijker zijn om gegevens in die historiek te encoderen.

De tests toonden in eerste instantie nog een aantal problemen aan, die eind 2019 verholpen werden.

De contactcentersoftware werd ook uitgebreid met 2 knoppen, die de registratie van fysieke bezoekers in het programma moet vergemakkelijken.



2.7.1.4

Aanpassingen aan de beheersoftware

De centrale coördinatie van de frontoffice volgt de activiteiten van de FO-medewerkers op aan de hand van 2 softwares:

- GAX: voor de creatie van nieuwe profielen en het deleten van profielen van medewerkers die niet meer bij de RVA werken, voor het beheer van de openings- en sluitingstijden, voor het beheer van de automatische boodschappen op het keuzemenu. In 2019 werden 110 nieuwe profielen gecreëerd in die software.
- CC Pulse: voor de realtime opvolging van de wachttijden, de statussen van de medewerkers en de resultaten van het contactcenter. Ook die software werd in 2019 uitgebreid met nieuwe rubrieken, zodat de opvolging nauwkeuriger kan gebeuren: de lokale verantwoordelijken van het contactcenter kunnen voortaan zelf de status van hun medewerkers opvolgen. Sinds juli 2019 is er ook een zicht op de wachtrijen in de tweede lijn.

2.7.1.5

Opleiding en communicatie

Er werd in 2019 fors geïnvesteerd in de opleiding en ontwikkeling van de frontofficemedewerkers. Er werd voortdurend en via verschillende kanalen gecommuniceerd over de nieuwe werkwijzen zodat de medewerkers die correct zouden toepassen.

Nieuwe frontofficemedewerkers werden lokaal opgeleid door hun collega's, zodat ze de software en de databanken correct gaan gebruiken. Er werd een LeD Team specifiek voor de Frontoffice samengesteld. Dat team werkte het hele aanbod van opleidingen voor frontofficemedewerkers uit: op dit moment zijn er 10 opleidingen beschikbaar, gaande van technische opleidingen en coaching ter plaatse tot het zoeken in de informatiebronnen voor de frontoffice of het schrijven van professionele mails.

In september en oktober 2019 werd er een ronde van België georganiseerd, waarbij de verantwoordelijken voor het project en de medewerkers van de centrale coördinatie in alle entiteiten van de RVA langsgingen om de werking en de toekomstplannen verder toe te lichten, en om de opmerkingen van de frontofficemedewerkers te aanhoren. Tegelijkertijd werd een brochure opgesteld, waarin een aantal tips en tricks werden toegelicht. Die brochure werd verdeeld onder de entiteiten in de maand november.

2.7.1.6 Resultaten

In de loop van 2019 kwamen er in de eerste lijn van de Frontoffice 690.290 oproepen binnen. Het overgrote deel daarvan (632.088 oproepen) werd beantwoord door een frontofficemedewerker. Dat komt neer op 91,57% van de oproepen.

Tabel 2.7.1.I
Eerste lijn Frontoffice – resultaten per materie

Materie	Aantal oproepen	Behandelde oproepen	Ratio behandelde oproepen
Loopbaanonderbreking	346.494	313.577	90,50%
Werkloosheid	304.818	282.124	92,55%
Tijdelijke werkloosheid	38.978	36.387	93,35%
Totaal	690.290	632.088	91,57%

Sinds juli 2019 kwamen er in de tweede lijn van de Frontoffice 32.561 oproepen binnen. Het overgrote deel daarvan (31.147 oproepen) werd beantwoord door een frontofficemedewerker. Dat komt neer op 95,66% van de oproepen.

Tabel 2.7.1.II
Tweede lijn Frontoffice – resultaten per materie

Materie	Aantal oproepen	Behandelde oproepen	Ratio behandelde oproepen
Vergoedbaarheid	15.625	15.112	96,72%
Toelaatbaarheid	14.597	13.897	95,20%
SWT	2.339	2.138	91,41%
Totaal	32.561	31.147	95,66%



2.7.2 Onthaal van opgeroepen of spontane bezoekers

In totaal werden er in 2019 276.119 bezoekers geregistreerd in de dertig kantoren van de RVA. Daarmee was er op jaarbasis een minieme stijging van 0,50% (274.734 in 2018).

Het grootste deel daarvan zijn spontane bezoekers (237.170). De anderen (38.949) zijn opgeroepen bezoekers, die een afspraak hadden voor een verhoor.

De meeste spontane bezoekers van de RVA kwamen voor de materie Loopbaanonderbreking, gevolgd door de materie Werkloosheid, meer bepaald met vragen omtrent de Toelaatbaarheid.

De wachttijden voor bezoekers worden actief opgevolgd. Zo wordt ervoor gezorgd dat ze zo kort mogelijk blijven. In 2019 moest 87,81% van de spontane bezoekers minder dan 20 minuten wachten (norm: 75%), 96,58% van de spontane bezoekers moest minder dan 40 minuten wachten (norm: 95%).

In 2019 liepen er verschillende technische ontwikkelingen die de opvolging van de bezoeken aan de RVA zullen moderniseren en die het mogelijk maken om een bezoek te registreren in de historiek van de contacten.

2.7.3 Contacten via webmail

Het aantal mails dat via het formulier op de website van de RVA werd verstuurd lag hoger dan vorig jaar. Er kwamen in totaal 21.355 mails binnen via de website, een stijging met 28,25%. Die toename heeft te maken met het feit dat er voor meer vragen doorverwezen wordt naar dat contactformulier en het feit dat het contactformulier duidelijk zichtbaar op de homepage werd gezet.

2.7.4

Inrichting en organisatie van de frontofficekantoren

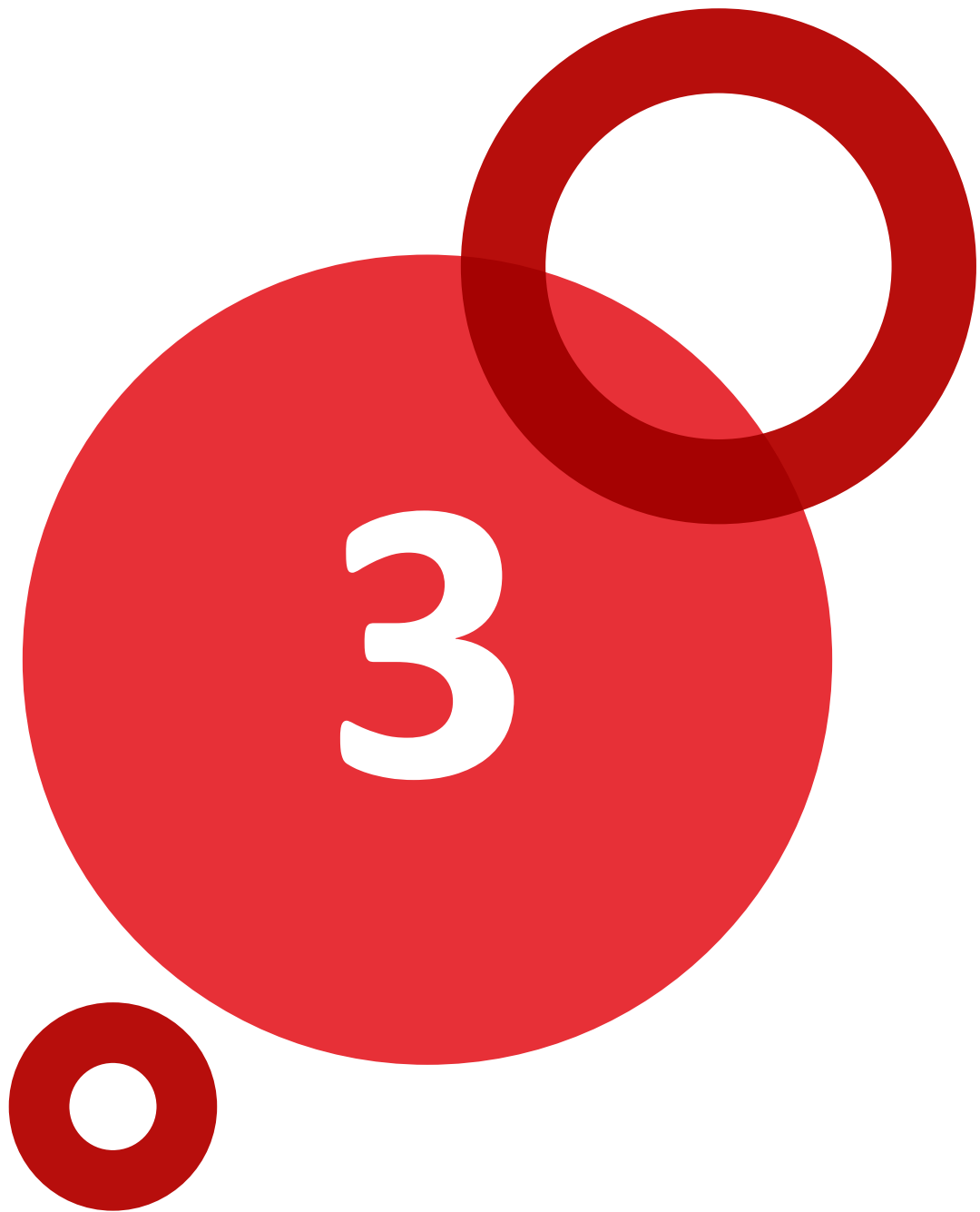
In het kader van het strategisch project KCC (Klantencontact / Contact Clients) werd ook een nieuw concept voor de uniforme inrichting van de onthaalruimtes van de RVA uitgewerkt. Dat concept werd in mei 2019 toegepast op het kantoor van Roeselare, en er werden ook al plannen uitgetekend en bestekken opgemaakt voor een aantal andere kantoren.

Om de toekomst van de frontofficekantoren van de RVA verder vorm te geven, werd er in 2019 een werkgroep opgestart. Per betrokken entiteit (entiteiten met slechts 1 kantoor vielen buiten de werkingsradius van die groep) werd een stappenplan opgesteld dat ervoor moet zorgen dat de RVA-kantoren geleidelijk aan naar de gewenste situatie evolueren.

Per entiteit met meerdere kantoren is er:

- 1 hoofdkantoor, waar de nadruk op de behandeling van de dossiers komt te liggen (backoffice), aangevuld met frontoffice-activiteiten (telefonie, mail, bezoekers);
- 1 of meerdere frontoffices, waar de nadruk op de frontoffice-activiteiten komt te liggen, maar waar er ook nog backoffice-activiteiten gedaan kunnen worden.

De stappenplannen zullen in de komende jaren in elk van de betrokken entiteiten uitgevoerd worden. De functiebeschrijvingen werden aangepast, en er werd een functiebeschrijving Frontofficemedewerker en 'verantwoordelijke Frontofficekantoor' opgesteld.



**Het fonds tot vergoeding
van de in geval van
sluiting van ondernemingen
ontslagen werknemers (FSO)**

Inleiding

In 2019 gingen 10.973 ondernemingen failliet (+6,76% t.o.v. 2018) waarvan er 3.586 personeel tewerkstelden (-0,08% t.o.v. 2018). Het banenverlies als gevolg van een faillissement steeg in 2019 voor het eerst in vijf jaar opnieuw naar 24.449 verloren jobs (+13,20% t.o.v. 2018).

Het Fonds opende 11.590 nieuwe sluitingsdossiers op ondernemingsvlak (+5,21% t.o.v. 2018) en ontving 14.595 nieuwe aanvragen van werknemers (-6,67% t.o.v. 2018) om een tegemoetkoming voor lonen en vergoedingen die de werkgever nog verschuldigd was.

Het aantal werknemers dat een vergoeding ontvangt van het Fonds daalde net zoals de aanvragen verder in 2019 en dit met 8,53% t.o.v. 2018 (van 18.834 naar 17.228 werknemers). Ook het bedrag dat werd uitgekeerd in 2019 daalde met 17,79% in vergelijking met 2018 naar 172.444.740,09 EUR. Daarnaast betaalde het Fonds 108.469.705,80 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (-0,68% t.o.v. 2018).

Het personeelseffectief van het Fonds daalde in 2019 opnieuw naar 63,81 budgettaire eenheden (-0,44% t.o.v. 2018).



3.1

Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving en aanverwante wetgeving

3.1.1

De wet van 5 mei 2019 tot wijziging van de wet van 26 juni 2002 betref- fende de sluiting van de onderne- mingen (BS 12.06.2019)

Deze wet wijzigt de wet van 26 juni 2002 op 2 vlakken. In eerste instantie wijzigt deze wet de termijnen voor de overname van de activa en van het personeel in geval van overname na faillissement. Het zijn de artikelen 12, 40 bis en 42 van de wet die hierdoor werden gewijzigd en dit voor de ondernemingen waarvan de wettelijke sluitingsdatum na 1 april 2019 valt. De wet van 5 mei 2019 verkort de termijn voor de overname van de activa van zes maanden naar twee maanden (vanaf de datum van het faillissement); de termijn kan twee keer worden verlengd met maximum twee maanden in geval de curator niet antwoordt op de vragen van het FSO of

in geval de curator het FSO informeert over het bestaan van onderhandelingen met een kandidaat-overnemer. Bovendien wordt de termijn voor de overname van het personeel teruggebracht van zes maanden tot vier maanden vanaf de datum van de overname van de activa. De wet schaft de situatie van de verlenging van de termijn in geval van voortzetting van de activiteiten door de curator volledig af.

In artikel 40 bis, van toepassing op grensoverschrijdende situaties, wordt verwezen naar het nieuwe artikel 12 van de wet.

3.1.2

Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 32/7 van 23 april 2019

De collectieve arbeidsovereenkomst nr. 32/7 van 23 april 2019, gesloten binnen de Nationale Arbeidsraad, tot wijziging van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 32 bis van 7 juni 1985 betreffende het behoud van de rechten van de werknemers bij wijziging van werkgever ingevolge de overgang van onderneming krachtens overeenkomst en tot regeling van de rechten van de werknemers die overgenomen worden in geval van overname van activa na faillissement (BS 08.05.2019) werd verbindend verklaard door het koninklijk besluit van 28 april 2019 (BS 08.05.2019).

De wijziging van deze cao 32 bis betreft de nieuwe overnametermijnen in geval van overname na faillissement, ingevoerd door de wet van 5 mei 2019, en brengt de cao in overeenstemming met de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen, wat de begrippen overname van de activa en overgenomen werknemers betreft.

3.1.3

Wet van 23 maart 2019 tot invoering van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en houdende diverse bepalingen (1) (BS 04.04.2019)

Middels de inwerkingtreding van dit nieuwe wetboek op 1 mei 2019, werd het aantal vormen van vennootschappen verminderd, alsook het aantal vormen van verenigingen en stichtingen. Alle vennootschappen en verenigingen worden beschouwd als ondernemingen, daaronder ook begrepen de maatschap en de houders van vrije beroepen. In die hoedanigheid vallen ze dus onder het ondernemingsrecht en is het insolventierecht ook op hen van toepassing.

Het wetboek schrapt het winstoogmerk als criterium voor het onderscheid tussen vennootschappen en verenigingen. Daardoor kunnen verenigingen onbeperkt lucratieve activiteiten uitoefenen. Ze onderscheiden zich van de vennootschappen doordat zij hun winst enkel mogen besteden aan hun belangeloos doel. Het verbod tot directe of indirecte winstuitkering aan de leden blijft bestaan.

3.1.4

Koninklijk besluit van 29 september 2019 tot wijziging van 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 (BS 23.10.2019)

Artikel 5 betreft de bepaling van het deel van het bedrag dat het Fonds ten laste neemt van de werkloosheidsuitkeringen die door de RVA betaald worden in het kader van de tijdelijke werkloosheid. Tot nu toe nam het Fonds 33% voor arbeiders en 27% voor bedienden van het totale bedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid ten laste.

Vanaf 1 januari 2020 wordt in het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering het onderscheid gezinscategorie voor de minimumuitkering van de tijdelijke werkloosheid afgeschaft. Om de meerkost van deze afschaffing niet ten laste te laten nemen van de werkgevers, wordt vanaf 1 januari 2020 het gedeelte van de uitkeringen van tijdelijke werkloosheid betaald door het Fonds niet meer berekend op basis van het totale bedrag, maar op basis van het percentage van 99,43% van het totale bedrag.

3.1.5

Koninklijke besluiten van 2019 betreffende de bijdragen verschuldigd door de werkgevers

Zoals elk jaar werden de koninklijke besluiten van 2019 betreffende de bijdragen verschuldigd door de werkgevers gepubliceerd (drie KB's van 22.02.2019, BS 06.03.2019).

3.2

Uitvoering van de opdrachten van het Fonds

3.2.1

Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings

In 2019 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen en herstructurerings 166.632.146,83 EUR.

Tabel 3.2.1.I
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen
sinds 2015

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Extra- statutaire uitgaven	Extra- statutair Sabena	Totaal
2015	11.201.858,41	211.473.276,49	3.563.847,22	6.653.544,52	12.440,16	299.771,60	233.204.738,40
2016	12.340.503,65	214.912.014,13	1.724.985,34	7.143.991,10	13.148,04	109.047,61	236.243.689,87
2017	9.152.559,34	179.801.364,32	1.602.451,69	6.911.784,74	8.464,81	6.327,62	197.482.952,52
2018	9.417.175,96	188.286.035,48	1.620.698,46	6.225.330,31	5.886,72	0,00	205.555.126,93
2019	9.198.466,14	151.943.946,66	1.218.787,25	4.265.060,06	5.886,72	0,00	166.632.146,83
Vershil 2018/2019	-218.709,82	-36.342.088,82	-401.911,21	-1.960.270,25	0,00	0,00	-38.922.980,10
Evolutie 2018/2019 (in %)	-2,32%	-19,30%	-24,80%	-31,49%	+0,00%	+0,00%	-18,94%

Tabel 3.2.1.II
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2015

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfs- toeslag	Extra- statutaire uitgaven	Extra- statutair Sabena	Totaal
2015	8.063	19.521	888	2.428	4	85	30.989
2016	7.273	17.021	517	2.490	5	51	27.357
2017	5.582	15.521	440	2.300	3	4	23.850
2018	5.366	15.401	483	2.043	1	0	23.294
2019	5.416	13.435	440	1.681	1	0	20.973
Verschil 2018/2019	+50	-1.966	-43	-362	0	0	-2.321
Evolutie 2018/2019 (in %)	+0,93%	-12,77%	-8,90%	-17,72%	0,00%	0,00%	-9,96%

De totale uitgaven van het Fonds in 2019 daalden met 18,94% ten opzichte van 2018. Het aantal begunstigden dat werd vergoed, daalde met 9,96% ten opzichte van 2018. Sinds het begin van de economische crisis van 2008 zijn de uitgaven van het Fonds alleen maar toegenomen (met uitzondering van de jaren 2012 en 2014 maar met een lichte daling). In 2017 kende het Fonds een sterke daling van zijn uitgaven. In 2018 was er opnieuw een beperkte stijging van de totale uitgaven (+4,09%), waarna in 2019 de uitgaven opnieuw sterk afnamen.

Er moet worden opgemerkt dat een begunstigde meer dan één type vergoeding kan ontvangen in hetzelfde jaar (voorbeeld: een sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen). In totaal kregen 16.890 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2019 (t.o.v. 18.541 personen in 2018).

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (151.943.946,66 EUR)

In 2019 ontvingen 13.435 begunstigden contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 151.943.946,66 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 11.309,56 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 91,19% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2019 daalden de uitgaven voor contractuele vergoedingen gevoelig (-19,30%). Die daling is het gevolg van enerzijds een lagere gemiddelde kostprijs (-7,49%) en anderzijds aan een daling van het aantal

uitbetaalde werknemers (-12,77%) ten opzichte van 2018.

Rekening houdend met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier werden in 2019 voornamelijk de werknemers vergoed bij wie de sluiting van de onderneming plaatsvond in de jaren 2018 en 2019.

Bedrijfstoeslag (4.265.060,06 EUR)

In 2019 betaalde het Fonds aan 1.681 begunstigden een bedrijfstoeslag. Dat stemt overeen met een totaalbedrag van 4.265.060,06 EUR, wat 2,56% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 284,98 EUR.

In tegenstelling tot de dalende tendens die sinds 2002 zichtbaar was, stegen de uitgaven voor bedrijfstoeslag in 2012 en 2013 om terug te dalen in 2014 en 2015. In 2016 ontving het Fonds uitzonderlijk veel nieuwe aanvragen om bedrijfstoeslag. Dat zorgde voor een nieuwe stijging van de uitgaven. Daarna daalden de uitgaven zowel in 2017 als in 2018. In 2019 daalden de totale uitgaven aan bedrijfstoeslag opnieuw met 31,49% ten opzichte van 2018. Deze daling van de uitgaven is te verklaren door een daling van het aantal begunstigden (-17,72%), alsook aan een daling van het aantal betaalde maanden bedrijfstoeslag (-33,69%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoeslag zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde het Fonds in 2019 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 132 nieuwe dossiers (ten opzichte van 257 in 2018). Aangezien het Fonds 717 individuele dossiers afsloot, daalde het aantal begunstigden.

Sluitingsvergoedingen (9.198.466,14 EUR)

De sluitingsvergoeding wordt berekend op de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

In 2019 ontvingen 5.416 werknemers een sluitingsvergoeding voor een totaalbedrag van 9.198.466,14 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 1.698,39 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 5,52% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2019 daalden de uitgaven inzake sluitingsvergoeding (-2,32%) ten opzichte van 2018.

De daling van de uitgaven in 2019 is voornamelijk te wijten aan de daling van de gemiddelde kostprijs (-3,22%). Het aantal rechthebbenden is licht gestegen, van 5.366 naar 5.416 (+0,93%).

Overbruggingsvergoedingen (1.218.787,25 EUR)

Er werd in 2019 aan 440 werknemers een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaalbedrag van 1.218.787,25 EUR. Dat komt neer op gemiddeld 2.769,97 EUR per begunstigde. Die uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 0,73% van de totale uitgaven van het Fonds. In vergelijking met 2018 zijn de totale uitgaven met 24,80% gedaald. Die daling is voornamelijk te wijten aan het lagere aantal rechthebbenden (-8,90%). De gemiddelde kost is eveneens gedaald, van 3.355,48 EUR naar 2.769,97 EUR (-17,45%).

De extra-statutaire uitgaven (5.886,72 EUR)

Bij sommige sluitingen is een cao niet tegenstelbaar aan het Fonds. Het beheerscomité heeft in die gevallen de bevoegdheid om het Fonds de toestemming te verlenen om betalingen te verrichten aan de ex-werknemers van die ondernemingen. Voor het vervullen van die taken zijn het de overheid, de regionale investeringsmaatschappijen of een andere financier die voorafgaandelijk de nodige financiële middelen ter beschikking stellen van het Fonds.

In 2019 bedroegen de uitgaven voor de extra-statutaire activiteiten 5.886,72 EUR voor de onderneming Zender Industrie België. Het Fonds zal in dat dossier tot eind 2025 maandelijks een bedrijfstoeslag betalen. Het gaat om het enige dossier dat nog openstaat bij het Fonds.

3.2.2 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 2019 nam het bijzonder comité in 75 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Het Fonds betaalde in 2019 5.812.593,26 EUR uit aan 341 werknemers (waarvan 338 verschillende werknemers) in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Tabel 3.2.2.I
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2015

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
2015	6.736.856,00	27.780,80	6.764.636,80
2016	4.560.265,86	17.303,09	4.577.568,95
2017	4.204.878,83	8.510,97	4.213.389,80
2018	4.214.689,50	1.949,21	4.216.638,71
2019	5.812.593,26	0,00	5.812.593,26
Vershil 2018/2019	+ 1.597.903,76	-1.949,21	+1.595.954,55
Evolutie 2018/2019 (in %)	+37,91%	-100,00%	+37,85%

Tabel 3.2.2.II
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2015

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
2015	581	10	591
2016	331	9	340
2017	301	6	307
2018	298	2	300
2019	341	0	341
Vershil 2018/2019	+43	-2	+41
Evolutie 2018/2019 (in %)	+14,43%	-100,00%	+13,67%

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (5.812.593,26 EUR)

In 2019 ontvingen 341 begunstigden contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 5.812.593,26 EUR. Dat is een sterke stijging ten opzichte van het jaar 2018 (+37,91%).

De stijging is voornamelijk te wijten aan de stijging van de gemiddelde kost per rechthebbende, die gestegen is van 14.143,25 EUR naar 17.045,73 EUR (+20,52%). Het aantal begunstigden dat werd vergoed, is gestegen met 14,43% ten opzichte van 2018.

Bedrijfstoeslag (0,00 EUR)

In 2019 waren er geen lopende dossiers en kreeg het Fonds geen enkele nieuwe aanvraag om bedrijfstoeslag in de socialprofitsector.

3.2.3 Tijdelijke werkloosheid

Tabel 3.2.3.I

Evolutie van het aandeel dat het Fonds draagt in de uitgaven van de RVA voor tijdelijke werkloosheid sinds 2015

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2015	145.607.000,00	-14.301.842,19	131.305.157,81	-37,82%
2016	150.288.112,40	+4.531.887,60	154.820.000,00	+17,91%
2017	113.912.000,00	-11.330.184,79	102.581.815,21	-33,74%
2018	110.658.000,00	-1.443.292,44	109.214.707,56	+6,47%
2019	112.039.000,00	-3.569.294,20	108.469.705,80	-0,68%

Om de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid, te responsabiliseren, draagt het Fonds, via financiering door de werkgevers, 33% van de uitgaven die de RVA doet in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders (art. 53 van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen). Bovendien bepaalt de wet van 12 april 2011 tot verlenging van de crisismaatregelen (BS 28.04.2011) dat het Fonds een deel van de kost (27%) van de vergoeding voorzien voor 'schorsing bedienden wegens werkgebrek' op zich neemt.

In 2019 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 112.039.000,00 EUR.

Overeenkomstig artikel 5 van het koninklijk besluit van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, en dat op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die werden goedgekeurd door de RVA. De afrekening 2018 toonde aan dat het Fonds 3.569.294,20 EUR te veel aan voorschotten had betaald aan de RVA. Dat bedrag werd in 2019 overgemaakt aan het Fonds.

3.2.4 Beheersuitgaven

Tabel 3.2.4.I
Uitgaven beheersbegroting

	2016	2017	2018	2019
1. Personeelsuitgaven	4.260.806,15	6.288.643,15	4.906.721,56	4.178.732,95
	77,45%	85,44%	82,39%	81,51%
2. Werkingsuitgaven - gewone	677.850,66	641.752,14	755.376,44	515.807,79
	12,32%	8,72%	12,68%	10,06%
3. Werkingsuitgaven - informatica	333.635,83	266.832,50	122.376,86	238.699,91
	6,06%	3,63%	2,05%	4,66%
4. Betwiste zaken (honoraria en gerechtskosten)	229.211,79	162.890,61	170.732,69	193.219,32
	4,17%	2,21%	2,87%	3,77%
Totale uitgaven	5.501.504,43	7.360.118,40	5.955.207,55	5.126.459,97

De beheersuitgaven van het Fonds bedroegen 5.126.459,97 EUR in 2019.

De personeelskosten omvatten enerzijds de loonkosten van het personeel dat, in uitvoering van artikelen 56 en 57 van de wet van 26 juni 2002, door de RVA ter beschikking wordt gesteld en anderzijds de vergoeding van het ingehuurd informaticapersoneel.

Onder de gewone werkingsuitgaven worden voornamelijk de verbruiks- en investeringskosten opgenomen (zoals onder andere huurkosten en bureau-materiaal).

De werkingsuitgaven inzake informatica omvatten alle investerings- en verbruiskosten informatica die de RVA betaalt en nadien verhaalt op het Fonds.

De rubriek Betwiste zaken omvat de bedragen (voornamelijk honoraria en gerechtskosten) die het Fonds betaalt ingevolge betwistingen gerezen tussen de begunstigden van sociale uitkeringen en het Fonds of ten gevolge van procedures die het Fonds zelf opstart om gelden terug te vorderen (bv. terugvorderingen van onverschuldigde betalingen of terugvorderingen van activa die opduiken na het faillissement).

3.3

Beheer van de middelen

Tabel 3.3.I
Overzicht van de economische situatie en de verdeling
van de middelen sinds 2015

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)
2015	3.740	25.385	24.697	239.969.375,20	69,84
2016	3.250	22.706	21.851	240.821.258,82	63,98
2017	3.477	21.774	19.557	201.696.342,32	62,75
2018	3.589	21.598	18.834	209.771.765,64	64,09
2019	3.586	24.449	17.228	172.444.740,09	63,81

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. Een werknemer die zowel betaald is in de industriële en commerciële sector als in de socialprofit-sector wordt slechts éénmaal geteld als een vergoede werknemer.

De bovenstaande tabel bevat enerzijds gegevens over de economische situatie (het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies) en anderzijds cijfergegevens van het Fonds over de personeelsmiddelen die daarbij werden ingezet. In 2019 gingen er 3.586 ondernemingen met personeel failliet (-0,08% t.o.v. 2018). Het daaraan gekoppelde banenverlies stijgt voor het eerst in vijf jaar opnieuw naar 24.449 verloren banen (+13,20% t.o.v. 2018).

Het aantal werknemers dat kan rekenen op een vergoeding van het Fonds daalt verder naar 17.228 in 2019 (-8,53% t.o.v. 2018). Het totale bedrag dat het Fonds uitkeert aan de werknemers in 2019 daalt eveneens naar 172.444.740,09 EUR d.i. een daling van 17,79% t.o.v. 2018.

De personeelsmiddelen die het Fonds inzet voor de realisatie van zijn missie dalen lichtjes in 2019 naar 63,81 budgettaire eenheden (d.i. -0,44% t.o.v. 2018). Het Fonds blijft verder investeren in zijn personeel door ondersteuning van zijn medewerkers via opleiding, vernieuwde werkmethodes, aanpassing van gebruikerstoepassingen, polyvalentie, mogelijkheid tot telewerk, door acties te ondernemen in het kader van de tevredenheidsenquêtes enzovoort.

3.3.1 Financiële middelen

3.3.1.1 Financiële middelen industriële en commerciële sector, herstructurerings- en extra-statutaire activiteiten (ontvangsten)

In 2019 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 319.069.713,94 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 3.3.1.I
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2015

Jaar	Werkgevers- bijdragen financie- ring van 33% van de tijdelijke werkloosheid + regularisaties	Werkgevers- bijdragen klassieke taken + regularisaties	Bijzonder compenserende bijdrage + regularisaties	Terug- vorderingen bij werkgevers en werknemers	Tegemoet- koming van derden in de werkings- uitgaven	Alternatieve financiering	Totaal
2015	179.773.033,97	183.792.394,23	3.758.730,27	45.634.367,19	6.244,19	3.482.999,40	416.447.769,25
2016	143.264.527,32	132.684.102,36	8.610.455,51	33.363.916,95	2.079,84	3.667.000,00	321.592.081,98
2017	145.973.701,41	162.688.900,00	8.490.619,28	40.975.216,98	295,86	3.097.000,00	361.225.733,53
2018	131.244.100,00	147.208.707,13	10.840.263,95	41.905.476,29	117,72	459.643,27	331.658.308,36
2019	123.789.022,58	150.175.859,93	7.213.900,00	34.295.813,71	117,72	3.595.000,00	319.069.713,94
Verschil 2018/2019	-7.455.077,42	+2.967.152,80	-3.626.363,95	-7.609.662,58	0,00	+3.135.356,73	-12.588.594,42
Evolutie 2018/2019 (in %)	-5,68%	+2,02%	-33,45%	-18,16%	0,00%	+682,13%	-3,80%

De inkomsten van het Fonds daalden in 2019 ten opzichte van 2018 met 3,80% van 331.658.308,36 EUR naar 319.069.713,94 EUR. Die daling is voornamelijk te wijten aan een daling van de ontvangen werkgeversbijdragen. De terugvorderingen bij werkgevers en werknemers zijn eveneens lager dan in 2018 (-18,16%). Naast de uitvoering van de wettelijke opdrachten zijn die inkomsten ook 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 artikel 58 van de wet van 26 juni 2002 kan de Koning, na advies van het beheerscomité van het Fonds en van de NAR, de werkgevers die onder de toepassing vallen van die wet, een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Een overzicht van de patronale bijdragevoeten inzake klassieke taken sinds 2015 kan men in de onderstaande tabel terugvinden.

Tabel 3.3.1.II
Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Jaar	Ondernemingen met ten minste 20 werknemers	Ondernemingen met minder dan 20 werknemers	Havens en varend personeel van de visserij	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2015	0,25	0,23	0,23	0,08
2016	0,18	0,15	0,15	0,05
2017	0,22	0,18	0,18	/
2018	0,19	0,14	0,14	/
2019	0,19	0,14	0,14	/

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken zijn gestegen, van 147.208.707,13 EUR in 2018 naar 150.175.859,93 EUR in 2019. Deze lichte stijging is toe te schrijven aan een verhoging van de loonmassa in de privé-sector.

Bijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid

Krachtens artikel 53 van de wet van 26 juni 2002 beschikt het Fonds over inkomsten uit werkgeversbijdragen om een gedeelte van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders exclusief overmacht ten laste te nemen (33%). Bovendien neemt het Fonds eveneens 27% van de kost van de 'schorsing bedienden wegens werkgebrek' op zich (wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

De bijdragevoet 2019 bedraagt 0,10%. De inkomsten afkomstig uit die bijdragen zijn gedaald van 131.244.100,00 EUR in 2018 tot 123.789.022,58 EUR in 2019.

Bijzonder compenserende bijdrage verschuldigd op de verbrekingsvergoedingen van de werknemers

De wet van 26 december 2013 betreffende de invoering van een eenheidsstatuut tussen arbeiders en bedienden inzake de opzeggingstermijnen en de carenzdag en de begeleidende maatregelen (BS 31.12.2013) legt een bijzonder compenserende bijdrage op aan de werkgevers die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen. Die bijdrage werd voor het eerst ontvangen in 2014. In 2019 ontving het Fonds een bedrag van 7.213.900,00 EUR van de RSZ ten opzichte van een ontvangst van 10.840.263,95 EUR in 2018.

Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting van de faillissementen door de curatoren. Die laatste gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers, waaronder het Fonds, na realisatie van de activa.

In 2019 heeft het Fonds een terugbetaling in 1.796 dossiers geboekt, hetzij voor een totaalbedrag van 33.720.592,54 EUR. Dat is in vergelijking met 2018 een daling van het teruggevorderde bedrag (-18,66%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, daalde eveneens van 1.984 in 2018 naar 1.796 in 2019.

Er werd een bedrag van 575.221,17 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dat is een stijging van 27,80% ten opzichte van 2018.

Alternatieve financiering

Tot in 2016 ontving het Fonds 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. De wet van 18 april 2017 houdende hervorming van de financiering van de sociale zekerheid (BS 28.04.2017) en meer bepaald artikel 31 wijzigt artikel 56 van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen, gewijzigd bij wet van 11 juli 2006. Vanaf 2017 wordt een krediet ingeschreven in de begroting van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, bestemd voor de financiering van de kosten voor de uitbreiding van het toepassingsgebied naar ondernemingen met minder dan twintig werknemers.

Nadat het saldo van de jaren 2006 tot 2016 werd gebruikt en na hetgeen te veel ontvangen werd in 2017 werd terugbetaald aan de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, was het bedrag van de alternatieve financiering in 2018 gelijk aan 459.643,27 EUR. In 2019 bedroeg het ontvangen bedrag aan alternatieve financiering 3.595.000,00 EUR.

3.3.1.2 Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

In 2019 bedroegen de ontvangsten van het Fonds
5.265.249,60 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 3.3.1.III
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2015:
socialprofitsector en vrije beroepen

Jaar	Werkgeversbijdragen	Bijzonder compenserende bijdrage	Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers	Totaal
2015	1.732.010,10	230.337,50	371.296,52	2.333.644,12
2016	3.438.099,71	375.882,68	495.980,91	4.309.963,30
2017	3.716.779,47	416.325,10	258.641,12	4.391.745,69
2018	3.870.376,29	695.434,34	1.322.556,35	5.888.366,98
2019	4.033.554,69	611.864,12	619.830,79	5.265.249,60
Verschil 2018/2019	+163.178,40	-83.570,22	-702.725,56	-623.117,38
Evolutie 2018/2019 (in %)	+4,22%	-12,02%	-53,13%	-10,58%

Overeenkomstig artikel 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. Gedurende de periode 2011-2015 bleef de bijdragevoet geheven op de loonmassa van de socialprofitsector en vrije beroepen behouden op 0,01%. Voor de jaren 2016 en 2017 werd de bijdragevoet vastgelegd op 0,02%. Diezelfde voet van 0,02% werd ook vastgelegd voor het jaar 2018 en 2019.

De inkomsten uit de patronale bijdragen zijn licht gestegen (+4,22%). Het Fonds ontving in 2019 een totaalbedrag van 4.033.554,69 EUR aan patronale bijdragen en een bedrag van 611.864,12 EUR betreffende de bijzondere compenserende bijdrage die verschuldigd is op de hogere verbreingsvergoedingen.

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting door vereffenaars en curatoren. In 2019 werd er voor een bedrag van 616.981,68 EUR teruggevorderd bij de werkgevers hetgeen een daling is ten opzichte van 1.318.444,46 EUR in 2018 van 53,13%. Dat bedrag omvat terugbetalingen in 28 dossiers t.o.v. 24 dossiers in 2018. Daarnaast werd er een bedrag van 2.849,11 EUR aan onterecht uitbetaalde vergoedingen teruggevorderd bij de werknemers.

3.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken

3.3.2.1 Opvolging van het strategisch en operationeel plan

Het Fonds heeft drie strategische doelstellingen bepaald om zijn visie en missie uit te dragen:

1. klant staat centraal in de faillissementsprocedure: correcter en sneller betalen;
2. een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving;
3. een efficiënte dienstverlening voor iedereen: optimaliseren van processen en diensten.

De strategische prioriteiten werden vertaald naar een operationeel stappenplan dat aangeeft hoe het Fonds de slachtoffers van een sluiting correcter en sneller wil betalen, zich aanpast aan de evoluties in onze omgeving en hoe het Fonds processen en diensten optimaliseert. Het strategisch en operationeel plan wordt maandelijks opgevolgd en trimestrieel voorgelegd aan de administrateur-generaal en zijn adjunct.

In het kader van de eerste strategische doelstelling - de klant staat centraal in de faillissementsprocedure: correcter en sneller betalen – heeft het Fonds in maart 2019 samen met de sociale partners, de curatoren en technische experts van de FOD Justitie een concept gevalideerd om de aangifte van de elektronische schuldvordering door de werknemers in de geïnformatiseerde gegevensbank van faillissementsdossiers (d.i. het Centraal Register Solvabiliteit – Regsol) en de tussenkomst van het Fonds te uniformiseren tot één proces. In 2019 werd gestart met de functionele analyse om een geüniformiseerde schuldvordering te genereren via de elektronische aanvraag tot tussenkomst (e-F1) door de vakbond. Daarnaast heeft het Fonds in 2019 een juridische analyse uitgevoerd m.b.t. de elektronische handtekening van de curator en de werknemer nodig voor de aanvraag tot tussenkomst en een voorstel tot wetwijziging uitgewerkt dat in 2020 aan het beheerscomité zal worden voorgesteld.

Om werknemers correcter en sneller te betalen wil het Fonds de regels inzake de berekening van de meeste contractuele vergoedingen op nationaal en sectoriëel niveau uniformiseren en automatiseren en dit in samenspraak met de sociale partners. In 2019 heeft het Fonds in dit kader een consensus bereikt met de sociale partners over de berekening van de verbrekingsvergoeding. De databank van het Fonds werd aangepast in functie van de consensus over de uniforme berekeningswijze van de verbrekingsvergoeding.

Wanneer een aanvraag tot tussenkomst (F1) onvolledig blijkt, neemt het Fonds contact op met de bevoegde werknemersorganisatie, de curator of de werknemer zelf teneinde het dossier zo snel mogelijk te vervolledigen. In 2019 heeft het Fonds een analyse uitgevoerd naar de aard van de vragen die worden gesteld en heeft waar nodig de interne procedures aangepast om diverse vragen te bundelen en overbodige vragen te vermijden.

Het Fonds wil de behandelingstermijn van een sluitingsdossier ook inkorten door adviezen op ondernemingsvlak op frequentere basis voor te leggen ter beslissing aan het bevoegd beheerscomité. De technische mogelijkheden hieromtrent werden afgetoetst en er werd een concept weerhouden dat de leden van het bevoegd beheerscomité de mogelijkheid geeft om elektronisch te stemmen vanop afstand. Dit concept werd op 9 mei 2019 gevalideerd en vervolgens startte het Fonds met de voorbereiding van de implementatie. Het Fonds voorziet in opleiding en een testfase in het eerste trimester van 2020 zodat de sluitingsdossiers elektronisch kunnen worden gestemd vanop afstand in de weken wanneer er geen fysieke zitting plaatsvindt.

Een andere doelstelling die kadert in de strategische pijler waarin de klant centraal staat, is werknemers die getroffen worden door de sluiting van hun onderneming zo snel mogelijk proactief te informeren over hun rechten en plichten in geval van sluiting om te vermijden dat deze werknemers hun rechten niet laten gelden omdat ze niet op de hoogte zouden zijn. Eind 2019 werd dit concept aan de sociale partners voorgesteld en in 2020 zal het inhoudelijk aspect met hen verder besproken worden.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren investeerde het Fonds in 2019 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. In december werd een enquête bij de werknemersorganisaties gelanceerd. De participatiegraad van deze tevredenheidsenquête bedraagt 20,18% d.w.z. dat 45 van de 223 dossierbeheerders de enquête hebben ingevuld. De enquête peilt naar de tevredenheid over de dienstverlening op tal van vlakken: klantgerichtheid, bereikbaarheid, internet-toepassingen, formulieren, etc. Het Fonds behaalt een score van 100% tevredenheid over de dienstverlening aan de werknemersorganisaties waarbij 62,22% van de dossierbeheerders tevreden is en 37,78% van de dossierbeheerders stelt zich zeer tevreden over de dienstverlening van het Fonds. Eind 2019 werd bovendien voor de tweede keer een tevredenheidsenquête opgestart bij de werknemers die het slachtoffer werden van een sluiting en die in het kader van de sluiting een vergoeding hebben ontvangen van het Fonds. Op de vraag “In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het Fonds in het algemeen?” antwoordt 91,18% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden. Deze enquêtes worden in 2020 verder geanalyseerd en inspireren tot nieuwe verbeteringsacties om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren waar mogelijk.

Eén van de operationele doelstellingen van de 2^{de} strategische pijler van het Fonds – een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving – is het gebruik van de eBox uitbreiden. Naast de fiscale fiches plaatst het Fonds sinds mei 2019 voor elke aanvraag tot tussenkomst (F1) een ontvangstbevestiging in de eBox van de werknemer.

Een andere belangrijke verwezenlijking in 2019 is de inkorting van de overnametermijn in het onderzoek naar overname na faillissement waardoor de periode wordt ingekort tussen het faillissement en de uitbetaling van de slachtoffers in dit faillissement. Door een wetswijziging in de sluitingwet van 26 juni 2002 en de cao32bis wordt voor sluitingen met een wettelijke sluitingsdatum vanaf 1 april 2019 de termijn voor overname van activa herleid van 6 maanden naar 2 maanden en voor de overname van personeel van 6 maanden naar 4 maanden.

De derde strategische doelstelling bestaat erin een efficiënte dienstverlening te garanderen voor iedereen door processen en diensten te optimaliseren. Hiervoor werden de ICT toepassingen gebruiksvriendelijker gemaakt voor de medewerkers van het Fonds en migreerde de SMS-toepassing voor de communicatie van belangrijke wijzigingen in een sluitingsdossier naar een nieuwe technologie die het mogelijk maakt om antwoorden te ontvangen van de burger.

In oktober 2019 publiceerde het Fonds een geactualiseerde elektronische versie van het boek “Grondige analyse van de sluitingswetgeving” op de website van de RVA. De vorige versies van het elektronisch boek blijven beschikbaar op aanvraag.

Het Fonds werkte in 2019 ook verbetervoorstellen uit om de afrekening leesbaarder te maken voor de werknemer en de motivering voor het niet toekennen van bepaalde vergoedingen uit te breiden en te verduidelijken.

Op 26 augustus 2019 nam het Fonds zijn intrede in een volledig heringerichte kantoorruimte. In het kader van The New Way of Working (NWOW) wordt het werk voortaan georganiseerd volgens de nieuwe principes: geen vaste plaatsen, gedeelde werkplek, elke avond moeten de bureaus netjes worden opgeruimd (clean-deskprincipe), concentratiewerkplekken, stille ruimtes, etc.

3.3.2.2

Naleving van de verbintenissen in de bestuursovereenkomst

Het naleven van de normen die zijn vastgelegd in de bestuursovereenkomst tussen de staat en de RVA inzake de opdrachten van het Fonds, wordt gemeten aan de hand van boordtabellen en opvolgingsinstrumenten.

Wat betreft de onderzoeken naar de toepasbaarheid van de Sluitingswet (art. 26) behaalt het Fonds met 93,48% de norm die werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst, namelijk minimum 85% van de dossiers dient binnen een termijn van 9 maanden na faillissement aan het Beheerscomité voor beslis-sing te worden voorgelegd.

De norm van 95% die werd vastgelegd voor de betaling van de sluitingsvergoeding binnen de 2 maanden na beslissing van het Beheerscomité (art. 27) werd in 2019 met een gemiddelde van 99,61% ruim gerespecteerd. In de bestuursovereenkomst (art. 27) wordt voorzien dat voor de betaling van de contractuele vergoedingen 95% van de werknemers betaald wordt binnen de 2 maanden na de beslissing van het Beheerscomité en na ontvangst van een volledige aanvraag. Deze norm werd met een gemiddelde van 99,22% eveneens behaald.

Het Fonds controleert ook steekproefsgewijs of de beslissingen over werknemersdossiers houdende de toelaatbaarheid en berekening van de uitkeringen, werden genomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen. De norm voor het aantal correcte beslissingen bedraagt voor 2019 minstens 92% (art. 28). Deze norm werd met een gemiddelde van 97% correct berekende vergoedingen ruimschoots behaald.

3.3.3

Middelen inzake informatica en toepassingen

In 2019 ging het Fonds verder met het strategisch project voor de integratie van zijn toepassing e-F1 (elektronische indiening van vergoedingsaanvragen) in de toepassing 'Regsol' voor het aangeven van schuldvorderingen in het Register solvabiliteit. De werkgroep met de vertegenwoordigers van de vakbonden, curatoren en het Fonds valideerde het concept voor de integratie. Begin 2020 gaan de ontwikkelingen in een eerste fase van start met het genereren van een uniforme schuldvordering door de vakbonden vanuit de toepassing e-F1.

Het Fonds heeft in zijn informaticatoepassingen de nieuwe termijnen opgenomen voor de overname van de activa van een onderneming en van personeel na een faillissement, dit in overeenstemming met de wet die deze termijnen heeft ingevoerd sinds 1 april 2019.

Sinds 2018 heeft het Fonds bovendien het gebruik van de eBox om met de burgers te communiceren verder uitgebreid. In 2019 werden ook ontvangstbevestigingen van de vergoedingsaanvraag in de eBox van de burger geplaatst.

Daarnaast kan het Fonds sinds 2019 ook de reacties op sms-berichten behandelen van burgers die hun sluitingsdossier opvolgen.

Tot slot verwerkt het Fonds nu ook automatisch informatie (mutaties) van de Federale Pensioendienst om beter rekening te kunnen houden met de effectieve brugpensioendatum bij het behandelen van dossiers van slachtoffers van faillissementen die bedrijfstoeslag ontvangen.

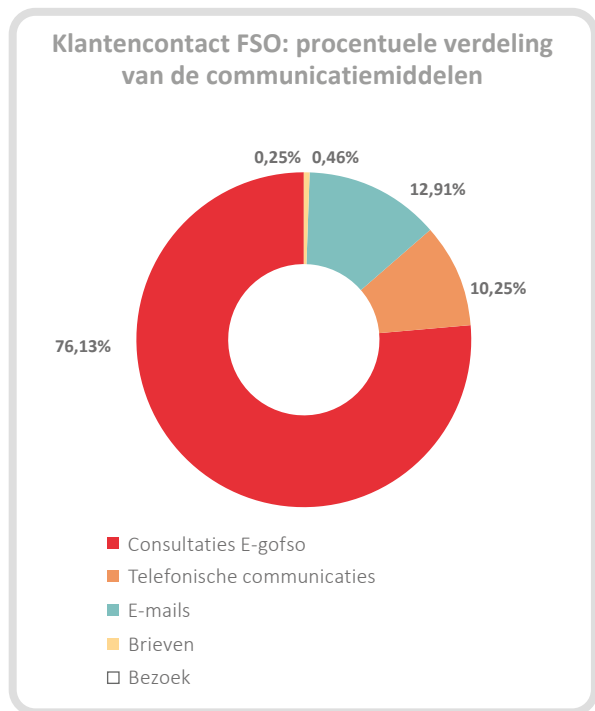
3.3.4 Informatie en communicatie

Opdat dossierbeheerders in productiediensten de sluitingsdossiers efficiënt en ongestoord kunnen behandelen, beschikt het Fonds over een centraal aanspreekpunt voor vragen van de buitenwereld. De klantendienst staat dagelijks in voor het beantwoorden van vragen van werknemers over de stand van hun dossier en dit voornamelijk via telefoon en e-mail. In 2019 behandelden de medewerkers van de klantendienst 13.906 e-mails (-14,52% t.o.v. 2018) en 11.036 telefonische oproepen (-8,37% t.o.v. 2018).

Uit grafiek 3.3.4.I blijkt dat de klant minder vaak een brief schrijft of een bezoek brengt aan het Fonds om informatie in te winnen over zijn dossier, respectievelijk slechts 0,46% en 0,25% van de klanten in 2019. Werknemers nemen eerder ofwel via e-mail (12,91%) ofwel telefonisch contact op (10,25%) om informatie te ontvangen over hun sluitingsdossier. De internettoepassing e-gofso, die de werknemer online toegang geeft tot zijn sluitingsdossier in een beveiligde omgeving, werd 82.009 keer (76,13%) geconsulteerd in 2019 en blijft de meest populaire manier om inlichtingen in te winnen over de stand van een dossier. Voor werknemersorganisaties is de internettoepassing een veelgebruikt instrument om inlichtingen te verkrijgen over de sluitingsdossiers van hun leden.

Grafiek 3.3.4.I

Welk communicatiemiddel gebruikt de klant om informatie in te winnen over de stand van zijn sluitingsdossier?



Het Fonds wacht niet enkel af tot hij wordt gecontacteerd met een vraag, maar biedt zijn klanten ook de mogelijkheid om proactief geïnformeerd te worden bij belangrijke wijzigingen in hun dossier (bijvoorbeeld indien er informatie ontbreekt om een dossier te vervolledigen, bij een beslissing, bij een betaling ...). Om de informatiekloof te dichten tussen de werknemer die over internet beschikt en de werknemer die daartoe geen toegang heeft, reikt het Fonds de mogelijkheid aan om op verschillende manieren (per brief, per sms of per e-mail) een sluitingsdossier op te volgen.

40,37% van de werknemers die in 2019 een aanvraagformulier hebben ingediend, kiest voor proactieve dossieropvolging (-0,62% t.o.v. 2018). Bijna de helft (46,12%) daarvan geeft de voorkeur om zijn dossier op te volgen via sms-berichten. Daarnaast kiest 40,75% om via online consultatie en e-mailberichten geïnformeerd te worden. Tot slot kiest 12,23% van de werknemers ervoor om zowel per sms als per e-mail op de hoogte te worden gebracht telkens zich een belangrijke wijziging voordoet in het sluitingsdossier.

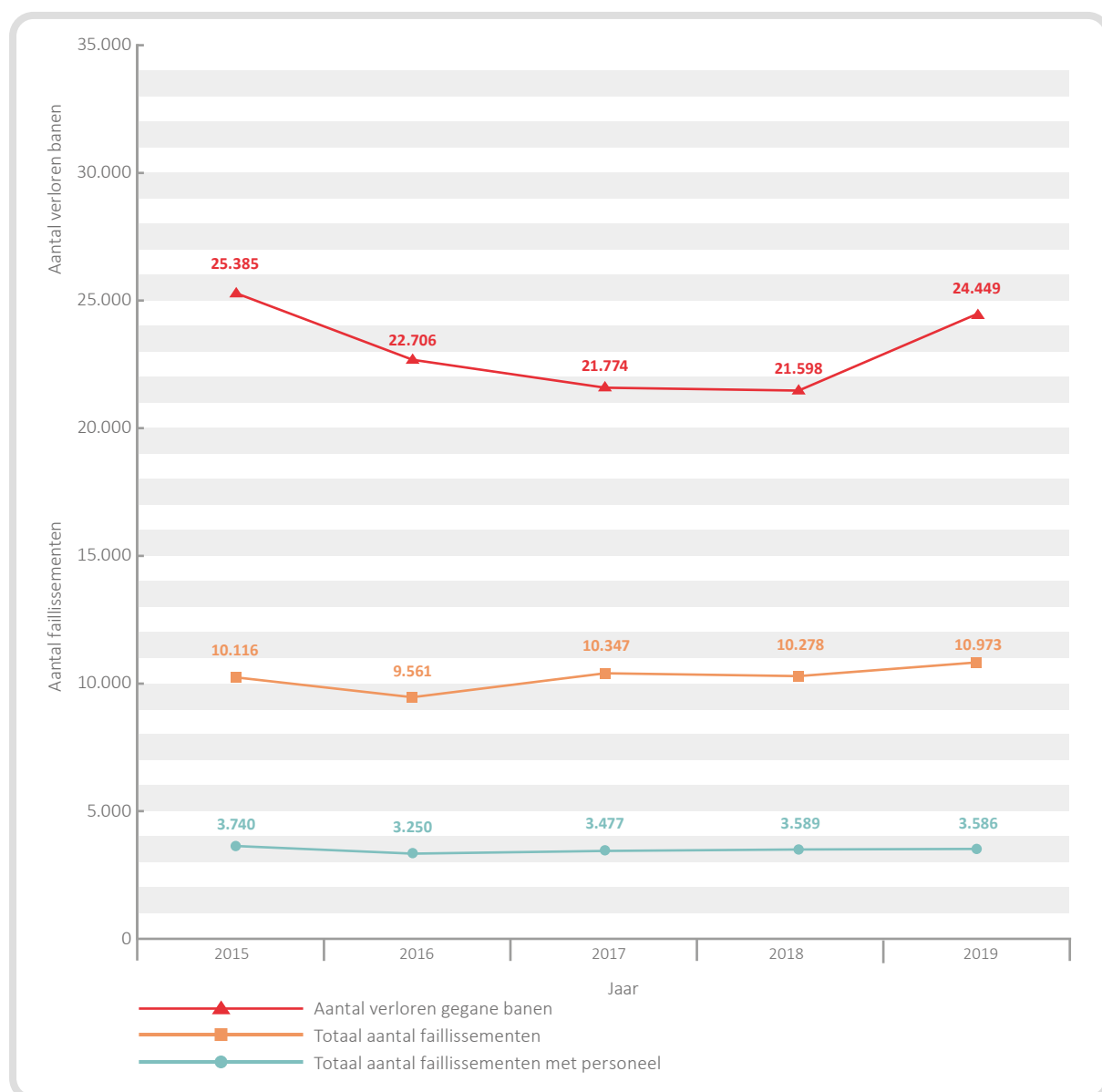
Dat het Fonds veel belang hecht aan klantgerichtheid blijkt ook uit de tevredenheidsenquêtes (cf supra) bij de verschillende doelgroepen van klanten en partners. In december 2019 werd bij de dossierbeheerders van de werknemersorganisaties een tevredenheidsenquête georganiseerd over de verschillende aspecten van de dienstverlening van het Fonds zoals klantvriendelijkheid, contact met de medewerkers, aanvraagformulier, afrekening, etc. Op de vraag *“In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?”* antwoordde 100% van de bevraagde dossierbeheerders tevreden tot zeer tevreden. Uit de tevredenheidsenquête uitgevoerd eind december 2019 bij de burgers blijkt 91,18% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden te zijn over de dienstverlening van het Fonds. De resultaten van deze enquêtes zullen in 2020 verder worden geanalyseerd en aanleiding geven tot verbeteringsacties.

3.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement

Het Fonds publiceert iedere maand op de website van de RVA dynamische statistieken over het aantal faillissementen van ondernemingen met personeel en het aantal banen dat daardoor is verloren gegaan. Zij dienen ook als basis voor de budgettaire ramingen. Onderstaande grafiek en tabellen geven een overzicht van de evolutie van het aantal faillissementen, van de verloren banen en hun verdeling per sector en per gewest.

Grafiek 3.3.5.1

Evolutie van het totale aantal faillissementen, de faillissementen met personeel en het banenverlies voor de periode 2015-2019



In 2019 gingen er 10.973 ondernemingen failliet (+6,76% t.o.v. 2018) waarvan er 3.586 personeel tewerkstelden (-0,08% t.o.v. 2018). Het banenverlies als gevolg van een faillissement stijgt in 2019 voor het eerst in vijf jaar opnieuw tot 24.449 verloren jobs (+13,20% t.o.v. 2018).

De meest opmerkelijke faillissementen van 2019 zijn Belle's Poetsbureau (1.315 verloren jobs), Thomas Cook Retail Belgium (539 verloren jobs), Security Guardian's Institute (296 verloren jobs), Corelio Printing (264 verloren banen) en Helio Charleroi (221 verloren jobs).

Tabel 3.3.5.I
Banenverlies ingevolge faillissementen per sector van
2015 t.e.m. 2019

Per sector	Landbouw, bosbouw, jacht en visserij	Winning van delf- stoffen	Verwerk- ende nijverheid	Elektriciteit, gas en water	Bouw	Handel, banken en verzeke- ringen	Vervoer en communi- catie	Diensten	Andere	Totaal
2015	330	8	4.233	1	5.076	8.932	1.086	5.391	328	25.385
2016	442	0	3.187	0	3.754	10.099	1.137	3.793	294	22.706
2017	207	0	3.009	118	4.463	8.745	1.170	3.695	367	21.774
2018	357	4	1.568	0	4.017	10.544	1.269	3.545	294	21.598
2019	303	0	3.318	5	3.232	9.732	2.038	5.414	407	24.449
Vershil 2018/2019	-54	-4	+1.750	+5	-785	-812	+769	+1.869	+113	+2.851
Evolutie 2018/2019 (in %)	-15,13	-100,00	+111,61	+100,00	-19,54	-7,70	+60,60	+52,72	+38,44	+13,20
Aandeel in % 2018	1,65	0,02	7,26	0,00	18,60	48,82	5,88	16,41	1,36	100,00
Aandeel in % 2019	1,24	0,00	13,57	0,02	13,22	39,81	8,34	22,14	1,66	100,00
Vershil in aandeel 2018/2019	-0,41	-0,02	+6,31	+0,02	-5,38	-9,01	+2,46	+5,73	+0,30	

De stijging van het banenverlies (+13,20%) ten opzichte van 2018 is voornamelijk het gevolg van een stijging in de dienstensector (+1.869 verloren jobs), de sector van de verwerkende nijverheid (+1.750 verloren jobs) en de sector van vervoer en communicatie (+769 verloren jobs).

In de bouwsector zet de dalende tendens zich in 2019 verder met 19,54% of 785 verloren jobs minder ten opzichte van 2018. Ook in de sector van de handel, banken en verzekeringen daalt het banenverlies in 2019 (-7,70% t.o.v. 2018 of -812 verloren jobs). Ondanks de daling blijft de sector van de handel, banken en verzekeringen met 9.732 verloren jobs de sterkst getroffen sector en vertegenwoordigt daarmee 39,81% van het totale banenverlies.

Tabel 3.3.5.II
Banenverlies ingevolge faillissementen per provincie van
2015 t.e.m. 2019

Per provincie	Antwerpen	Brussel	Hene-gouwen	Limburg	Luik	Luxem-burg	Namen	Oost-Vlaan-deren	Vlaams-Brabant	Waals-Brabant	West-Vlaan-deren	Totaal
2015	5.152	4.522	3.807	1.711	2.449	465	742	2.109	1.333	1.477	1.618	25.385
2016	4.675	4.601	2.230	1.549	1.885	190	715	2.839	1.378	589	2.055	22.706
2017	3.359	4.497	2.739	1.229	1.725	250	836	2.720	1.009	1.563	1.847	21.774
2018	4.071	5.199	2.114	1.681	1.862	214	615	1.954	1.126	1.091	1.671	21.598
2019	4.017	4.343	2.858	1.425	2.161	328	968	2.698	1.212	1.490	2.949	24.449
Verschil 2018/2019	-54	-856	+744	-256	+299	+114	+353	+744	+86	+399	+1.278	+2.851
Evolutie 2018/2019 (in %)	-1,33	-16,46	+35,19	-15,23	+16,06	+53,27	+57,40	+38,08	+7,64	+36,57	+76,48	+13,20

Tabel 3.3.5.III
Banenverlies ingevolge faillissementen per gewest van
2015 t.e.m. 2019

Per gewest	Vlaanderen	Wallonië	Brussel	Totaal
2015	11.923	8.940	4.522	25.385
2016	12.496	5.609	4.601	22.706
2017	10.164	7.113	4.497	21.774
2018	10.503	5.896	5.199	21.598
2019	12.301	7.805	4.343	24.449
Verschil 2018/2019	+1.798	+1.909	-856	+2.851
Evolutie 2018/2019 (in %)	+17,12	+32,38	-16,46	+13,20
Aandeel in % 2018	48,63	27,30	24,07	100,00
Aandeel in % 2019	50,31	31,92	17,76	100,00
Verschil in aandeel 2018/2019	+1,68	+4,62	-6,31	

In vergelijking met 2018 stijgt het banenverlies in 2019 zowel in het Vlaams gewest als in het Waals gewest. Het zwaartepunt voor het banenverlies blijft in Vlaanderen liggen. In totaal hebben 12.301 mensen er hun job verloren in 2019.

De stijging van het banenverlies in Vlaanderen (+17,12%) is het sterkst voelbaar in West-Vlaanderen (+1.278 verloren banen of +76,48% t.o.v. 2018) en Oost-Vlaanderen (+744 verloren banen of +38,08% t.o.v. 2018). In Vlaams-Brabant stijgt het aantal mensen die hun job verliezen met 7,64 %. Enkel in Limburg en Antwerpen is er een daling van het banenverlies in 2019 t.o.v. 2018.

In Wallonië stijgt het banenverlies met 32,38% in vergelijking met 2018 en verloren 7.805 mensen hun job. De stijging is in elke provincie merkbaar maar is vooral zichtbaar in Henegouwen (+744 verloren jobs of +35,19% t.o.v. 2018), Waals-Brabant (+399 verloren jobs of +36,57%) en Namen (+353 verloren jobs of +57,40%).

In tegenstelling tot Vlaanderen en Wallonië daalt het banenverlies in Brussel in 2019 met 16,46%. In totaal gingen er 4.343 jobs verloren in Brussel. Er dient opgemerkt te worden dat het Fonds de verloren arbeidsplaatsen toewijst aan de provincie of regio waar de bevoegde ondernemingsrechtbank op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming deze failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.



Lijst van afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACCO	Activiteitencoöperatie
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACTIRIS	Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
ADEM	Agence pour le développement de l'emploi
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AD SEI	Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie
APE	Aides à la promotion de l'emploi (bevordering van de tewerkstelling in Wallonië)
ARAB	Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
Art.	Artikel
ARZA	Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders
ASR	Aangifte sociaal risico
Bbp	Bruto binnenlands product
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BCP	Business Continuity Plan
BO	Beroepsopleiding
BO	Backoffice
BOC	Basisoverlegcomité
BPM	Business Process Management
BPR	Business Process Reengineering
BS	Belgisch Staatsblad
CAF	Common Assessment Framework
CAF	Caisse d'Allocations Familiales - Frankrijk

CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
Cass.	Cassatie CBS
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCD	Centrale controledienst
CCOD	Christelijke Centrale der Openbare Diensten
CFIV	Cel voor Financiële Informatieverwerking
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
CNAF	Caisse Nationale des Allocations Familiales - Frankrijk
Dmfa	Multifunctionele aangifte
DBR	Deeltijds werknemer met behoud van rechten
DOO	Dienst Organisatieontwikkeling
DSP	Doorstromingsprogramma
EAK	Enquête naar de arbeidskrachten
EDPB	Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
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
ENA	Ecole nationale de l'Administration
EPM	Expenditure Performance Management
Epv	Elektronisch proces-verbaal
EU	Europese Unie
Epv	Elektronisch proces-verbaal
ESIP	European Social Insurance Platform
EWE	Eerste werkervaringscontract
FAMIFED	Federaal agentschap voor de kinderbijslag
FPB	Federaal Planbureau
FO	Frontoffice
FOD	Federale Overheidsdienst
FOD BOSA	Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning
FOD WASO	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Forem	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FPD	Federale Pensioendienst
FSO	Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
GDPR	General Data Protection Regulation
GDZ	Geïnformatiseerde directiezaal



Gesco	Gesubsidieerde contractueel
GMMMI	Gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen
GOB	Gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentrum
GOP	Globaal ontwikkelingsplan
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HB	Hoofdbestuur
HIP	Herinschakelingsprogramma (Dienstenbanen)
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HO	Hoger onderwijs
HRM	Human Resources Management
HSO	Hoger secundair onderwijs
HT	Halftijds
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
HYPaaS	Hypervisor as a Service
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
IDPB	Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
IFAPME	Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises
IGSS	Institut grand-ducal de la Sécurité Sociale
IGU	Inkomensgarantie-uitkering
IIP	Investors in People
INR	Instituut voor de Nationale Rekeningen
ISSA	International Security Association
IVSZ	Internationale Vereniging van Sociale Zekerheid
IW	In werking
IWEPS	Institut wallon de l'évolution, de la prospective et de la statistique
IWZ	Inschrijving als werkzoekende
JAP	Jaaractieplan
KB	Koninklijk Besluit
KCC	Klantencontact
KDD	Knowledge Discovery in Databases
KM	Kennismanagement
KPI	Key Performance Indicator / Kritieke Prestatie Indicator
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
LATG	Loon- en arbeidstijdgegevensbank
LO	Loopbaanonderbreking
LO/TK	Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet
MB	Ministerieel Besluit
MBS	Milieubeheersysteem
METS	Methodology Team Support
MFP	Multifunctionele punten
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
NAC	Nationale Administratieve Commissie
NAR	Nationale Arbeidsraad

NBB	Nationale Bank van België
NHRCK	National Human Rights Commission
NIC	Nationaal Intermutualistisch College
NIS	Nationaal Instituut voor de Statistiek
NOC	Nationaal Opleidingscentrum
NV	Naamloze vennootschap
NWOW	New Way of Working
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OCR	Optical Character Recognition
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
OFO	Opleidingsinstituut van de Federale Overheid
OISZ	Openbare Instelling van Sociale Zekerheid
PEC	Plan Eerlijke Concurrentie
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
PMO	Project Management Office
POC	Personeel - Organisatie - Communicatie
POC	Proof of concept
POD	Programmatorische overheidsdienst
Prince2	Projects IN Controlled Environments
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PWA	Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RB	Regeringsbesluit RIO
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
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
Selor	Selectiebureau van de Federale Overheid
SI	Sociale Inspectie
SINE	Programma's in de sociale inschakelingseconomie
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SPC	Statistical Process Control
SPW	Service Public de Wallonie
STaaS	Storage as a Service
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
SWT	Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage
TK	Tijdskrediet
TOC	Tussenoverlegcomité
TOM	Task Office Management
TSW	Toezicht Sociale Wetten
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid



UAM	User access Management
UCCaaS	Unified Communication as a Service
UI	Uitbetalingsinstelling
UVW-NWZ	Niet-werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UVW-WZ	Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (Nederland)
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VSOA	Vrij Syndicaat van het Openbaar Ambt
VT	Voltijds
VTE	Voltijds equivalent
VVSG	Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten
VW	Volledig werkloze/volledige werkloosheid
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
W	Wet
WB	Werkloosheidsbureau
WSE	Werk en Sociale Economie
WZUA	Werkzoekende uitkeringsaanvragen