



De RVA in 2017

Volume 1:
activiteitenverslag

Woord vooraf



Besparingen en structurele veranderingen

Zoals veel andere federale openbare instellingen wordt de RVA sinds 2015 geconfronteerd met drastische besparingen. Tussen december 2014 en december 2017 daalde het personeelsbestand van de RVA met 13%, zijnde 649 personen (bovenop de personeelsleden die werden overgedragen naar de gewesten in het kader van de Zesde Staatshervorming). In 2017 werd het federale werkingsbudget van de RVA (informatica, meubels, leveringen, verbruiksgoederen, onroerende goederen ...) met 24% verminderd ten opzichte van hetzelfde budget in 2014. Die besparingen hebben een ongezien niveau bereikt, dat in 2018 nog met 2 % zal stijgen en ook in 2019 met 2% zal toenemen.

In die context van budgettaire beperkingen ging de RVA in 2017 voort met het doorvoeren van de hervormingen die de laatste jaren werden aangevat:

- door bevoegdheidsoverdrachten waartoe in het kader van de Zesde Staatshervorming werd beslist, moesten nog eens 324 personen de Rijksdienst verlaten in januari 2017 om bij de gewestinstellingen aan de slag te gaan. De overgrote meerderheid waren PWA-beambten die werden overgedragen aan het Vlaams Gewest. Die personeelsleden komen bij de 576 medewerkers die in 2016 naar de gewesten gingen en bij de 116 personen die in 2015 werden overgedragen;

- 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 frontofficeactiviteiten 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. Die processen vallen nu onder de verantwoordelijkheid van de procesbeheerders in de werkloosheidsbureaus en de procescoördinatoren op het hoofdbestuur;
- om de beste arbeidsomstandigheden te bieden aan de personeelsleden binnen deze nieuwe context, is de RVA ten slotte geleidelijk verdergegaan met het implementeren van een nieuwe organisatie van het werk, waarbij onder andere telewerk, gedeelde werkplekken en de principes van autonomie, vertrouwen en verantwoordelijkheid worden aangemoedigd.

De RVA na de bevoegdheids-overdracht

De Zesde Staatshervorming heeft bepaalde materies betreffende de arbeidsmarkt overgedragen aan de gewesten.

De impact van deze hervorming is belangrijk voor de RVA die echter zijn historische corebusiness, namelijk het toepassen van het systeem van de werkloosheidsverzekering, met inbegrip van de werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere bruggpensioen) 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 van '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 8,4 miljard euro.

Het gemiddelde maandelijks aantal personen dat werkloosheidsuitkeringen ontvangt, is afgenomen in 2017 (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 uitkeringstrekkers wordt gecompenseerd door de toename van de transities op de arbeidsmarkt, wat zorgt voor meer aanvragen. Die evolutie werd ook versterkt door de geleidelijke afschaffing van de vrijstellingen van inschrijving als werkzoekende. Anderzijds is de behandeling van de uitkeringsaanvragen veel complexer geworden sinds de invoering van de hervormingen inzake degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen en de hervormingen inzake inschakelingsuitkeringen. Bovendien zijn de rechten inzake werkloosheidsuitkeringen en onderbrekingsuitkeringen meer en meer verbonden aan voorwaarden op het gebied van de beroepsloopbaan, wat meer berekeningen en verificaties vergt en vereist om veel langere referteperiodes in rekening te brengen. Ten slotte moet ook rekening worden gehouden met de bijkomende werklast van de preventieve controles die voortaan worden uitgevoerd vóór de opening van het recht op uitkeringen (verificatie van het adres, de gezinsituatie, het niet hebben van andere inkomsten enzovoort). We willen ook benadrukken dat sinds 2009 de reglementering die de RVA toepast dan ook nog eens 238 keer werd gewijzigd, waarvan 12 keer in 2017.

De RVA heeft in 2017 in totaal aan 1 542 778 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 1 803 101 verschillende statuten waarbinnen die werknemers werden vergoed.

Als men rekening houdt met het personeelsbestand van de RVA na de totaliteit van de bevoegdheids-overdrachten, zijnde 3 184 personeelsleden, staat hij op de 4^{de} plaats bij de 54 federale administraties (na de FOD Financiën, Justitie en Binnenlandse Zaken).

De kwaliteit van de dienstverlening

In 2017 heeft de RVA alle 127 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 2017 bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen bijvoorbeeld 6,6 dagen, wat de kortste termijn ooit was!

Die resultaten worden bevestigd door de verschillende tevredenheidsenquêtes die worden uitgevoerd bij onze klanten. In 2017 was het de beurt aan de bezoekers van de werkloosheidsbureaus. Er werd immers gepeild naar hun tevredenheid over de dienstverlening van de RVA.

In totaal antwoordden meer dan 2 800 bezoekers op de enquête die in de 30 RVA-kantoren werd georganiseerd. De resultaten van die uitgebreide enquête zijn uitstekend en de bezoekers zijn zeer positief over hun ontvangst bij de RVA en vooral over de vriendelijkheid en de competentie van het personeel. De algemene tevredenheid bedraagt 98,5% (tegenover 97,8% in 2015). 91,7% van de bezoekers verklaart een duidelijk, nauwkeurig en volledig antwoord te hebben gekregen op zijn vragen. 78,2% van de (opgeroepen en spontane) bezoekers moest minder dan 10 minuten wachten, een percentage dat steeds toeneemt.

Dit jaar wilde de RVA ook de mening kennen van de klanten die het videoconferentiesysteem al gebruiken in de entiteiten Hasselt, Aarlen en Luik. Ook daar zijn de resultaten zeer goed: 88% van de bezoekers zegt tevreden te zijn over die nieuwe vorm van communicatie.

De RVA betreft zijn klanten bij de optimalisering van de kwaliteit van zijn producten in het kader van focusgroepen. Met die methode kan naar de mening van de gebruikers van een product of dienst worden gepeild om een beter inzicht te krijgen in hun motivatie en het beeld dat ze hebben over het voorgestelde product of de voorgestelde dienst. In 2017 namen 15 werkgevers uit de privé- en de openbare sector deel aan een focusgroep over de procedure om online loopbaanonderbreking/tijds-krediet aan te vragen. Dat was een eerste sluitende

ervaring waardoor de RVA de verbeteringspijlers voor de toepassing van de onlineaanvragen kon definiëren.

In 2017 heeft de RVA ook de installatie van een contactcenter voorbereid. De bedoeling is om performante buurt- en onthaaldiensten te behouden voor de sociaal verzekerden en de werkgevers en daarbij de behandeling van de telefonische oproepen en de aanvragen per mail of brief van de klanten zo veel mogelijk te optimaliseren.

Voortzetting van de modernisering

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

De elektronische procedure voor het aanvragen van uitkeringen loopbaanonderbreking (met inbegrip van het ouderschapsverlof en het verlof voor medische bijstand) vindt steeds meer ingang bij werknemers en werkgevers. In 2017 werden 49 998 elektronische aanvragen ingediend (37 116 in 2016).

De RVA was de eerste die de eBox gebruikte en blijft ook de belangrijkste gebruiker ervan. De eBox is de nieuwe elektronische mailbox voor de sociaal verzekerden. Eind 2017 waren 428 909 elektronische mailboxen geactiveerd (tegenover 319 755 in 2016). De RVA heeft 815 288 documenten naar de eBox'en gestuurd in 2017. 40% van de documenten die door de burgers in de eBox werden geconsulteerd, zijn documenten van de RVA.

De elektronische controlekaart waarmee de werkloze maandelijks zijn periodes van werkloosheid en de andere gebeurtenissen die een invloed hebben op de vergoeding kan aangeven, breidt zich ook uit. Die toepassing, toegankelijk op pc, tablet of smartphone, werd al door meer dan 121 000 werklozen gebruikt, onder wie 30 865 nieuwe gebruikers geregistreerd in 2017.

Er zijn ook steeds meer elektronische dienstverleningen voor de werkgevers. In 2017 werden meer dan 1 miljoen aangiftes van tijdelijke werkloosheid elektronisch ingediend (zijnde meer dan 98,5%).

Het gebruik van de elektronische aangiftes van sociaal risico (elektronische variant van de papieren formulieren) werd in 2017 verder veralgemeend, en heeft de kaap van 6,5 miljoen elektronische aangiften overschreden.

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

De RVA is bekommerd om zo efficiënt mogelijk fraude en oneigenlijk gebruik te verminderen en blijft dus ook zijn controleprocedures informatiseren. Datamatching, zowel a priori als a posteriori, wordt verder veralgemeend. Meer dan 30 soorten kruisingen van gegevens worden zo systematisch uitgevoerd. In 2017 heeft de RVA uiteindelijk die datamatching kunnen uitbreiden naar de gegevens over de detentieperiodes, iets waarvoor hij al meerdere jaren vragende partij was. 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.

De afgelopen jaren was de inspanning vooral gericht op de preventieve acties die het mogelijk maakten 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. Dat maakt het mogelijk om niet enkel cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met inkomsten uit werk en met uitkeringen wegens arbeidsongeschiktheid te vermijden, maar ook om onterechte betalingen als gevolg van valse of onjuiste aangiftes inzake adres, nationaliteit en gezinssamenstelling te vermijden.

De onterechte bedragen die werden vastgesteld, daalden in 2017. Die evolutie is het resultaat van de regionalisering van de materie dienstencheques en ten minste gedeeltelijk van de geleidelijke veralgemening van de preventieve controles, van het ontradende effect van de controles en sancties, en van de daling van het aantal uitkeringsgerechtigden. Het terug te vorderen bedrag daalde op zijn beurt ook in 2017.

Ontwikkeling van de medewerkers

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 klassieke opleidingen in een klaslokaal, combineert dat aanbod vaak meerdere leervormen zoals e-learning, coaching op de werkplek, workshops, het concept 'serious games' of bedrijfstheater. 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. 170 van die lesgevers waren actief in 2017.

In totaal volgde het RVA-personeel 10 446 opleidingsdagen in 2017. Dat cijfer vertoont een duidelijk stijgende trend in vergelijking met 2016. Die stijging kan met name worden verklaard door het geleidelijk weer hervatten van aanwervingen, hoewel die nog steeds selectief zijn, en dus door de opleidingen voor de nieuwe medewerkers.

Bij die cijfers moeten ook nog 4 254 uur door 2 491 deelnemers gevolgd e-learning worden geteld. Die vorm van leren stijgt spectaculair: het aantal deelnemers dat een e-learning volgde, is meer dan verdubbeld in een jaar tijd en het aantal uren verviervoudigde tussen 2016 en 2017! Bovendien werden meerdere opleidingen vanop afstand gegeven dankzij teleconferentie-technieken om kosten en verplaatsingen te vermijden.

Daarnaast registreerde het NOC in 2017 nog meer dan 6 086 dagen van lokale vormingsactiviteiten in de RVA-kantoren en -directies.

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 8 500 documenten en wetteksten betreffende de opdrachten van de RVA. Die teksten worden constant commentariseerd en geüpdatet. Een groot deel van die bibliotheken is ook beschikbaar voor externen. Daartoe kunnen ze zich gratis inschrijven op de technische website van de RVA. 2 200 nieuwe gebruikers registreerden zich op die site in 2017.

Hij telde 115 000 verbindingen in de loop van het jaar.

Het delen van kennis gebeurt via e-communities, interviews en workshops. De overdracht van de kennis die verloren dreigt te gaan bij het vertrek van de personen die die kennis bezitten, gebeurt dan weer via een opvolging van de kritieke functies en het opstellen en updaten van 'survivalkits'.

Naast die deling van operationele kennis heeft de RVA ook aandacht voor het permanent informeren van zijn personeelsleden over wat er gebeurt binnen de instelling: de strategie, de nieuwtjes in de verschillende diensten, informatie betreffende het personeel, praktische info ...

De interne communicatie gebeurt via een interne krant, de homepage van het intranet. In 2017 werden 517 artikels over de actualiteit gepubliceerd. Elk trimester wordt een magazine voor het voltallige personeel uitgegeven, zowel op papier als in een elektronische versie. 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 meer dan 1 347 artikels over de RVA in de media in 2017 als resultaat. De aanwezigheid van de RVA op Facebook en Twitter maken het mogelijk een divers publiek te bereiken. Op de website worden dan weer nieuwsberichten en persmededelingen, werkloosheidscijfers, vacante betrekkingen ... gepubliceerd.

Welzijn op het werk

Voor het welzijn van de medewerkers is het nodig dat ze rechtstreeks betrokken zijn binnen de instelling. Er werden daartoe twee informatica-platforms ontwikkeld. Het ene, Eureka, maakt het mogelijk om verbeteringsvoorstellen te doen: in 2017 werden er 128 ideeën gepost. Het andere – recentere – Inspiro, moedigt het uitwisselen van lokale goede praktijken aan tussen bureaus en directies. Het telt momenteel 25 goede praktijken.

Privéleven en beroepsleven gemakkelijk kunnen combineren en in optimale omstandigheden werken, zijn ook belangrijk voor het welzijn van de medewerkers.

Telewerk is mogelijk voor alle personeelsleden die telewerkbare activiteiten verrichten. Het aantal medewerkers van de RVA die regelmatig van thuis uit werken of in een bureau dicht bij hen bedroeg in 2017 gemiddeld 1 146 (d.i. 41% van de 2 792 personeelsleden die telewerkbare taken hebben). Een groot deel van hen heeft gekozen voor telewerk thuis.

Die evolutie gaat gepaard met een experiment met een gedeelde werkplek in sommige diensten van het hoofdbestuur en in sommige werkloosheidsbureaus waar de infrastructuur het toelaat. De RVA heeft in 2017 zijn integratie in de New Way of Working voortgezet door een realistische aanpak op maat te ontwikkelen waarbij het welzijn van de medewerkers voorop staat.

De uitbreiding van het telewerk bij de RVA werd vergemakkelijkt door de veralgemening in alle diensten van een volledig nieuwe telefonie. Die biedt zeer interessante mogelijkheden op het vlak van communicatie en samenwerken op afstand. Er zijn al verschillende vergaderingen die via teleconferentie verlopen.

Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid

De directie en het personeel van de RVA zijn zich bewust van het belang van het milieubeheer van hun activiteiten en ondernemen concrete acties om hun impact op het milieu te verminderen.

Sinds 2012 beschikt de RVA over een systeem van milieubeheer om zijn milieuprestaties continu te evalueren en te verbeteren. Het gebouw van het hoofdbestuur en de 11 andere bureaus waarvan de RVA eigenaar is, hebben een EMAS-certificaat.

De RVA heeft sinds verschillende jaren geleidelijk ook een elektronische variant ontwikkeld voor alle werkgeversformulieren. Zoals hiervoor al werd aangehaald, worden de elektronische formulieren en aangiftes steeds meer gebruikt, wat het papierverbruik doet dalen.

In 2016 werd een actieplan uitgewerkt om de acties die de RVA onderneemt in het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid te versterken. Enkele van die lopende acties zijn het verkrijgen van EMAS-certificaten (zoals eerder gezegd), het uitwerken van een diversiteitscode, de

toename van de toegankelijkheid van de informatie en de herziening van de deontologische codes.

Nog steeds in het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft de RVA opnieuw talrijke stagiairs, zowel studenten als werkzoekenden, onthaald. In 2017 liepen 328 personen stage bij de RVA. Een belangrijke stap voor een instelling als de RVA, die transities op de arbeidsmarkt wil ondersteunen.

Ondersteuning van het beheer

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 van het publiek van nauwkeurige statistieken betreffende de situatie van de werkloosheid en van de arbeidsmarkt in België. Met de maandelijkse statistiek van de werkloosheid, 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, is de hoeveelheid gepubliceerde gegevens maximaal en de updates gebeuren continu.

Intern zorgt de dienst Organisatieontwikkeling voor de ondersteuning van het management bij de bepaling en de uitwerking van de strategie die het mogelijk maakt de missie en de visie van de instelling te realiseren. Die missie en visie van de RVA werden geactualiseerd, rekening houdend met de bevoegdheidsoverdrachten. Ook de waarden werden geactualiseerd. Voortaan zijn dynamisme, samenwerking, vertrouwen en klantgerichtheid de vier waarden die alle medewerkers van de RVA leiden. Die waarden worden omgezet in concrete voorbeelden in de brochure 'Onze waarden in de praktijk!' voor alle medewerkers en in het managementcultuurmodel voor de kaderleden.

Eind 2017 heeft de RVA zijn strategie bepaald voor de volgende drie jaar en daarbij werd de methode scenarioplanning gebruikt. Die strategie 2018-2020

kadert in de continuïteit en is opgebouwd rond drie pijlers. Een pijler "klanten" met als doelstelling het waarborgen van de kwaliteit en de snelheid in de behandeling van de dossiers en het verspreiden van informatie. 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.

Een cel van Interne audit die werkt volgens de internationale normen is bovendien sinds 3 jaar operationeel. Ze heeft al de belangrijkste processen van de organisatie geaudit vanuit de invalshoek van strategische en operationele risico's en het beheer ervan. Haar aanbevelingen worden omgezet in actieplannen voor de entiteiten of directies. De goede uitvoering ervan wordt opgevolgd bij de directe Interne Controle en Procesbeheer.

De RVA gebruikt het EFQM-model om te investeren in continue verbetering. In 2016 kregen de RVA en het Fonds voor sluiting van ondernemingen het 5-sterrenlabel 'Recognised for Excellence'. In 2017 vielen de RVA en het Fonds opnieuw in de prijzen en verkregen ze beide de 'Benelux Excellence award EFQM', respectievelijk in de categorieën grote en kleine organisaties.

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, de diensten voor beroepsopleiding, de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, de werkgeversorganisaties en de sociaal secretariaten.

De RVA werkt daarnaast actief mee aan synergieën met de andere openbare instellingen voor sociale zekerheid (OISZ), zowel op het vlak van humanresourcesbeheer (waarbij de RVA een gemeenschappelijke loonmotor deelt met andere OISZ), informatica, logistiek als audit.

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 340 instellingen van 157 landen samenbrengt.

In 2017 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 is voorzitter van de werkgroep Uitkeringsfraude.

Op het vlak van bestrijding van sociale fraude nam de RVA in 2017 deel aan 1 130 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 SIOD en door de arbeidsauditeur in het kader van de arrondissementscellen.

De controlediensten van de RVA werken ook dikwijls samen met de gerechtelijke instanties. Enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (ePV's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging wanneer zij een misdrijf vaststellen. 3 348 ePV's werden opgesteld in 2017.

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 valse adressen of de detectie van vertrekken naar het buitenland.

De administrateur-generaal



Georges Carlens

Zitting van het beheerscomité van de RVA

(voor de volledige samenstelling, zie pagina 19)



Inhoudstafel

Woord vooraf	3
1 Organisatie en beheer van de RVA	17
1.1 Structuur van de RVA	19
1.1.1 Beheerscomité	19
1.1.2 Organigram	20
1.1.3 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	22
1.1.4 Contactgegevens van de RVA-kantoren	23
1.2 De reglementaire evoluties	25
1.2.1 Wijzigingen aan de maatregelen inzake vergoeding van gewone werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	25
1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd	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)	39
1.3.5 De Federale Ombudsman	40
1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer	40
1.3.7 De internationale contacten	41
1.3.8 De andere partners: PWA's en OCMW's	42
1.4 Het beheer van de RVA	43
1.4.1 Het beheersmodel	44
1.4.2 De uitvoering van de bestuursovereenkomst in 2017	45
1.4.3 De strategie 2015-2017	45
1.4.4 Maatschappelijke verantwoordelijkheid	47
1.5 16 Werkloosheidsbureaus	49
1.6 7 Processen	51

2	Processen	53
2.1	Het proces Toelaatbaarheid	55
2.1.1	Procedure	55
2.1.2	Cijfergegevens	56
2.1.3	Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	59
2.2	Het proces Verificatie	61
2.2.1	Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen	61
2.2.2	Controle van de betaling van de andere uitkeringen	63
2.2.3	Verwerking van de beslagprocedures	65
2.3	Het proces Vergoedbaarheid	71
2.3.1	Voornaamste redenen van betwistingen	72
2.3.2	Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	73
2.3.3	De terugvorderingen	78
2.3.4	De gerechtelijke geschillen	88
2.4	Het proces Controle	99
2.4.1	De samenwerking met de andere sociale inspecties	100
2.4.2	De samenwerking met de gerechtelijke instanties en de politie	101
2.4.3	De behandeling van de aangiften van sociale fraude	102
2.4.4	Het beantwoorden van parlementaire vragen inzake sociale fraude	102
2.4.5	Het fraudeobservatorium	103
2.4.6	Controle via het gebruik van databanken (datamatching)	103
2.4.7	Controle via het verbeteren van de gegevensanalyse (datamining)	107
2.4.8	Controles via de tussenkomst van een sociaal controleur of inspecteur	108
2.4.9	Resultaten van de operationele plannen	110
2.4.10	Algemene beschouwingen	115
2.5	Het proces Tijdskrediet en loopbaanonderbreking	117
2.5.1	Inleiding	117
2.5.2	Behandelde dossiers	117
2.5.3	Betaaltermijn	118
2.5.4	Juistheid van de beslissingen	118
2.5.5	Controle op achterstallige betalingen	118
2.5.6	Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking	118
2.6	Het proces Support	119
2.6.1	Het personeelsbeheer en de administratie	119
2.6.2	Het financieel beheer	125
2.6.3	De gebouwen, het beheer van het materieel en het leefmilieu	142
2.6.4	De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum	143
2.6.5	Kennismanagement	145
2.6.6	De communicatie	147

2.6.7	Organisatieontwikkeling en de strategie 2018-2020	150
2.6.8	ICT en digitale dienstverlening	153
2.7	Het proces Frontoffice	161
2.7.1	Strategisch project Klantencontact	161
2.7.2	Onthaal van opgeroepen of spontane bezoekers	162
2.7.3	Telefonische oproepen	163
2.7.4	Contacten via webmail	163
3	Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)	165
	Inleiding	167
3.1	Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving	169
3.2	Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	171
3.2.1	Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings	171
3.2.2	Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen	174
3.2.3	Tijdelijke werkloosheid	175
3.2.4	Beheersuitgaven.....	176
3.3	Beheer van de middelen	177
3.3.1	Financiële middelen	179
3.3.2	Middelen inzake beheerstechnieken	183
3.3.3	Middelen inzake informatica en toepassingen	185
3.3.4	Informatie en communicatie	185
3.3.5	Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	187
	Lijst van afkortingen	191



Organisatie en beheer van de RVA



Structuur van de RVA

1.1.1 Beheerscomité

Federaal

Voorzitter
Xavier VERBOVEN

Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

- Marc BLOMME
- Monica DE JONGHE (tot 31/01/2017)
- Gianni DUVILLIER
- Annick HELLEBUYK (vanaf 01/08/2017)
- David LANOVE
- Herwig MUYLDERMANS
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Geert VERSCHRAEGEN

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

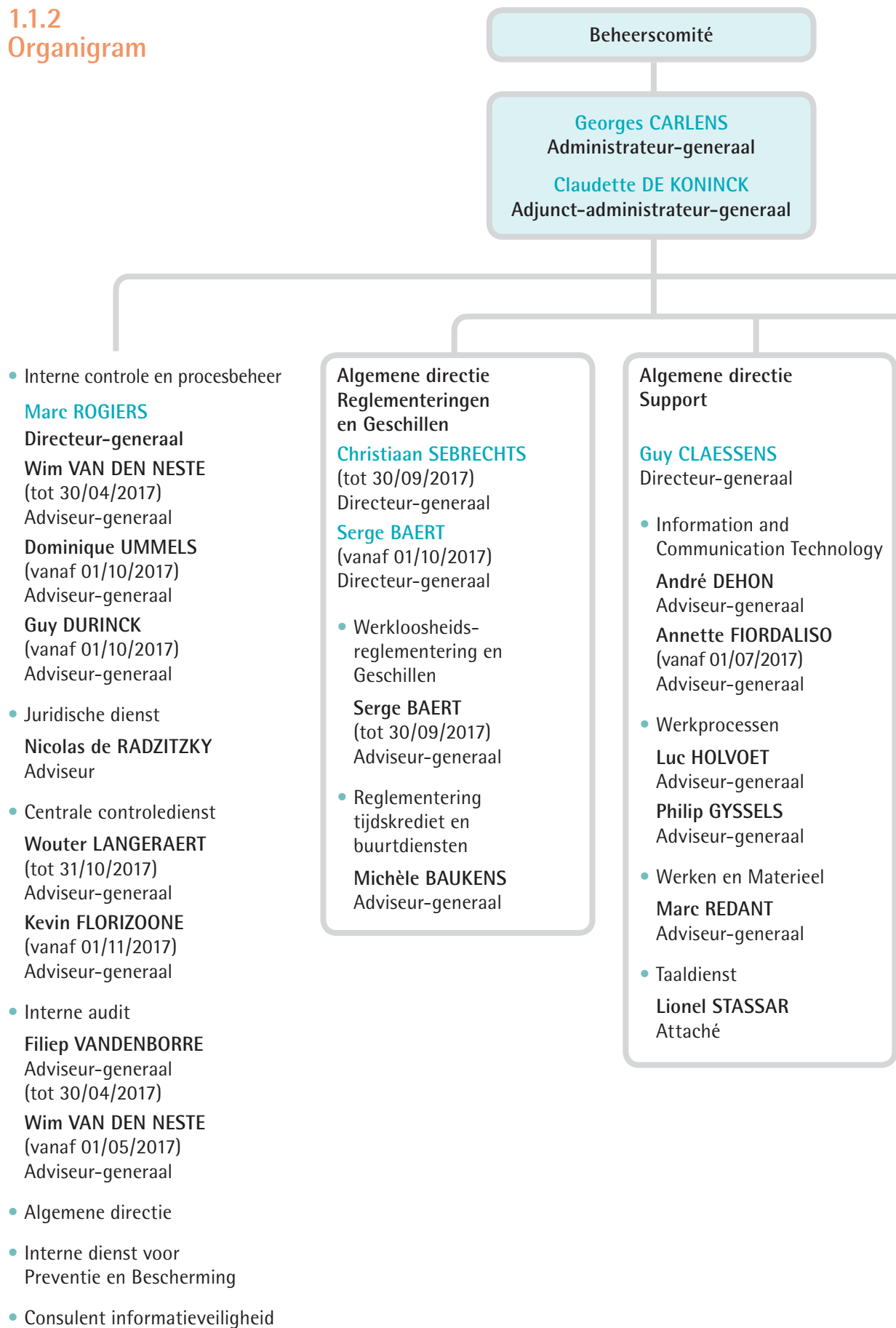
- Philippe BORSU
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGGERS
- Miranda ULENS
- Ann VAN LAER (tot 31/03/2017)
- Jean VRANKEN (vanaf 01/04/2017)

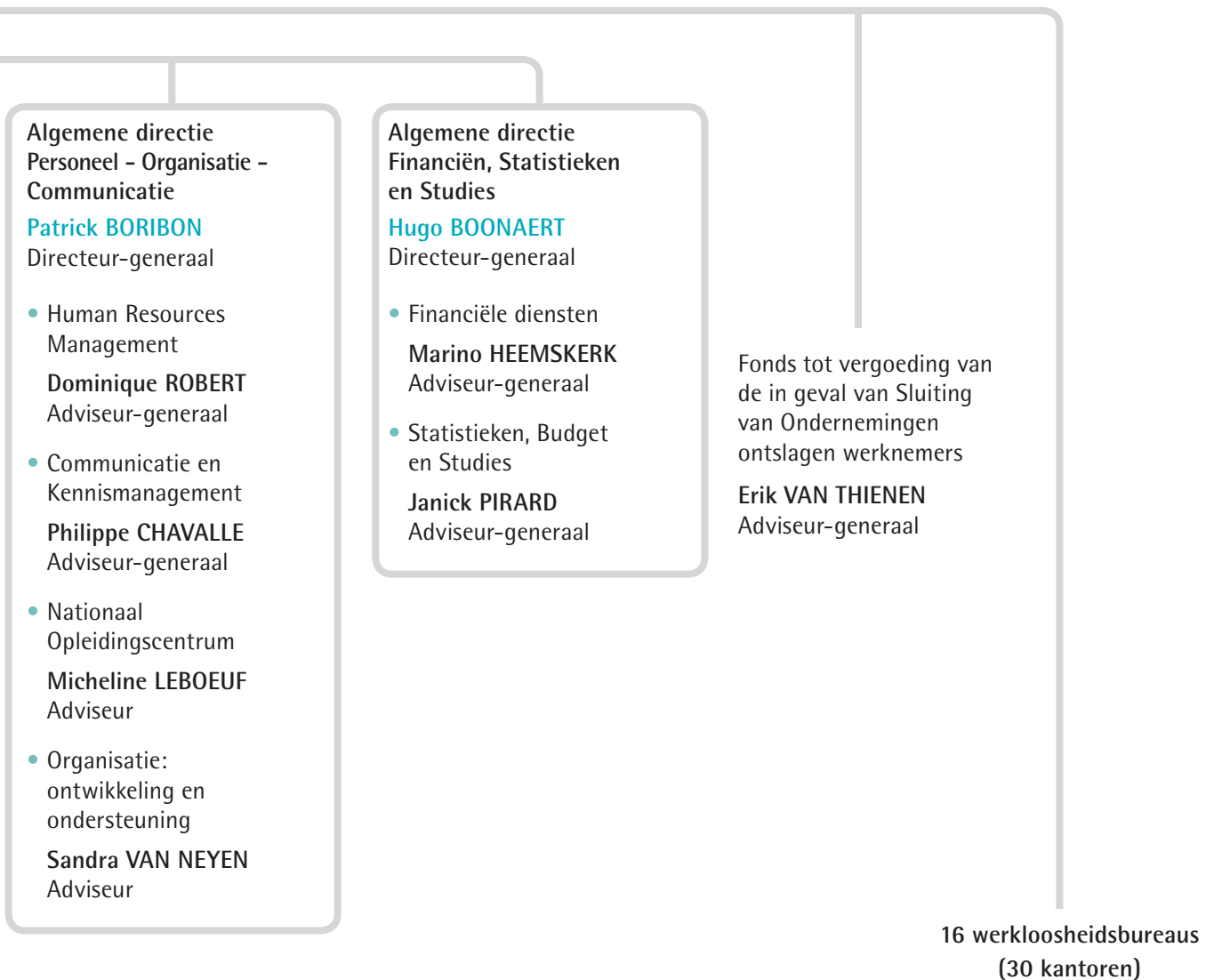
- Afgevaardigde van de Minister van Begroting: Marc EVRARD
- Afgevaardigde van de Minister van Werk: Jan VANTHUYNE
- Administrateur-generaal: Georges CARLENS
- Adjunct-administrateur-generaal: Claudette DE KONINCK

Gewesten

- VDAB: Fons LEROY
- Actiris: Grégor CHAPELLE
- 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

- Kantoor Boom
- Kantoor Mechelen

Werkloosheidsbureau BRUGGE

Johan VANDEVYVERE (tot 31/10/2017)

Guido VAN OOST (vanaf 01/12/2017)

- Kantoor Oostende

Werkloosheidsbureau GENT

Dirk OPSOMER

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

Werkloosheidsbureau HASSELT

Diane LAMBRIKHS

- Kantoor Tongeren

Werkloosheidsbureau KORTRIJK

Martine MAERTENS

- Kantoor Ieper
- Kantoor Roeselare

Werkloosheidsbureau LEUVEN

Rina VANDUFFEL (tot 28/02/2017)

Eddy VAN AERSCHOT (vanaf 01/03/2017)

- Kantoor Vilvoorde

Werkloosheidsbureau TURNHOUT

Tinne GOMMERS

Werkloosheidsbureau BRUSSEL

Annick HOLDERBEKE

Werkloosheidsbureau AARLEN

Pascal BOUGELET

Werkloosheidsbureau BERGEN

Alain MAYAUX

- Kantoor Doornik
- Kantoor Moeskroen

Werkloosheidsbureau CHARLEROI

Michel UREEL

Werkloosheidsbureau LA LOUVIERE

Olivier HERPOEL

Werkloosheidsbureau LUIK

Marie-Sophie HODY

- Kantoor HOEI

Werkloosheidsbureau NAMEN

Benoît COLLIN

Werkloosheidsbureau NIJVEL

Baudouin STIEVENART

Werkloosheidsbureau VERVIERS

Michel VERCHEVAL

1.1.4 Contactgegevens van de RVA-kantoren

Vlaams Gewest	Adres	Telefoon
Aalst	St-Jobstraat 196 - 9300 Aalst	09 265 88 40
Antwerpen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen	03 470 23 30
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom	03 888 63 13
Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge	050 40 77 80
Dendermonde	Geldroplaan 5 - 9200 Dendermonde	09 265 88 40
Gent	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent	09 265 88 40
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt	011 26 01 10
Ieper	Grachtstraat 11/2a - 8900 Ieper	057 22 41 90
Kortrijk	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk	056 24 17 41
Leuven	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven	016 30 88 50
Mechelen	Stationstraat 102-108 - 2800 Mechelen	015 28 29 40
Oostende	Kaaistraat 18 - 8400 Oostende	059 56 00 56
Oudenaarde	Bergstraat 5 - 9700 Oudenaarde	09 265 88 40
Roeselare	Jan Mahieustraat 49 - 8800 Roeselare	051 22 87 22
Sint-Niklaas	Plezantstraat 159 - 9100 Sint-Niklaas	09 265 88 40
Tongeren	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongeren	012 44 07 30
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	014 44 30 90
Vilvoorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvoorde	02 255 01 10
Waals Gewest	Adres	Telefoon
Aarlen	Rue de la Moselle 2 - 6700 Aarlen	063 24 57 11
Bergen	Place des Archers 8 - 7000 Bergen	065 39 46 39
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi	071 27 08 40
Doornik	Rue du Crampon 14 - 7500 Doornik	069 88 95 11
Hoei	Avenue des Fossés 9d - 4500 Hoei	085 71 04 10
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	064 23 62 70
Luik	Rue Natalis 49 - 4020 Luik	04 349 28 61
Moeskroen	Rue du Bilemont 225 - 7700 Moeskroen	056 39 19 50
Namen	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	081 23 50 80
Nijvel	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nijvel	067 89 21 50
Verviers	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers	087 39 47 50
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Adres	Telefoon
Brussel	Charleroisesteenvweg 60 - 1060 Brussel	02 542 16 11



De reglementaire evoluties

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

In tegenstelling tot de vorige jaren waren er in 2017 geen grote reglementaire hervormingen noch een groot aantal reglementaire wijzigingen (slechts een twaalfstal dit jaar).

De wijzigingen gingen vooral over de berekening van de toelaatbaarheid van leerkrachten, het verleggen van de maximumleeftijd van 25 jaar voor jonge werknemers die zich vestigen als zelfstandige tijdens de beroepsinschakelingsstijd, de verlenging van het recht op inschakelingsuitkeringen voor specifieke categorieën van gerechtigden op inschakelingsuitkeringen, de toelating tot uitkeringen op basis van arbeidsprestaties in het buitenland in het kader van de overzeese sociale zekerheid, de voorwaarden voor de toekenning van de voordelen van de werkloosheidsreglementering aan werklozen die studies of een opleiding volgen of stage lopen, de vergoedbaarheid van havenarbeiders en de berekening van de werkloosheidsuitkeringen voor werklozen die een nevenactiviteit uitoefenen.

In het kader van de modernisering van de sociale zekerheid werd de mogelijkheid voor werklozen om de uitkeringen elektronisch aan te vragen, in de

reglementering ingevoerd. Ook werd het verplichte gebruik van de elektronische aangiften van sociale risico's voor verschillende toelaatbaarheidsscenario's veralgemeend.

Om de preventieve controle van de gezinstoestand, de verblijfplaats en de nationaliteit van de werkloze te versterken, werd een reglementair kader gecreëerd voor de procedure die de uitbetalingsinstellingen moeten volgen om de wijzigingsberichten van het Rijksregister en de Kruispuntbankregisters te behandelen.

1.2.1.1 Berekening van de toelaatbaarheid van leerkrachten op basis van de gegevens van de DmFA

Sinds 1 juli 2006 gebruikt de RVA de gegevens over de bezoldiging en de werktijd van de DmFA (multifunctionele elektronische aangifte bij de RSZ) voor de berekening van de toelaatbaarheid van loontrekkende werknemers. Maar tot hiertoe volstond de kwaliteit van de gegevens van de DmFA in de onderwijssector niet om de toelaatbaarheid van leerkrachten nauwkeurig genoeg te berekenen.

In 2016 werden verschillende onderzoeken aan de hand van steekproeven uitgevoerd om de goede kwaliteit van de DmFA-gegevens van leerkrachten te verifiëren. De RVA gebruikt die gegevens sinds

1 januari 2017 ook om de toelaatbaarheid van leerkrachten tot het recht op werkloosheidsuitkeringen te berekenen.

De werkloosheidsreglementering werd aangepast waardoor de toelaatbaarheid van leerkrachten sinds 1 januari 2017 wordt berekend volgens de gewone regels die gelden voor de andere loontrekkenden. De bijzondere regel, namelijk het aantal arbeidsdagen of gelijkgestelde dagen vermenigvuldigen met 1,2 wanneer de leerkracht tijdens de grote schoolvakantie een uitgestelde bezoldiging heeft ontvangen, werd wel behouden.

1.2.1.2 Inschakelingsuitkeringen – verleggen van de maximumleeftijd van 25 jaar in geval van zelfstandige activiteit tijdens de beroepsinschakelingstijd

De reglementering bepaalt dat de aanvraag tot inschakelingsuitkeringen moet worden ingediend vooraleer de jonge werknemer de leeftijd van 25 jaar bereikt. Er wordt wel een afwijking op de maximumleeftijd toegekend wanneer de jonge werknemer zijn uitkeringsaanvraag niet vóór de leeftijd van 25 jaar kon indienen wegens een tewerkstelling als werknemer in loondienst tijdens de beroepsinschakelingstijd of wegens een onderbreking van zijn studies door overmacht.

Vanaf 1 januari 2017 kunnen jonge werknemers die zich tijdens de beroepsinschakelingstijd vestigen als zelfstandige in hoofdberoep ook na de leeftijd van 25 jaar hun aanvraag tot inschakelingsuitkeringen indienen. Zolang de zelfstandige activiteit niet langer dan 5 jaar duurt, hebben jonge werknemers ouder dan 25 jaar tot een maand na het einde van hun zelfstandige activiteit de tijd om hun aanvraag tot inschakelingsuitkeringen in te dienen.

Die maatregel is bedoeld om jonge werknemers aan te moedigen om tijdens de beroepsinschakelingstijd een zelfstandige activiteit op te starten en om die activiteit voort te zetten na de leeftijd van 25 jaar, met behoud van hun recht op inschakelingsuitkeringen.

1.2.1.3 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 heeft afgesloten en zolang ze werden gevolgd door een periode van minstens drie maanden arbeid in loondienst in België.

Om hun recht op werkloosheidsuitkeringen niet in het gedrang te brengen, werd er een overgangsregeling (van toepassing sinds 1 oktober 2016) ingevoerd voor werknemers die vallen onder het Belgisch stelsel van overzeese sociale zekerheid, in afwachting van een aanpassing van dat stelsel. Zolang ze werkloos zijn en vóór 1 januari 2019 een uitkeringsaanvraag indienen, blijven ze onderworpen aan de oude reglementering. Dat betekent dat hun arbeidsprestaties als loontrekkende in landen waarmee België geen internationale overeenkomst heeft afgesloten, 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).

1.2.1.4

Voorwaarden voor de toekenning van de voordelen van de werkloosheidsreglementering en cumulatie van werkloosheidsuitkeringen met financiële voordelen voor werklozen die studies of een opleiding volgen of stage lopen

Sinds 1 januari 2017 werd de materie van de vrijstellingen toegekend aan werklozen die studies of een opleiding volgen of stage lopen operationeel door alle gewesten overgenomen. Sindsdien verschillen de toekenningsvoorwaarden van die vrijstellingen van gewest tot gewest.

Rekening houdend met de gevolgen van die vrijstellingen op het recht op uitkeringen en op het bedrag van de uitkeringen, werd de werkloosheidsreglementering aangepast om de gelijke behandeling van de sociaal verzekerden te kunnen garanderen.

Twee besluiten (een koninklijk en een ministerieel besluit), beide van 8 oktober 2017, wijzigen vanaf 16 november 2017 de toekenningsvoorwaarden van bepaalde voordelen van de werkloosheidsreglementering in geval van beroepsopleiding en voeren een algemene regel in voor (beperkte) cumulatie met werkloosheidsuitkeringen wanneer de werkloze financiële voordelen ontvangt in het kader van studies, opleidingen, stages of leertijden.

Dit zijn de wijzigingen voor de beroepsopleiding:

Door de overdracht van de bevoegdheden aan de gewesten moet de individuele beroepsopleiding in een onderneming of in een onderwijsinstelling niet meer door de directeur van het werkloosheidsbureau worden erkend om als beroepsopleiding te kunnen worden beschouwd.

Voortaan worden alleen de beroepsopleidingsdagen waarvan het aantal uren gemiddeld minstens 18 uur per week bedraagt, in aanmerking genomen:

- als gelijkgestelde dagen, met een maximum van 96 dagen, voor de berekening van de toelaatbaarheid;
- als beroepsverleden in het kader van de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen.

Werklozen die een voltijdse beroepsopleiding volgen, behouden het bedrag van de uitkeringen dat van toepassing is bij het begin van de opleiding, gedurende de volledige duur van de opleiding. Dat voordeel wordt voortaan beperkt tot voltijdse beroepsopleidingen van minstens 4 ononderbroken weken.

Werklozen die een voltijdse beroepsopleiding volgen, genieten een verlenging van de vergoedbaarheidsperiodes als de opleiding een ononderbroken duur heeft van minstens 3 maanden. Vanaf 16 november 2017 moeten werklozen, na de beroepsopleiding, een attest van het gewest voorleggen dat het aantal uren en de duur van de opleiding bevestigt.

Sinds 1 januari 2017 waren alle financiële voordelen die werklozen ontvingen in het kader van een opleiding, studie, stage of leertijd, met uitzondering van studiebeurzen en vergoedingen industriële leertijd, cumuleerbaar met werkloosheidsuitkeringen, zolang de werkloze een vrijstelling of een toelating van het bevoegde gewest kreeg. Het was een integrale cumulatie, behalve voor de vergoedingen in het kader van alternerende opleidingen waarvoor de cumulatie beperkt was (artikel 130ter, KB van 25 november 1991).

Om de gelijke behandeling tussen de sociaal verzekerden te garanderen, werd de regel van beperkte cumulatie vanaf 16 november 2017 uitgebreid naar alle financiële voordelen ontvangen in het kader van een opleiding, stage of leertijd (behalve de vergoeding betaald door de werkgever in het kader van een individuele beroepsopleiding in een onderneming, die wel integraal cumuleerbaar blijft). Concreet betekent dit dat het dagbedrag van het financiële voordeel verbonden aan het opleidings-, stage- of leertijdcontract dat hoger ligt dan 13,98 EUR (geïndexeerd bedrag geldig in 2017) wordt afgetrokken van het dagbedrag van de uitkering.

De regel van de beperkte cumulatie is van toepassing op de vrijstellingen en toelatingen die na 15 november 2017 worden toegekend.

1.2.1.5

Verlenging van het recht op inschakelingsuitkeringen voor uitkeringsgerechtigden die verwijderd zijn van de arbeidsmarkt of die een blijvende arbeidsongeschiktheid van minstens 33% vertonen

Sinds 1 januari 2012 is het recht op inschakelingsuitkeringen in principe beperkt tot een periode van drie jaar. Die periode van drie jaar wordt verlengd met twee bijkomende jaren voor inschakelingsuitkeringsgerechtigden die een blijvende arbeidsongeschiktheid van minstens 33% vertonen of die erkend zijn als zijnde verwijderd van de arbeidsmarkt (wegens psycho-medisch-sociale redenen die de beroepsinschakeling duurzaam aantasten) en die een specifiek of aan hun gezondheidstoestand aangepast begeleidingstraject volgen. Daardoor zou de periode van drie jaar, verlengd met die twee bijkomende jaren, voor de inschakelingsuitkeringsgerechtigden in kwestie vanaf 31 december 2016 aflopen.

In afwachting van een structurele oplossing voor dat specifieke doelpubliek, werd hun recht op inschakelingsuitkeringen in 2017 verlengd met een bijkomend jaar.

1.2.1.6

Vergoedbaarheidsprocedure van havenarbeiders betrokken bij de elektronische aanwerving

Op 18 april 2017 is de haven van Antwerpen gestart met een pilootproject (Digikot) voor de elektronische aanwerving van de havenarbeiders in de pool. Het principe van de elektronische aanwerving vereiste een herziening van de procedure in de werkloosheidsreglementering voor de vergoedbaarheid van die arbeiders, vooral wat de verplichte dagelijkse aanmelding van de arbeider op het aanmeldingsbureau en de vereiste documenten voor de vergoedbaarheid betreft.

Vanaf 18 april 2017 moeten havenarbeiders van de haven van Antwerpen die gebruikmaken van het nieuwe systeem van elektronische aanwerving, zich op de werkloosheidsdagen niet meer aanmelden op het kantoor aangewezen door de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling om er hun werkboek te laten afstempelen. De arbeiders hoeven hun werkboek dus niet meer up-to-date te houden of uittreksels van dat werkboek bij te houden als

controlekaart. Het is de representatieve werkgeversorganisatie (CEPA) die de gegevens over de toestand van de arbeider die nuttig zijn voor de betaling van de uitkeringen rechtstreeks en elektronisch doorstuurt. Die procedure is voor alle betrokken spelers een vereenvoudiging en zorgt ervoor dat de uitkeringen sneller worden betaald.

De arbeider moet wel nog over een controledocument kunnen beschikken om er de arbeidsprestaties op te vermelden die hij naast havenarbeid (als loontrekkende of voor eigen rekening) verricht. In dat geval zijn er twee mogelijke procedures: ofwel behoudt hij een controlekaart, ofwel geeft hij vooraf bij zijn uitbetalingsinstelling zijn tewerkstelling aan.

De gewijzigde reglementering is in eerste instantie van toepassing op het proefproject in de haven van Antwerpen. Daarna zal ze kunnen worden uitgebreid naar de arbeiders van alle havenautoriteiten van het land, als ze kiezen voor de elektronische aanwerving.

1.2.1.7

Aanpassing van de loongrenzen en de minima van de werkloosheidsuitkeringen in het kader van de welvaartsvastheid

In het kader van het gebruik van de welvaartsenveloppe 2017-2018 werden de loongrenzen met 0,8% verhoogd voor alle werknemers (behalve voor werklozen in het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag, voor wie de verhoging 0,5% bedraagt). Er werden nieuwe barema's vastgelegd en een nieuwe maximumloonschijf toegevoegd. Die nieuwe loongrenzen zijn van toepassing op de werknemers die na 31 augustus 2017 een uitkeringsaanvraag indienen en voor wie het dagbedrag van de uitkering nog moet worden bepaald. De verhoging van de loongrenzen zorgde voor bepaalde lopende dossiers ook voor een hogere uitkering.

Werden ook verhoogd vanaf 1 september 2017: de minima en de forfaitaire bedragen van de werkloosheidsuitkeringen (respectievelijk met 1% en 3,5%), de bedragen van de inschakelingsuitkeringen (+ 2% voor werklozen van categorie A en + 1,5% voor werklozen van categorie B), het bedrag van de werkloosheidsuitkering met anciënniteitstoeslag (+ 1%, + 2% of + 3,5%, afhankelijk van de gezinscategorie), het bedrag van de opvanguitkering en het bedrag van de jeugd- en seniorvakantie-uitkering (+ 1,5%).

De reglementering bepaalt ook dat het bedrag van de inschakelingsuitkering voor alleenwonenden van minstens 21 jaar voortaan minstens gelijk aan het leefloon moet zijn.

Het toegelaten maximumbedrag van het pensioen van de partner met wie de werkloze samenwoont, werd met 2% verhoogd, om te vermijden dat een beperkte verhoging van het pensioen leidt tot het verlies van de hoedanigheid van werkloze met gezinslast.

1.2.1.8

Berekening van het bedrag van de werkloosheidsuitkering in geval van een nevenactiviteit of inkomsten die betrekking hebben op een gedeelte van het jaar

Werklozen die een nevenactiviteit mogen uitoefenen tijdens de werkloosheid, mogen de inkomsten van die activiteit slechts beperkt cumuleren met werkloosheidsuitkeringen (artikel 130, KB werkloosheid). Hetzelfde geldt voor werklozen met een politiek mandaat of die een pensioen of een prestatie voor arbeidsongeschiktheid of invaliditeit genieten, als dat pensioen of die prestatie cumuleerbaar is met werkloosheidsuitkeringen.

In die gevallen wordt het dagbedrag van de werkloosheidsuitkering verminderd met het deel van het dagbedrag van de inkomsten van de activiteit of van de prestatie dat hoger ligt dan 13,98 EUR (geïndexeerd bedrag geldig in 2017).

Om het dagbedrag van de inkomsten van de activiteit of van de prestatie te bepalen, legt de reglementering vast dat de jaarlijkse inkomsten van de activiteit of de prestatie door 312 moeten worden gedeeld.

Een nieuwe bepaling, die op 25 februari 2017 is ingegaan, voert een mechanisme van proportionalisering in wanneer de activiteit of prestatie slechts een deel van het jaar dekt. Het dagbedrag van de inkomsten wordt dan verkregen door het jaarbedrag van de activiteit of de prestatie te delen door het aantal dagen van de exacte periode waarin de activiteit werd uitgeoefend of waarin de werkloze de prestatie heeft genoten.

De wijziging geeft op die manier een reglementaire basis aan een administratieve praktijk die de RVA al jaren toepast, maar die door bepaalde arbeidsge rechten werd betwist.

1.2.1.9

Behandelingsprocedure door de uitbetalingsinstellingen van de wijzigingsberichten van het Rijksregister en de Kruispuntbankregisters

De uitbetalingsinstellingen moeten als preventieve controle verifiëren of de gegevens van de volledig werkloze die afkomstig zijn van het Rijksregister en de Kruispuntbankregisters, overeenstemmen met de gegevens die de sociaal verzekerde bij zijn uitkeringsaanvraag of bij een wijziging van zijn persoonlijke en familiale toestand heeft meegedeeld. De gegevens die worden geverifieerd, zijn de nationaliteit, de verblijfplaats en de gezinssamenstelling van de werkloze. Die verificatie gebeurt aan de hand van twee procedures:

- een raadplegingsprocedure: Zodra de uitbetalingsinstelling een dossier van een werkloze ontvangt waarbij een aangifte van zijn persoonlijke en familiale toestand is gevoegd, moet de uitbetalingsinstelling de gegevens van de sociaal verzekerde raadplegen in het Rijksregister of in de registers van de Kruispuntbank en nagaan of die gegevens met elkaar overeenstemmen. Pas daarna mag ze het dossier bij de RVA indienen. Die verplichte raadplegingsprocedure is op 25 juli 2014 ingegaan.
- een procedure voor de behandeling van de wijzigingsberichten: Het Rijksregister en de Kruispuntbank sturen elektronische wijzigingsberichten over de toestand van de sociaal verzekerden naar de RVA. De RVA stuurt die berichten door naar de uitbetalingsinstelling van de sociaal verzekerde, die ambtshalve moet nagaan of die gegevens overeenstemmen met de gegevens in het dossier van de werkloze.

In 2017 werd de procedure voor de behandeling van de wijzigingsberichten in de reglementering geïntegreerd. Dat reglementair kader is op 1 maart 2017 in werking getreden. Het legt het toepassingsgebied en de toepassingsmodaliteiten van de behandelingsprocedure vast en brengt de twee procedures met elkaar in overeenstemming om te vermijden dat ze zouden overlappen en in sommige gevallen de werklast zouden verdubbelen.

Om overlapping tussen de raadplegingsprocedure en de behandelingsprocedure te vermijden, past de uitbetalingsinstelling die een aangifte van de per-

soonlijke en familiale toestand van de sociaal verzekerde (formulier C1) ontvangt:

- de raadplegingsprocedure toe, als de aangifte is verbonden aan de indiening van een dossier volledige werkloosheid;
- de behandelingsprocedure toe, als de aangifte is ingediend in het kader van de behandeling van een wijzigingsbericht.

Als een uitbetalingsinstelling een verschil in de gegevens vaststelt dat een invloed kan hebben op het recht op uitkeringen of op het bedrag van de uitkeringen, moet ze contact opnemen met de werkloze en hem voorstellen om de aangifte van de persoonlijke of familiale toestand aan te passen of om een nieuwe aangifte in te dienen. Daarna moet ze een dossier indienen bij het werkloosheidsbureau.

De uitbetalingsinstelling moet ook, aan de hand van een specifiek elektronisch formulier, aan de RVA de wijzigingsberichten meedelen die volgens haar geen invloed hebben op het recht of op het bedrag van de uitkeringen.

De uitbetalingsinstelling is verantwoordelijk voor foutieve betalingen die ze heeft uitgevoerd nadat ze op de hoogte werd gebracht van een wijziging. De reglementering bepaalt dat de RVA verplicht is om de uitgaven te verwerpen van uitbetalingsinstellingen die de verzendingsprocedure van het dossier naar het bevoegde werkloosheidsbureau niet hebben nageleefd nadat er een verschil tussen de gegevens werd vastgesteld dat een invloed zou kunnen hebben op het recht op uitkeringen. De uitbetalingsinstelling kan die uitgaven enkel bij de RVA herindienen in geval van een nieuwe beslissing over het recht op uitkeringen.

1.2.1.10

Elektronische uitkeringsaanvraag

Sinds 8 februari 2017 kan een werkloze zijn uitkeringsaanvraag in principe elektronisch bij zijn uitbetalingsinstelling indienen. Documenten met uitsluitend een persoonlijke aangifte van de werkloze en documenten die de uitkeringsaanvraag vormen of die bij het dossier moeten worden gevoegd opdat het volledig is, kunnen elektronisch worden ingediend.

De werkloze die zijn documenten elektronisch indient, hoeft die dus niet meer via een papieren formulier in te dienen. Bijkomende papieren bewijsstukken moeten indien nodig nog wel worden ingediend.

Als een werkloze een uitkeringsaanvraag indient (elektronisch of via papieren documenten), moet de uitbetalingsinstelling een ontvangstbewijs aan de werkloze afleveren waarvan de inhoud door de RVA moet worden goedgekeurd. Het ontvangstbewijs moet de ingediende stukken, de procedure, de geldende indieningstermijnen en de termijn waarin de controlekaart en de bewijsstukken moeten worden ingediend, vermelden. Dat ontvangstbewijs kan ook opgesteld zijn in de vorm van een elektronisch bericht waarvan de inhoud ook door de RVA moet worden goedgekeurd.

In geval van een elektronische uitkeringsaanvraag moet de uitbetalingsinstelling ook:

- de ontvangstdatum van de elektronisch ontvangen stukken elektronisch bijhouden;
- die stukken en hun ontvangstdatum elektronisch indienen bij het hoofdbestuur van de RVA. Dat zal op zijn beurt de ontvangen stukken op elektronische wijze bezorgen aan het bevoegde werkloosheidsbureau dat de opdracht krijgt om het dossier te behandelen.

Na de invoering van de elektronische controlekaart voor de volledige werkloosheid, zal de elektronische uitkeringsaanvraag, die geleidelijk aan zal worden ingevoerd, de mogelijkheid concretiseren voor sociaal verzekerden om elektronisch te communiceren met de uitbetalingsinstelling en met de RVA.

1.2.1.11

Veralgemening van de aangiften van sociale risico's voor de toelaatbaarheids-scenario's

Vanaf 8 februari 2017 moeten werkgevers (of hun lasthebbers) de gegevens van de werknemers die nodig zijn om een uitspraak te kunnen doen over een uitkeringsaanvraag, elektronisch via de volgende ASR's (aangiften van sociale risico's) bezorgen. Het gaat over de ASR's scenario 2 (aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid of schorsing bedienden), scenario 3 (aangifte aanvang deeltijdse arbeid) en scenario 9 (aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie).

Die aangiften vervangen de papieren aanvraag-formulieren.

De datum van inwerkingtreding van de ASR scenario 1 (aangifte einde arbeidsovereenkomst of werkloosheid met bedrijfstoeslag / arbeidsbewijs), die het formulier C4 vervangt, moet nog worden bepaald. In 2017 zijn werkgevers dus nog niet verplicht om de gegevens van het formulier C4 elektronisch af te leveren. Ze hebben de keuze tussen een gedeeltelijk elektronische aangifte, aangevuld met een papieren formulier, of een volledig op papier ingevulde aangifte.

De werkgever verricht de elektronische aangifte via een webtoepassing op de portaalsite van de sociale zekerheid of aan de hand van gestructureerde berichten (via een batchtoepassing die door de werkgever of door het sociaal secretariaat werd ontwikkeld).

De werkgever moet de sociaal verzekerde onmiddellijk een kopie bezorgen van de overgemaakte elektronische berichten, die in duidelijke en begrijpbare taal is opgesteld.

Die uitbreiding van de verplichting voor werkgevers om de gegevens voor de toelaatbaarheidsscenario's elektronisch te bezorgen, past in het kader van de modernisering van de sociale zekerheid die is ingezet met de wet van 24 februari 2003.

1.2.1.12

Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag – Uitvoering van het interprofessioneel akkoord 2017-2018

In 2017 werd het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT) twee keer aangepast.

De uitvoering van het interprofessioneel akkoord 2017-2018 dat bepaalde stelsels van werkloosheid met bedrijfstoeslag verlengt, vereiste immers in 2017 de aanpassing van enkele bepalingen van het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT).

In het algemeen zijn de toelatingsvoorwaarden tot bepaalde stelsels van werkloosheid met bedrijfstoeslag strikter geworden doordat de vereiste minimumleeftijd is verhoogd.

De vereiste leeftijd is namelijk vastgelegd op 58 jaar in 2017 en op 59 jaar in 2018 voor de stelsels van werkloosheid met bedrijfstoeslag met 33 jaar beroepsverleden (waarvan een deel met nachtprestaties, in een zwaar beroep of met arbeidsongeschiktheid in de bouwsector), met 35 jaar beroepsverleden (waarvan een deel in een zwaar beroep) en met 40 jaar beroepsverleden.

Voor het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag in erkende ondernemingen in herstructurering of in moeilijkheden, is de vereiste leeftijd vanaf 2017 van 55 naar 56 jaar gegaan.

De leeftijdsvoorwaarde voor werklozen in SWT om vóór de leeftijd van 65 jaar vrijgesteld te worden van beschikbaarheid werd in 2017 behouden op 60 jaar en wordt in 2018 naar 61 jaar gebracht voor de stelsels van werkloosheid met bedrijfstoeslag zware beroepen, zeer lange loopbaan, bouw en nachtarbeid. Voor die stelsels zal de leeftijdsvoorwaarde van 62 jaar dus pas op 1 januari 2019 ingaan. Voor ondernemingen in moeilijkheden of in herstructurering is de leeftijd voor de vrijstelling naar 61 jaar gegaan en de voorwaarde beroepsverleden naar 39 jaar voor de periode 2017-2018.

Met de tweede aanpassing werden overgangsbepalingen ingevoerd voor de stelsels waarin de voorwaarden sinds 2015 geleidelijk aan strikter zijn geworden, vooral door te verduidelijken in welke gevallen werknemers nog stelsels kunnen blijven genieten die de voorgaande jaren nog toepasbaar waren, maar nu niet meer.

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

De reglementaire wijzigingen in 2017 betreffen vooral het in overeenstemming brengen van het recht op tijdskrediet bij de werkgever en het recht op uitkeringen van de RVA (naar aanleiding van de discordantie die sinds 2015 bestond), de schrapping van het recht op tijdskrediet zonder motief, wijzigingen in de bedragen van de onderbrekingsuitkeringen, wijzigingen betreffende personen die het recht op verlof voor medische bijstand openen en een verlenging van de duur van het verlof voor palliatieve zorgen.

1.2.2.1 Reglementering van de privésector

De cao nr. 103ter van 20 december 2016, inwerking-treding op 1 april 2017, heeft de bepalingen gewijzigd betreffende het recht op tijdskrediet dat op basis van cao nr. 103 bij de werkgever kan worden verkregen.

De belangrijkste wijzigingen zijn de schrapping van het recht op tijdskrediet zonder motief en de uitbreiding van het tijdskrediet met motief 'zorg' naar 51 maanden (in plaats van 36 maanden) voor alle aanvragen waarvan de datum van de schriftelijke kennisgeving aan de werkgever na 31 maart 2017 ligt.

Die cao heeft ook de aanrekeningsregels van de eerder verkregen periodes gewijzigd, zodat de eerste 12 maanden voltijds equivalent loopbaanonderbreking of tijdskrediet zonder motief die reeds werden opgenomen, niet worden aangerekend op de maximumduur van 51 maanden voor het motief 'zorg' of van 36 maanden voor het motief 'opleiding'. Daarnaast heeft ze verduidelijkingen aangebracht voor de definitie van de vereiste beroepsloopbaan van 25 jaar om vanaf 55 jaar recht te hebben op het tijdskrediet eindloopbaan. Ze heeft verder nog de mogelijkheid ingevoerd om 1/5 tijdskrediet te krijgen in geval van tewerkstelling bij twee verschillende werkgevers, zolang de globale tewerkstelling gelijk is aan een voltijdse betrekking.

Het koninklijk besluit van 23 mei 2017, inwerking-treding op 1 juni 2017, heeft die bepalingen in

overeenstemming gebracht met de bepalingen voor het verkrijgen van onderbrekingsuitkeringen bij de RVA, en dat voor alle aanvragen waarvan de datum van de schriftelijke kennisgeving aan de werkgever na 31 mei 2017 ligt.

1.2.2.2 Bepalingen betreffende het verlof voor medische bijstand

Voor de privésector en het personeel van de lokale en provinciale besturen zijn er wijzigingen aangebracht aan de aanvragen waarvan de datum van de kennisgeving aan de werkgever na 31 mei 2017 ligt.

Voor gezinsleden voor wie een aanvraag om verlof voor medische bijstand kan worden ingediend, werd het begrip aanverwanten beperkt tot de eerste graad.

Tegelijkertijd kunnen werknemers die wettelijk samenwonen voortaan ook verlof voor medische bijstand aanvragen voor de vader, moeder en kinderen van de wettelijk samenwonende partner.

Wanneer het verlof om medische bijstand wordt aangevraagd voor een andere rechthebbende dan zijn ernstig ziek minderjarig kind of een minderjarig ernstig ziek kind dat deel uitmaakt van het gezin en gehospitaliseerd is, moet uit het attest van de behandelend geneesheer blijken dat de behoefte aan verzorging effectief een volledige onderbreking, een vermindering met 1/5 of met de helft vereist, naast de eventuele professionele bijstand die de patiënt kan genieten.

1.2.2.3 Bepalingen betreffende het palliatief verlof

De wet van 15 maart 2017 betreffende werkbaar en wendbaar werk heeft vanaf 1 februari 2017 de periode voor palliatief verlof uitgebreid: de periode van een maand waarin de werknemer de uitvoering van zijn arbeidsovereenkomst kan schorsen, mag voortaan twee keer met één maand worden verlengd, waardoor de maximumperiode op drie maanden wordt gebracht.

1.2.2.4

Wijzigingen in de bedragen van de uitkeringen

Het bedrag van bepaalde onderbrekingsuitkeringen werd verlaagd voor de aanvragen waarvan de datum van de schriftelijke kennisgeving aan de werkgever na 31 mei 2017 ligt.

Het gaat enerzijds over de uitkeringen van werknemers met meer dan 5 jaar anciënniteit in het geval van een voltijdse of halftijdse onderbreking (tijds-krediet en autonome overheidsbedrijven) voor wie het verschil tussen de normale en de verhoogde uitkering (bij meer dan 5 jaar anciënniteit) met de helft werd verlaagd. Anderzijds werd de toeslag gekoppeld aan de leeftijd en toegekend aan alle werknemers of personeelsleden ouder dan 50 jaar in thematisch verlof (alle sectoren) met de helft verlaagd.

Voor alle aanvragen waarvan de datum van de schriftelijke kennisgeving aan de werkgever na 31 mei 2017 ligt, werd het bedrag van de onderbrekingsuitkeringen voor alleenwonenden van de privésector die zorgen voor hun kind in het kader van een thematisch verlof onder bepaalde voorwaarden verhoogd.

Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen

Type	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking op
MB	19.05.2016	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 9 en 20 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	27.05.2016	01.01.2017
cao	20.12.2016	Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103ter tot aanpassing van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103 van 27 juni 2012 tot invoering van een stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en landingsbanen	20.03.2017	01.04.2017
KB	20.01.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 136 en 138bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	08.02.2017	08.02.2017
MB	20.01.2017	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 87 en 92 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	08.02.2017	08.02.2017
KB	20.01.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 24, 133, 134ter, 148, 164, 167 en 168bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	09.02.2017	01.03.2017
KB	27.01.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 36 en 63 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoering van een artikel 14bis in 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 invoering van een artikel 139/1 in hetzelfde besluit, tot invoering 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 invoering van een artikel 5/1 in het koninklijk besluit van 9 januari 2014 betreffende de ontslagcompensatievergoeding, met het oog op besparingen en anti-misbruik bepalingen	01.02.2017	01.01.2017 01.10.2016 (art.3)
KB	02.02.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 130 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	15.02.2017	25.02.2017
Wet	05.03.2017	Wet betreffende werkbaar en wendbaar werk tot wijziging van de herstellwet van 22 januari 1985 houdende sociale bepalingen – artikelen 100bis en 103quinquies	15.03.2017	01.02.2017
KB	23.05.2017	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	01.06.2017	01.06.2017
KB	23.05.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 10 augustus 1998 tot invoering van een recht op loopbaanonderbreking voor bijstand of verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid	01.06.2017	01.06.2017
KB	23.05.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van diverse koninklijke besluiten met betrekking tot de wijziging van sommige bedragen van onderbrekingsuitkeringen	01.06.2017	01.06.2017
KB	14.06.2017	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, in uitvoering van het interprofessioneel akkoord 2017-2018	30.06.2017	01.06.2017
KB	03.09.2017	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 welvaartsenveloppe 2017-2018	13.09.2017	01.09.2017
MB	03.09.2017	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 welvaartsenveloppe 2017-2018	13.09.2017	01.09.2017

Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen (vervolg)

KB	05.09.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 164 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	21.09.2017	01.10.2017
KB	08.10.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag tot uitvoering van het interprofessioneel akkoord 2017-2018	19.10.2017	01.01.2017
KB	08.10.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 27, 36, 38, 46, 63, 116 en 130ter van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	06.11.2017	16.11.2017
MB	08.10.2017	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 1, 19 en 70 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	06.11.2017	16.11.2017
KB	22.10.2017	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 71bis, 137 en 138bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, met het oog op de aanpassing van de procedure voor vergoedbaarheid van de erkende havenarbeider in functie van de elektronische aanwerving	06.11.2017	18.04.2017
MB	22.10.2017	Ministerieel besluit tot wijziging van artikel 89 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering, met het oog op de aanpassing van de procedure voor vergoedbaarheid van de erkende havenarbeider in functie van de elektronische aanwerving	06.11.2017	18.04.2017



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 de instellingen van andere landen.

De Zesde Staatshervorming en de reorganisatie van de RVA-kantoren vereisten een nauwe samenwerking met onze partners, zowel op nationaal vlak als op lokaal niveau. Op internationaal vlak werd 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, Bruxelles-Formation, FOREM, ADG) intensief met deze diensten samen. Dit houdt verband met het feit dat de uitkeringsgerechtigde werklozen ingeschreven moeten zijn als werkzoekende bij een van deze diensten, en met de invloed van een eventuele beroepsopleiding op het recht op uitkeringen.

In 2017 werd de Zesde Staatshervorming verder uitgevoerd en hebben sommige gewesten de aan hen overgedragen maatregelen aangepast, voornamelijk wat betreft de activeringsuitkeringen en de premies. Dit 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. Het betreft 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. Deze 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 ABVV, ACV en ACLVB hebben ieder een uitbetalingsinstelling en daarnaast is er de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVV). De uitbetalingsinstelling verleent de werkloze gratis advies, verstrekt hem alle nuttige inlichtingen over zijn rechten en plichten en bezorgt hem de documenten die nodig zijn voor zijn uitkeringsaanvraag. De werkloze die een uitkeringsaanvraag wil indienen, neemt contact op met een uitbetalingsinstelling, die een dossier samenstelt en indient bij de RVA. De RVA gaat na of de toelaatbaarheids- en toekenningsvoorwaarden vervuld zijn en levert een machtiging tot betaling af. De uitbetalingsinstelling deelt de inhoud van die positieve beslissing mee aan de werkloze. De RVA 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 het samenwerkingsverband tussen de controlediensten van de RVA en de RSZ, de Sociale Inspectie (SI) en het Toezicht Sociale Wetten (TSW). Die diensten geven prioriteit aan de controle van zwartwerk en de controle in de grote activiteitensectoren of in de meer fraudegevoelige sectoren. De acties worden met alle of meerdere inspectiediensten uitgevoerd. Ze worden gecoördineerd door de arbeidsauditeur van elk gerechtelijk arrondissement. In 2017 nam de RVA deel aan 1 130 controleacties die georganiseerd werden vanuit de arrondissementscellen.

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 verdere strafrechtelijke vervolging wanneer zij een inbreuk vaststellen. In 2017 werden 3 348 e-pv's opgesteld. 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 medewerking van de politie wordt gevraagd om in bepaalde gevallen de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze te controleren.

1.3.4 De andere openbare instellingen voor 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, FAMIFED, 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 schaalvoordelen en 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 2016: 83 nieuwe dossiers in 2017 (tegenover 74 dossiers in 2016). Er waren ook 23 vragen om bijkomende informatie.

Tabel 1.3.5.I
Aantal ingediende dossiers

Toelaatbaarheid	33
Tijdelijke werkloosheid:	3
Betwiste zaken / cumulatie / terugvorderingen / arbeidsrechtbank	27
LO / tijdskrediet / ouderschapsverlof	13
PWA en dienstenchequeondernemingen	2
Onthaal bezoekers en kwaliteit van het (telefonisch) onthaal	1
Vrijstellingen	2
FSO	2
Totaal	83

De snelheid waarmee gereageerd wordt op de brieven van de ombudsman blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RVA. De bestuursovereenkomst bepaalt een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. In 2017 werden alle dossiers tijdig behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 6 dagen.

De Federale Ombudsman heeft in 41 dossiers de beslissingen van de RVA beoordeeld.

Tabel 1.3.5.II
Conclusies van de ombudsman

Ongegronde klachten	25
Gegronde klachten	4
Poging tot bemiddeling geslaagd	12
Totaal	41

1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer

Naast de tweedelijnsklachten die door de Federale Ombudsman worden behandeld (cf. 1.3.5), ontving de RVA in 2017, via de verschillende kanalen voor indiening van eerstelijnsklachten, in totaal 501 klachten over de dienstverlening van de RVA. De gemiddelde afwerkingstermijn bedroeg 7 dagen.

Bovenop de klachten werden via deze kanalen, naast 71 vragen om inlichtingen, ook nog tal van andere berichten ontvangen die geen uiting van een klacht over de werking van RVA waren. Het ging o.a. over aangiften van zwartwerk of klachten die tot de bevoegdheid van andere instellingen behoren.

Deze berichten werden hetzij overgemaakt aan de controlediensten, hetzij overgemaakt aan de betrokken instellingen.

Voormelde 501 klachten over de dienstverlening van de RVA maakten het voorwerp uit van een gedetailleerde analyse:

- 16% van de klachten werd gegrond verklaard en leidde tot een herziening van een genomen beslissing;
- 19% 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.

Naar inhoud van de klachtendossiers heeft 62% van alle klachten te maken met dossiers waarin beslist wordt over de toekenning op het recht op werkloosheidsvergoeding of loopbaanonderbreking/tijdskrediet. 17% betreft klachten die een ontevredenheid uitdrukken inzake de behandeling van dossiers waarbij de vergoedbaarheidsvoorwaarden worden betwist. 4% verwijst naar de moeilijke bereikbaarheid van sommige diensten. De overige 17% heeft betrekking op uiteenlopende onderwerpen zoals o.m. attesten, vrijstellingen, tijdelijke werkloosheid, de website

Een analyse van de oorzaak van de klachten toont aan dat het merendeel van de klachten het gevolg is van ontevredenheid en onbegrip van de klanten over de toepassing van de reglementering.

De RVA liet in 2017 een interne audit uitvoeren van zijn klachtenmanagement. Op grond van de, tijdens die audit, gedane vaststellingen en de daarop gebaseerde aanbevelingen, zal de RVA het systeem van klachtenmanagement verder verbeteren o.m. door een integratie van de registratie en opvolging van de klachten in het klantencontactcenter dat vanaf 2018 wordt uitgebouwd.

De vaststellingen uit het klachtenmanagement geven, naast informatie uit andere bronnen zoals o.a. de resultaten van een jaarlijks klantentevredenheidsonderzoek, een indicatie over onze relatie met onze klanten. Daaruit worden continu lessen getrokken, op basis waarvan verbeteringsvoorstellen worden gerealiseerd, zoals de aanpassing van het klachtenformulier, het op elkaar afstemmen van de telefonische bereikbaarheid in de kantoren ...

De rechten van de sociaal verzekerde worden ook via andere procedures dan het klassieke klachtersysteem gemaximaliseerd. Zo is er de mogelijkheid om een herberekening van de rechten of een correctie van het uitkeringsbedrag aan te vragen. Dit kan door de sociaal verzekerde zelf gebeuren, o.m. via een aanvraag tot herziening van een beslissing. De uitbetalingsinstelling (UI) kan via de 'klachtelijke C9Z' een volgens hen foutieve afhandeling van een dossier melden. Ook in het kader van de verificatieprocedure, waarbij de verrichte betalingen worden nagezien, is een procedure van bespreking voorzien indien de uitbetalingsinstelling het resultaat van de verificatie betwist. Daarnaast beschikt de sociaal verzekerde over de mogelijkheid om een beroep in te stellen tegen een beslissing bij de Arbeidsrechtbank.

1.3.7

De internationale contacten

De RVA speelt al jaren een actieve rol binnen de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (IVSZ), met name in het kader van de technische commissie 'Tewerkstellingsbeleid en werkloosheidsverzekering' die de administrateur-generaal van de RVA voorziet. In 2017 heeft de RVA vooral op de volgende manier bijgedragen:

1. opstellen van het werkplan van de Technische Commissie voor de periode 2017-2019;
2. meewerken aan het opstellen van een verslag over de impact van de digitale economie op de tewerkstelling en op de sociale zekerheid.

In 2017 heeft de RVA een conferentie van de OESO bijgewoond met als thema 'De toekomst van de sociale zekerheid'. De administrateur-generaal heeft ook het Séminaire Emploi bijgewoond over 'La mise en œuvre d'un droit universel à l'assurance chômage pour tous les actifs : modalités, contreparties et gouvernance' [De uitvoering van een universeel recht op de werkloosheidsverzekering voor de volledige actieve bevolking: modaliteiten, tegenhangers en bestuur], georganiseerd door het Franse ministerie van Economie en Financiën, en hij heeft er een presentatie gehouden over het veiligstellen van de beroepsloopbanen aan de hand van internationale vergelijkingen.

De RVA heeft ook een delegatie van de Thaise sociale zekerheid ontvangen die inlichtingen kwam inwinnen over de werkloosheidsreglementering. Bovendien heeft de RVA gedurende drie maanden twee stagiairs verwelkomd van de École nationale d'Administration (ENA) van de Democratische Republiek Congo.

In 2017 heeft de RVA zijn samenwerking voortgezet met de instellingen uit de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg en Nederland), meer bepaald op de volgende terreinen: opmaken van Europese formulieren in het kader van de toepassing van de bepalingen met betrekking tot migrerende werknemers, goede praktijken inzake het beheer, samenwerking inzake de terugvordering van onverschuldigde uitkeringen, wederzijds overmaken van vaststellingen die strafbare situaties aan het licht kunnen brengen en controle op de cumulatie van

Belgische en buitenlandse uitkeringen. De RVA heeft ook een geactualiseerde versie van de evolutie van de werkloosheid in België, Duitsland, Frankrijk en Nederland gepubliceerd.

Het bilaterale overleg met Nederland werd voortgezet, zowel op technisch als op juridisch vlak (voorbereiding van de teksten van de samenwerkingsakkoorden), met als doel gegevens te kunnen uitwisselen in de strijd tegen niet-toegelaten cumulaties.

De samenwerking in de grensstreken tussen de Belgische en Franse controlediensten, vooral in de strijd tegen fictieve adressen en niet-aangegeven werk, zit op kruissnelheid. De RVA en Pôle Emploi zijn overigens testbestanden beginnen uit te wisselen.

Ook de samenwerking met de diensten van het ADEM van het Groothertogdom Luxemburg evolueert positief. Er worden namelijk heel wat meer gegevens uitgewisseld.

In 2017 heeft de RVA deelgenomen aan onderhandelingen over de afsluiting van een samenwerkingsakkoord tussen België en Bulgarije in de strijd tegen grensoverschrijdende fraude met uitkeringen, bijdragen en niet-aangegeven en illegale arbeid. De Belgische en Bulgaarse inspectiediensten hebben ook goede praktijken uitgewisseld.

1.3.8 De andere partners: PWA's en OCMW's

Ook de gemeenten spelen een rol in het werkloosheids- en tewerkstellingsbeleid. Zo heeft iedere Belgische gemeente haar plaatselijk werkgelegenheidsagentschap (PWA). Het PWA kan moeilijk toeleidbare werklozen activiteiten verschaffen waaraan niet wordt tegemoetgekomen in het reguliere arbeidscircuit. Een aantal PWA's hebben ook dienstenchequeactiviteiten.

Sedert 1 januari 2016 zijn het Waals en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevoegd voor de PWA-materie. Voor het Vlaams Gewest en de Duitstalige Gemeenschap liep de overgangsfase waarin de RVA die bevoegdheid voorlopig bleef uitoefenen in 2017 door. De bevoegdheid om in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen de uitkeringen te betalen, bleef voor alle gewesten aan de RVA toevertrouwd.

Op 1 januari 2018 wordt de PWA-materie voor alle gewesten overgedragen.

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 door een achterstand in de behandeling van hun uitkeringsaanvraag kunnen bij het OCMW een voorschot vragen op hun werkloosheidsuitkeringen. Elk OCMW wordt bovendien jaarlijks minstens één keer uitgenodigd voor een informatievergadering op het werkloosheidsbureau om samen oplossingen te vinden voor de eventuele problemen op het vlak van de samenwerking. RVA-directeurs nemen ook deel aan de provinciale vergaderingen van de OCMW's.

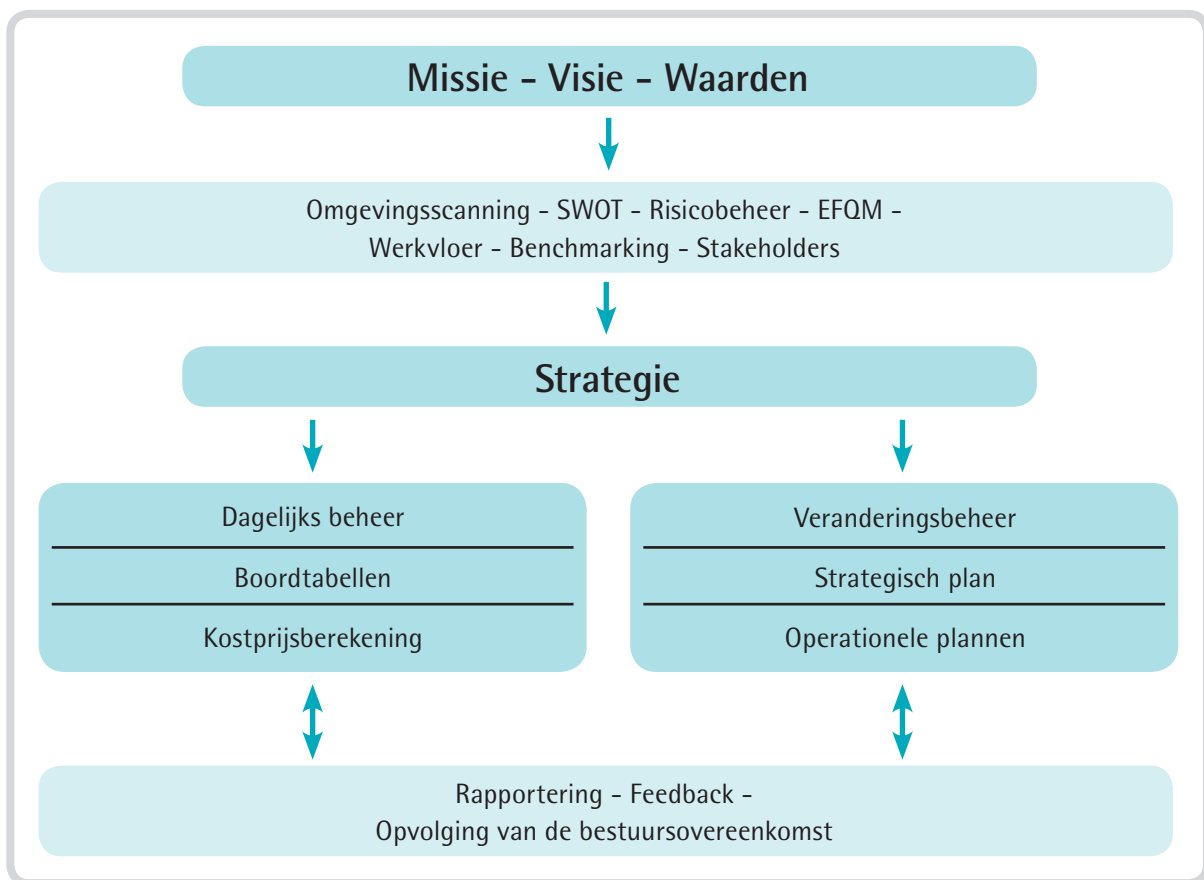


Het beheer van de RVA

De RVA wil excellente resultaten behalen bij de uitvoering van zijn opdrachten en maakt daarvoor gebruik van gepaste beheersinstrumenten en managementmethodes: een geavanceerd performantiebeheer 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 beschikt over een geïntegreerd beheersmodel dat aangeeft hoe zowel de dagelijkse kernactiviteiten als veranderingsprojecten aangestuurd en opgevolgd worden. Ook alle beheersinstrumenten die de RVA gebruikt, worden in dit model opgenomen. Binnen het model nemen de rapportering over de resultaten en feedback een belangrijke plaats in. Schematisch kunnen we het geïntegreerd beheersmodel als volgt voorstellen:



De verschillende elementen die deel uitmaken van het geïntegreerd beheersmodel en de beheersinstrumenten waarvan de RVA gebruik maakt, worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.

Het uitgangspunt van het model zijn de missie/visie/waarden. In de missie worden de bestaansredenen en de opdrachten van de RVA beschreven. In de visie beschrijft de RVA waar hij naartoe wil op middellange en langere termijn (tegen 2020). 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 managementcockpit visualiseert dit beheersmodel en laat toe om op een optimale manier bij te sturen en beslissingen te nemen op basis van de Key Performance Indicators (KPI) en de opvolging van projecten ... De managementcockpit wordt regelmatig aangepast aan de nieuwe technologieën.

1.4.2 De uitvoering van de bestuurs- overeenkomst in 2017

De RVA is één 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. Zij somt de wederzijdse rechten en plichten op, bevat de projecten voor de drie komende jaren en bepaalt de normen die de RVA moet behalen, zowel in termen van termijnen als kwaliteit. De huidige bestuursovereenkomst begon in 2016 en loopt nog tot eind 2018. Het koninklijk besluit tot goedkeuring van de vijfde bestuursovereenkomst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening werd op 13 december 2016 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. De overeenkomst bevat 127 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 2017 werd voor advies voorgelegd aan het Tussenoverlegcomité op 17 mei 2017. 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 feedback-mechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen maar ook en vooral de motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben ervoor gezorgd dat we in 2017 alle bepalingen van de bestuursovereenkomst hebben nageleefd.

1.4.3 De strategie 2015-2017

De RVA-strategie wordt telkens bepaald voor een periode van drie jaar. De RVA-strategie 2015-2017 bevatte 5 strategische doelstellingen:

- 1 Een gestructureerde klantenstrategie ontwikkelen om transities op de arbeidsmarkt te ondersteunen.
- 2 De preventieve en gerichte aanpak van misbruiken en fraude verder uitbreiden om reguliere tewerkstelling te ondersteunen.
- 3 De bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten optimaal begeleiden om de Zesde Staatshervorming mee uit te voeren.
- 4 Optimaliseren van processen en diensten om de efficiëntie te verhogen.
- 5 Investeren in de ontwikkeling van de medewerkers en in innovatieve werkwijzen om een aantrekkelijke werkgever te zijn.

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. De methode van de operationele plannen moet toelaten om de accenten die gelegd worden in het lokale beleid van het WB/de directie en de link met de globale RVA-strategie op een overzichtelijke manier te integreren en duidelijker te communiceren naar de medewerkers.

1.4.3.1

Een gestructureerde klantenstrategie ontwikkelen om transitie op de arbeidsmarkt te ondersteunen

De RVA wil een bijdrage leveren om transitie op de arbeidsmarkt te ondersteunen. De administratieve formaliteiten moeten zo eenvoudig mogelijk zijn. De interne processen moeten efficiënt verlopen om snel en klantgericht te kunnen werken. Daarnaast is de RVA goed geplaatst om verbeteringsvoorstellen te doen als de reglementering bepaalde transitie zou bemoeilijken.

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2017 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo was er onder meer een project met het oog op het uniformiseren en optimaliseren van het fysieke, telefonische en schriftelijke (mail of brief) klantenonthaal (zie 2.7.1 - project Klantencontact) of de projecten met het oog op de uitbreiding van de onlinediensten (uitbreiding van de elektronische controlekaart voor volledige werkloosheid naar andere types werkloosheid, elektronische uitkeringsaanvraag etc.).

1.4.3.2

De preventieve en gerichte aanpak van misbruiken en fraude verder uitbreiden om reguliere tewerkstelling te ondersteunen

Om onze sociale zekerheid, en meer in het bijzonder de systemen waarvoor de RVA verantwoordelijk is, ook in de toekomst te vrijwaren, moet geïnvesteerd worden in de bestrijding van misbruiken en sociale fraude. Dat is één van de basisopdrachten van de RVA en ook een topprioriteit van de federale regering. Om fraude met uitkeringen, zwartwerk etc. zoveel mogelijk te voorkomen, doet de RVA aan preventie. Databanken worden systematisch gebruikt om misbruiken doelgericht op te sporen. Er wordt ook constructief samengewerkt met de andere inspectiediensten om sociale fraude te bestrijden.

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2017 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo werden verschillende operationele plannen uitgevoerd inzake de controle op tijdelijke werkloosheid, de grensoverschrijdende fraude, het zwartwerk en de gezinstoestand.

1.4.3.3

De bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten optimaal begeleiden om de Zesde Staatshervorming mee uit te voeren

De Zesde Staatshervorming voorziet in belangrijke bevoegdheidsoverdrachten en overdrachten van personeel en financiële middelen van de RVA naar de gewesten en de gemeenschappen. Die Zesde Staatshervorming is in werking getreden op 1 juli 2014, maar in de praktijk bleef de RVA in 2017 een deel van de materies voorlopig uitvoeren zoals werd voorzien in het protocol van 4 juni 2014, en dat tot wanneer de gewesten operationeel in staat zullen zijn om de bevoegdheden zelf uit te oefenen. De RVA werkt actief mee aan het realiseren van die overdrachten door alle nodige acties op het vlak van reglementering, personeel, materieel en elektronische uitwisselingen uit te voeren.

1.4.3.4

Optimaliseren van processen en diensten om de efficiëntie te verhogen

De RVA moet zich aanpassen aan de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische wijzigingen. Om een optimale dienstverlening te kunnen blijven aanbieden aan de klanten werden verschillende pistes bekeken. Met het oog daarop werd er beslist om over te gaan tot een geleidelijke reorganisatie van de diensten van de RVA (zie 1.5) alsook tot een optimalisering van de processen (zie 1.6) om de efficiëntie, de productiviteit en de uniformiteit van de diensten te verhogen.

1.4.3.5 Investeren in de ontwikkeling van de medewerkers en in innovatieve werkwijzen om een aantrekkelijke werkgever te zijn

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 leidinggevendenden, werkmiddelen aangepast aan hun behoeften, innoverende praktijken in het kader van de New Way of Working etc.

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2017 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo was er een project met het oog op de uitbreiding van de New Way Of Working (telewerk, gedeelde werkplekken ...) bij de RVA, een project dat gewijd was aan het competentie- en talentenbeheer en het project Contact. Voor de realisatie van dat project was het implementeren van Skype for Business in de RVA nodig voor telefonie, chat en video conference. Dit ging gepaard met de uitvoering van een gestructureerd change plan: het informeren, sensibiliseren en opleiden van alle medewerkers zodat iedereen met Skype for Business kan werken en de juiste attitudes ontwikkelt.

1.4.4 Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een proces waarbij organisaties niet enkel economische maar ook milieu- en sociale overwegingen in hun bedrijfsvoering en hun interactie met belanghebbende partijen (partners, klanten/burgers, overheden ...) integreren. Begin 2016 werd een zelfevaluatie uitgevoerd van de aanpak inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen de RVA. De volgende domeinen werden geëvalueerd: wat doet de RVA al en waarin moet er meer geïnvesteerd worden om bijvoorbeeld de mensenrechten te vrijwaren, de economische en sociale rechten van werkgevers te garanderen, werknemers en kwetsbare groepen te beschermen, de werkomstandigheden voor de medewerkers te optimaliseren?

Dit gaf aanleiding tot de opmaak van een actieplan dat ook in 2017 verder werd uitgevoerd. Deze acties kaderen binnen de volgende thema's: het tewerkstellen van stagiairs, het behalen van EMAS-registraties voor het beheer van gebouwen, het ontwikkelen van een diversiteitscode, de strijd tegen fraude, het toegankelijker maken van de informatie, het hernieuwen van de deontologische codes, de organisatie van acties voor het goede doel ...



16 werkloosheidsbureaus

Om het hoofd te bieden aan de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische wijzigingen, heeft de RVA reeds in 2013 beslist om 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 werkloosheidsbureaus sinds 1 januari 2016 gehergroepeerd in 16 werkloosheidsbureaus. Elk werkloosheidsbureau bestaat uit een hoofdkantoor waartoe één of meerdere hulpkantoren kunnen behoren. Op termijn zullen die laatste de kantoren worden die zich enkel bezighouden met de frontoffice, aangezien de backoffice vooral in het hoofdkantoor zal worden uitgevoerd. De directeur van het hoofdkantoor is juridisch en organisatorisch verantwoordelijk voor het hele werkloosheidsbureau.

Op 10 juli 2014 gaf het beheerscomité van de RVA zijn akkoord over de geleidelijke reorganisatie van de RVA-diensten. De minister van Werk heeft het plan op 15 juli 2014 goedgekeurd.

2015 was een overgangsjaar waarin alle modaliteiten in verband met de werking van de backoffice/frontoffice, het personeelsbeheer, het overleg tussen de leidinggevendenden, de coördinatie van de werkverdeling, solidariteit ... werden geanalyseerd en bepaald. Er werd een draaiboek opgesteld op basis van de ervaringen met het pilootproject in het werkloosheidsbureau van Gent, dat bestaat uit 5 kantoren.

In 2016 kwam de stuurgroep "Reorganisatie" regelmatig samen om het project te ondersteunen en te begeleiden: organiseren van de communicatie en het veranderingsbeheer, opvolgen van de stand van zaken van de acties die door de directies van het hoofdbestuur moeten gebeuren of van de centralisering die moet gebeuren in de werkloosheidsbureaus.

Eind 2016 werd de projectfase "Reorganisatie" afgerond en vanaf 2017 werd er overgegaan naar een trimestriële opvolgingsvergadering tijdens of in de namiddag van de directeursvergadering.



7 Processen

De principes van procesmanagement zijn op een 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/Tijds krediet;
- het proces Support;
- het proces Frontoffice.

Deze processen worden in de werkloosheidsbureaus aangestuurd door een procesbeheerder en op centraal niveau gecoördineerd door een procescoördinator per proces.

De procesmatige aanpak vormt ook het uitgangspunt voor het jaarverslag 2017 waarvan de verschillende hoofdstukken verwijzen naar de voormelde processen.

De doelstelling van procesmanagement is drieledig:

- de uniformiteit tussen de werkloosheidsbureaus verhogen met het oog op een kwaliteitsvolle, klantgerichte dienstverlening in de 16 werkloosheidsbureaus;
- 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 drie 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, ...).

In 2017 werd via de netwerken van procesbeheerders gewerkt aan een uniformisering en optimalisatie van de subprocessen die als prioritair worden beschouwd voor een kwalitatieve en efficiënte dienstverlening in de werkloosheidsbureaus. Daarnaast werden de principes van procesmanagement doorgetrokken naar de directies op het hoofdbestuur. Voor elk van deze processen is er een netwerk van procesbeheerders die regelmatig overleggen in netwerkvergaderingen, voorbereid en opgevolgd door een procescoördinator. Om de uitwisseling van kennis en goede praktijken te faciliteren, werd voor elk proces een, inmiddels actief gebruikt, forum (E-com) ter beschikking gesteld van de procesbeheerders.

De procescoördinatoren brengen maandelijks verslag uit in de directeursvergadering over de in hun netwerk beoogde en gerealiseerde resultaten.

Er werd verder geïnvesteerd in opleidingen onder de vorm van 'peer coaching' binnen het netwerk van procesbeheerders.

Als belangrijkste resultaten van het procesmatig beheer kunnen worden vermeld:

- de uniforme toewijzing van de verschillende attesten aan de processen;
- het uitwerken van een op het procesmatig beheer gebaseerde boomstructuur voor de registratie van de tijdsbesteding en de daaruit volgende gedetailleerde kostprijscalculatie per proces. Deze nieuwe boomstructuur is operationeel vanaf januari 2018;
- een optimalisering van de pré-verificatie (C12 - C13) waarbij de uitbetalingsinstellingen op geautomatiseerde wijze sneller ingelicht worden over de oorzaken van een uitschakeling (= het niet goedkeuren van een door de uitbetalingsinstelling verrichte betaling van uitkeringen) en op die manier, in geval van een snelle tussenkomst, opeenvolgende uitschakelingen, kunnen vermijden;
- het aanvraagformulier waarmee de OCMW's een aanvraag in het kader van artikel 60 van de OCMW-wet (aantal ontbrekende arbeidsdagen om toegelaten te worden tot het recht op werkloosheidsuitkeringen) kunnen overmaken, werd geüniformiseerd;
- oprichting van een pool van medewerkers uit andere processen om het proces Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet te versterken in piekperiodes en de afwerkingstermijnen en saldi te verminderen.
- het maximaal vermijden van terugvorderingen door een uniforme en correcte toepassing van de procedure Regis in het proces Toelaatbaarheid bij vaststelling van een verschil tussen de gegevens in het Rijksregister en de gegevens aangegeven door de sociaal verzekerde;
- het testen en op punt stellen van een steekproefgewijze kwaliteitscontrole (Qualitwist) in het proces Vergoedbaarheid waar beslissingen worden genomen inzake betwistingsdossiers;
- de uniforme behandeling van de dossiers 'gedetineerden' en 'springplank zelfstandigen' in het proces Toelaatbaarheid;
- het met input vanuit het netwerk procesbeheerders Controle op punt stellen van een nieuwe toepassing Controle;
- het optimaal gebruik van de beschikbare beheersinstrumenten in het proces Loopbaanonderbreking;
- de implementatie van een nieuwe, geautomatiseerde toepassing om vragen om inlichtingen van schuldeisers te beantwoorden in het subproces Beslagleggingen;
- het instellen van een procedure om dubbele terugvorderingen in het proces Verificatie te voorkomen.



Processen



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 er voldoende gegevens zijn 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 een volledig dossier gaat de RVA na of de werkloze voldoet aan alle toelaatbaarheids- en toekenningvoorwaarden.

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

Stelt de RVA vast dat de werkloze niet toelaatbaar of niet vergoedbaar is, dan wordt de werkloze daarvan op de hoogte gebracht. Bevat het dossier aanwijzingen dat de werkloze mogelijk een fout of een overtreding heeft begaan met betrekking tot bepaalde toekenningvoorwaarden (bv. de werkloze werd ontslagen wegens een foutieve houding), dan wordt het geschil 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 Cijfergegevens

Aantal dossiers

De RVA ontving in 2017 1 994 146 dossiers. Dat betekent een daling van 1,13% ten opzichte van 2016 (2 016 921 dossiers). Die daling doet zich voor bij alle types ingediende dossiers, behalve de aanvragen om berekening van het beroepsverleden en de 'bijzondere categorieën'.

Die 1 994 146 dossiers betreffen niet alleen aanvragen van personen die voor het eerst of na een onderbreking uitkeringen aanvragen. Het gaat onder meer ook om aangiften van wijzigingen die invloed hebben op het bedrag van de uitkering, zoals wijzigingen in de gezinssamenstelling.

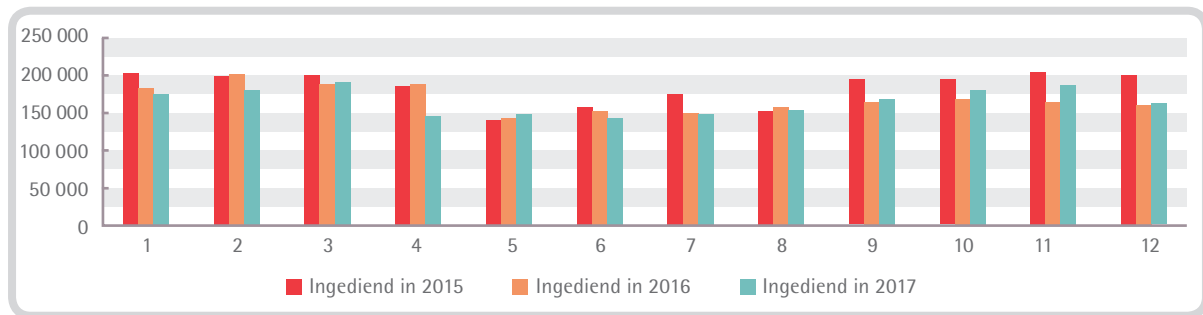
De volgende tabel geeft een overzicht van de verschillende types ingediende dossiers.

Tabel 2.1.2.1
Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2017

Type	2017
Overgangen (wijziging van uitbetalingsinstelling en/of van werkloosheidsbureau)	5,04%
Werkloosheid met bedrijfstoelage	1,55%
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze ...)	12,52%
Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	6,6%
Bijzondere categorieën (haven, zeevisserij, grensarbeid, diamant, beroepsopleiding, activeringsuitkering ...)	18,61%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	39,55%
Tijdelijke werkloosheid (werkgebrek, slecht weer, jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	16,10%
Totaal	100%

Grafiek 2.1.2.I

Aantal indieningen per maand gedurende de laatste 3 jaar



Afwerkingstermijn

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

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

Voor 2017 werd 97,6% van de dossiers behandeld binnen de termijn van 14 dagen.

De RVA heeft bijzondere aandacht voor die dossiers waarin het risico bestaat dat de aanvragers bij de aanvang van de werkloosheidsperiode financiële moeilijkheden zouden kennen door het uitblijven van de uitkering. Op die manier wordt het risico dat zij een beroep moeten doen op het OCMW in afwachting van de toekenning van uitkeringen beperkt (zie ook punt 1.3 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 dergelijke teruggezonden dossiers is ten opzichte van 2016 licht gedaald, namelijk van 7,7% naar 7,5%. Dat betekent dat 149 442 dossiers in 2017 tweemaal werden behandeld.

Het terugzendingspercentage van de dossiers met een eerste uitkeringsaanvraag is gedaald: 16,49% van die dossiers diende wegens onvolledigheid teruggezonden te worden tegen 16,91% in 2016. Dat dit percentage hoog blijft, is het gevolg van de

complexiteit van de regelgeving en het aantal gegevens dat moet worden ingediend en nagekeken.

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

Correctheid van de afgewerkte dossiers

De correctheid van de toepassing van de reglementering door de 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 2017 gemiddeld 96,79% van de dossiers volledig correct hebben uitgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 2.1.2.II geeft voor 2017 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 1 994 146 dossiers werd in 67 230 gevallen (3,37%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen.

Tabel 2.1.2.II
Beslissingen 2017

	Totaal aantal gevallen
1. Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	23 107
2. Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	10 937
3. Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	2 211
4. Niet-vergoedbaarheid	30 975
Totaal	67 230

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 arbeidsdagen of het niet voldoen aan de voorwaarden voor de schoolverlaters.

Groep 2 (onvolledig/laattijdig ingediend dossier)

Het betreft hier 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:

1. niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een inkomen en omdat niet is voldaan aan de cumulatievoorwaarden (5 203 gevallen);
2. niet-toekenning van uitkeringen tijdens een periode van loopbaanonderbreking of tijdskrediet of, in geval van uitkeringsaanvraag na een werkverlating om zijn kinderen op te voeden of om een zelfstandige activiteit uit te oefenen, tijdens een reglementair voorziene carenzperiode (10 689 gevallen);
3. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen (12 041 gevallen);

4. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt (56 gevallen).

Het betreft hier beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen wegens werkverlating of ontslag wegens foutief gedrag van de werknemer;

5. niet-toekenning van uitkeringen wegens verblijf in het buitenland, gevangenzetting of niet voldoen aan de voorwaarden inzake huisarbeid (2 464 gevallen);
6. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge arbeidsongeschiktheid in de zin van de wetgeving op de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (522 gevallen).

2.1.3

Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen

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

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

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

In 2017 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 11 180 (tegenover 12 660 in 2016, 13 677 in 2015 en 13 798 in 2014). Het in te vorderen bedrag bedroeg 41,636 miljoen EUR (tegenover 43,001 miljoen EUR in 2016, 45,102 miljoen EUR in 2015 en 43,291 miljoen EUR in 2014).

De RVA betaalt dus een aanzienlijk bedrag aan voorschotten.

Eind 2017 hadden de werkloosheidsbureaus 16 678 betaaldossiers waarvoor geverifieerd moest worden of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten worden teruggevorderd (tegenover 19 108 eind 2016, 21 675 eind 2015 en 22 429 eind 2014).



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.

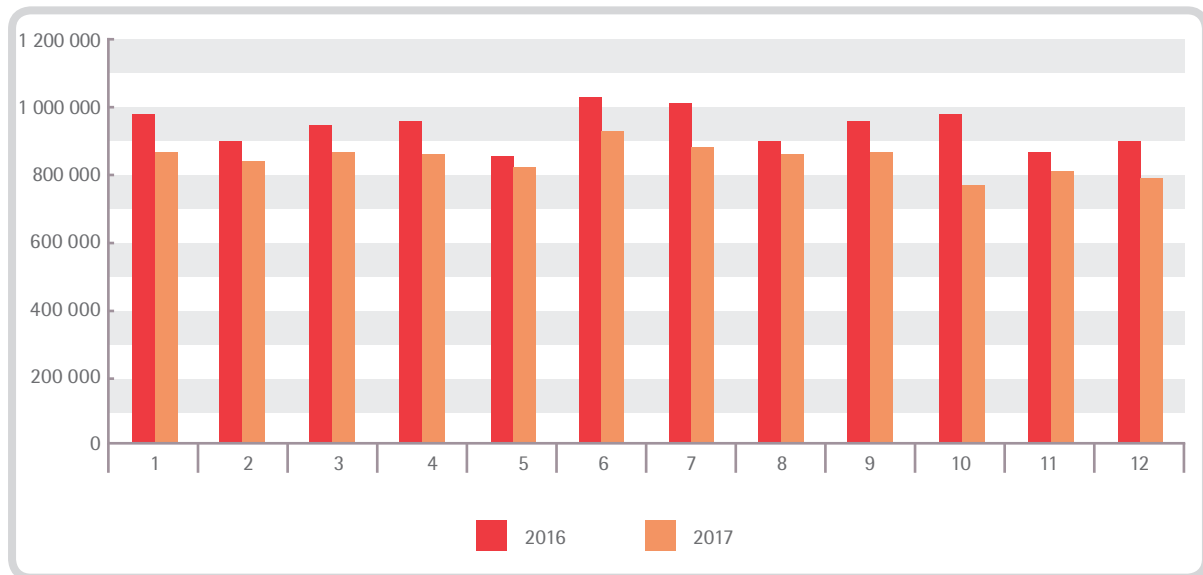
Om het verschuldigde bedrag te bepalen, houdt de uitbetalingsinstelling rekening met de beslissing van het werkloosheidsbureau, de aanduidingen van de werkloze op zijn controlekaart (werk, ziekte ...) en eventueel ook met de verklaringen van de werkgever.

Het proces Verificatie van het werkloosheidsbureau gaat na of de uitbetalingsinstelling op een correcte wijze het bedrag heeft bepaald, of het de toekenningvoorwaarden 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 2017 hebben de uitbetalingsinstellingen 10 124 648 betaaldossiers ingediend. Ten opzichte van 2016 (11 236 489 betaaldossiers) betekent dat een daling van 9,89%.

2.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 2.2.1.1
Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers
in 2016 en 2017



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, 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 2017 verifieerden de werkloosheidsbureaus 10 077 394 betaaldossiers, een daling van 7,73% ten opzichte van 2016 (10 921 738). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 839 783 betaaldossiers.

In 2016 bedroeg het definitieve percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,06% (4,5 miljoen EUR) en 0,20% (15,1 miljoen EUR). Ook voor 2017 wijzen de ramingen op vergelijkbare cijfers.

In 2017 stelde de verificateur in 206 373 gevallen een bijpassing voor, met een totaalbedrag van 20 917 592,57 EUR.

In 2017 dienden de uitbetalingsinstellingen 235 021 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door het proces Verificatie. Het gaat om 2,32% van alle ingediende betaaldossiers.

Eind december 2017 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 2017). Bovendien was reeds 96,3% van de betaaldossiers van de maand augustus en 33,3% 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 daarvan zijn de vorst- en bouwvergoedingen voor de werknemers van de bouwsector en de vergoedingen voor de grensarbeiders.

2.2.2.2

Bestaanszekerheid – werklieden uit het bouwbedrijf

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

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

Op 1 oktober 2017 is de samenwerking tussen het Fonds voor bestaanszekerheid van de arbeiders uit de bouwsector (Constructiv) en de RVA geëindigd. Sindsdien wordt die samenwerking uitsluitend tussen Constructiv en de uitbetalingsinstellingen voortgezet. De RVA zal de uitgaven die de uitbetalingsinstellingen tot en met september 2017 indienen nog tot de definitieve afsluiting van de verificatieprocedure blijven verifiëren.

Tabel 2.2.2.1

Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2013	38,50 ¹
2014	22,57 ¹
2015	23,45 ¹
2016	22,58 ¹
2017	14,30 ²

¹ Door de RVA definitief goedgekeurde uitgaven.

² Dit bedrag bevat gegevens tot en met indieningsmaand 09.2017 en kan nog wijzigen ingevolge beslissingen van het proces Verificatie.

2.2.2.3

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 geïnfotieerd 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.II
Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2013	0,58 ¹
2014	0,50 ¹
2015	0,41 ¹
2016	0,34 ¹
2017	0,27 ²

¹ Door de RVA definitief goedgekeurde uitgaven.

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

2.2.2.4

Compensatievergoedingen voor de grensarbeiders tewerkgesteld in Nederland

In 1997 werd voor de grensarbeiders tewerkgesteld in Nederland een compensatievergoeding ingevoerd omdat in 1994 de Nederlandse socialezekerheidsbijdragen voor het stelsel van de Volksverzekeringen aanzienlijk verhoogden. Voor de Nederlandse werknemers, die belastingplichtig waren in Nederland, werd de verhoging fiscaal gecompenseerd. Voor de werknemers die 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 geïnfotieerd 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.III
Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2013	0,04 ¹
2014	0,03 ¹
2015	0,03 ¹
2016	0,03 ¹
2017	0,03 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 van loopbaanonderbreking/tijdskrediet en op de activeringsuitkeringen. Hij maakt het zo voor de RVA mogelijk 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 documenten behandeld door de entiteiten: vrijwillige afstanden, OCMW-subrogaties, enz.

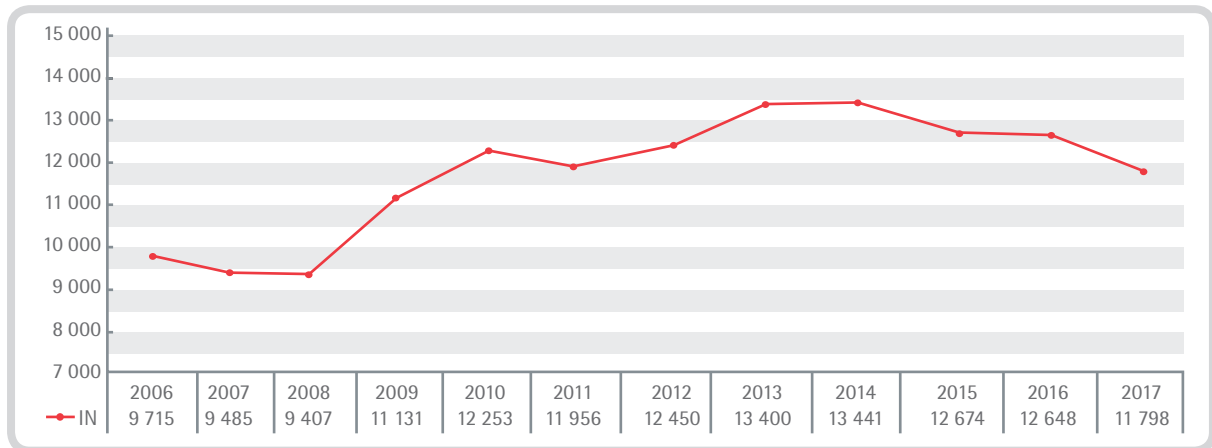
2.2.3.2 Documenten die de centrale dienst Beslagleggingen ontvangt

In 2017 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 141 577 documenten ontvangen, wat een daling inhoudt van bijna 10 000 stukken t.o.v. 2016 toen de dienst nog 151 776 ontving. Het maandelijks gemiddelde van de documenten die de centrale dienst Beslaglegging ontving, was 11 798 documenten. In 2016 ontving de dienst er maandelijks gemiddeld 12 648. Dat stelt een daling voor van 6,72%.

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

Grafiek 2.2.3.I

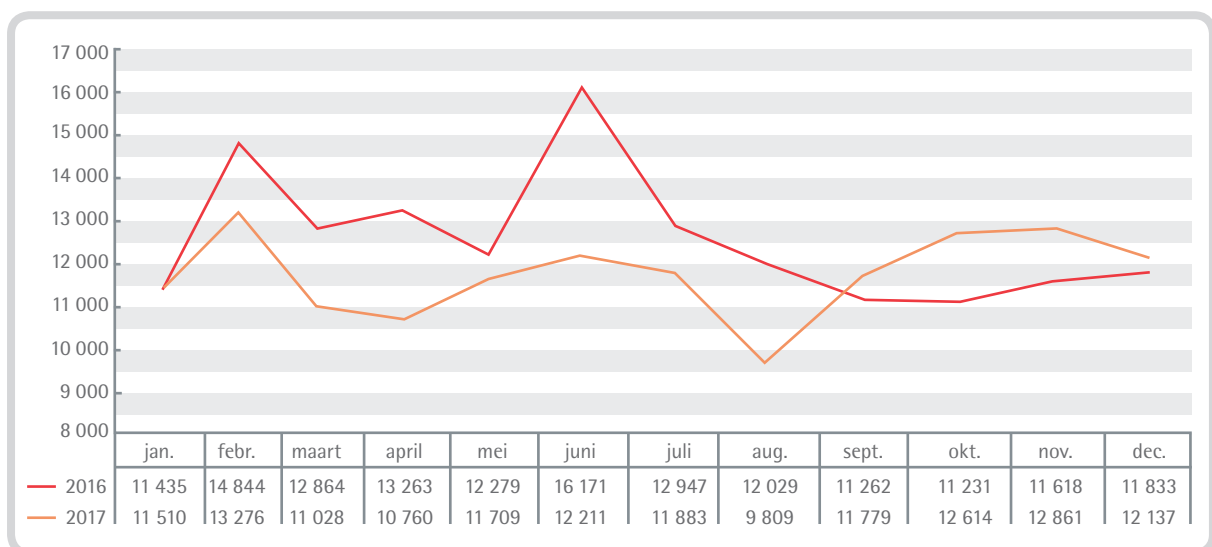
Evolutie van het aantal binnenkomende brieven
(Maandgemiddelde per jaar)



Als we tussen 2016 en 2017 het aantal inkomende brieven maand per maand vergelijken, stellen we vast dat de dienst Beslagleggingen in de laatste vier maanden van het afgelopen jaar meer brieven heeft ontvangen dan tijdens dezelfde periode in het voorgaande jaar.

Grafiek 2.2.3.II

Binnenkomende brieven – Vergelijking 2016/2017
(Jaarlijkse totalen)



Het fenomeen is vooral significant bij de nieuwe loonoverdrachten en de handlichtingen. Hieronder staat een overzicht van de cijfers met een vergelijking voor de maanden oktober en november 2016 en 2017.

Tabel 2.2.3.I
Binnenkomende brieven – Vergelijking okt.-nov.
2016/2017 – Loonoverdrachten en handlichtingen

	10-11/2016	10-11/2017	Vershil	Vershil (%)
Nieuwe loonoverdrachten	2 857	4 638	+ 1 781	+ 62,34%
Handlichtingen	4 562	5 360	+ 798	+ 17,49%

Het gaat voornamelijk over handlichtingen van fiscale schuldvorderingen.

2.2.3.3 Evolutie van de types schuldvorderingen bij de centrale dienst Beslagleggingen

In 2017 is het aantal actieve schuldvorderingen, met uitzondering van de interne schuldvorderingen (terugvorderingen van door de RVA onverschuldigd betaalde uitkeringen), gestegen met 7,08%, om zo te komen tot 902 473 actieve procedures. Die schuldvorderingen betreffen 400 571 debiteurs. Deze debiteurs hebben niet allemaal een uitkering ten laste van de RVA ontvangen. De actieve schuldvorderingen is het totaal van alle schuldvorderingen die op een dag werden betekend of kenbaar gemaakt aan de RVA en waarvoor de RVA nooit een handlichting heeft ontvangen. Dit zegt helemaal niets over de effectieve actualiteit van die schuldvorderingen.

Het totaal van die schuldvorderingen is als volgt verdeeld:

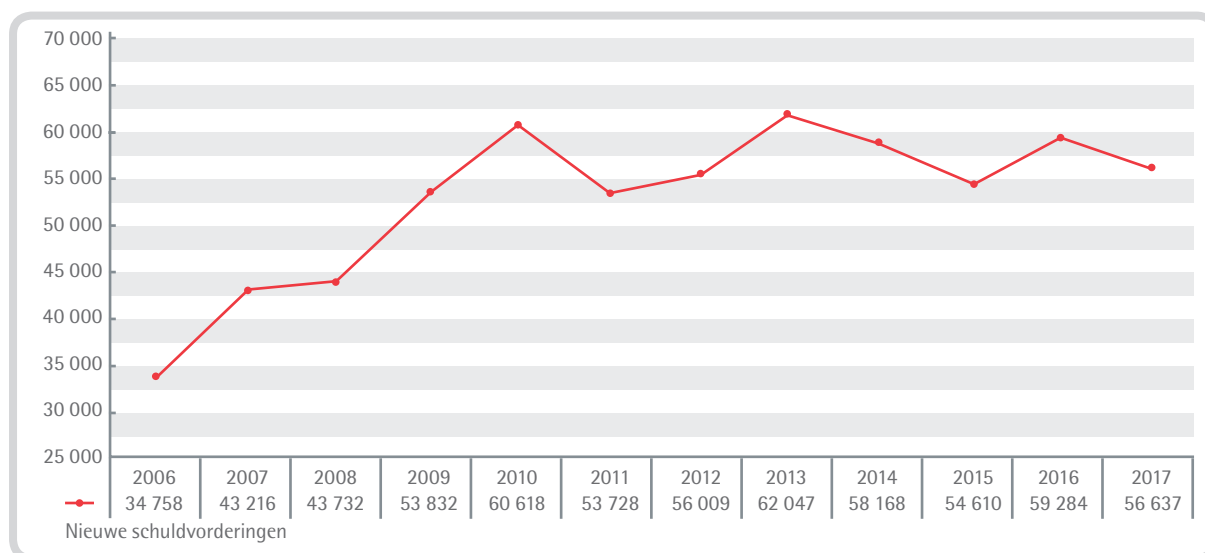
Tabel 2.2.3.II
Actieve procedures (Jaarlijkse totalen)

	2016	2017	Vershil	Vershil (%)
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegatie, DAVO)	52 524	54 938	+ 2 414	+ 4,60%
Terugvordering van onverschuldigde sociale uitkeringen (excl. RVA)	116 194	124 696	+ 8 502	+ 7,32%
Gewone beslagleggingen	12 947	18 511	+ 5 564	+ 42,98%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. alimentatievorderingen van DAVO)	196 156	209 351	+ 13 195	+ 6,73%
Beslagleggingen van de gemeente-regionale en provinciale besturen	8 314	8 597	+ 283	+ 3,40%
Loonoverdrachten	329 368	350 785	+ 21 417	+ 6,50%
Schuldbemiddelingen	127 141	135 433	+ 8 292	+ 6,52%
Andere	142	163	+ 21	+ 14,79%
Totalen en gemiddeldes	842 786	902 473	+ 59 687	+ 7,08%

Wat de nieuwe schuldvorderingen betreft die werden geregistreerd in 2017, vinden we niet dezelfde situatie terug als die voor het volume van ontvangen brieven. Het aantal nieuwe schuldvorderingen is afgenomen met 4,47% ten opzichte van het aantal schuldvorderingen dat in 2016 werd geregistreerd. Ter herinnering: tussen 2015 en 2016 konden we een stijging van meer dan 8% waarnemen. Er werden 56 637 nieuwe procedures geregistreerd in 2017 in vergelijking met 59 284 het voorgaande jaar.

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

Grafiek 2.2.3.III
Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen
(Jaarlijkse totalen)



In tegenstelling tot 2016 daalde het aantal nieuwe alimentatievorderingen aanzienlijk in 2017 om ongeveer te komen op het niveau van 2015. Het verschil bedraagt meer dan 25%: 1 505 nieuwe schuldvorderingen in 2017 tegenover 2 076 in 2016. De terugvorderingen van onverschuldigde sociale uitkeringen (excl. RVA) zijn eveneens gedaald: 6 429 nieuwe schuldvorderingen in 2017 tegenover 8 522 in 2016, zijnde ook een verschil van meer dan 25%. Het aantal nieuwe fiscale schuldvorderingen (excl. DAVO) blijft stabiel in 2017. In 2016 groeide dat type schuldvordering aan met meer dan 40%. De loonoverdrachten zijn het enige type schuldvorderingen dat stijgt in 2017. Zoals in 2016 daalt het aantal nieuwe schuldbemiddelingen met ongeveer 5%, van 8 901 procedures in 2016 tot 8 351 procedures in 2017.

Tabel 2.2.3.III
Nieuwe procedures – Evolutie 2016/2017
(Jaarlijkse totalen)

	2016	2017	Vershil	Vershil (%)
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegatie, DAVO)	2 076	1 505	- 571	- 27,51%
Terugvordering van onverschuldigde sociale uitkeringen (excl. RVA)	8 522	6 429	- 2 093	- 24,56%
Gewone beslagleggingen	332	230	- 112	- 30,72%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en van de gemeente-, regionale en provinciale besturen	15 449	15 086	- 363	- 2,35%
Loonoverdrachten	24 004	25 036	+ 1 032	+ 4,30%
Schuldbemiddelingen	8 901	8 351	- 550	- 6,18%
Totalen en gemiddeldes	59 284	56 637	- 2 647	- 4,46%

2.2.3.4 Naar meer automatisering

In 2015 heeft de RVA zich geëngageerd voor het project e-Deduction, op gang gebracht door de FOD Financiën en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. In het kader van artikel 45 van de bestuursovereenkomst van de RVA (2016-2018) werd in november 2017 de e-Deductiondienst in productie gesteld voor de beslagleggingen betekend door de FOD Financiën aan de RVA. Het is een eerste stap: enkel de directe belastingen en de beslagleggingen in verband met de btw zijn betrokken. De beslagleggingen betekend door de Administratie Niet-Fiscale Invorderingen en door DAVO komen nog niet in aanmerking.

Sinds de inproductiestelling van de e-Deductiondienst werden 939 procedures voor fiscale invordering elektronisch ingevoerd in ons systeem, zijnde gemiddeld 31,3 per werkdag. In een periode van 7 weken is het niet mogelijk om voldoende afstand te nemen om de impact ervan op de dienst Beslagleggingen te evalueren of om tot relevante vergelijkingen te komen.

De RVA staat open, na onderzoek, voor uitbreiding tot het openstellen van de e-Deductiondienst naar andere professionals, in het bijzonder naar de kredietinstellingen voor wat betreft de loonoverdrachten.

2.2.3.5 Werkingskosten

Voor het dienstjaar 2016 vertegenwoordigt de basisopdracht 'Behandeling van de aanvragen om beslaglegging/afstand' in de werkingskosten voor de volledige Rijksdienst een totaalbedrag van 3 848 896,75 EUR. De gemiddelde behandelingskost van een stuk bedroeg 20,32 EUR in 2016 tegenover 19,34 EUR tijdens het vorige dienstjaar. Dat stelt een stijging voor van 4,82%. Ter herinnering: in het dienstjaar 2015 was er een stijging van de kosten per stuk van bijna 5% in vergelijking met het voorgaande dienstjaar.



Het proces Vergoedbaarheid

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

De 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 (behalve in de hypothesen waarin 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, in voorkomend geval, de onterecht ontvangen uitkeringen terug te vorderen;
- ofwel verdere inlichtingen in te winnen. Daartoe kan hij een beroep doen op de sociaal inspecteurs.

De directeur betekent de beslissing aan de betrokkene. Die beslissing is gemotiveerd in rechte en in feite en vermeldt de te volgen procedure om 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 beoogt 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 betreft hier niet de 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, voor zover hij daarvan niet is vrijgesteld, in een tewerkstellingscel of niet voldoende lang ingeschreven blijft in de tewerkstellingscel, niet meewerkt aan de activiteiten van de tewerkstellingscel of een opleiding weigert, aangeboden door de tewerkstellingscel.

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

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

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, die federale materies gebleven zijn.

In 2017 hebben alle gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling hun bevoegdheid effectief uitgeoefend. De RVA heeft 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, bijvoorbeeld voor een medisch onderzoek, terwijl hij daarvoor correct werd opgeroepen.

C. *Administratieve sancties*

Onjuiste aangifte van de gezinstoestand

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

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

Het betreft de sociaal verzekerde die werkloosheids-uitkeringen cumuleert 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 de 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 19 140,24 EUR, verhoogd met 866,77 EUR per persoon ten laste (geïndexeerde bedragen geldig vanaf 1 juni 2017).

2.3.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken

2.3.2.1 Globale cijfers

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

In 2017 nam de RVA in totaal 107 860 beslissingen die negatief waren voor de werkloze.

Het grootste deel van die beslissingen (67 230 beslissingen) betreft ontzeggingen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Die 67 230 beslissingen werden reeds toegelicht in punt 2.1.2.

De resterende 40 630 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 2016 en 2017 en tabel 2.3.2.III geeft de verschillen weer tussen 2016 en 2017.

Tabel 2.3.2.I
Beslissingen 2016

	Aantal verwittigingen	Aantal beslissingen van bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken, weken uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen van onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze	1 684	14 591	125 644	8	9 625	8	366	16 641
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	534	534
Administratieve sancties	11 560	13 630	107 311	4	381	4	5	25 195
Totaal	13 244	28 221	232 955	6	10 006	6	905	42 370

Tabel 2.3.2.II
Beslissingen 2017

	Aantal verwittigingen	Aantal beslissingen van bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken, weken uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen van onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze	1 465	13 258	117 011	8	8 161	9	157	14 880
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	565	565
Administratieve sancties	12 537	12 646	106 015	4	239	4	2	25 185
Totaal	14 002	25 904	223 026	6	8 400	6	724	40 630

Tabel 2.3.2.III
Vergelijkende tabel - Verschil 2017-2016

	Aantal verwittigingen	Aantal beslissingen van bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken, weken uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen van onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze	- 219	- 1 333	- 8 633	0	- 1 464	0	- 209	- 1 761
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	31	31
Administratieve sancties	977	- 984	- 1 296	0	- 142	0	- 3	- 10
Totaal	758	- 2 317	- 9 929	0	- 1 606	0	- 181	- 1 740

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 onder meer 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, werkweigerings, 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 met 10% gedaald in 2017, van 16 641 in 2016 naar 14 880 in 2017. Dat verschil is voornamelijk het gevolg van de effectieve overname van de bevoegdheid door de Brusselse diensten voor arbeidsbemiddeling (actiris).

In 2016 bleef de RVA belast met de operationele uitvoering van de materie die werd overgedragen aan het Brussels Hoofdstedelijke Gewest. In 2017 hebben alle gewestelijke diensten hun bevoegdheid inzake werkloosheid ingevolge omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze effectief uitgeoefend. De RVA heeft in 2017 dus enkel beslissingen genomen betreffende ontslagen wegens een foutieve houding of het verlaten van een passende dienstbetrekking.

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

	2016	2017	Vershil 2017 – 2016
Ontslag wegens foutieve houding	3 704	3 945	241
Verlaten van een passende dienstbetrekking	10 540	10 935	395
Weigering van een passende dienstbetrekking	4	0	- 4
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	35	0	- 35
Niet-aanmelding bij een werkgever	0	0	0
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	2 349	0	- 2 349
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	6	0	- 6
Situaties vrijwillige werkloosheid "Generatiepact"	3	0	- 3
Totaal aantal gevallen	16 641	14 880	- 1 761

Tabel 2.3.2.V geeft voor 2017 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 – 2017

2017	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Duitstalige Gemeenschap	Land
Ontslag wegens foutieve houding	2 369	1 124	433	19	3 945
Verlaten van een passende dienstbetrekking	6 152	3 070	1 592	121	10 935
Totaal aantal gevallen	8 521	4 194	2 025	140	14 880

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep A – punt 2.3.1) blijft gelijk in 2016 en 2017, nl. 8 weken.

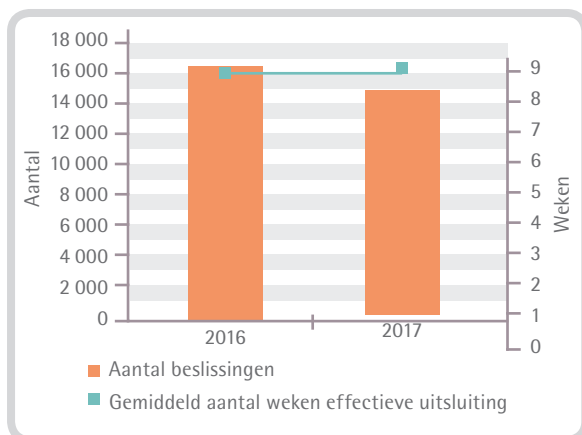
Tabel 2.3.2.VI

Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2016	2017	2016	2017
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze	16 641	14 880	8	8

Grafiek 2.3.2.I

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze



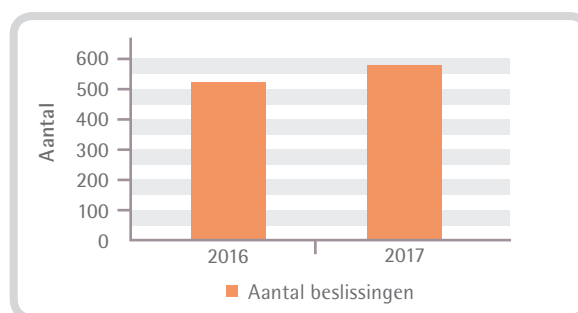
Tabel 2.3.2.VII

Niet-aanmelding bij de RVA

	2016	2017	Vershil 2017 – 2016
Vlaanderen	303	313	10
Wallonië (met uitzondering van de Duitstalige Gemeenschap)	186	196	10
Brussel	45	50	5
Duitstalige Gemeenschap	0	6	6
Totaal	534	565	31

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 (bijvoorbeeld voor een medisch onderzoek). 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 van 534 in 2016 naar 565 in 2017, zijnde een stijging van 6%.

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 of wegens zwartwerk.

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

Het totale aantal administratieve sancties (groep C, punt 2.3.1) is gedaald van 25 195 in 2016 naar 25 185 in 2017.

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting blijft gelijk in 2016 en 2017, nl. 4 weken.

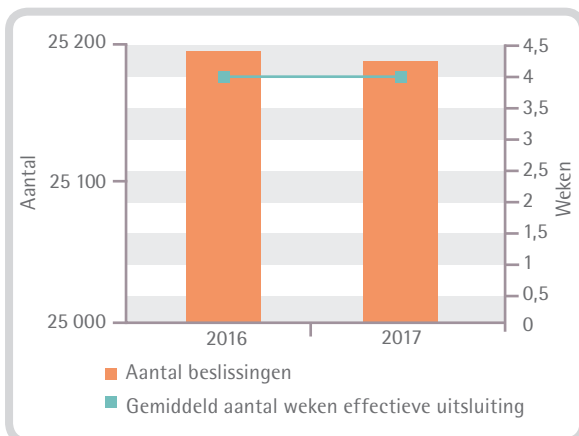
Tabel 2.3.2.VIII

Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2016	2017	2016	2017
Administratieve sancties	25 195	25 185	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

	2016	2017	Vershil 2017 - 2016
Vlaanderen	10 819	10 624	- 195
Wallonië (met uitzondering van de Duitstalige Gemeenschap)	9 936	10 244	308
Brussel	4 317	4 188	- 129
Duitstalige Gemeenschap	123	129	6
Totaal	25 195	25 185	- 10

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 die tijdelijk verstoken zijn van een ander inkomen waarop ze recht hadden (vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, pensioen, vergoeding wegens verbreking van de arbeids-overeenkomst – zie punt 2.1.3);
- eisen forfaitaire compensatoire vergoedingen van de werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen.

Ingevolge de Zesde Staatshervorming werd de bevoegdheid inzake dienstencheques overgedragen aan de gewesten. De werkloosheidsbureaus hebben voor deze 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 aankoop prijs van de cheque 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 De 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 2017 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 89,8% van de dossiers (in 2016 89,4%, in 2015 89,5% en in 2014 88,3%). 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 wacht-klassering, dat 808 bedroeg eind 2017 (tegen 911 eind 2016, 989 eind 2015 en 1 088 eind 2014), blijft laag in verhouding tot de 44 097 beslissingen tot

terugvordering genomen door de werkloosheidsbureaus in 2017 (tegen 43 237 in 2016, 58 196 in 2015 en 61 187 in 2014).

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 heeft genomen, hem in geval van niet-betaling een eerste, en daarna een tweede aanmaning toezenden. Als hij niet reageert of niet betaalt, zal het werkloosheidsbureau onderzoeken of er inhoudingen kunnen worden verricht op uitkeringen in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek (voornamelijk inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbrekingsuitkeringen, vergoedingen van de 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 en loopbaanonderbreking, maakt ze het mogelijk om de debiteuren op te sporen die in aanmerking komen om dergelijke uitkeringen te ontvangen en ten laste

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

2.3.3.3.3

Overmaking aan de Administratie Niet-fiscale Invordering

Als het werkloosheidsbureau er niet in slaagt terug te vorderen, neemt de Administratie Niet-fiscale Invordering van de Federale Overheidsdienst Financiën de fakkel over. De wet kent die administratie immers meer bevoegdheden toe dan de RVA indien de debiteur niet wil terugbetalen. 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 Administratie van Niet-fiscale 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 bureaus van de niet-fiscale invordering 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 2.3.3.1 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)	Geannuleerde bedragen (in miljoen EUR)
2014	877	5,246	2,896
2015	826	4,856	2,327
2016	946	5,951	3,388
2017	714	4,332	2,064

Om de cijfers van die vier jaar en de vergelijking ervan te kunnen beoordelen, moet men rekening houden met de annulatie in 2017 van 182 oude onproductieve schuldvorderingen bij de Administratie Niet-fiscale Invordering voor een bedrag van 0,512 miljoen EUR (tegenover 314 voor een bedrag van 1,267 miljoen EUR in 2016, 219 voor een bedrag van 0,712 miljoen EUR in 2015 en 232 voor een bedrag van 0,822 miljoen EUR in 2014).

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 2017 306 aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren (tegenover 343 dossiers in 2016, 389 dossiers in 2015 en 412 dossiers in 2014). Die 306 aanvragen om ontheffing vertegenwoordigen nauwelijks 0,69% van het totale aantal beslissingen tot terugvordering genomen in 2017 (tegenover 0,79% in 2016, 0,67% in 2015 en 0,67% in 2014). Voor dat type van aanvragen om ontheffing afkomstig van de debiteuren zelf, kende het beheerscomité in 2017 een ontheffing toe voor 20,31% van de terug te betalen bedragen (tegenover 19,60% in 2017, 24,01% in 2015 en 26,88% in 2014).

In 96,41% van de dossiers van aanvraag om ontheffing ingediend door de debiteuren (tegenover 96,50% in 2016, 97,67% in 2015 en 97,82% in 2014), 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 bestuurs-overeenkomst 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 lichtjes gedaald in 2017. In 2017 sprak de RVA zich uit over 1 139 regelingen, tegenover 1 214 in 2016, 1 170 in 2015 en 1 044 in 2014.

Zoals vermeld in punt 2.3.3.2, werkt de RVA loyaal 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 1 139 collectieve schuldenregelingen met voorstel tot verzaking, waarover de RVA zich in 2017 heeft uitgesproken, heeft hij er 1 116 aanvaard.

De nog resterende terug te betalen sommen waaraan de RVA op voorstel van een schuldbemiddelaar aanvaard heeft te verzaken, zijn niet opgenomen in het in tabel 2.3.3.I vermelde totaalbedrag van de ontheffingen van 2,064 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	Teruggevorderd	Overgemaakt aan de Administratie Niet-fiscale Invordering ²	Nog terug te vorderen ³
2014	139 735 910,35	69 081 630,15	32 559 120,74	290 800 122,74
2015	126 688 355,72	71 613 565,40	30 829 016,42	308 363 192,14
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

¹ Nieuwe schuldvorderingen + verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² Of voor invordering in het buitenland (zie ook punt 2.3.3.3.3).

³ Voor het nog door de Administratie Niet-fiscale Invordering of in het buitenland in te vorderen bedrag van de schuldvorderingen, zie ook punt 2.3.3.5.

De niet-verschuldigde bedragen vastgesteld in 2017 zijn gedaald tegenover de vorige jaren (zie andere jaarverslagen). Die evolutie is het resultaat van de regionalisering van de materie dienstencheques (zie punt 2.3.3.1) en ten minste gedeeltelijk van de veralgemening van de preventieve controles, van het ontradende effect van de controles en de sancties, en van de vermindering van het aantal uitkeringsgerechtigden. Het eind 2017 terug te vorderen resterende bedrag is gedaald in vergelijking tot verleden 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 Ondernemingen ontslagen werknemers (zie punt 2.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van de bovenstaande tabel 2.3.3.II. In 2017 werden die uitkeringen uitbetaald voor een bedrag van 13,379 miljoen EUR in 2017 (tegenover 16,704 miljoen EUR in 2016, 19,025 miljoen EUR in 2015 en 18,827 miljoen EUR in 2014).

De invordering is echter moeilijk. De nieuwe schuldvorderingen zijn immers in het algemeen schuldvorderingen op uitkeringstrekkers (de overige vorderingen betreffen terugvorderingen 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 v/d schuldvorderingen op uitkeringstrekkers (A)	Nieuwe schuldvorderingen ^{1 2} (B)	Percentage (A) ten opzichte van (B)
2014	87 955 917,44	136 848 213,29	64,3%
2015	80 205 586,91	124 287 687,94	64,5%
2016	63 447 671,72	99 100 407,60	64,0%
2017	67 862 726,54	96 892 716,46	70,0%

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 (provisionele uitkeringen), werkgevers en erkende dienstentoekeondernemingen (zie punt 2.3.3.1).

Rekening houdend met de financiële situatie van die debiteuren, is de RVA echter verplicht om plannen voor gespreide terugbetaling, die vaak gespreid zijn over zeer lange periodes, te aanvaarden. Bovendien is de RVA genoodzaakt om vele administratieve 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 2017 bedroeg het bedrag van de schuldvorderingen ten laste van de debiteuren in collectieve schuldenregeling 13,90% 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 besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der werknemers). Die categorie van debiteuren betwist ook vaker het motief van de terugvordering, wat als gevolg heeft dat eind 2017, 16,74% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen nog geblokkeerd was bij de arbeidsrechtbanken en arbeidshoven en dus tijdelijk niet invorderbaar was. Ten slotte moet rekening worden gehouden met het feit dat sommige debiteuren weerspannig zijn.

Tabel 2.3.3.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden ingevorderd in 2014, 2015, 2016 en 2017, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 2.3.3.IV
Ingevorderde bedragen

Terugbetalingen	2014	2015	2016	2017
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	34 448 660,23	35 300 424,22	33 668 369,65	33 584 263,01
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410, § 4 GW)	11 157 395,76	11 367 229,37	11 749 385,51	11 237 223,75
Via de ziekenfondsen ¹	16 259 389,60	17 224 357,29	16 360 762,57	18 788 474,04
Via de Federale pensioendienst ²	3 733 289,75	3 288 183,54	3 614 356,62	3 846 499,14
Door ex-werkgevers ³	1 489 792,37	1 345 087,66	1 478 892,76	1 196 140,38
Door werkgevers ⁴	413 502,14	619 647,72	252 928,75	142 087,04
Door erkende dienstenchequeondernemingen ⁵	1 579 600,30	2 468 635,60	827 433,29	615 535,92
Totaal (= totaal van de kolom "Teruggevorderd" van de tabel 2.3.3.II)	69 081 630,15	71 613 565,40	67 952 129,15	69 410 223,28

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 terug 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 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 aankoop prijs van de cheque.

Uit deze tabel blijkt duidelijk dat de inkomsten voornamelijk afkomstig zijn van de debiteuren zelf en dat de stijging van de inkomsten in 2017 grotendeels toe te schrijven is aan de terugvordering via de ziekenfondsen.

2.3.3.5

Situatie van de terugvorderingen door de Administratie Niet-fiscale Invordering en de terugvorderingen op weerspannige debiteuren 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
Administratie Niet-fiscale Invordering

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2014	30 652 240,64	3 907 085,81	118 080 708,63
2015	29 239 409,04	4 551 912,33	129 434 690,63
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

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

- de automatisering van het overmaken van de dossiers, van de inschrijving ervan 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 voor elke belastingplichtige beheert. 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 aan hem terug te betalen.

Tabel 2.3.3.VI
Buitenland

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2014	1 906 880,10	92 455,02	5 839 707,68
2015	1 589 607,38	75 711,60	6 710 642,51
2016	1 558 352,09	96 491,85	7 403 973,13
2017	1 797 533,35	100 791,64	8 484 305,85

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.

Er dient te worden benadrukt dat het hier uitsluitend gaat 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 2014 tot 2016 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 2017 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)
2014	6,1	19,2
2015	5,7	18,0
2016	4,5	15,1

Er moet ook aan worden herinnerd dat de bedragen die de RVA terugvordert niet enkel betrekking hebben 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 bedrijfstoeslag (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. Zij 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 de werkloze 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:

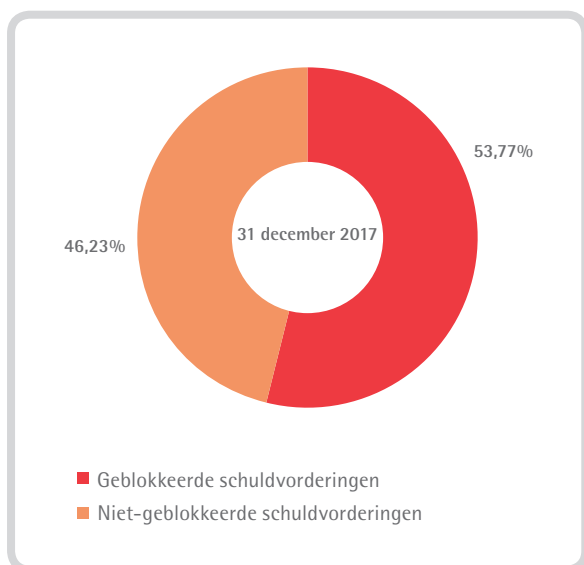
- vaak betalingsfaciliteiten moet krijgen, waardoor de terugbetaling gespreid is over vele jaren;
- insolvent is en, desgevallend, het voorwerp uitmaakt van een insolventieprocedure (collectieve schuldenregeling, faillissement).

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

Eind 2017 vertegenwoordigde het bedrag van de geblokkeerde terugvorderingen op het niveau van de werkloosheidsbureaus 53,77% van het nog door de bureaus terug te vorderen bedrag.

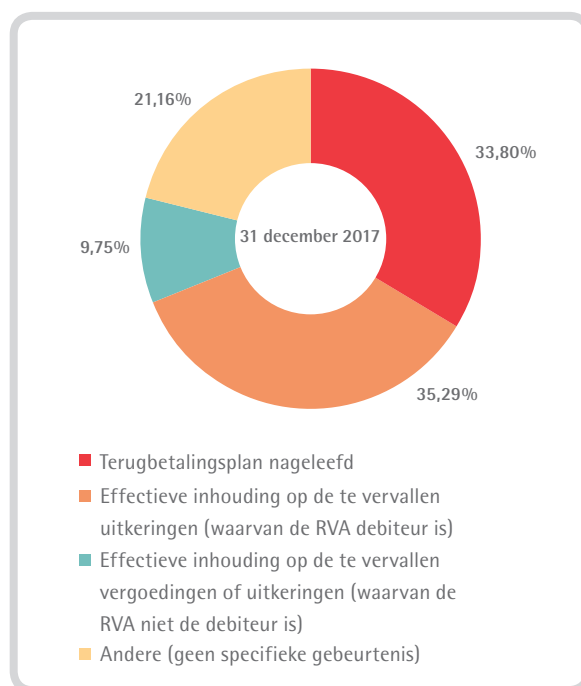
Grafiek 2.3.3.I

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



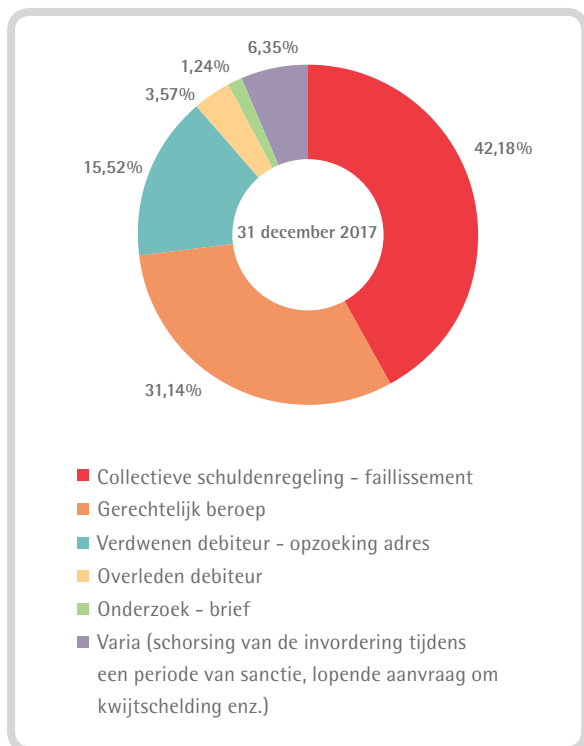
Grafiek 2.3.3.III

Opsplitsing van 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 schuldvorderingen 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 Administratie Niet-fiscale Invordering;
- de schuldvordering is niet invorderbaar volgens de Administratie Niet-fiscale 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 de a-prioriconrole in de databanken, en dat in nauwe samenwerking met de uitbetalingsinstellingen. De aldus vermeden onverschuldigde betalingen zijn echter veel moeilijker te becijferen. Men moet ook weten dat de nodige inlichtingen niet altijd beschikbaar zijn in de externe databanken vóór de normale vervaldag van de betaling van de uitkeringen, wat a-posteriori-controles noodzakelijk maakt.

In 2017 waren er 27 soorten systematische kruisingen van gegevensbanken die betrekking hebben 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 arbeidsongeschiktheid, pensioenen, nationaliteit, adres, gezinsamenstelling (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.

Er moet ook nog aan toegevoegd worden dat de beslissingen tot terugvordering meestal gepaard gaan 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.

Het aantal beroepen is licht gedaald ten opzichte van 2016.

Vanaf 1 juli 2017 is er een nieuw geïnformatiseerd opvolgingssysteem in gebruik genomen. Door de overgang is er een breuk in de telling van de cijfers wat mogelijk enkele kleine afwijkingen kan veroorzaken in de telling voor het jaar 2017.

In 2017 werden door de werkloosheidsbureaus 124 336 beslissingen genomen die vatbaar waren voor beroep.

In 2017 werden 2 944 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank.

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
2014	255 103	4 784 (1,9%)
2015	221 437	4 624 (2,1%)
2016	121 939	3 145 (2,6%)
2017	124 336	2 944 (2,4%)

De verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen blijft laag (2,4% in 2017). Een relatief klein aantal werklozen betwist dus voor de rechtbank de beslissing die hij ontving van de werkloosheidsdirecteur.

Tabel 2.3.4.II

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Niet-toelating (art. 30 tot 43)	217	207	276	158	163
(onvoldoende arbeid/studies)	(5%)	(4,5%)	(6%)	(5%)	(5,5%)
Niet-toelating (art. 133 tot 138)	81	86	82	68	28
(onvolledig/laattijdig dossier)	(1,5%)	(2%)	(2%)	(2%)	(1%)
Bedrag van de uitkering (art. 114)	518	442	299	213	138
(bepaling en fixering van het dagbedrag)	(11,5%)	(9%)	(6,5%)	(7%)	(4,5%)
Niet vergoedbaar (art. 63 § 2)			332	122	120
(beperking van het recht op inschakelingsuitkeringen)			(7%)	(4%)	(4%)
Niet vergoedbaar (art. 51 tot 53)	1 035	896	708	329	287
(werkloosheid afhankelijk van zijn wil)	(23%)	(19%)	(15%)	(10,5%)	(10%)
Niet vergoedbaar (art. 44-45-48-71-110)	1 222	1 595	1 429	1 263	1 343
(aanwezigheid van arbeid en/of loon, foute aangifte gezinssituatie)	(27%)	(33%)	(31%)	(40%)	(45,5%)
Niet vergoedbaar (art. 66)			183	110	87
(geen effectieve verblijfplaats in België)			(4%)	(3,5%)	(3%)
Andere	840	1 027	1 020	882	778
	(19%)	(21,5%)	(22%)	(28%)	(26,5%)
Totaal	4 491 (100%)	4 784 (100%)	4 624 (100%)	3 145 (100%)	2 944 (100%)

Het aantal beroepen in de categorie "niet vergoedbaar (werkloosheid afhankelijk van zijn wil)" is licht gedaald. De RVA beslist enkel nog over het al dan niet vrijwillig karakter van de werkloosheid als gevolg van een ontslag of een werkverlating.

Het aantal beroepen in de categorie "niet vergoedbaar (aanwezigheid van arbeid en/of loon, foute aangifte gezinssituatie)" is gestegen.

Voor de categorie "niet vergoedbaar (beperking van het recht op inschakelingsuitkeringen)" verschijnen in 2015 de eerste beroepen na de inwerkingtreding van de beperking van het recht op inschakelingsuitkeringen tot een periode van 36 maanden vanaf 1 januari 2012. Het aantal beroepen in 2017 is vrijwel gelijk gebleven.

Voor de categorie "bedrag van de uitkering (bepaling en fixering van het dagbedrag)" betreft het beroep in de meeste gevallen de fixering van het dagbedrag op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van tenminste 33%. De inwerkingtreding van de gewijzigde regels op 1 november 2012 inzake verloop van de vergoedingsperiodes heeft geleid tot een stijging van deze geschillen in 2013. Het aandeel van deze categorie van betwistingen ten opzichte van het totaal aantal betwistingen heeft aan belang ingeboet.

De categorie "niet vergoedbaar (geen effectieve verblijfplaats in België)" is licht gedaald.

In de rubriek "Andere" vinden we onder meer 76 beroepen terug die verband houden met de beslissingen inzake onderbrekingsuitkeringen.

2.3.4.2 Gerechtelijke beslissingen

De gewesten hebben met ingang van 1 januari 2016 de operationele uitvoering van bepaalde activiteiten betreffende bepaalde materies overgenomen. De opvolging van de lopende geschillen (betreffende beslissingen die door de RVA werden genomen) blijft, uitgezonderd inzake de materie dienstencheques, in toepassing van artikel 19, § 3 van het Protocol d.d. 4 juni 2014 in handen van de RVA. Inzake dienstencheques werd het beheer van de geschillen overgenomen door de gewesten.

2.3.4.2.1 Vonnissen

Tabel 2.3.4.III
Vonnissen

Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met: ...	3 023
... volledige bevestiging van de administratieve beslissing	1 651
... gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	674
... vernietiging van de administratieve beslissing	698
Tussenvonnissen	389
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	501
Totaal aantal vonnissen	3 913

In vergelijking met 2016 daalt het totaal aantal vonnissen (3 913 in 2017 tegenover 4 817 in 2016). De daling van het aantal eindvonnissen is het logisch gevolg van de daling van het aantal verzoekschriften in 2016, rekening houdend met de termijn die verloopt tussen de indiening van het verzoekschrift en de uitspraak door de arbeidsrechtbank.

Van de 389 tussenvonnissen (dit zijn vonnissen waarin de rechtbank nog geen uitspraak ten gronde heeft gedaan maar waarin zij bijvoorbeeld een bijkomend onderzoek beveelt) betrof het aandeel met aanstelling van een medisch deskundige om de exacte graad van de door de werkloze aangevoerde arbeidsongeschiktheid vast te stellen 61,5%.

Het aantal tussenvonnissen is gedaald van 494 in 2016 naar 389 in 2017. Het aantal medische expertises blijft in verhouding gelijk.

Naast de 698 gevallen die leidden tot een vernietiging van de administratieve beslissing waren er 2 325 gevallen die de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk bevestigden. Dat komt overeen met 77% van de 3 023 eindvonnissen (vonnissen ten gronde).

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 die gunstig zijn voor de RVA
2012	4 335	860	80%
2013	4 335	1 009	77%
2014	4 113	866	79%
2015	3 941	856	78%
2016	3 731	810	78%
2017	3 023	698	77%

Het algemene percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA daalt in 2017 met 1% (77%).

Inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen werden 41 vonnissen uitgesproken. In 24 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 59%.

2.3.4.2.2 Arresten

Tegen 421 vonnissen stelden de werklozen of de Rijksdienst hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 92 hogere beroepen ingesteld, dat is tegen 6,5% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 329 hogere beroepen ingesteld, hetzij tegen 14% van de definitieve vonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

In 99% van de gevallen waarin de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk werd vernietigd (= vonnissen ongunstig voor de RVA) werd de beslissing inzake het al dan niet aantekenen van hoger beroep door het Hoofdbestuur genomen binnen een termijn van 21 dagen na betekening van het vonnis. Hierdoor konden de werkloosheidsbureaus 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
2013	126 (7%)	380 (11%)
2014	120 (7%)	336 (10%)
2015	152 (9%)	424 (14%)
2016	151 (9,5%)	345 (12%)
2017	92 (6,5%)	329 (14%)

Tabel 2.3.4.VI
Resultaat definitieve arresten

Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met ...	506
... volledige bevestiging van de administratieve beslissing	259
... gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	143
... vernietiging van de administratieve beslissing	104
Tussenarresten	42
Andere arresten (hoger beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	40
Totaal aantal arresten	588

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 402 gevallen hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA, dat is 79% van de eindarresten.

Tabel 2.3.4.VII
Resultaat arresten sinds 2013

Jaar	Aantal arresten (eindarresten ten gronde)	Aantal arresten tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep RVA)	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep werkloze)
2013	496	86	83%	76%	86%
2014	473	81	83%	73%	87%
2015	452	89	80%	81%	80%
2016	530	110	79%	71%	83%
2017	506	104	79%	61%	86%

Er werden 128 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van de RVA. Van dat aantal bevestigden 78 eindarresten, dat is 61%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 378 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van een werkloze. Van dat aantal bevestigden 324 eindarresten, dat is 86%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

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

Tot slot heeft de RVA 11 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen. De werklozen hebben 3 voorzieningen ingesteld.

Het Hof van Cassatie heeft in 2017 15 arresten uitgesproken in werkloosheidsgeschillen. Daarvan waren er 4 gunstig voor de RVA. Onder punt 2.3.4.4 staat een samenvatting van de voornaamste arresten in 2017.

In 2016 werd een voorziening in cassatie ingesteld tegen 7 gelijkaardige arresten. Dat verklaart deels het hogere aantal ongunstige uitspraken in 2017.

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
2014	255 103	1,9%	866	79%	81	83%
2015	221 437	2,1%	856	78%	89	80%
2016	121 939	2,6%	810	78%	110	79%
2017	124 336	2,4%	698	77%	104	79%

Uit de cijfergegevens van punt 2.3.4.2 en uit bovenstaande (samenvattende) tabel, blijkt dat in 2017:

- het percentage betwiste beslissingen zeer laag blijft;
- het aantal vernietigde beslissingen gering is;
- het percentage vonnissen en arresten dat gunstig is voor de RVA hoog ligt.

2.3.4.4

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

In 2017 heeft het Hof van Cassatie verschillende arresten betreffende de interpretatie van de werkloosheidsreglementering gewezen, waarvan een dat zoals verwacht betrekking heeft op de gezinssituatie van werklozen in de situatie van cohousing. We vestigen ook de aandacht op een arrest van het Grondwettelijk Hof betreffende het recht op inschakelingsuitkeringen van jongeren van buitenlandse afkomst.

Arrest gewezen inzake de toelating tot het recht op uitkeringen

Een werkloze is 31 jaar op het ogenblik waarop ze haar uitkeringsaanvraag indient. Ze heeft als loontrekkende gewerkt maar werkte ook een periode als zelfstandige. Gelet op haar leeftijd moet ze dus in principe 312 arbeidsdagen bewijzen tijdens de 21 maanden voorafgaand aan haar uitkeringsaanvraag. Ze heeft echter niet genoeg arbeidsdagen, noch tijdens de basisreferteperiode van 21 maanden, noch tijdens de omwille van haar zelfstandige activiteit verlengde referteperiode. Ten slotte heeft ze ook niet voldoende arbeidsdagen om het bewijs te leveren dat ze voldoet aan de toelatingsvoorwaarden voorzien voor een van de hogere leeftijdscategorieën. Wat dat betreft, benadrukt de RVA dat, in tegenstelling tot de basisreferteperiode voorzien voor haar eigen leeftijdscategorie, de referteperiodes van de hogere leeftijdscategorieën niet kunnen worden verlengd met de duur van de uitoefening van de zelfstandige activiteit. Artikel 30, 3de lid, dat gaat over de gebeurtenissen die de referteperiode verlengen, voorziet immers enkel in een mogelijkheid tot verlenging voor de periode beoogd in het 1ste lid van het artikel, d.w.z. de basisperiode.

Het arbeidshof vernietigt de beslissing tot weigering van de toelating. Volgens het hof is er, in tegenstelling tot wat de RVA beweert, niets dat het mogelijk maakt om te stellen dat leden 2 en 3 van artikel 30 afwijkingen zijn op het 1ste lid die niet gelijktijdig kunnen worden ingeroepen en kunnen worden gecombineerd.

Het Hof van Cassatie verwerpt de voorziening van de RVA. Het Hof is van mening dat een werknemer die een beroep doet op de toelaatbaarheidsvoorwaarden voorzien voor een hogere leeftijdscategorie zich ook kan beroepen op de mogelijkheden tot verlenging van de referteperiode (Cass., 13.11.2017, RVA t/V. Ch., AR S 17.0018.F, niet vertaald in het Nederlands).

Arrest betreffende het Handvest van de sociaal verzekerde en het begrip juridische of materiële vergissing van de administratie

In 1998 staat de RVA een werkloze toe een nevenactiviteit uit te oefenen. In 2006 en 2008 worden twee onderzoeken gevoerd om te bepalen of het bedrag van de inkomsten uit de activiteit nog steeds verenigbaar is met het bijkomstige karakter ervan. Die onderzoeken worden zonder gevolg geklasseerd. In 2009 wordt na een nieuw onderzoek besloten dat de activiteit, inzonderheid wegens het zeer aanzienlijke omzetcijfer, vanaf 1 januari 2005 geen bijkomstig karakter meer vertoonde.

Het werkloosheidsbureau neemt de beslissing om betrokkene uit te sluiten van het recht op uitkeringen vanaf 1 januari 2005 en om de van dan af ontvangen uitkeringen terug te vorderen.

Het arbeidshof van Luik hervormt die beslissing. Het is van oordeel dat de RVA de evolutie van de activiteit slecht heeft beoordeeld en dat hij door de onderzoeken in 2006 en 2008 zonder gevolg te klasseren, een beoordelingsfout heeft gemaakt die een doorgaans voorzichtige en redelijke overheid in dezelfde omstandigheden niet zou hebben begaan. Voor het arbeidshof vormt die beoordelingsfout een fout die verhindert dat de beslissing van de RVA terugwerkende kracht kan hebben, in toepassing van artikel 17 van het Handvest van de sociaal verzekerde. Het hof bevestigt de beslissing tot uitsluiting dus slechts voor de toekomst.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest. Voor het Hof van Cassatie vormt de beoordelingsfout van de RVA bij het vervullen van zijn controleopdracht geen juridische of materiële vergissing in de zin van artikel 17, 2de lid van het Handvest van de sociaal verzekerde (Cass., 29.05.2017, RVA t/K. G., AR S.15.0131.F).

Arresten gewezen inzake de activering van het zoekgedrag naar werk

Drie arresten gewezen door het Hof van Cassatie hebben nog betrekking op de bepalingen inzake het actieve zoekgedrag naar werk, een materie waarvoor de RVA ondertussen niet meer bevoegd is, aangezien de controle van de actieve beschikbaarheid van de werklozen werd overgedragen aan de gewesten ingevolge de Zesde Staatshervorming.

In het eerste arrest gaat het om een werkloze die werd opgeroepen voor het derde gesprek zoals voorzien door de procedure inzake activering van het zoekgedrag naar werk zoals die toen bestond. De bedoeling van het gesprek is na te gaan of ze de tweede activeringsovereenkomst die ze ondertekend heeft, heeft nageleefd. Ze geeft geen gevolg aan de eerste oproeping die haar via gewone brief wordt verstuurd. Ze geeft ook geen gevolg aan de tweede oproeping die haar aangetekend wordt verstuurd, waardoor ze definitief wordt uitgesloten van het recht op uitkeringen. Het bewijs van de aangetekende verzending van de laatste oproeping zit echter niet in het administratieve dossier.

Het arbeidshof is van oordeel dat de beslissing tot uitsluiting moet worden vernietigd aangezien het bewijs ontbreekt dat betrokkene geldig werd opgeroepen voor het 3^{de} activeringsgesprek. Het verwerpt ook de argumentatie die in ondergeschikte orde werd ontwikkeld door de RVA, die van oordeel was dat het in een dergelijke situatie aan het hof is om zich in de plaats te stellen van de administratie en zelf uitspraak te doen over de naleving van het contract door betrokkene. Volgens het arbeidshof heeft de onregelmatigheid van de administratieve procedure ervoor gezorgd dat betrokkene geen enkel stuk of argument in haar voordeel kon voorleggen, waardoor het hof niet in staat is zich in de plaats te stellen van de administratie door zich te baseren op het administratieve dossier dat voorafgaand aan de onbestaande oproeping werd samengesteld.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest. Het herinnert aan zijn constante rechtspraak volgens dewelke de arbeidsgerechten de volle rechtsbevoegdheid hebben om een controle uit te oefenen op de beslissingen van de RVA. Het is dus aan hen om uitspraak te doen over het recht op de uitkeringen van de werkloze en ze kunnen dat recht slechts

erkennen mits naleving van de reglementering. Het voegt eraan toe dat, om uitspraak te doen over dat recht, de gerechten rekening moeten houden met alle middelen van de partijen en de stukken die desgevallend op hun vraag worden voorgelegd, en niet enkel met de elementen van het administratieve dossier (Cass., 11.12.2017, RVA t/D E., AR S.16.0093.F, niet vertaald in het Nederlands).

Het tweede arrest, op dezelfde dag gewezen, beweert echter het tegengestelde van die rechtspraak.

Een rechthebbende op inschakelingsuitkeringen werd positief geëvalueerd na afloop van een 2^{de} gesprek dat werd voorzien in het kader van de oude procedure voor de activering van het zoekgedrag naar werk. In mei 2013 stuurt de RVA hem, in het kader van de nieuwe procedure die voortaan van toepassing is op de rechthebbenden op inschakelingsuitkeringen, de informatiebrief zoals voorzien in artikel 59ter/1 van het KB van 25.11.1991.

Na onderzoek van de stukken die werden overgemaakt door betrokkene en nadat hij op het definitieve gesprek was langsgekomen, besluit de RVA dat hij onvoldoende inspanningen heeft geleverd om zich in te schakelen in de arbeidsmarkt en sluit hem voor 6 maanden uit van het recht op uitkeringen.

Voor de arbeidsgerechten betwist betrokkene de informatiebrief te hebben gekregen en is hij van oordeel dat hij niet geldig op de hoogte werd gebracht van zijn verplichtingen.

Het arbeidshof oordeelt dat de verzending van de informatiebrief bij het begin van de procedure een substantiële formaliteit is. Het ontbreken van het bewijs dat die formaliteit werd nageleefd, ontkracht de hele procedure die daaruit voortvloeit. Het voegt eraan toe dat de onregelmatige procedure ervoor zorgt dat het Hof geen nieuwe uitsluiting kan uitspreken, want dat zou neerkomen op het valideren van een onregelmatige procedure terwijl die niet geldig kan worden verklaard omwille van haar onregelmatige karakter.

Het Hof van Cassatie verwerpt de voorziening ingesteld door de RVA tegen dat arrest.

Het bevestigt dat de informatiebrief een voorafgaande voorwaarde is en een garantie van de

procedure voor de opvolging van de verplichting voor de jonge werknemer om actief naar werk te zoeken. Het ontbreken ervan maakt de procedure ongeldig. Het feit dat de reglementering geen aangekende zending van de brief oplegt, stelt de RVA er niet van vrij om het bewijs te leveren dat hij die voorziene formaliteit wel degelijk heeft vervuld.

Het is ook van oordeel dat de actieve zoektocht naar werk van de jonge werknemers wordt beoordeeld ten opzichte van de specifieke bepalingen voorzien in de artikelen 59bis/1 tot 59quinquies/2 van het KB. Noch de RVA, noch de gerechten waarbij een beroep aanhangig wordt gemaakt, kunnen dus louter op basis van artikel 58 van het KB de inspanningen beoordelen die werden geleverd door de jonge werknemer om zich in te schakelen in de arbeidsmarkt. Daaruit volgt dat na de beslissing tot uitsluiting te hebben vernietigd aangezien de activeringsprocedure fundamenteel ongeldig werd gemaakt doordat de RVA niet in staat was het bewijs te leveren dat de informatiebrief werd verstuurd, het arrest wettelijk zijn beslissing heeft gerechtvaardigd om de RVA te veroordelen tot het toekennen van het recht op inschakelingsuitkeringen aan betrokkene gedurende de betwiste periode (Cass., 11.12.2017, RVA t/E.H. M., AR S.16.0064.F, niet vertaald in het Nederlands).

Het derde arrest dat werd gewezen inzake de activering van het zoekgedrag naar werk betreft een werkloze voor wie 40% blijvende arbeidsongeschiktheid werd erkend nadat hij werd onderzocht door een erkend geneesheer van de RVA. Die werkloze wordt echter onderworpen aan de activeringsprocedure als gevolg van de opheffing van de bepaling die in een vrijstelling voorzorg van de toepassing van de procedure voor de werklozen met een blijvende arbeidsongeschiktheid van ten minste 33%. De eerste twee evaluaties zijn negatief en leiden telkens tot het afsluiten van een overeenkomst met de verbintenissen die moeten worden nageleefd opdat de volgende evaluatie positief zou zijn. Na afloop van het derde gesprek, is de evaluatie van het tweede contract opnieuw negatief, aangezien betrokkene de voorziene verbintenissen niet heeft nageleefd, waardoor hij definitief wordt uitgesloten van het recht op uitkeringen.

Het arbeidshof vernietigt de administratieve beslissing. Het is van oordeel dat het discriminerend is om de inspanningen om zich in te schakelen van betrokkene te beoordelen zonder rekening te houden met zijn gezondheid, want dat komt neer op het even streng beoordelen als een werkloze die geen handicap heeft. Het meent dus dat de negatieve evaluatie van de inspanningen van betrokkene in strijd is met artikel 159 van de Grondwet.

Het Hof van Cassatie verwerpt de voorziening ingesteld door de RVA.

In eerste instantie werpt het op dat het verzoek om de werkloze een activeringsovereenkomst te laten ondertekenen, de keuze, in overleg met die laatste, van de concrete acties opgenomen in de overeenkomst en de uitsluiting van het recht op uitkeringen, eenzijdige administratieve handelingen zijn, die voortvloeien uit de uitoefening van de openbare macht. De activeringsovereenkomst is dus geen overeenkomst die is onderworpen aan de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek maar de handeling waarbij de formaliteit wordt vastgesteld van het overleg met de werkloze om te preciseren welke de voorwaarden zijn om zijn verplichting om actief naar werk te zoeken, te vervullen.

In tweede instantie benadrukt het dat de arbeidsrechtbank moet controleren of de schriftelijke overeenkomst ondertekend door de werkloze werd opgesteld in overleg met die laatste, binnen de termijn, de vorm en de evaluatiecriteria en de keuze van acties voorzien door de artikelen 59bis tot 59quinquies van het KB. Als de overeenkomst werd opgesteld in naleving van die artikelen, bestaat de taak van de rechtbank erin na te gaan of de werkloze de verbintenissen uit die overeenkomst heeft nageleefd. Het feit dat de werkloze de keuze van de concrete acties opgenomen in de overeenkomst niet heeft betwist, weerhoudt de rechtbank er echter niet van om na te gaan of die concrete acties werden bepaald conform de artikelen 59bis tot 59quinquies van het KB.

Ten slotte werpt het op dat in onderhavig geval het arbeidshof geldig heeft beoordeeld of, gelet op de verminderde geschiktheid, betrokkene de verbintenissen in zijn overeenkomst heeft nageleefd (Cass., 11.12.2017, AR S.16.0012.F, niet vertaald in het Nederlands).

Merk op dat het Hof van Cassatie ook gedeeltelijk terugkomt op zijn vroegere rechtspraak, aangezien het in een arrest van 2008 had geoordeeld dat de werkloze, zodra hij de overeenkomst ondertekend heeft en zich ertoe verbonden heeft die na te leven, niet meer kan beweren dat hij voldoende inspanningen heeft gedaan om zich in de arbeidsmarkt te integreren of dat de in de overeenkomst voorgestelde engagementen niet geschikt of gepast zijn. Zo heeft het in dat arrest ook geoordeeld dat de rechter bevoegd is om na te gaan of de werkloze zich gedragen heeft naar de overeenkomst die hij heeft ondertekend, maar dat hij het geschikt of gepast karakter van de door de overeenkomst opgelegde voorwaarden niet meer in vraag kan stellen (Cass., 09.06.2008, RVA t/L. G., AR S.07.0082.F).

Arrest gewezen betreffende de gezinssituatie van werklozen in cohousing

Een werkloze woont samen met andere personen in een klassieke situatie van cohousing. Meerdere personen die niet met elkaar verwant zijn, wonen samen in eenzelfde huisvesting. Er is een hoofdhuurder maar de verschillende bewoners delen de betaling van de huur alsook de kosten (water, gas, elektriciteit, etc.). Er is slechts één deurbel en één brievenbus. De bewoners beschikken elk over een eigen kamer, die afzonderlijk kan worden afgesloten en waarin het mogelijk is om beperkt te koken (dankzij een klein kookbekken en een microgolfoven). De andere kamers (living, keuken, sanitaire ruimtes) zijn gemeenschappelijk. Ze verklaren elk zelfstandig te leven: er is geen gemeenschappelijk budget voor de boodschappen, ze eten niet samen, ze hebben elk hun eigen plaats in de keuken en in de koelkast voor hun eigen aankopen, er zijn geen transportmiddelen die gemeenschappelijk gebruikt worden.

De RVA is van oordeel dat betrokkene moet worden beschouwd als samenwonende en niet als alleenstaande. Hij sluit hem bijgevolg uit van het recht op uitkeringen voor het verschil tussen de twee tarieven.

Het arbeidshof vernietigt de administratieve beslissing. Het is van oordeel, op basis van de feitelijke elementen die werden vastgesteld, dat betrokkene zijn huishoudelijke aangelegenheden niet hoofdzakelijk gemeenschappelijk regelt met de andere bewoners van het gebouw.

Het Hof van Cassatie verwerpt de voorziening van de RVA.

Het is van oordeel dat om te kunnen besluiten dat twee of meer personen hun huishoudelijke aangelegenheden hoofdzakelijk gemeenschappelijk regelen, het vereist is, maar niet volstaat, dat zij een economisch-financieel voordeel behalen door hun woning te delen. Daarvoor is tevens vereist dat zij ook taken, activiteiten en andere huishoudelijke aangelegenheden, zoals het onderhoud van de woonst en eventueel het inrichten ervan, de was, de boodschappen, het bereiden en nuttigen van de maaltijden, gemeenschappelijk verrichten en daarvoor eventuele financiële middelen inbrengen.

In onderhavig geval kon het arbeidshof, op basis van de elementen die naar voor werden gebracht, wettig oordelen dat betrokkene zijn huishoudelijke aangelegenheden niet hoofdzakelijk gemeenschappelijk regelde met de andere bewoners (Cass., 09.10.2017, RVA t/C. Th., AR S.16.0084.N).

Arrest gewezen betreffende de uitoefening van een nevenactiviteit die werd aangegeven bij de uitkeringsaanvraag

Bij haar uitkeringsaanvraag verklaart een werkloze een nevenactiviteit als pedicure uit te oefenen op dinsdag en donderdag tussen 7 u. en 18 u. en ook na 18 u. Ze oefende die activiteit al meerdere jaren uit, samen met arbeid in loondienst. Ze preciseert dat in het kader van haar arbeid in loondienst, dinsdag en donderdag inactiviteitsdagen waren.

De directeur van het werkloosheidsbureau beslist om haar uit te sluiten van het recht op uitkeringen vanaf de datum van haar aanvraag, omdat ze niet voldoet aan de voorwaarde voorzien in artikel 48, § 1, 3° van het KB van 25.11.1991. Ze verricht haar nevenactiviteit immers voornamelijk tussen 7 u. en 18 u.

Aangezien het arbeidshof de administratieve beslissing heeft bevestigd, stelt betrokkene een voorziening in cassatie in.

Het Hof van Cassatie aanvaardt de voorziening van betrokkene en vernietigt het arrest van het arbeidshof.

Het is van oordeel dat wanneer de werkloze bij zijn uitkeringsaanvraag verklaart dat hij op bepaalde dagen een activiteit uitoefent die niet beantwoordt aan de voorwaarden van artikel 48, § 1 van het KB, hij afziet van een uitkeringsaanvraag voor de dagen in kwestie, waardoor hij voor die dagen niet meer kan worden beschouwd als een werkloze die is onderworpen aan de voorwaarden van artikel 48, § 1 (Cass., 09.10.2017, M. M-J. t/RVA, AR S.16.0073.N).

Arrest van het Grondwettelijk Hof betreffende de toelating tot de inschakelingsuitkeringen van jonge werknemers met een buitenlandse nationaliteit

Een jonge werkneemster met de Congolese nationaliteit vraagt inschakelingsuitkeringen aan. Ze heeft haar middelbare studies in België gedaan.

De RVA weigert haar toe te laten aangezien voor jonge buitenlanders de toelating tot inschakelingsuitkeringen slechts mogelijk is binnen de grenzen van een internationale overeenkomst. Maar er bestaat geen internationale overeenkomst met Congo.

Ingevolge het beroep dat door betrokkene wordt ingesteld tegen die beslissing, beslist de arbeidsrechtbank van Brussel om een prejudiciële vraag te stellen aan het Grondwettelijk Hof.

Het Grondwettelijk Hof werpt op dat het ondergeschikt maken van de rechten op sociale zekerheid aan een internationale overeenkomst waarin een voorwaarde van wederkerigheid voorzien wordt, uitdrukkelijk wordt voorzien door artikel 68 van het Verdrag nr. 102 van de Internationale Arbeidsorganisatie van 1952 betreffende de sociale zekerheid.

Het voegt eraan toe dat het verschil in behandeling ten opzichte van nationale jongeren of jongeren uit landen waarmee een overeenkomst werd afgesloten, redelijk verantwoord is en geen onevenredige gevolgen heeft aangezien de jongeren die geen inschakelingsuitkeringen kunnen genieten, steeds de door het OCMW toegekende maatschappelijke dienstverlening kunnen genieten.

Ten slotte is het van oordeel dat, rekening houdend met de financiële kosten van de inschakelingsuitkering, het niet zonder redelijke verantwoording is het voordeel daarvan uitsluitend te hebben voorbehouden aan de eigen onderdanen of aan onderdanen van landen waarmee een wederkerigheidsakkoord is gesloten.

Het besluit daaruit dat er geen schending is van de artikelen 10 en 11 van de Grondwet (Grondwettelijk Hof, 25.01.2017, arrest nr. 9/2017).



Het proces Controle

Het Proces Controle en Tijdelijke werkloosheid (kortom het Proces Controle) vormt één van de kernprocessen van de RVA. Zijn doelstelling is: nagaan of de verschillende reglementeringen waarvoor de RVA bevoegd is, correct nageleefd worden en of ze ook de sociale fraude voorkomen, opsporen en bestrijden. Die doelstelling wordt vertaald in 6 grote opdrachten:

- informeren van sociaal verzekerden en werkgevers over de reglementering, hun rechten en plichten;
- analyseren van frauderisico's – zowel voor nieuwe als voor bestaande reglementering – en passende controlemethoden voorstellen;
- signaleren van anomalieën aan de hiërarchie en beleidsverantwoordelijken over vaststellingen op het terrein, met de bedoeling de reglementering aan te passen;
- nagaan van de juistheid van ingediende documenten en afgelegde verklaringen, alsook het verkrijgen van ontbrekende documenten om dossiers te vervolledigen;
- 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.

De realisatie van de controleopdrachten is in handen van de processen Controle van de 16 werkloosheidsbureaus.

De Centrale controledienst (CCD) staat in voor de aansturing, coördinatie en opvolging van de processen Controle. De CCD doet dit door:

- het ontwikkelen van uniforme selectieregels voor controles en het streven naar een gelijke kans op controle in het hele land;
- het aansturen van de controle op basis van resultaten;
- het opstellen van richtlijnen voor het proces Controle in de werkloosheidsbureaus;
- het voorbereiden van onderzoeken voor het proces Controle in de werkloosheidsbureaus;
- het ondersteunen van het proces Controle in de werkloosheidsbureaus die lijden onder een gebrek aan personeel.

In 2017 daalde het contingent van sociaal controleurs en inspecteurs voor het derde jaar op rij, zij het ditmaal slechts lichtjes. Het zijn vooral de pensioneringen en de vereisten van budgettaire voorzichtigheid die verantwoordelijk zijn voor deze daling: tussen eind 2016 en eind 2017 was er een daling van 204 naar 200 budgettaire eenheden. Ondanks deze lichte daling werden de normen ruimschoots behaald. De minimumnorm van de Globale Index Controle (19 indicatoren) was in 2017 65%. In 2017

was de gemiddelde bereikte score 83,82% voor alle werkloosheidsbureaus samen. Dit gunstig resultaat is vooral te danken aan het procesmanagement, het verhogen van de polyvalentie van de controleurs en het opleiden van administratieve medewerkers die niet aangesteld zijn in een functie van controleur. Steeds meer administratieve medewerkers nemen voorbereidende taken op zich zoals het kruisen van gegevens uit diverse databanken. Ze kunnen verschillende controletaken uitvoeren waarvoor niet onmiddellijk de bijzondere bevoegdheden van een sociaal controleur vereist zijn. Dit leidt niet noodzakelijk tot meer onderzoeken, maar wel tot onderzoeken die beter voorbereid zijn en uiteindelijk tot betere resultaten.

2.4.1

De samenwerking met de andere sociale inspecties

De Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) is het samenwerkingsverband tussen de controle-diensten van de RVA, de RSZ, het RSVZ, het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW) en andere inspectie-diensten. De SIOD moet het regeringsbeleid in de strijd tegen de illegale arbeid en de sociale fraude uitvoeren.

In de SIOD zijn de prioriteiten toespitst op de controle van de niet aangegeven arbeid en de arbeid door illegalen alsook op het controleren of er voldoende loon en sociale bijdragen betaald worden (strijd tegen de sociale dumping). In 2017 sloot de RVA samen met de andere inspectiediensten een samenwerkingsprotocol of een Plan Eerlijke Concurrentie (PEC) met de werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers in 5 bedrijfseconomische sectoren, namelijk Begraffenissen, Land- en Tuinbouw, Metaal en Technologie, Garages en Koetswerk en Carwash. Er gebeurden zowel aangekondigde als niet aangekondigde controleacties. Deze acties worden uitgevoerd met alle (of meerdere) inspectiediensten. Ze worden gecoördineerd door de arbeidsauditeur van elk gerechtelijk arrondissement.

In 2017 nam de RVA deel aan 1 130 acties (794 in 2016) die gecoördineerd werden vanuit de arrondissementscellen.

2.4.2 De samenwerking met de gerechtelijke instanties en de politie

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

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

In 2017 maakten de sociaal inspecteurs en controleurs 3 348 epv's op tegenover 3 786 in 2016.

Ook in 2017 heeft de RVA, samen met de andere sociale inspectiediensten, actief meegewerkt aan de verdere ontwikkeling van de informaticatoepassing epv, onder andere binnen de stuurgroep epv, de gebruikersgroep en de redactie van de epv Newsletter. In 2017 pasten we deze toepassing op verschillende punten aan en maakten haar aanzienlijk gebruiksvriendelijker.

Anderzijds vorderen de gerechtelijke instanties, zoals de arbeidsauditeurs, vaak ook het optreden van de RVA-controleurs. Dit gebeurt doorgaans via een zogenaamd "kantschrift". Een dergelijk kantschrift kan onder meer betrekking hebben op:

- gedane vaststellingen waarbij de sociaal controleur van de RVA een epv opmaakte en waarvoor de auditeur bijkomende inlichtingen vraagt;
- vaststellingen gedaan door andere inspectiediensten en waarbij de auditeur aan de RVA-controleurs bijkomende onderzoeken vraagt;
- de vraag tot concrete medewerking in (fraude) dossiers, bv. via verhoor van betrokkenen;
- een vraag om inlichtingen betreffende een uitkeringsgerechtigde;
- een ambtshalve mededeling door de arbeidsauditeur met mogelijke gevolgen voor een uitkeringsgerechtigde.

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

In 2017 ontvingen de werkloosheidsbureaus 3 652 kantschriften van de arbeidsauditeurs. (3 824 in 2016)

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 procureur-generaal bij de hoven van beroep. De samenwerking gebeurt onder meer via een standaardformulier C25.8 waarbij de RVA de medewerking van de politie vraagt om in bepaalde gevallen 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 op die manier poogt een (hogere) uitkering te verkrijgen. De RVA vraagt dan aan de lokale politie een woonstonderzoek uit te voeren en het politieverlag via de arbeidsauditeur aan de RVA te bezorgen. De RVA verkiest namelijk in bepaalde gevallen dat de politie en niet de sociaal controleur de werkloze op zijn thuisadres bezoekt.

De RVA verstuurde in 2017 312 formulieren C25.8 naar de bevoegde lokale politiediensten (386 in 2016).

De CCD ontving 4 095 aanvragen om informatie vanwege de politiediensten, de arbeidsauditoraten en andere openbare diensten (3 047 in 2016). Het betreft doorgaans de vraag of een persoon een werkloosheidsdossier heeft, een uitkering geniet, of vragen omtrent het laatst gekende adres of de gezinssamenstelling zoals die meegedeeld zijn aan de RVA.

2.4.3

De behandeling van de aangiften van sociale fraude

Sinds 1 oktober 2015 bestaat in de schoot van de SIOD het Meldpunt voor een Eerlijke Concurrentie. De RVA heeft in 2017 973 klachten en aangiften ontvangen via dit Meldpunt. Daarvan werden er 788 behandeld in 2017. Van deze klachten werden er 538 ontvankelijk verklaard. Ze werden ofwel overgemaakt aan het bevoegde werkloosheidsbureau voor verdere behandeling ofwel door de CCD zelf aan een grondig controleonderzoek onderworpen. De CCD verklaarde 198 klachten niet-ontvankelijk en maakte 52 klachten over aan een andere instantie aangezien de materie niet tot de bevoegdheid van de RVA behoorde. Buiten het Meldpunt werden 461 klachten en aangiften rechtstreeks gemeld aan de CCD. Daarnaast bereikten nog een onbekend aantal mondelinge of schriftelijke klachten en aangiften de werkloosheidsbureaus. De indiener krijgt een ontvangstmelding. Omwille van privacyredenen verneemt hij echter niet welk concreet gevolg zijn inlichtingen gekregen hebben. Wanneer het om klachten of aangiften gaat die ingediend worden door een persoon die niet kan verantwoorden waarom hij anoniem wenst te blijven, wordt er geen enkel gevolg aan gegeven, tenzij deze klachten ernstige en concrete aanwijzingen van inbreuken bevatten.

2.4.4

Het beantwoorden van parlementaire vragen inzake sociale fraude

De CCD bezorgt regelmatig elementen van antwoord op de mondelinge en schriftelijke vragen die leden van de federale of regionale parlementen stellen, hetzij aan de minister van Werk, hetzij aan de Staatssecretaris voor Bestrijding van de sociale fraude. Een voorwaarde is wel dat de vragen verband houden met het beleid en de resultaten van de RVA op gebied van controle.

In 2017 beantwoordde de CCD 36 dergelijke vragen (40 in 2016).

2.4.5 Het fraudeobservatorium

De medewerkers van de controlediensten van de werkloosheidsbureaus en van de CCD zijn alert voor nieuwe fraudemechanismen of nieuwe fraudevormen. Zo wordt gecontroleerd of bij economische activiteiten waarmee online transacties gepaard gaan, geen uitkeringsgerechtigde werklozen betrokken zijn die geen aangifte van een nevenactiviteit gedaan hebben. De CCD fungeert als fraudeobservatorium en centraliseert alle informatie aangaande fraude met werkloosheidsuitkeringen en onderbrekingsuitkeringen die alle of meerdere werkloosheidsbureaus aanbelangt en die ook vaak andere socialezekerheidsinstellingen aangaat, zoals bijvoorbeeld het RIZIV en Famifed. Vervolgens is het de taak van de CCD de fraude te analyseren en efficiënte controlemechanismen uit te werken. Dit gebeurt via bevraging van de interne controlediensten en door het uitvoeren van steekproeven via datamatching en datamining, waarop we in de volgende rubrieken dieper ingaan. In 2017 zijn voor elk operationeel plan grondig te onderzoeken dossiers gedetecteerd via het gebruik van databanken. Deze dossiers onderzoekt de CCD zelf of bereidde het verder onderzoek door de werkloosheidsbureaus grondig voor. Sommige dossiers zond de CCD rechtstreeks naar de werkloosheidsbureaus voor onderzoek en afhandeling.

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

2.4.6 Controle via het gebruik van databanken (datamatching)

De databanken van de RVA (werkloosheid en loopbaanonderbreking) worden onderling gekruist. Daarenboven worden deze databanken ook gekruist met andere databanken van de sociale zekerheid, zoals deze van de RSZ. Deze kruising van databanken wordt datamatching genoemd.

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

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

In 2017 werd verder frequent gebruik gemaakt van de kruising van verschillende databanken. Het doel is tijdig mogelijke misbruiken te detecteren zodat oneigenlijk gebruik en fraude zich niet kunnen voordoen en vermeden wordt dat onterecht uitkeringen betaald worden of verschuldigde sociale bijdragen niet geïnd worden.

Ook in 2017 heeft de RVA actief meegewerkt aan de verdere ontwikkeling van de informaticatoepassing DOLSIS. DOLSIS is een platform waarmee de inspectiediensten gegevens kunnen raadplegen van het Rijksregister en het Bisregister, van de RSZ-werkgeversrepertorium, van het Interactief personeelsregister, van de Driemaandelijks functionele Aangifte (DmfA) en van het Limosakadaster van buitenlanders die tijdelijk in België komen werken.

Op 31 december 2017 hadden de RVA en, in bepaalde gevallen, ook de uitbetalingsinstellingen de volgende controles uitgeoefend via het kruisen van hun interne gegevens met de gegevens uit diverse externe databanken:

Preventieve controles:

- Preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen bij de betaling: detectie van cumulatie van werkloosheid met arbeid in loondienst (A950)
- Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: detectie van cumulatie van werkloosheid met zelfstandige activiteit (L302)
- Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: detectie van cumulatie met een pensioen (Pensioenkadaster)
- Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: misbruiken inzake nationaliteit, adres, gezinssamenstelling of ander dossier bij de RVA (Rijksregister)
- Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: controle van de tewerkstelling van de gezinsleden van de werklozen (DmfA)
- Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van cumulatie van werkloosheid met een zelfstandige activiteit (L302)
- Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van cumulatie met een pensioen (Pensioenkadaster)
- Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: controle van het bestaan van een contractuele band tussen de werknemer en de aangegeven werkgever (A950)
- Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van tewerkstelling bij een andere werkgever (A950)
- Preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen bij de betaling van werkloosheidsuitkeringen: detectie van cumulatie van werkloosheid met ziekte-uitkeringen (L500)

- Preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen bij de betaling van werkloosheidsuitkeringen: detectie van misbruiken inzake nationaliteit, adres en gezinssamenstelling (Rijksregister)
- Controle door de uitbetalingsinstellingen op grond van de wijzigingen die de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) overgemaakt heeft om na te gaan of ze een invloed hebben op de situatie die door de werkloze aangegeven werd via het laatste aangifteformulier C1.

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

A-posteriori controles:

- Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid (en werkloosheid met bedrijfstoeslag) met arbeid in loondienst (A950)
- Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid met een zelfstandige activiteit (A301)
- Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid met ziekte-uitkeringen (A020)
- Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid met een pensioen (Pensioenkadaster)
- Detectie door de RVA van misbruiken inzake nationaliteit door werklozen (Rijksregister)
- Detectie door de RVA van misbruiken door werklozen inzake de verplichting om in België te verblijven (detectie van verblijf in het buitenland en ambts-halve uitschrijving uit de bevolkingsregisters) (Rijksregister)
- Detectie door de RVA van cumulatie van loopbaanonderbreking met een zelfstandige activiteit (A301)
- Detectie door de RVA van het einde van de arbeidsovereenkomst van een loopbaanonderbreker in-gevolge een faillissement (info vanwege het Fonds voor sluiting van ondernemingen, afgekort FSO)
- Detectie door de RVA van het einde van een tewerkstelling bij de werkgever tijdens een loopbaanonderbreking (A850)
- Detectie door de RVA van het begin van een tewerkstelling bij een nieuwe werkgever tijdens een loopbaanonderbreking (A850)

- Detectie door de RVA van cumulatie van loopbaanonderbreking met een pensioen (Pensioenkadaster)
- Detectie door de RVA van het einde van een tewerkstelling ingevolge fusie, overname of verandering van de werkgever tijdens een loopbaanonderbreking (A950)
- Detectie door de RVA van misbruiken door loopbaanonderbrekers inzake de verplichting om in de Europese Economische Ruimte (EER) te verblijven (detectie via het Rijksregister van verblijf buiten de EER en ambtshalve uitschrijving uit de bevolkingsregisters)
- Detectie door de RVA van anomalieën in verband met betalingen van meerdere uitkeringen op eenzelfde financieel rekeningnummer.

Bij een a-posteriori controle worden de inlichtingen die verkregen zijn via het kruisen van databanken, grondiger geverifieerd. Indien de toestand bevestigd wordt en niet wettelijk toegestaan is, worden de betrokkenen uitgenodigd om hierover uitleg te geven. In geval van inbreuk worden de onrechtmatig ontvangen uitkeringen teruggevorderd en wordt in principe een sanctie opgelegd voor de toekomst onder de vorm van een tijdelijke schorsing van het recht op uitkeringen gedurende 4 tot 13 weken. In geval van recidive of van frauduleuze handelingen worden de sancties strenger en wordt het dossier overgemaakt aan de arbeidsauditeur voor strafrechtelijke vervolging (wijziging sinds 11.09.2016).

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

Om te besluiten kunnen we nog vermelden dat sinds 2017:

- de RVA van de FOD Financiën gegevens ontvangt die betrekking hebben op bepaalde categorieën belastbare inkomsten uit activiteiten uitgeoefend door werklozen. Deze inkomsten werden namelijk bij de FOD Financiën aangegeven door de debiteuren ervan.
- de RVA en andere sociale administraties hun samenwerking met de FOD Justitie en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) verdergezet hebben met het oog op de ontwikkeling van een elektronische gegevensuitwisseling aangaande perioden van vrijheidsberoving.

De RVA is reeds sinds enkele jaren vragende partij voor deze elektronische gegevensuitwisseling betreffende de perioden van vrijheidsberoving. In afwachting van het voltooien van deze volledige uitwisseling tussen de verschillende betrokken instanties, vroeg de RVA in januari 2017 en bekam in april 2017 van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer een machtiging voor een vereenvoudigde gegevensuitwisseling met de FOD Justitie in individuele dossiers. Sinds deze datum, behandelde de RVA 686 dossiers waarvoor hij bij de FOD Justitie alle nodige informatie ontving. 298 dossiers werden zonder gevolg geklasserd, meer bepaald omdat het detentieregime de betrokken personen een zekere beschikbaarheid toestond (bijvoorbeeld bepaalde vormen van elektronische enkelband). 388 dossiers maakten het voorwerp uit van een beslissing tot schorsing van betaling van de uitkeringen naar de toekomst toe of van een terugvordering van de uitkering naar het verleden toe.

Resultaten van de controles van de uitkeringenfraude

Via datamatching worden de cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met ziekte-uitkeringen en pensioen gedetecteerd en ook de cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met inkomsten uit arbeid in loondienst of met inkomsten uit een activiteit als zelfstandige.

In april 2017 is er ook een meer geïntegreerd opvolgingssysteem voor onderzoeken in productie gegaan dat het mogelijk maakt deze onderzoeken beter op te volgen en er cijfergegevens over te verzamelen.

Tabel 2.4.6.I
Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

	Cumulatie loontrekkende	Cumulatie zelfstandige	Cumulatie ziekte	Cumulatie pensioen	Totaal
2016	21 009	8 891	12 622	290	42 812
2017	17 149	7 120	11 473	2 219	37 961

Tabel 2.4.6.II
Aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken inzake cumulatie

	Inbreuken loontrekkende	Inbreuken zelfstandige	Inbreuken ziekte	Inbreuken pensioen	Totaal
2016	3 177	2 891	4 664	35	10 767
2017	2 975	2 856	4 881	234	10 946

Tabel 2.4.6.III
Vastgestelde terug te vorderen (TV) bedragen bij onderzoeken inzake cumulatie (in EUR)

	TV loontrekkende	TV zelfstandige	TV ziekte	TV pensioen	Totaal
2016	1 451 585,31	7 833 707,28	2 612 041,30	206 293,55	12 103 627,44
2017	1 080 518,14	6 308 101,85	2 006 899,15	936 841,81	10 332 360,95

Het aantal uitgevoerde onderzoeken is in 2017 met ruim 11% gedaald tegenover 2016, terwijl het aantal vastgestelde inbreuken met bijna 2% steeg. Het totaalbedrag aan vastgestelde terug te vorderen bedragen daalde met iets minder dan 15%. Deze daling deed zich voor bij alle vormen van cumulatie behalve bij de cumulatie pensioenen waar dit bedrag meer dan verviervoudigde. Deze resultaten tonen aan dat, ondanks de a-priori controles, uitgevoerd door zowel de RVA als de uitbetalingsinstellingen, er in de strijd tegen de sociale uitkeringsfraude nog steeds nood is aan de a-posteriori controles.

De voorgaande tabellen slaan 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 2017 werden er 36 922 te onderzoeken gevallen gedetecteerd (28 509 in 2016). Daarvan bleken 21 253 niet in regel te zijn (12 644 in 2016). 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 2017 betekende de RVA een totaalbedrag van 2 361 817,08 EUR aan terugvorderingen in het kader van de ten onrechte ontvangen onderbrekingsuitkeringen (2 240 530,26 EUR in 2016).

2.4.7

Controle via het verbeteren van de gegevensanalyse (datamining)

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

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

- nauwkeuriger is via het verhogen van het aantal in aanmerking genomen variabelen;
- gevarieerder is via de diversificatie van de gebruikte databanken;
- vollediger is door rekening te houden met alle beschikbare variabelen;
- relevanter is via de analyse van de resultaten van de vorige selecties.

In 2017 maakte de RVA verder gebruik van de techniek van het onderling kruisen en de analyse van gegevens (datamatching en datamining) voor de selectie inzake controle:

- van de tijdelijke werkloosheid;
- van de gezinssituatie en de woonplaats van de werklozen;
- van de anomalieën die verband houden met vrijheidsberoving tijdens werkloosheidsperioden;
- van de anomalieën met betrekking tot inkomsten en/of niet aangegeven activiteiten tijdens werkloosheidsperioden;
- van de verblijfplaats van de uitkeringstrekkers in België.

De statistische procedure en de datamining vormen onmisbare instrumenten die zorgen voor een doelgerichte en kwaliteitsvolle selectie van de dossiers die prioritair onderzocht moeten worden en zo fraude vermijden of voorkomen dat de fraude blijft duren.

Verschillende directies werken nauw samen om deze analysetechnieken goed toe te passen. Een cel datamining, binnen de CCD, is samen met de directies Statistiek, ICT en Werkprocessen belast met:

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

Wat zijn de streefdoelen?

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

Die technieken van datamatching en datamining vullen elkaar aan.

In het kader van de controle van de tijdelijke werkloosheid werden de analyses en selecties die in 2015 en 2016 aangevat werden, gediversifieerd en verbeterd dankzij de verrijking van de databanken en de analyse van de resultaten.

De gebruikelijke controle van het structurele karakter van de tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen werd versterkt door het aanmaken van nieuwe anomalieprofielen via de diversifiëring van de geanalyseerde gegevens en via het aanmaken van nieuwe knipperlichten. In de loop van 2017 selecteerden we 861 dossiers die voorbereid en onderzocht werden. Zo is gebleken dat 600 (69,68%) ervan de moeite loonden om naar het werkloosheidsbureau gezonden te worden voor een grondiger onderzoek. De graad van niet-conformiteit van deze grondigere onderzoeken is 54,05% (44,81% in 2016).

Wat de controle van de tijdelijke werkloosheid in fraudegevoelige sectoren betreft, beslaan de selec-

ties momenteel een tiental sectoren waarop het fraudebestrijdingsplan van de regering zich eveneens richt.

Voor de controle van de verblijfplaats van de werklozen op het Belgisch grondgebied, heeft de poging tot modelvorming van eind 2016 het mogelijk gemaakt tweemaal 600 dossiers te selecteren die opgenomen werden in de gewone onderzoeksprocedure van de woonplaats van werklozen op Belgisch grondgebied. De graad van niet-conformiteit berekend bij 1 535 dossiers voortkomend uit de gewone selectie is 10,88%, terwijl voor de eerste schijf van 600 dossiers een niet-conformiteitsgraad van 22,44% opgetekend werd. De resultaten van de tweede schijf van 600 dossiers zijn nog niet bekend.

Voor de detectie van anomalieën betreffende de juistheid van de gezinssituatie aangegeven door werklozen, werd eind 2016 ook een eerste statistische selectie (datamining) aangevat. De 1251 onderzoeks dossiers die daarmee verband houden, werden in de loop van 2017 maandelijks overgemaakt aan de werkloosheidsbureaus voor verder onderzoek. Op dit ogenblik werden 1013 dossiers gecontroleerd wat leidde tot 358 niet-conforme situaties. Dit komt overeen met een graad van niet-conformiteit van 35,34%. Ter vergelijking: deze graad was vroeger 13,8%.

Over het algemeen maken het toepassen van de technieken van datamining en datamatching en het voorbereiden van bepaalde onderzoeken door de Centrale controledienst het mogelijk om risicosituaties beter te bepalen en om de verhouding te verhogen tussen het aantal controles en het aantal vastgestelde inbreuken.

2.4.8 Controles via de tussenkomst van een sociaal controleur of inspecteur

In 2017 werden door de RVA 31 046 dossiers afgewerkt waarvoor de tussenkomst van een sociaal controleur effectief was vereist (30 541 in 2016).

Deze controles gebeurden op verschillende terreinen:

- **Controle tijdelijke werkloosheid** (eerste aanvragen, structurele tijdelijke werkloosheid en fraudegevoelige sectoren) (zie ook infra punt 2.4.9.1):
De sociaal controleurs kwamen tussen in 8 690 dossiers (9 053 in 2016). Daarvan werden 5 802 dossiers conform afgesloten (6 243 in 2016) en werden bij 2 888 werkgeversdossiers een of meerdere inbreuken vastgesteld (2 810 in 2016).
- **Controle gezinstoestand** (zie ook infra punt 2.4.9.2):
De sociaal controleurs kwamen zelf tussen in 1 564 dossiers (2 090 in 2016). Zij sloten 941 dossiers af als conform (1 150 in 2016) en bij 623 werklozen werd een inbreuk vastgesteld (940 in 2016). Voor een volledige stand van zaken m.b.t. de resultaten van de controles gezinstoestand: zie infra punt 2.4.9.2. en tabel 2.4.9.V.
- **Deblokkering werkloosheidsdossiers**:
De sociaal controleurs kwamen tussen in 4 494 dossiers (5 721 in 2016). Hun bevindingen werden vervolgens overgemaakt aan de bevoegde diensten (Toelaatbaarheid en/of Betwistingen) om het dossier verder af te werken.
- **Controle van verklaringen, van het naleven van de toekenningsvoorwaarden en van werksituaties**:
De sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 6 586 dossiers (6 921 in 2016). Daarvan sloten ze 4 210 dossiers af (3 956 in 2016) zonder vaststelling van een inbreuk en werden 2 376 dossiers (2 965 in 2016) als niet conform afgesloten.
- **Niet-toegelaten cumulaties** (werk, ziekte en zelfstandige):
De sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 2 831 dossiers (1 973 in 2016). Daarvan werden er 1 434 conform (795 in 2016) afgesloten en voor 1 397 dossiers (1 178 in 2016) werd een overtreding vastgesteld. Deze onderzoeken gebeurden meer bepaald omdat er een vermoeden van fraude was, zodat de bijzondere bevoegdheidsopdrachten die enkel toegewezen zijn aan een sociaal controleur noodzakelijk waren. Voor

een volledig overzicht m.b.t. de resultaten van alle cumulononderzoeken: zie supra (punt 2.4.6, tabellen 2.4.6.I, 2.4.6.II en 2.4.6.III).

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

Het betreft hoofdzakelijk het controleren van niet aan de RSZ of aan de RVA gemelde activiteiten. Sommige acties sloegen op het controleren van grote evenementen (zie infra punt 2.4.9 en tabel 2.4.9.VI). De controleurs van de RVA organiseerden of namen in 2017 deel aan 3 063 acties (2 999 in 2016). Daarbij controleerden ze 10 087 werkgevers (10 942 in 2016). Voor 7 920 werkgevers (8 496 in 2016) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 3 167 werkgevers (2 446 in 2016) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 28 031 werknemers gecontroleerd (26 797 in 2016). Voor 2 408 werknemers (1 384 in 2016) werden één of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 25 623 gecontroleerde werknemers (25 413 in 2016) conform waren.

Die acties werden in de grote activiteitensectoren uitgevoerd waarvan het detail in tabel 2.4.8.I vermeld staat. Meestal gebeurden ze in samenwerking met controleurs van andere sociale inspectiediensten.

Tabel 2.4.8.I

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

Sector	Aantal acties	Niet-conforme dossiers werkgever	Niet-conforme dossiers werknemer
Bouw	604	431	582
Horeca	721	1 454	694
Kleinhandel/markten	289	518	174
Tuinbouw	83	82	72
Taxi's	136	29	18
Schoonmaak	261	65	55
Vlees	115	13	6
Andere sectoren	854	575	807
Totaal	3 063	3 167	2 408

- Gerichte controles van werksituaties uitgevoerd op vraag van de binnendiensten van de RVA, van de RVA-hiërarchie of van de arbeidsauditeur:
De RVA-controleurs verrichtten in 2017 tevens gerichte controles bij 3 818 werkgevers 4 726 in 2016). 2 679 controles werden als conform (2 257 in 2016) afgesloten terwijl bij 1 134 werkgevers een

of meerdere inbreuken werden vastgesteld (2 469 in 2016). Dit betroffen vooral controles van het gebruik van het systeem van tijdelijke werkloosheid.

2.4.9 Resultaten van de operationele plannen

2.4.9.1 Controle van tijdelijke werkloosheid

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

De nadruk ligt op vier types van tijdelijke werkloosheid:

- eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid:
In 2017 werden 1 377 werkgeversdossiers (1 093 in 2016) van dit type onderzocht. In 424 dossiers (30,79%) werd een anomalie vastgesteld (276 of 25,5% in 2016). Er werden ook 840 werknemers gecontroleerd (749 in 2016). Bij 117 ervan (13,9%) werd een overtreding vastgesteld (105 in 2016 of 14%);
- structurele tijdelijke werkloosheid:
De RVA-controleurs voerden 1 123 dergelijke onderzoeken uit (1 089 in 2016). 607 keer (54,1%) werd een overtreding vastgesteld (488 overtredingen in 2016 of 44,8 %). Bij die onderzoeken werden 370 werknemers gecontroleerd (799 in 2016). Daarvan waren er 61 in overtreding (16,5%) (in 2016: 159 werknemers of 19,9%);
- tijdelijke werkloosheid in specifieke, fraudegevoelige sectoren:
Het gaat hier onder andere over de sectoren: bouw, horeca, vlees, schoonmaak, taxibedrijven en verhuisfirma's. Op een totaal van 6 009 controles noteren we 1 771 inbreuken (29,5%) (6 871 controles met 2 046 inbreuken of 29,8% in 2016). Van de 8 435 gecontroleerde werknemers waren er voor dit type onderzoeken 1 397 in overtreding (16,5%) (12 692 waarvan 2 091 of 15,1% in overtreding in 2016);
- de resultaten van de controles van de tijdelijke werkloosheid bij bedienden zijn sinds 2015 geïntegreerd in de resultaten van de controles in de specifieke, fraudegevoelige sectoren.

Vergelijking resultaten 2016-2017

Tabel 2.4.9.I
Uitgevoerde onderzoeken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2016	1 093	1 089	6 871	9 053
2017	1 377	1 123	6 009	8 509

Tabel 2.4.9.II
Vastgestelde inbreuken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2016	276	488	2 046	2 810
2017	424	607	1 771	2 802

Tabel 2.4.9.III
Uitgevoerde onderzoeken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2016	749	799	12 692	14 240
2017	840	370	8 435	9 645

Tabel 2.4.9.IV
Vastgestelde inbreuken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2016	105	159	2 091	2 355
2017	117	61	1 397	1 575

Het totale aantal uitgevoerde controles bij werkgevers zakte licht in vergelijking met 2016 (8 896 in 2017 t.o.v. 9 053 in 2016). Het globale aantal vastgestelde inbreuken bij werkgevers bleef echter ongeveer gelijk (2 803 in 2017 t.o.v. 2 810 in 2016).

2.4.9.2

Controle van de gezinstoestand

De RVA blijft, samen met de uitbetalingsinstellingen, strijden tegen domiciliefraude. In het kader daarvan worden de werkelijke woonplaats en de gezinstoestand van een werkloze onderzocht.

De RVA-controles worden grotendeels door administratieve medewerkers uitgevoerd. Enkel wanneer er specifieke bevoegdheden van een controleur vereist zijn, of indien er ernstige indicaties van fraude zijn, komt een sociaal controleur tussen. Sinds september 2015 kan een RVA-controleur zich weer ten huize van de werkloze aanmelden, zonder dat hij verplicht is de werkloze eerst naar het werkloosheidsbureau uit te nodigen. Dit is aangewezen in de gevallen waar er ernstige aanwijzingen van fraude zijn of wanneer een controle van de woonsituatie ter plaatse noodzakelijk is, bijvoorbeeld in geval van een collectieve huisvesting of nieuwe woonvormen zoals co-housing en zorgwonen. Het gebeurt ook dat de controleur zich naar een door de werkloze opgegeven adres begeeft 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 648 gevallen is een controleur gaan aanbellen bij de werkloze thuis (341 in 2016). Slechts in 11 gevallen (4 in 2016) weigerde de werkloze de controleur te woord te staan. In deze gevallen achtte de controleur het niet noodzakelijk aan de onderzoeksrechter de toelating te vragen om bewoonde lokalen te betreden omdat de werkloze dit weigerde.

In 2017 daalde het aantal vastgestelde inbreuken bij de a-posteriori onderzoeken naar 6 527 (6 661 in 2016). Het totale bedrag van de terug te vorderen bedragen steeg echter in 2017 (24 081 959,00 EUR tegenover 21 549 902,96 EUR in 2016).

In 2017 werden er 4 760 ambtelijke schrappingen van uitkeringsgerechtigde werklozen gedetecteerd (tegenover 2 758 in 2016).

De uitbetalingsinstellingen controleren de nationaliteit, het adres en de gezinssamenstelling en zijn ook verplicht, via de procedure Regis, om zelf na te gaan of de gegevens die de sociaal verzekerde aan geeft, 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 boodschappen die het Rijksregister meedeelt op vraag van de sector werkloosheid en die slaan op de nationaliteit of de wijziging van het adres van de werkloze of op de wijzigingen in de gezinssamenstelling. De uitbetalinginstellingen dienen die wijzigingen vervolgens in bij de RVA met het oog op een correcte betaling. De uitbetalingsinstellingen verifieerden aldus in 2017 in 591 316 dossiers de verklaringen van de werklozen door het Rijksregister te controleren vooraleer hun dossiers in te dienen bij de RVA. Zij verifieerden in 2017 ook 175 832 dossiers als gevolg van de boodschappen 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 medewerkers van de RVA minder noodzakelijk geworden. We maken hier een vergelijking van de resultaten 2016-2017.

Tabel 2.4.9.V

Aantal onderzoeken controle gezinstoestand

	Conform	Niet-conform	Totaal	Terug te vorderen bedrag (in EUR)
2016	20 260	6 661	26 921	21 549 902,96
2017	22 100	6 527	28 627	24 081 959,00

2.4.9.3 De grensoverschrijdende fraude

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

Het operationeel plan Grensoverschrijdende fraude focust op drie aspecten voor de aanpak van de grensoverschrijdende fraude:

- steekproefsgewijze controle op basis van objectieve criteria en bij aanwijzingen van fraude van uitkeringsaanvragen die arbeidsprestaties of gelijkgestelde prestaties bevatten die in het buitenland zijn verricht;
- steekproefsgewijze controle bij aanwijzingen van fraude inzake de werkelijke verblijfplaats in België van werklozen;
- ontwikkelen en intensifiëren van de contacten en de informatie-uitwisseling met de bevoegde Belgische en buitenlandse autoriteiten teneinde situaties van grensoverschrijdende fraude te voorkomen, te ontdekken en te beteugelen.

In 2017 heeft de CCD, in samenwerking met de verschillende controlediensten van de werkloosheidsbureaus, de volgende concrete acties ondernomen:

- Controle van de effectieve verblijfplaats van niet-Belgen via de normale procedure C66bis enerzijds (15 835 gevallen), en via bijkomende eigen selecties van de werkloosheidsbureaus en een selectie van de CCD anderzijds (1702 gevallen).
- Controle van de effectieve verblijfplaats van werklozen die ambtshalve geschrapt zijn in het Rijksregister (exclusief a-priori controle via het Rijksregister), al dan niet wegens verhuizing naar het buitenland. In 2017 hebben de werkloosheidsbureaus 199 bijkomende controles uitgevoerd waarbij er voor 13 werklozen effectief een inbreuk werd vastgesteld. De werklozen waarbij een inbreuk inzake de effectieve verblijfplaats werd vastgesteld, werden door de werkloosheidsbureaus uitgenodigd voor verhoor. Voor elke gepleegde inbreuk wordt er een terugvordering van de ten onrechte ontvangen werkloosheidsuitkeringen betekend aan de betrokkene. Bovendien wordt in principe altijd een administratieve sanctie (tijdelijke of definitieve schorsing van het recht op werkloosheidsuitkeringen) opgelegd. In geval van bedrieglijk inzicht wordt een proces-verbaal opgesteld dat voor verdere strafrechtelijke vervolging wordt overgemaakt aan het arbeidsauditoraat.
- Steekproefsgewijze controle van de uitkeringsaanvragen op basis van een tewerkstelling in het buitenland, gevolgd door een korte tewerkstelling in België.
- Steekproefsgewijze controle van werklozen verdacht van een verblijf in het buitenland gedurende lange periodes.
- Controles van personen die werden gemeld door de politiediensten omwille van een vertrek naar het buitenland (buiten de EU). Naast het feit dat de RVA systematisch alle ambtshalve schrappingen uit de bevolkingsregisters opvolgt, verifieert hij eveneens systematisch alle inlichtingen die hem worden overgemaakt door de politiediensten of de gerechtelijke autoriteiten en die verband houden met personen die op een onwettige wijze vertrekken naar een buitenlandse conflictzone.

De CCD zette in 2017 de samenwerking voort met Frankrijk (Pôle Emploi) en Nederland (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen of UWV) met het oog op de realisatie van een geautomatiseerde uitwisseling van sociale gegevens in het kader van fraudebestrijding.

In 2017 begonnen de RVA en de Franse Pôle emploi met het uitwisselen van testbestanden met gegevens van sociaal verzekerden.

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 kwam in de grensstreek met Frankrijk de samenwerking op kruissnelheid tussen de RVA-controlediensten en de andere Belgische inspectiediensten enerzijds en de Franse overheidsdiensten anderzijds. Deze samenwerking betrof vooral de strijd tegen fictieve adressen en zwartwerk.

In 2017 werd verder gewerkt aan een elektronische gegevensuitwisseling tussen België en Nederland met als doel te controleren of werknemers die in België werkloosheidsuitkeringen hebben ontvangen, voor dezelfde periode werkloosheidsuitkeringen of inkomsten uit arbeid hebben gekregen in Nederland.

Intussen hebben de controlediensten van de RVA ook een goede samenwerking met de ADEM (Agence pour le développement de l'emploi) van het Groot-hertogdom Luxemburg.

In november 2017 nam de CCD in de Bulgaarse hoofdstad Sofia deel aan onderhandelingen over een samenwerkingsakkoord tussen België en Bulgarije inzake bestrijding van grensoverschrijdende uitkerings- en bijdragefraude en onaangegeven en illegale arbeid.

In december 2017 nam de CCD eveneens in Sofia deel aan een workshop aangaande de uitwisseling van goede praktijken tussen de Belgische en Bulgaarse inspectiediensten.

2.4.9.4

Controle van zwartwerk

Zowel de Bestuursovereenkomst 2016-2018 tussen de Belgische Staat en de RVA, het Regeerakkoord van 10.10.2014, de Beleidsnota Werk 2016 als het Actieplan 2017 van de Staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale fraude benadrukken het prioritair karakter van de strijd tegen zwartwerk.

In 2017 heeft de RVA dan ook zijn operationeel plan zwartwerk voortgezet en verruimd. Dat operationeel plan beoogt op verschillende manieren alle controles van zwartwerk op een gecoördineerde en uniforme manier uit te voeren. Dat gebeurt door een samenwerking tussen de CCD en de werkloosheidsbureaus.

Het operationeel plan zwartwerk legt de nadruk op georganiseerd zwartwerk (niet opgenomen in de databanken).

Het gaat hier om werk dat door zijn omvang, zijn regelmatig karakter of zijn structuur, beschouwd dient te worden als een regelmatige en concurrentie-economische activiteit als werknemer of als zelfstandige en dat ook soms, noch bij de RSZ, noch bij de fiscus, is aangegeven. Dergelijke controles beperken zich niet tot de klassieke fraudegevoelige sectoren als bouw en horeca.

Werklozen kunnen bv. actief zijn op het internet op allerlei wijzen (webcam, blogs, websites beheren of creëren, e-commerce, affiliate marketing ...). Hieruit kunnen hetzij rechtstreeks, hetzij onrechtstreeks activiteiten en inkomsten voortvloeien, die niet verenigbaar zijn met uitkeringen.

Resultaten

- In 2017 ontving de CCD van de RSZ 768 beslissingen tot niet-onderwerping. De CCD maakte 158 werknemersdossiers van personen met een actief werkloosheidsdossier over aan de werkloosheidsbureaus die in deze dossiers de eindbeslissing moeten nemen in geval van niet-toelaatbaarheid of betwisting. Er werden door de werkloosheidsbureaus beslissingen genomen die resulteerden in het opleggen van in totaal 1 538 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 914 578,6 EUR. De dossiers van de personen die nog geen actief werknemersdossier hadden, werden door de CCD in een informaticatoepassing geëncodeerd, waardoor het proces Toelaatbaarheid een automatisch signaal krijgt op het moment dat er een werkloosheidsaanvraag wordt ingediend. 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 m.b.t. die dossiers nauw samen met het FSO en het RIZIV, waarbij de informatie i.v.m. de niet-onderwerping en de eindbeslissingen inzake toelaatbaarheid aan deze instanties overgemaakt worden.
- De werkloosheidsbureaus namen in 2017 tevens deel aan minstens twee celacties per maand van de Arrondissementscel waarvan zij deel uitmaken ter bestrijding van het zwartwerk.
- Elk werkloosheidsbureau voerde eigen spontane controleacties uit in de strijd tegen zwartwerk, door per maand minstens twee dagen controle op bouwerven uit te voeren en minstens één dag controles in de horeca. Verder voerden de werkloosheidsbureaus controleacties uit in de sportsector, de traiteurdiensten en de binnenspeeltuinen.

Elke vaststelling inzake niet-aangifte Dimona werd geverbaliseerd en overgemaakt aan de RSZ voor het innen van de solidariteitsbijdrage.

- In 2016 begon de RVA de gegevens bekomen van de FOD Financiën (Belcotax) te onderzoeken om vaststellingen van niet aangegeven activiteiten op het spoor te komen. In 2017 werden deze onderzoeken verder gezet. In 2017 werden 47 dossiers, waarin er aanwijzingen van niet aangegeven activiteiten ontdekt werden, behandeld door de sociaal controleurs van de CCD. 23 dergelijke dossiers werden overgemaakt aan de werkloosheidsbureaus.
- De RVA voert tevens gerichte controles uit in het kader van sportieve of culturele manifestaties die een belangrijk commercieel en economisch karakter vertonen (controles op grote evenementen). 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 verkoopsstanden, de parkings ...). Op deze manier wil de RVA het oneigenlijk gebruik van de uitkeringen ontmoedigen, strijden tegen zwartwerk en het aantal dagen reguliere arbeid verhogen. Het is eveneens een middel om de grote evenementen beter te controleren en een gelijke controlekans te garanderen in alle regio's van het land, waar vaak dezelfde werkgevers en dezelfde onderaannemers actief zijn. Die aanpak zorgt voor gelijke behandeling van de werkgevers en de sociaal verzekerden. Bij de sociaal controleurs ligt de nadruk vooral op hun informatie- en preventietaak, in die zin dat zij de organisatoren, de bedenkers en de uitvoerders van de evenementen informeren over wat mogelijk is en wat niet toegelaten is in het kader van een cumul tussen de uitoefening van een activiteit als vrijwilliger en het behoud van een werkloosheidsuitkering. Die preventieve taak draagt dus tevens bij tot een uniforme toepassing van de reglementering inzake het inzetten van vrijwilligers. In 2017 heeft elk werkloosheidsbureau naar gelang zijn belangrijkheid ten minste 1 en maximaal 3 grote evenementen gecontroleerd in het kader van dat luik van het operationeel plan zwartwerk. Elk werkloosheidsbureau heeft ook minstens één onaangekondigde controle gedaan van een groot evenement dat werd gecontroleerd in 2016.

Op een totaal van 67 controles, werden er 3 823 werknemers gecontroleerd (4 250 in 2016). Van deze gecontroleerde werknemers waren er 327 (305 in 2016), of 8,6%, in overtreding. Van de 930 gecontroleerde vrijwilligers (1 167 in 2016), waren er 26 werklozen-vrijwilligers in overtreding (21 in 2016), hetzij 2,8%. Van de 777 werkgevers die aan een controle werden onderworpen (824 in 2016), waren er 185 (196 in 2016), hetzij 23,8% (eveneens 23,8% in 2016), waarbij een overtreding werd vastgesteld.

Tabel 2.4.9.VI
Resultaten van de controles van de grote evenementen in het kader van het operationeel plan zwartwerk

Aantal gecontroleerde werknemers	3 823
Aantal gecontroleerde werknemers in overtreding	327
Aantal gecontroleerde vrijwilligers	930
Aantal werklozen statuut vrijwilliger in overtreding	26
Aantal gecontroleerde werkgevers	777
Aantal gecontroleerde werkgevers in overtreding	185

2.4.10 Algemene beschouwingen

Ondanks een lichte vermindering van het aantal controleurs wegens budgettaire voorzichtigheid (200 controleurs eind 2017 tegen 204 controleurs eind 2016) heeft de RVA belangrijke resultaten geboekt op vlak van controle en fraudebestrijding. Dat was mogelijk dankzij het inzetten van administratieve medewerkers en een betere gegevensuitwisseling. Meer en meer worden bepaalde controletaken voorbereid en uitgevoerd via het raadplegen van databanken. Het laat een betere detectie toe van de te controleren gevallen. In veel domeinen ligt de verhouding van het aantal vastgestelde inbreuken ten opzichte van het aantal uitgevoerde controles hoger.

Dat beleid van voortdurende controle heeft eveneens een ontradend effect en dat vertaalt zich, in sommige domeinen, in een vermindering van de vastgestelde inbreuken of in een vermindering van de terug te vorderen bedragen. De RVA investeert ook meer in preventieve controles. Sommige daarvan gebeuren in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen. Er zijn ondertussen reeds meer dan 30 verschillende systematische gegevensuitwisselingen via de Kruispuntbank van sociale zekerheid. Een belangrijk deel daarvan laat toe controles uit te voeren vooraleer tot betaling wordt overgegaan.

Zowel de uitbetalingsinstellingen als de controlediensten van de RVA delen de werknemers en werkgevers mee dat door de nieuwe detectietechnieken frauderen vroeg of laat ontdekt wordt en dat fraudeurs zich bloot stellen aan zware administratieve en strafrechtelijke sancties.

De databanken en de technieken van datamining werden verder verfijnd. Ook op andere domeinen is het belangrijk in de toekomst te kunnen beschikken over de nodige middelen om die handhavingspolitiek voort te zetten.



Het proces Tijdskrediet en loopbaanonderbreking

2.5.1 Inleiding

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

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 voortaan 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 Behandelde dossiers

In 2017 hebben 314 164 behandelde dossiers aanleiding gegeven tot een toekenning, een herziening of een verlenging van het recht op uitkeringen. Dat cijfer vertegenwoordigt een afname met 2,68% (8 643) ten opzichte van 2016, toen 322 807 aanvragen een positief antwoord kregen.

In totaal kregen 5 630 behandelde aanvragen daarentegen een negatief antwoord. Dat is 1,41% van het totaal aantal behandelde dossiers. In 2016 waren het er 4 896.

Er zijn meer aanvragen met een positief antwoord (314 164) dan het gemiddelde aantal werknemers die in 2017 een uitkering genoten (272 070). 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 Betaaltermijn

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

In 2017 heeft immers 98,99% van de onderbrekers (verbintenis bestuursovereenkomst = 95%) zijn eerste betaling ontvangen binnen de vastgelegde termijnen, namelijk:

- tijdens de eerste maand die volgt op de maand waarin de onderbreking aanvangt;
- ofwel ten laatste 40 dagen na ontvangst van de aanvraag.

2.5.4 Juistheid van de beslissingen

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

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

Zo werden in 2017 14 730 willekeurig geselecteerde dossiers opnieuw onderzocht. 98,4% van die dossiers was correct behandeld.

In 2017 had 72,93% van de dossiers die niet correct waren behandeld, een budgettaire impact.

Die budgettaire impact was in 51,50% van de gevallen in het voordeel van de onderbreker.

2.5.5 Controle op achterstallige betalingen

In september 2017 werd een dubbele controle ingevoerd om de juistheid van de achterstallige betalingen na te gaan: de entiteiten voeren een a-prioriconrole uit en het hoofdbestuur een a-posterioriconrole.

Met de a-posterioriconrole kon worden vastgesteld dat 88,69% van de achterstallige betalingen correct was.

2.5.6 Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking

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

Afhankelijk van het type aanvraag (nieuwe aanvraag of verlenging), kunnen de geldende reglementaire bepalingen in de privésector nog de bepalingen zijn uit oudere reglementering dan de laatste reglementering die sinds april 2017 (voor het recht op verlof bij de werkgever) en sinds juni 2017 (voor het recht op onderbrekingsuitkeringen) van kracht is.

Bijgevolg bleef zowel het behandelen van de dossiers als het informeren van de klanten (de loopbaanonderbrekers en hun werkgevers hebben enorm veel vragen gesteld) zeer complex.



Het proces Support

2.6.1

Het personeelsbeheer en de administratie

2017 was een druk jaar inzake personeelsbeleid. Eerst en vooral heeft HRM de tweejaarlijkse monitoring van de personeelsbegroting uitgevoerd. Sinds 2016 moeten de openbare instellingen van sociale zekerheid immers een strikt personeelsbeleid voeren, door een monitoring te verrichten. Elke instelling moet:

- twee keer per jaar het risico op overschrijding van de personeelskredieten inschatten;
- het risico op overschrijding inschatten vóór elke beslissing die een structurele impact heeft op de personeelskosten.

Elke aanwerving wordt ook geëvalueerd door de regeringscommissaris van de minister van Begroting. De wervingsstop die sinds september 2014 gold, is dus afgelopen. De aanwerving van personeel wordt wel nog steeds streng gecontroleerd. In 2017 zijn 78 nieuwe medewerkers bij de RVA gestart. 88 personeelsleden die al bij de RVA werkten, werden bevorderd.

Er werd ook veel aandacht besteed aan het welzijn van de medewerkers van de RVA. De invoering van de New Way of Working heeft zich het hele jaar lang doorgezet. Ook de mogelijkheid om te telewerken werd uitgebreid. Sinds september mogen de personeelsleden van de RVA twee dagen per week telewerken onder bepaalde voorwaarden, zoals de arbeidstijd en de dienstnoodwendigheden.

2.6.1.1

Het personeelsbestand in enkele cijfers

De budgettaire beperkingen die de Rijksdienst samen met andere openbare instellingen de voorbije jaren opgelegd kreeg, verplichten ons om een zeer strikt aanwervingsbeleid te voeren. In september 2014 werd een wervingsstop opgelegd aan de federale besturen. De aanwerving van personeel wordt sindsdien streng gecontroleerd en opgevolgd.

We stellen dus een algemene dalende trend vast inzake personeel. Zo stellen we voor 2017 in vergelijking met 2016 een vermindering vast van het personeelsbestand met 362,88 voltijds equivalenten (-12%).

Tabel 2.6.1.I
Personeelsbestand van de RVA

Personeelsbestand (voltijds equivalenten)				
Maand	Vastbenoemden	Contractuelen	Totaal	Index
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

Tabel 2.6.1.II
Vermindering van het personeelsbestand
(in voltijds equivalenten)

Jaar	Federaal		Overgedragen opdrachten		Federaal uitgezonderd overgedragen opdrachten
	Personeel	Facilitatoren	Personeel PWA	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	4,3	2 805,66
December 2017	2 686,41	0	0	0	2 686,41
Evolutie 2016-2017	- 12%				- 4%
Evolutie 2009-2017	- 40%				- 24%

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

Tussen december 2009 en december 2017 nam het personeelsbestand van de RVA in voltijds equivalenten af met 24%, zonder rekening te houden met de personeelsleden die werden overgedragen aan de gewesten.

Tussen december 2009 en december 2017 daalde het personeelsbestand in fysieke eenheden met 40,6% (cf. tabel 2.6.1.III) waarvan 19% te wijten is aan de overdracht aan de gewesten. De daling met 21,6%, 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
Vermindering van het personeelsbestand
(in fysieke eenheden)

	Aantal fysieke eenheden	Evolutie in %	Evolutie van het personeels- bestand door de overdracht	Evolutie in % van het personeels- bestand door de overdracht	Evolutie van het personeelsbestand met uitzondering van overdrachten	Evolutie in % van het personeels- bestand met uitzondering van 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%
Evolutie 12/2009 - 12/2017	-2 178	-40,6%	-1 020	-19,0%	-1 158	-21,6%

Het grootste gedeelte van de RVA-medewerkers zijn medewerkers van niveau C (58%). 72% van de medewerkers is vastbenoemd. Bij de RVA werken meer vrouwen dan mannen: 68% van het personeelsbestand is immers een vrouw.

Tabel 2.6.1.IV
Het personeelsbestand van de RVA per niveau en
per statuut

Niveau	Vastbenoemden			Contractuelen			Algemeen totaal
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	
Niveau A	156,96	141,2	298,2	11,57	10,65	22,22	320,38
Niveau B	203,15	211,39	414,5	11,5	52,16	63,66	478,2
Niveau C	313,05	843,1	1 156	77,83	324,57	402,4	1 558,55
Niveau D	22,74	39,9	62,64	67,37	197,27	264,64	327,28
Mandaten	1	1	2				2
Algemeen totaal	696,9	1 236,59	1 933	168,27	584,65	752,92	2 686,41

De RVA heeft in 2017 78 personen aangeworven, vooral dossierbeheerders-experten.

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 2017 was er 7,4% absenteïsme bij de RVA. Datzelfde jaar bedroeg dat percentage 6,16% voor de volledige federale overheid. Volgens SD Worx ligt het absenteïsmepercentage in 2016 op 5,52% in de privésector en volgens Securex stijgt dat percentage naar 7%.

2.6.1.3 Ambtenarenloopbaan en evaluatiecyclus

De RVA heeft een lange traditie op het vlak van contacten tussen de hiërarchische meerderen en hun medewerkers. Die contacten gaan over de inhoud van het werk van de medewerkers, hun functioneren en hun ontwikkeling.

De evaluaties en de geldelijke loopbaan van de ambtenaren werden in 2013 grondig herzien (koninklijk besluit van 24 september 2013 betreffende de evaluatie in het federaal openbaar ambt, koninklijk besluit van 25 oktober 2013 betreffende de geldelijke loopbaan van de personeelsleden van het federaal openbaar ambt en koninklijk besluit van 21 januari 2013 tot wijziging van sommige bepalingen betreffende de gecertificeerde opleidingen ...). De evaluatiecycli zijn verplicht vanaf de cyclus 2014, die in november 2013 begon met het groepsdoelstellingengesprek van de directeurs.

Die evaluatiecycli zullen samen met de anciënniteit een bepalende rol spelen in de evolutie van de loopbaan binnen de federale overheid.

Het aantal gesprekken dat werd gevoerd in 2017 is als volgt verdeeld:

- 3 160 functiegesprekken;
- 3 173 planningsgesprekken;
- 1 630 functioneringsgesprekken.

De directie HRM heeft in 2017 de functiebeschrijvingen bijgewerkt of, waar nodig, nieuwe opgesteld. Iedereen – evaluatoren en andere medewerkers – werd grondig geïnformeerd over de nieuwe bepalingen.

Een team van begeleiders ('METS – Methodology Team Support') helpt de directeurs en de verschillende chefs op het vlak van de evaluatiecyclus. Ze stellen de beschikbare technieken en tools voor en begeleiden de chefs bij het gebruik ervan. Dat doen ze onder meer via persoonlijke contacten of de organisatie van vergaderingen, infosessies enz.

Voor de opvolging van de evaluatiecyclus maakt de RVA gebruik van Crescendo, een beheerstool opgesteld door de FOD Personeel en Organisatie. Zo kunnen de chefs en de 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 worden gebruikt om de gesprekken voor te bereiden, zowel door de chef als door de medewerker.

2.6.1.4 Competentie- en talentmanagement

De RVA ontwikkelt een model voor competentie- en talentmanagement opgenomen in zijn strategisch plan.

De gewenste competenties die in het model zullen staan, zullen het resultaat zijn van de doelstellingen van de RVA, op middellange en lange termijn. Die gewenste competenties zullen met name voortvloeien uit de analyse van het activiteitenkadaster.

Dat model zal eveneens worden opgenomen in alle delen van het HR-beleid (aanwerving en selectie, loopbaanbegeleiding, opleiding en ontwikkeling, evaluatie, personeelsplan, kennisbeheer ...) en zal worden omgezet in de operationele doelstellingen van elke dienst die belast is met die materies.

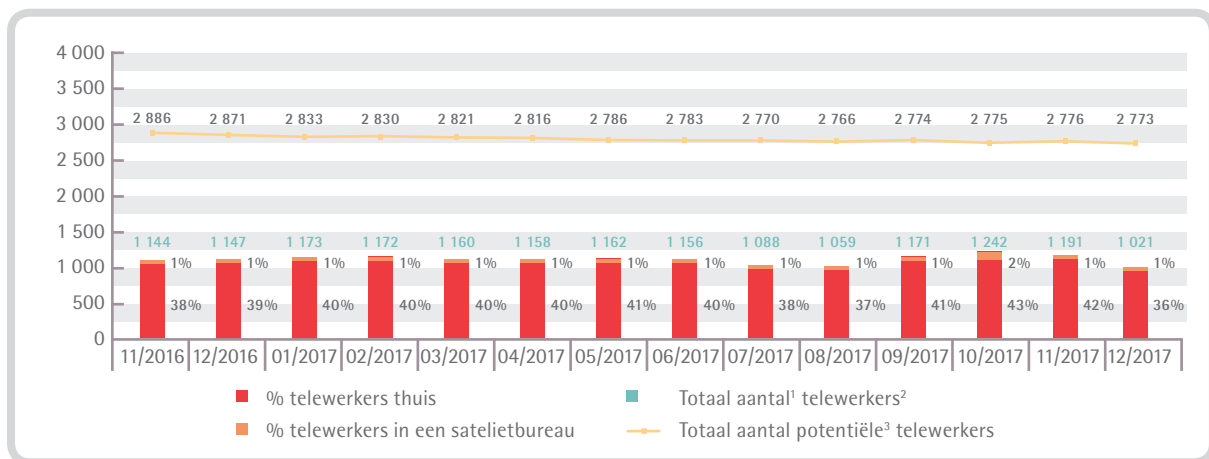
In 2017 werden de eerste tools geïmplementeerd die noodzakelijk zijn voor het competentie- en talentbeheer. Ook de eerste opleidingen werden ontwikkeld.

2.6.1.5 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 thuis bedroeg gemiddeld 1 146 in 2017 (gemiddeld 2 792 medewerkers hebben telewerkbare activiteiten).

In 2017 heeft gemiddeld 41% van de medewerkers die voldeden aan de voorwaarden, gekozen om te telewerken. De ruime meerderheid koos voor telewerk thuis (40%). Het resterende percentage verkoos in een ander RVA-kantoor te gaan werken ('satellietbureau').

Grafiek 2.6.1.1
Telewerk in 2017



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

2.6.1.6 Een stage bij de RVA

De RVA onthaalt al jaren stagiairs binnen zijn verschillende diensten. In 2017 waren er 328 stagiairs.

Tabel 2.6.1.V
De stages in 2017

Soort stage	Aantal stagiairs
Secundair onderwijs	139
Hoger onderwijs	35
Beroepsopleiding	26
Sociale promotie	11
Instapstage / Eerste werkervaring	111
Plusstage	4
Werkervaringsstage	2
Totaal	328

De stages in het kader van een beroepsopleiding georganiseerd door de bevoegde gewestelijke diensten (de VDAB in het Vlaams Gewest, de Forem in het Waals Gewest en Actiris in Brussel) zijn in 2017 gewijzigd. Voortaan bestaan instapstages alleen nog in het Vlaams Gewest. De instapstages zijn sinds 1 januari 2017 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en sinds 1 juli 2017 in het Waals Gewest vervangen door andere formules: de First-stage en de alternerende opleiding. De RVA heeft contact opgenomen met de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding in kwestie (Actiris en Forem) om de begeleiding van jonge werkzoekenden voort te zetten.

2.6.1.7 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 gezondheidszorg (342 692 EUR verdeeld over 1 796 polissen);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+'ers (183 aanvragen voor tussenkomst in 2017);
- jaarlijkse vaccinatiecampagne tegen griep (714 bestelde vaccins in 2017);
- toelagen aan de vriendenkringen;
- sinterklaaspremie voor de kinderen van 0 tot 12 jaar (33 775 EUR gestort in 2017 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 een 'Family Day' in Bobbejaanland (167 personeelsleden, 114 partners en 283 kinderen namen eraan deel).

2.6.1.8 Benelux Excellence Award

In juli 2016 mochten de RVA en het FSO voor de derde keer het 5-sterrenlabel 'Recognised for Excellence' in ontvangst nemen van Bbest, de partnerorganisatie van de European Foundation for Quality Management (EFQM) in de Benelux. Met dat uitstekende resultaat waren de RVA en het FSO meteen genomineerd voor de 'Benelux Excellence Awards', die op 19 mei 2017 werden uitgereikt.

Tijdens de zesde editie van die uitreiking werden 4 Belgische organisaties bekroond, waaronder de RVA en het FSO, respectievelijk in de categorieën 'grote' en 'kleine' overheidsorganisaties.

2.6.2 Het financieel beheer

2.6.2.1 Inleiding

De directie Financiële diensten staat in voor het financieel beheer van de RVA en voor het beheer van de financiële stromen van en naar de meewerkende instellingen. De RVA ontvangt de benodigde financiële middelen voornamelijk van de RSZ, aangevuld met een aantal eigen ontvangsten. De Rijksdienst bezorgt een belangrijk gedeelte van de sociale uitkeringen via de uitbetalingsinstellingen aan de rechthebbenden terwijl sommige uitkeringen rechtstreeks aan de betrokkenen worden betaald. Dit is bijvoorbeeld het geval voor de uitkeringen tijdskrediet en loopbaanonderbreking. Behalve de sociale uitkeringen worden ook betalingen verricht in het kader van de eigen werking, zoals de wedden van het personeel, de facturen van leveranciers, ... Een andere opdracht bestaat er in om tijdens een overgangsperiode de financiële omkadering van de activiteiten te organiseren die worden overgedragen naar de gewesten.

Vanaf het jaar 2016 werd naar aanleiding van een opmerking van het Rekenhof een systeem van jaarlijkse waardeverminderingen ingevoerd op dubieuze terugvorderingen van sociale prestaties. Door het boeken van waardeverminderingen op terugvorderingen met een dubieus karakter worden oninvorderbare bedragen ten laste van het resultaat gelegd, waardoor in de balans een juistere waardering van de terugvorderingen wordt gegeven. In 2017 heeft de RVA het systeem verder uitgewerkt en bijkomende waardeverminderingen geboekt.

Op vraag van het Rekenhof heeft de RVA in 2017 enerzijds een evaluatie van de intrestprovisie als responsabiliseringsinstrument voor erkende uitbetalingsinstellingen uitgevoerd en werd anderzijds een borgstelling voor de erkende uitbetalingsinstellingen ter dekking van het financieel risico van de RVA uitgewerkt.

In het kader van de aanbeveling van het Rekenhof in verband met catering binnen de Federale Overheid werd het financieel beheer Mess en Kantine binnen de kantoren van de RVA geoptimaliseerd, wat vanaf 01.01.2018 in werking is getreden.

2.6.2.2 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.II zijn opgesomd.

Onderstaande evolutietabel werd opgesteld op basis van de definitieve gegevens van 2016 en quasi definitieve gegevens voor 2017.

Vanaf het jaar 2015 dient een onderscheid gemaakt tussen de federale opdrachtenbegroting en de gewestelijke opdrachtenbegroting. De gewestelijke opdrachtenbegroting bevat de opdrachten die ingevolge de Zesde 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.I
Federale opdrachtenbegroting (uitgaven)

	2016		2017	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Sociale prestaties				
Werkloosheidsuitkeringen	5 902,39	67,26	5 500,00	69,82
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag	1 404,65	16,01	1 268,63	16,11
Loopbaanonderbreking en tijdkrediet	817,34	9,31	533,30 ²	6,77
Subtotaal Sociale prestaties	8 124,38	92,58	7 301,93	92,70
Buurtdienstencheques	0,00	0,00	15,00	0,19
Administratiekosten UI	206,67	2,36	190,79	2,42
Tewerkstellingsopdrachten	6,53	0,07	273,29 ²	3,47
Outplacement (inschakelingsvergoedingen)	14,42	0,16	7,32	0,09
Diverse uitgaven	87,87	4,11	57,10	0,72
Waardeverminderingen op terugvorderingen	335,46 ¹	3,82	31,80 ³	0,40
Totaal uitgaven	8 775,33	100,00	7 877,23	100,00

¹ Waarvan (in miljoen euro) voor werkloosheid 268,3 – SWT – 1,4 loopbaanonderbreking en tijdkrediet 3,0 – buurtdienstencheques 62,7 opgenomen in de federale opdrachtenbegroting

² Loopbaanonderbreking publieke sector verschuift vanaf 2017 naar tewerkstellingsopdrachten (zie betreffende rubriek). De uitgaven voor loopbaanonderbreking publieke sector bedroegen in 2017 262,24 miljoen. De uitgaven voor tijdkrediet bedroegen 533,30 miljoen.

³ Waarvan (in miljoen euro) voor werkloosheid 28,5 – SWT – 0,2 loopbaanonderbreking en tijdkrediet 0,2 – buurtdienstencheques 2,9 opgenomen in de federale opdrachtenbegroting

Tabel 2.6.2.II
Gewestelijke opdrachtenbegroting RVA (uitgaven)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Werkloosheid ¹	139,80	113,88	143,28	145,99	34,11	28,96	317,19	288,83
Buurtdienstencheques	278,40	0,00	111,54	0,18	58,16	0,48	448,10	0,66
PWA	1,71	1,01	0,01	0,02	0,00	0,00	1,72	1,03
Outplacement (individueel en collectief)	0,80	0,71	0,16	0,01	0,10	0,01	1,06	0,72
Totaal uitgaven	420,71	115,60	254,99	146,20	92,38	29,45	768,08	291,25

¹ Werkloosheid: 288,6 miljoen euro aan activeringsuitkeringen en premies. Het resterend gedeelte betreft betwiste zaken werkloosheid

Werkloosheidsuitkeringen

Deze begrotingsrubriek bevat uitkeringen aan volledig en tijdelijk werklozen, activeringsuitkeringen, opvanguitkeringen aan onthaalmoeders, seniorvakantievergoedingen en jeugdvakantie-vergoedingen ...

De RVA boekte in het jaar 2017 voor 5 504,8 miljoen EUR federale uitgaven (4,8 miljoen EUR Activa PVP inbegrepen) en 288,6 miljoen EUR gewestelijke uitgaven van de vier uitbetalingsinstellingen voor de werkloosheidsuitkeringen.

De activeringsuitkeringen en premies die ingevolge de 6e Staatshervorming zijn overgeheveld naar de gewesten, werden opgenomen in de gewestelijke opdrachtenbegroting. Deze uitkeringen worden nog steeds door de uitbetalingsinstellingen aan de rechthebbenden overgemaakt.

De invoering van het nieuwe boekhoudplan en de overgang naar een ESR-conforme boekhouding bracht echter wijzigingen mee in de manier van boeken.

Ingevolge de overstap naar vastgestelde rechten worden in de begrotingsuitgaven niet langer de voorschotten (5 755,3 miljoen EUR) maar de werkelijk door de UI gedane uitgaven geregistreerd. Door deze technische correctie komen we voor 2017 uit op een bedrag van 5 793,4 miljoen EUR. Dit verschil van 38,1 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.

Tabel 2.6.2.III
Detailtabel Werkloosheidsuitkeringen per UI
(inclusief activeringsuitkeringen en premies)

	ABVV	ACV	ACLB	HVW	Totaal
2016	2 675 931,12	2 428 905,52	400 598,81	718 627,03	6 224 062,48
	42,99%	39,02%	6,44%	11,55%	100%
2017	2 503 359,82	2 229 202,52	373 305,82	687 537,36	5 793 405,52
	43,21%	38,48%	6,44%	11,87%	100%

De werkloosheidsbureaus van de RVA verifiëren de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen op hun correcte aanwending. De resultaten van de geverifieerde uitgaven 2017 zullen gekend zijn in 2018.

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag

In het geval van de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag ontvangt de rechthebbende een werkloosheidsuitkering van de RVA en een aanvullende vergoeding betaald door de werkgever. Enkel het eerste deel is opgenomen in de opdrachtenbegroting van de RVA.

In 2017 konden de uitbetalingsinstellingen beschikken over 1 268,63 miljoen EUR geldmiddelen voor de betaling van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag.

Tabel 2.6.2.IV
Detailtabel Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag per UI

	ABVV	ACV	ACLB	HVW	Totaal
2016	469 175,21	694 684,07	72 653,02	167 853,75	1 404 366,05
	33,41%	49,47%	5,17%	11,95%	100%
2017	425 128,77	634 523,02	66 747,29	142 227,47	1 268 626,55
	33,51%	50,02%	5,26%	11,21%	100%

Het definitieve goedgekeurde bedrag van die uitkeringen zal gekend zijn in 2018 na controle door de werkloosheidsbureaus.

Loopbaanonderbreking en tijdskrediet

Loopbaanonderbreking publieke sector verschuift vanaf 2017 naar tewerkstellingsopdrachten (zie betreffende rubriek). De uitgaven inzake loopbaanonderbreking publieke sector bedragen 262,24 miljoen EUR in 2017, de uitgaven voor tijdskrediet 533,30 miljoen EUR. In 2016 ging het om een totaal bedrag van 816,97 miljoen EUR voor beide samen. In uitvoering van de Zesde Staatshervorming werd de loopbaanonderbreking in de gefedereerde entiteiten overgedragen naar de Gewesten en Gemeenschappen. Hierna de opsplitsing van de uitkeringen 2016 en 2017 per entiteit.

Tabel 2.6.2.V
Detailtabel uitkeringen Loopbaanonderbreking –
federaal en gefedereerde entiteiten

	2016	2017
Loopbaanonderbreking - Vlaamse Gemeenschap	52 395 591,37	53 998 627,08
Loopbaanonderbreking - Franse Gemeenschap	9 020 768,77	9 143 365,76
Loopbaanonderbreking - Duitstalige Gemeenschap	654 746,21	661 585,90
Loopbaanonderbreking - Vlaams Gewest	49 040 514,86	46 068 460,56
Loopbaanonderbreking - Waals Gewest	19 872 361,36	19 660 414,73
Loopbaanonderbreking - Brussels Hoofdstedelijk Gewest	6 679 895,87	6 918 792,04
Loopbaanonderbreking - Franse Gemeenschapscommissie	168 603,71	138 789,87
Loopbaanonderbreking - Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie	27 939,60	40 115,00
Loopbaanonderbreking - RVA federaal	679 113 018,04	125 614 181,69 ¹
Totaal	816 973 558,68	262 244 332,63

¹ In 2017 bevatten deze cijfers enkel de uitkeringen loopbaanonderbreking publieke sector. De uitkeringen voor tijdskrediet bedragen 533 303 709,27 EUR.

Dienstencheques

Het "stelsel van dienstencheques", ingevoerd door de wet van 20 juli 2001, is effectief van start gegaan in 2003. Vanaf 2015 werd deze activiteit in het kader van de Zesde 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 volgt in 2017 nog de dienstencheques op die uitgegeven werden tot einde 2015, waaronder de geannuleerde, vervallen, verloren, gestolen, terugbetaalde en heruitgegeven dienstencheques, en de thesaurietoestand van de RVA bij Sodexo.

Administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen

De RVA kent een vergoeding voor administratiekosten toe aan de uitbetalingsinstellingen. De berekeningswijze van de vergoeding is wettelijk bepaald en houdt rekening met het werkvolume gemeten aan de hand van het aantal betaalde gevallen, de evolutie van de lonen (arbeidskost bij de uitbetalingsinstellingen), de complexiteit van de behandelde dossiers en de productiviteit.

De werkelijke vergoeding of kost kan pas worden berekend nadat alle parameters gekend zijn. Praktisch betekent dit dat de RVA voorschotten toekent op basis van een berekening met geraamde parameters. De afrekening gebeurt op basis van de door de voogdijoverheid goedgekeurde berekening van de vergoeding.

In 2017 werden de administratiekosten van het jaar 2015 afgerekend.

Het detail van de tegemoetkoming per uitbetalingsinstelling is opgenomen in de volgende tabel, waarbij 2016 en 2017 dus nog voorschotten zijn. De afrekening zal later volgen, respectievelijk in 2018 en 2019.

Tabel 2.6.2.VI
Evolutie van de voorschotten voor de administratiekosten (in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2016	75 247,19 36,49 %	75 999,39 36,86 %	13 788,19 6,69 %	41 162,31 19,96 %	206 197,08 100,00 %
2017	69 293,11 36,69 %	68 241,36 36,14 %	12 924,08 6,84 %	38 398,04 20,33 %	188 856,59 100,00 %

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 31.12.2017 van onverschuldigde sociale prestaties, welke beslist werden door de directeurs van de werkloosheidsbureaus bedroeg 453,62 miljoen EUR (zie punt 2.3.3). Een groot gedeelte van dit saldo zal waarschijnlijk niet geïnd kunnen worden en kan dus als dubieus beschouwd worden. Dit houdt verband met het feit dat schuldenaars veelal onwillig zijn of in de onmogelijkheid zijn (vb. ingevolge faillissement) om spontaan de terug te vorderen bedragen te betalen, of het feit dat beroep werd aangetekend tegen de terugvorderingsbeslissing.

Sinds 2016 houdt de registratie in de boekhouding rekening met het twijfelachtig karakter van bepaalde schuldvorderingen en wordt overgegaan tot het boeken van waardeverminderingen op de dubieuze vorderingen.

Tabel 2.6.2.VII
Saldo terugvorderingen van onverschuldigde uitkeringen

	2016		2017	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
BRUTO SALDO				
Saldo niet-dubieuze terugvorderingen	81,67	18%	78,72	17%
Saldo dubieuze terugvorderingen	376,31	82%	374,90	83%
BRUTO SALDO TOTALE TERUGVORDERINGEN (BIJ DE ENTITEITEN, BIJ DOMEINEN EN HET BUITENLAND)	457,98	100%	453,62	100%
NETTO SALDO				
Bruto saldo dubieuze terugvorderingen	376,31	100%	374,90	100%
Geboekte waardeverminderingen ^{1,2}	336,62		368,73 ³	
Terugname waardeverminderingen	0		38,20	
Saldo waardeverminderingen	336,62	89%	330,53	88%
Netto saldo dubieuze terugvorderingen	39,69	11%	44,37	12%
Netto saldo niet-dubieuze terugvorderingen	81,67		78,72	
NETTO SALDO TERUGVORDERINGEN	121,36		123,09	

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 2017 vermelde bedrag is het totaal van de voor 2016 (336,62 miljoen EUR) en bijkomend voor 2017 (32,11 miljoen EUR) geboekte waardeverminderingen.

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

Tabel 2.6.2.VIII
Federale opdrachtenbegroting (ontvangsten) RVA

	2016		2017	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Ontvangsten globaal financieel beheer				
Werkloosheid	6 119,27	70,24	5 691,13	70,66
Werkloosheid met bedrijfstoelag	1 402,30	16,10	1 279,65	15,89
Loopbaanonderbreking-tijdscrediet	702,44	8,06	489,95	6,08
Subtotaal ontvangsten globaal financieel beheer	8 224,01	94,39	7 460,73	92,63
Eigen ontvangsten				
<i>Specifieke sociale bijdragen</i>				
FSO- financiering tijdelijke werkloosheid	154,82	1,78	113,91	1,41
RSZ- financiering outplacement	30,00	0,34	10,00	0,12
RSZ- financiering opleidingsfonds risicogroepen	12,00	0,14	0,00	0,00
Bijzondere bijdrage hoge inkomens	0,39	0,00	0,19	0,00
Subtotaal specifieke sociale bijdragen	197,21	2,26	124,10	1,54
<i>Tussenkomen</i>				
Uitgiftemaatschappij PWA	0,38	0,00	0	0,00
Tussenkomen Risicogroepen	0,93	0,01	1,14	0,01
Tussenkomen Activa PVP	4,87	0,06	4,80	0,06
Subtotaal tussenkomen	6,18	0,07	5,94	0,07
<i>Diverse ontvangsten</i>				
Terugvordering sociale prestaties	132,32	1,52	147,43	1,83
Andere diverse ontvangsten	15,07	0,17	1,17	0,01
Rijkstoelage LO Publiek	0,00	0,00	131,80	1,64
Subtotaal diverse ontvangsten	147,34	1,69	280,40	3,48
<i>Financiering van Gewesten en Gemeenschappen</i>				
Financiering van Loopbaanonderbreking	137,8	1,58	145,66	1,81
Terugname waardeverminderingen	0,00	0,00	37,74	0,47
Totaal ontvangsten	8 712,58	100,00	8 054,57	100,00

Tabel 2.6.2.IX
Gewestelijke opdrachtenbegroting RVA (ontvangsten)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonie		Brussel		Totaal	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
PWA-terugbetaling verzekeringspremies	0,15	0,00	0,17	0,00	0,04	0,00	0,36	0,00
PWA-tussenkost uitgiftemaatschappij	3,72	3,02	0,46	0,05	0,20	0,00	4,38	3,07
Terugvorderingen betwiste zaken werkloosheid	0,14	0,24	0,11	0,12	0,01	0,01	0,26	0,37
Terugbetaling RSVZ dienstencheques zelfstandigen	0,33	0,00	0,14	0,00	0,04	0,00	0,52	0,00
Terugvorderingen dienstencheques	8,74	0,03	5,29	0,00	2,61	0,40	16,64	0,43
Subtotaal diverse ontvangsten	13,08	3,29	6,17	0,17	2,90	0,41	22,15	3,87
Financiering van de gewesten	414,28	114,52	253,82	142,92	91,45	31,85	759,54	289,29
Totaal ontvangsten Gewesten	427,36	117,81	259,99	143,09	94,35	32,26	781,69	293,16

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.

De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2017 7 460,73 miljoen EUR ten opzichte van 8 224,01 miljoen EUR in 2016, of een afname met 763 miljoen EUR of – 9,28%.

De eigen ontvangsten van de RVA zijn gestegen met 105,26 miljoen EUR tegenover 2016, en bevatten specifieke sociale bijdragen, tussenkomsten en diverse ontvangsten, de financiering van de loopbaanonderbreking door Gewesten en Gemeenschappen, alsook vanaf 2017 de nieuwe rijkssteun voor de loopbaanonderbreking van de publieke sector en de terugnames en uitzonderlijke opbrengsten in verband met de geboekte waardeverminderingen.

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.

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.

2.6.2.3 Beheersbegroting RVA

2.6.2.3.1 Uitgaven

Tabel 2.6.2.X
Beheersbegroting uitgaven (in duizend EUR)

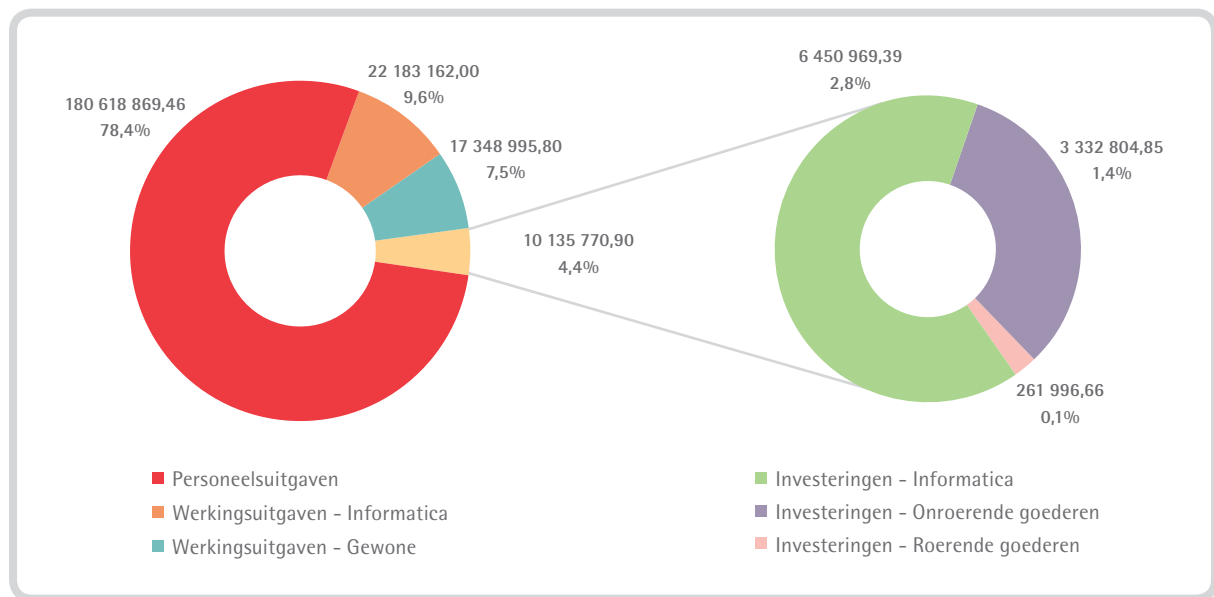
	2016	2017	Verschil	
			Absoluut	In %
1. Beheerskosten RVA	226 093 (90,21%)	223 400 (97,01%)	- 2 693	- 1,19
2. Werkingskosten PWA	18 560 (7,41%)	1 277 (0,55%)	- 17 283	- 93,12
3. Diverse uitgaven	5 979 (2,39%)	5 610 (2,44%)	- 369	- 6,18
Totaal uitgaven	250 632 100%	230 287 100%	- 20 345	- 8,12

De rubriek beheerskosten RVA omvat de personeelsuitgaven, de verbruikskosten en de investeringsuitgaven. De daling van de beheerskosten RVA met 2,69 miljoen EUR is uitsluitend het gevolg van de dalende personeelsuitgaven (6,45 miljoen EUR). De verbruikskosten en de investeringskosten stegen daarentegen met respectievelijk 3,19 miljoen EUR en 0,57 miljoen EUR.

De daling van de personeelskosten is, net zoals in de voorgaande jaren, grotendeels het gevolg van de opgelegde besparingen die zich vertaald hebben in een selectieve vervanging van de natuurlijke afvloeiingen in 2017. De stijging van de verbruik- en investeringskosten is te wijten aan de modernisering op vlak van informatica door onder andere de vernieuwing van het informaticamaterieel. Een grote mijlpaal in dit moderniseringsverhaal is de migratie van de RVA mainframe naar een nieuw platform bij SMALS.

De "diverse uitgaven" omvatten vanaf het jaar 2016 zowel de te verhalen werkingskosten op het FSO als de uitgaven voor belastingen en betwiste zaken. De te verhalen werkingskosten op het FSO 2017 bedragen 5 109 duizend EUR ten opzichte van 5 185 duizend EUR in 2016.

Grafiek 2.6.2.I
Totaal Beheersbegroting 2017



2.6.2.3.2 Ontvangsten

Tabel 2.6.2.XI
Beheersbegroting ontvangsten (in duizend EUR)

	2016	2017	Verschil	
			Absoluut	In %
1. Diverse ontvangsten	11 180 (46,27%)	8 389 (100%)	- 2 791	- 24,96
2. Financiering gewesten RVA	1 020 (4,22%)	0 (0%)	- 1 020	- 100
3. Financiering gewesten PWA	11 963 (49,51%)	0 (0%)	- 11 963	- 100
Totaal ontvangsten	24 163 100%	8 389 100%	- 15 774	- 65,28

De diverse ontvangsten omvatten de diverse terugvorderingen van de RVA, de PWA en het FSO.

Vanaf 2015 staan de Gewesten in voor de financiering van de werkingskosten van het overgedragen RVA- en PWA-personeel, dat geleidelijk aan effectief werd overgenomen door de Gewesten.

2.6.2.4

De activiteiten van de Financiële diensten in 2017

2.6.2.4.1

Inspectie van de boekhouding van meewerkende instellingen

De uitbetalingsinstellingen ontvangen maandelijks voorschotten voor de betaling van de sociale uitkeringen en voor de financiering van hun werking (de zogenaamde administratiekosten).

De RVA controleert de boekhoudingen van elke nationale afdeling en elke sectie van de vier uitbetalingsinstellingen.

De boekhouding van de sociale uitkeringen bevat de registratie van de betalingen van de uitkeringen door de uitbetalingsinstellingen en de verificatie-resultaten van de werkloosheidsbureaus van de RVA. In de beheersboekhouding van de uitbetalingsinstellingen worden de kosten en de opbrengsten in verband met de werking geregistreerd.

Voor de controles op de boekhouding van de sociale uitkeringen en de beheersboekhouding beschikt de RVA volgens de bestuursovereenkomst over 12 maanden om de controles op een boekhoudjaar volledig uit te voeren, te rekenen vanaf de vierde kalendermaand. Voor de controles op de overeenstemming tussen de boekhouding van de RVA en die van uitbetalingsinstellingen en voor de controles naar de tenlastelegging van de intrestprovisie (dubieuze debiteuren), beschikt de RVA over 9 maanden.

Tijdens het kalenderjaar 2017 werden door de Inspectie boekhouding van de RVA in totaal 249 controles op het boekjaar 2016 uitgevoerd en 11 controles op het boekjaar 2015.

Eind 2017 maakte de RVA het controleverslag op betreffende de opleidingsuitgaven 2015 van de PWA's. Dit verslag is het laatste dat de RVA voor rekening van de gefedereerde entiteiten zal opmaken. Vanaf 01.01.2018 valt de controle van de boekhouding van de PWA-agentenschappen onder de verantwoordelijkheid van de gefedereerde entiteiten.

2.6.2.4.2

Liquiditeitsbeheer van de uitbetalingsinstellingen

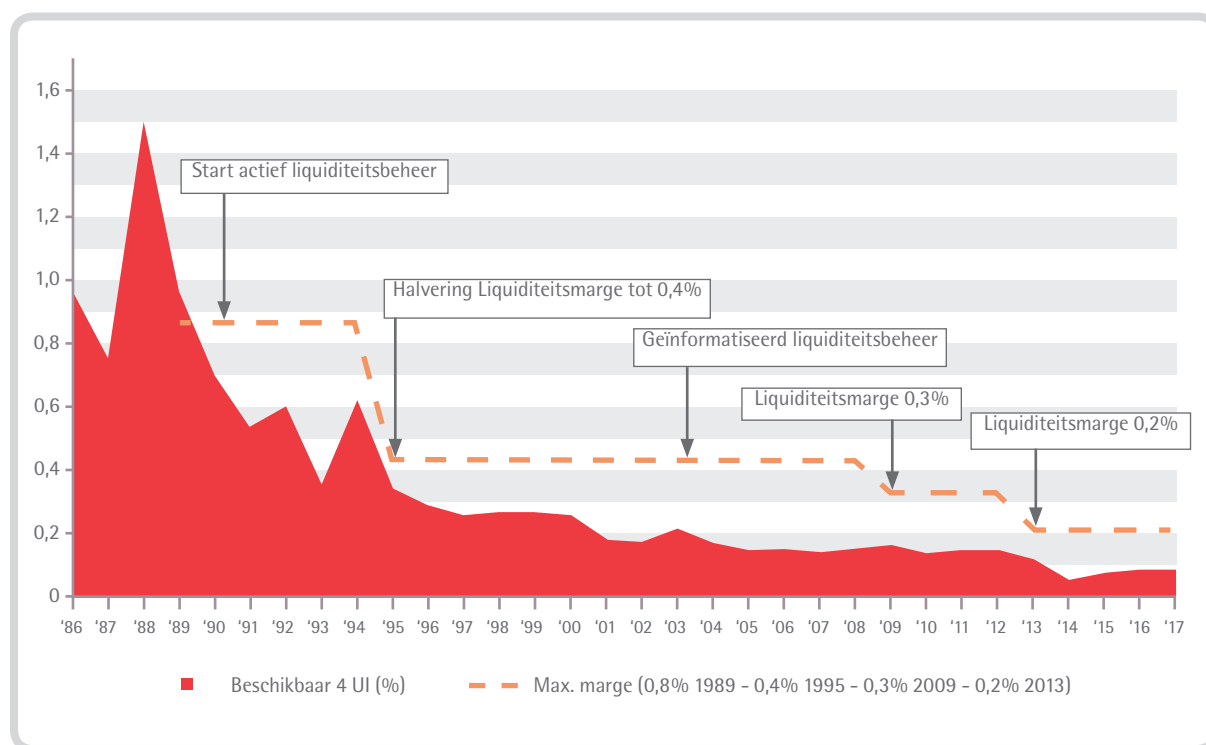
De RVA heeft als taak de uitbetalingsinstellingen onder alle omstandigheden tijdig te voorzien van de noodzakelijke geldmiddelen voor de betaling van de sociale uitkeringen. Die opdracht werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst.

Een beperkte reserve aan geldmiddelen stelt de uitbetalingsinstellingen in staat om onvoorzienbare dagelijkse schommelingen in de uitgaven op te vangen. Met het oog op een zo efficiënt mogelijk beheer van de middelen van de sociale zekerheid waakt de RVA erover dat die reserve voldoende is, maar beperkt blijft.

De gemiddelde liquiditeitsmarge bij de uitbetalingsinstellingen bedroeg in 2017 net als in 2016 0,08% 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, waarvoor zij een bonus ontvangen 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.II



2.6.2.4.3 Thesauriebeheer

In 2017 startte de RVA met een beschikbaar van 70,59 miljoen EUR om op 31 december 2017 te eindigen met 47,31 miljoen EUR aan geldmiddelen.

Aangezien het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid de RVA financiert volgens zijn reële thesauriebehoefte, vergt dat een accuraat thesauriebeheer.

Voor iedere werkdag mogen de beschikbare tegoeden op de BNP Fortis-rekening van het globaal beheer niet hoger zijn dan 5% van de maand-uitgaven uit het uitgavenbudget 'sector sociale zekerheid' van het beschouwde jaar.

Het thesauriebeheer vergt een continue opvolging om alle betalingen van de RVA die variëren van kleinere betalingen (facturen, debetnota's ...) tot de grote betalingen, zijnde de voorschotten voor de sociale prestaties tijdig en met een minimum aan werkingsmiddelen uit te kunnen voeren.

2.6.2.4.4 Kostprijscalculatie

De RVA heeft naast de klassieke boekhouding ook een eigen model voor kostprijscalculatie. Door de werkingskost uit de algemene boekhouding volgens verschillende invalshoeken te berekenen wordt inzicht verworven in de kostenstructuur van de instelling.

De kostprijs van de verschillende opdrachten van de RVA wordt berekend per kostenplaats. De resultaten van de kostprijsberekening voor het dienstjaar 2016 waren beschikbaar in de loop van 2017.

De globale werkingskosten voor het jaar 2016 dalen met 12,07% vergeleken met 2015.

Tabel 2.6.2.XII
Werkingskosten 2016 (in duizenden EUR)

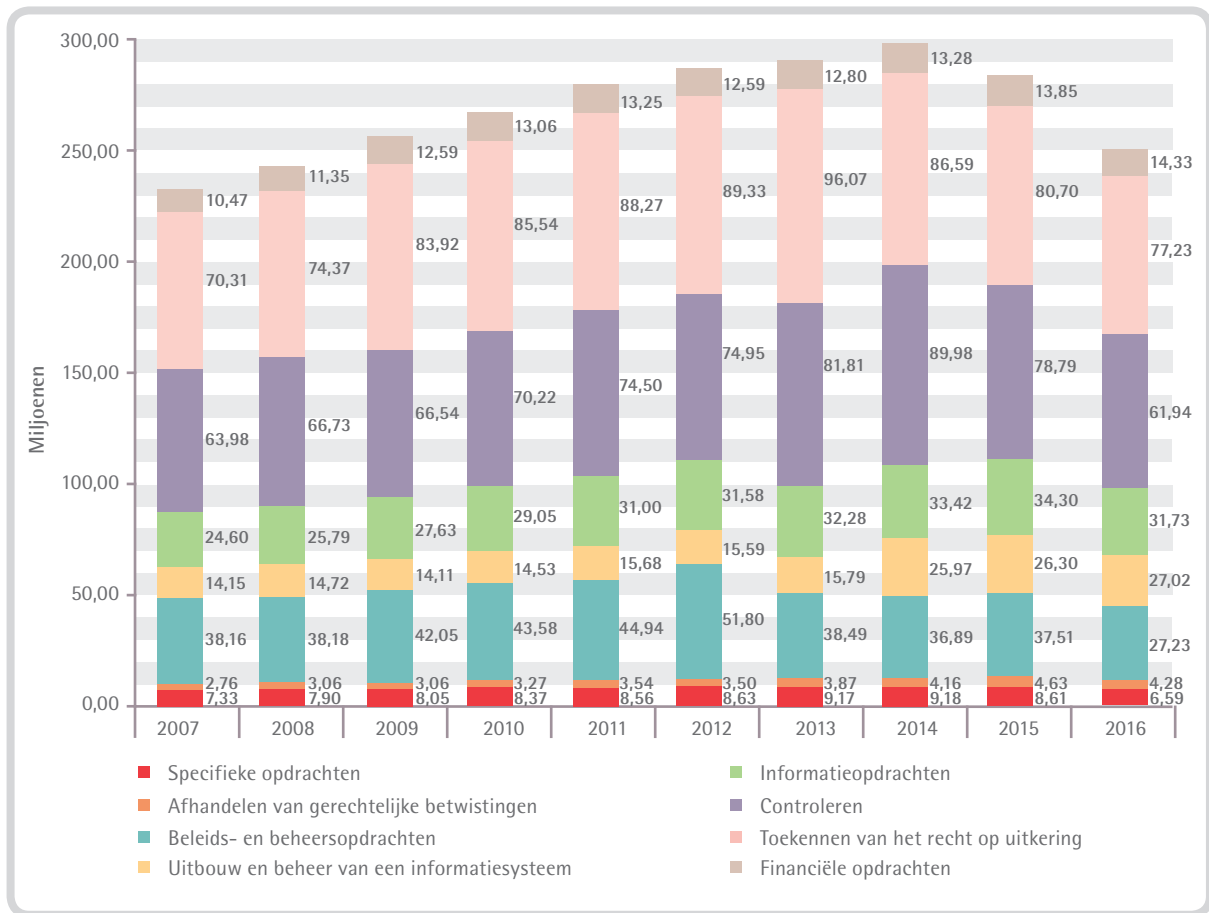
in duizenden EUR							
Kostenplaatsen	Operationele kosten	Support-kosten	Full-cost 2016	%	Full-cost 2015	Verschil 2016 - 2015	%
Buitendiensten RVA	138 561,36	21 077,26	159 638,63	63,77	185 882,33	- 26 243,70	- 14,12
Hoofdbestuur RVA	42 110,52	26 004,92	68 115,43	27,21	67 694,10	421,33	0,62
PWA	17 139,96	-	17 139,96	6,84	25 596,54	-8 456,58	-33,04
FSO	5 177,52	-	5 177,52	2,07	5 527,19	- 349,68	- 6,33
Walcourt	-	270,88	270,88	0,11	-	270,88	-
Totaal	202 989,36	47 353,06	250 342,42	100,00	284 700,16	- 34 357,74	- 12,07

Het grootste gedeelte van de daling van de globale werkingskosten situeert zich bij de personeelskosten (-33,8 miljoen EUR), een daling van 14,35% vergeleken met 2015, en wordt veroorzaakt door een belangrijke vermindering van het personeelsbestand. De daling van deze kosten zijn een gevolg van de besparingsmaatregelen van de federale regering en de overdracht van personeelsleden naar de Gewesten in het kader van de Zesde Staatshervorming.

De verschillende opdrachten van de RVA worden opgedeeld in operationele basisopdrachten (bijvoorbeeld toelaatbaarheid, verificatie,...) en supportbasisopdrachten (bijvoorbeeld personeelsbeheer, beheer gebouwen, materieel en economaat,...). De supportbasisopdrachten verschaffen de logistieke steun aan de operationele basisopdrachten.

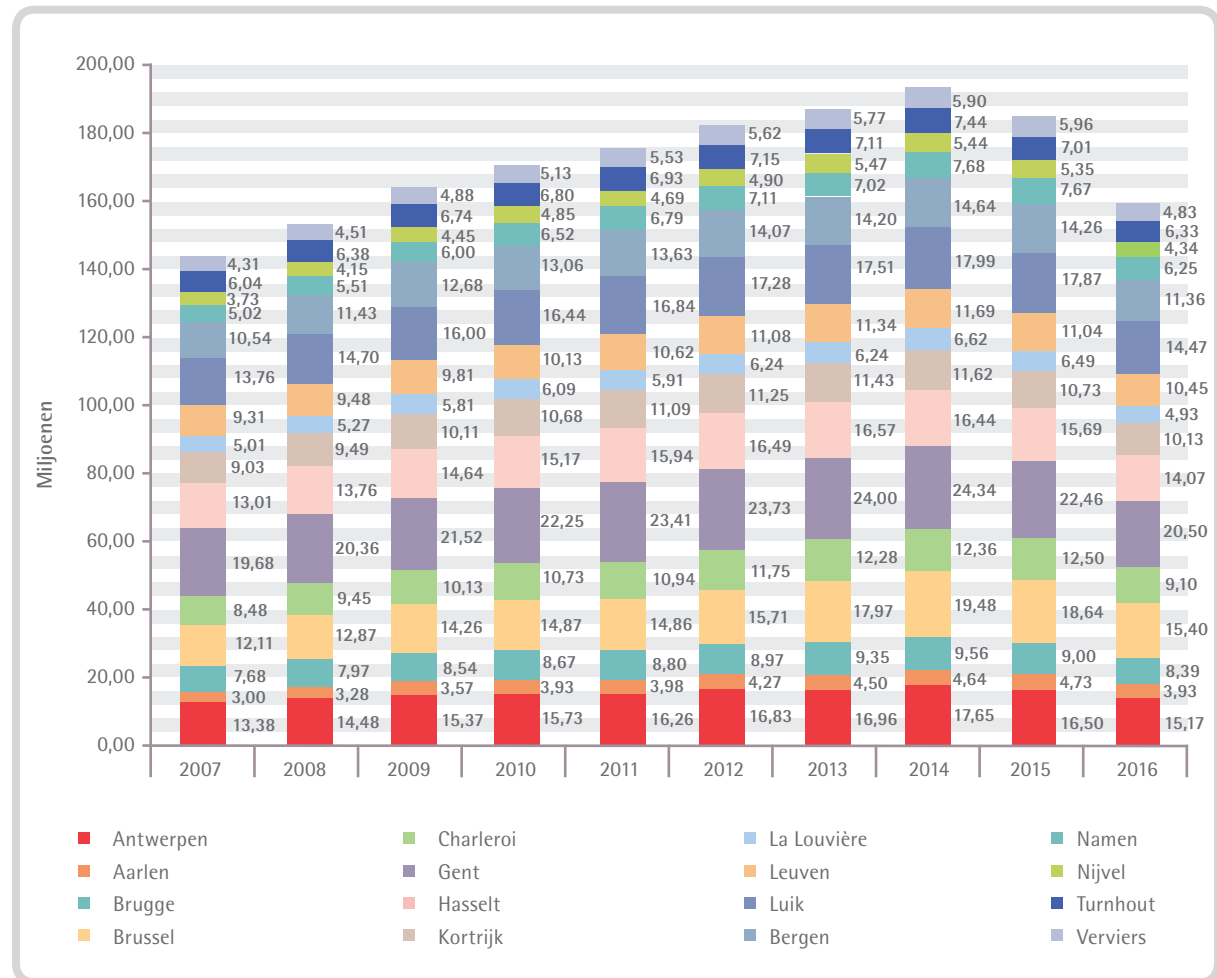
In de laatste etappe van de kostprijscalculatie worden deze support-basisopdrachten (support-kosten) als een toeslag voor support gevoegd bij de operationele basisopdrachten (operationele kosten) teneinde een inzicht te verwerven in de integrale kost of de full-cost van de operationele basisopdrachten. De evolutie 2007-2016 van deze full-cost per opdracht wordt weergegeven in grafiek 2.6.2.III.

Grafiek 2.6.2.III
Vergelijking 2007 – 2016 werkingskosten (in miljoenen EUR)
Per full-cost opdracht



De reorganisatie van de 30 kantoren tot 16 entiteiten gaat binnen de RVA gepaard met een overstap naar procesmatig werken, waarbij de verschillende diensten in de kantoren worden gegroepeerd in 6 operationele processen (toelaatbaarheid, verificatie, loopbaanonderbreking/tijdscrediet, controle, vergoedbaarheid, frontoffice). Een 7^e operationeel proces betreft de werking van het FSO. Daarnaast zijn er 2 ondersteuningsprocessen (support Hoofdbestuur aan de operationele processen en algemene support in de entiteiten en de directies Hoofdbestuur). Het is de bedoeling om vanaf het boekjaar 2018 in de kostprijscalculatie de dimensie proces in te bouwen, zodat in de toekomst de kostprijs per proces en deelproces kan berekend worden. De evolutie 2007-2016 van de werkingskost van de buitendiensten per entiteit volgt tenslotte in grafiek 2.6.2.IV.

Grafiek 2.6.2.IV
Vergelijking 2007 – 2016 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. Het is die cel die onder meer leiding en hulp biedt voor het verkrijgen van de nodige EMAS-registraties.

Ten slotte zorgt de directie ervoor dat in alle gebouwen de opgelegde regels en wettelijke bepalingen qua inrichting, onderhoud en gebruik worden gewaarborgd.

2.6.3.1 Ecologie

Sinds mei 2013 heeft de RVA een EMAS-registratie voor het gebouw van het hoofdbestuur. In dat kader past de Rijksdienst sinds 2012 een milieubeheersysteem (MBS) toe om zijn milieuprestaties continu te evalueren en te verbeteren. Elk jaar verifieert een interne en externe audit of de milieudoelstellingen die zijn opgenomen in het milieubeleid van de RVA, dat beschikbaar is op onze website, werden nageleefd.

De RVA heeft vervolgens de EMAS-registratie uitgebreid naar de gebouwen die hij in eigendom heeft (cf. artikel 127 van de Bestuursovereenkomst 2013-2015). In augustus 2014 werd de registratie van de RVA dus uitgebreid naar de WB's van Brugge, Charleroi en Gent. In 2015 werden 8 extra bureaus toegevoegd aan de EMAS-registratie: Bergen, La Louvière, Doornik, Antwerpen, Oostende, Vilvoorde, Turnhout en Kortrijk.

De twaalf gebouwen verkregen in 2017 opnieuw de EMAS-registratie.

De cijfers betreffende het elektriciteits-, stookolie-, gas-, water- en papierverbruik en de afvalproductie van die 12 RVA-sites met een EMAS-registratie vertonen een algemene dalende trend of een stabilisering.

Voor meer informatie kan u de milieuverklaring van de RVA terugvinden op de website via 'De RVA' > 'De RVA en de maatschappij' > 'Emas – milieubeheer'.

2.6.3.2 Het patrimonium van de RVA

De RVA heeft naast een hoofdbestuur op twee locaties (Keizerslaan 7 en Hospigebouw), 30 lokale kantoren in heel België en een studiecencentrum in Walcourt. 25 RVA-kantoren zijn op dit moment gehuisvest in een gebouw dat de RVA in eigendom heeft, 5 werkloosheidsbureaus zitten in huurkantoren.

De renovatiewerken in het RVA-kantoor van Brussel zijn in 2015 van start gegaan. Eind 2016 verhuisde een deel van de diensten naar het gerenoveerde gebouw. De andere diensten volgden in maart 2017.

In het nieuwe kantoor wordt het werk georganiseerd volgens de 'New Way of Working' (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 kantoor van Brussel is het werk in de volgende kantoren al georganiseerd volgens de principes van de NWOW: Leuven, Mechelen, Luik, Aarlen en Verviers.

Het kantoor van Charleroi werkt 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 2018 zal de NWOW verder worden geïmplementeerd in het kantoor van Antwerpen en op het hoofdbestuur.

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.

Daartoe kan het NOC rekenen op een netwerk van interne lesgevers, van wie er 170 actief waren in 2017. Zij verzorgden maar liefst 91% van de gevolgde opleidingen in 2017.

2.6.4.1 Overzicht van de opleidingsactiviteiten

Tabel 2.6.4.I
Aantal dagen klassikale opleiding en betrokken medewerkers in 2017

	Aantal werkdagen opleiding ¹				Aantal personen ²			
	2017	2016	2015	2014	2017	2016	2015	2014
Onthaal	685,5	151,00	4,00	555,00	1 076	230	4	192
Werkloosheid	1 798	758,50	891,00	2 828,50	1 222	551	796	3 210
Informatica	809	456,50	1 688,00	368,50	1 350	535	2 061	361
Management	1 038,5	2 311,00	981,50	1 846,50	611	3 149	878	1 855
Communicatie en gedrag	3 471,5	1 684,00	703,00	571,00	860	1 811	358	371
Tewerkstellingsmaatregelen	642	369,50	1 239,00	1 127,00	474	276	1 135	1 162
Veiligheid en hygiëne	661	611,50	415,00	186,00	785	638	480	208
Seminaries en externe opleidingen	143	54,50	180,00	545,50	199	61	155	340
Andere	1 197	617,50	1 615,00	2 368,00	1 075	492	1 759	3 493
Totaal	10 446	7 014	7 716,5	10 395,5	7 652	7 743	7 626	11 192

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.

We stellen een sterke stijging vast van het totaal aantal dagen opleiding ten opzichte van 2016. Die stijging kan onder andere worden verklaard door de aanwerving van nieuwe medewerkers in de loop van het jaar, die een onthaalopleiding genoten. Ook de 18 nieuwe controleurs die in dienst kwamen in 2016, werden verder opgeleid in 2017. De lancering van het project armoedesensibilisering binnen de RVA en het grote succes van de opleiding Interactieve werkvormen verklaren de stijging in het thema van communicatie en gedrag.

Tot slot investeerde het NOC in 2017 sterk in de vorming voor Skype voor bedrijven, om ervoor te zorgen dat alle personeelsleden dit instrument correct kunnen gebruiken.

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. Dat gaat van workshops, on-the-job training, informatievergaderingen tot bijscholing en opleiding van nieuwe collega's. In 2017 registreerde het NOC meer dan 6 086 dagen lokale opleidingsactiviteiten.

2.6.4.2 Learning en Development teams

Een Learning en Development team (LeD team) is een groep van medewerkers die als zelfsturend team een bijdrage levert aan de RVA als lerende organisatie, door ontwikkelingsbehoeften te signaleren, leervormen en -middelen te creëren en kennisdelen op de werkvloer te faciliteren. Op deze manier worden de vereiste technische competenties van de medewerkers ontwikkeld of geactualiseerd. Het NOC richtte een LeD team op voor de processen Toelaatbaarheid, Vergoedbaarheid, Loopbaanonderbreking-tijdscrediet, Verificatie, Controle en Support. Deze teams bestaan uit experts van het terrein en worden gecoördineerd door een NOC-medewerker. In 2017 ontwikkelden de LeD teams opleidingstrajecten gebaseerd op de opleidingsnoden van hun proces.

2.6.4.3 Focus op nieuwe leervormen

Om zowel de generieke als de technische competenties aan te leren, maakt het NOC gebruik van allerlei leervormen om het leren te optimaliseren. De gewone klassikale opleiding blijft bestaan, maar wordt steeds vaker aangevuld met andere leervormen. De co-creatie van de toepassing en website Didactricks, een overzicht van werkvormen, i.s.m. OFO, FOD WASO en BOSA, getuigt hiervan.

Een quiz ter verankering van het geleerde tijdens het bedrijfsthater en de tool Respect polst naar hetgeen de medewerkers nog weten over diversiteit. 691 medewerkers namen deel, en scoorden gemiddeld 17,38 op 24.

2.6.4.3.1 E-learning

Ook e-learning neemt een steeds belangrijkere plaats in het leerprofiel van de medewerkers in: 2 491 personeelsleden volgden in 2017 maar liefst 4 254,3 werkuren aan e-learningmodules, tegenover 1 013,4 uren in 2016. Dit spectaculaire cijfer is vooral te danken aan de 2 468 personeelsleden die de e-learning Skype gebruikten om het instrument onder de knie te krijgen. Ter aanvulling werd ook een klassikale oefensessie Skype georganiseerd, waaraan 754 medewerkers deelnamen.

2.6.4.3.2 Train the trainer

In samenwerking met het OFO creëerde de RVA de e-learning "Train the trainer online", een instrument dat federale personeelsleden in staat stelt om op hun werkplek een opleiding voor te bereiden en te geven aan een groep van deelnemers.

Ook de RVA maakt steeds vaker gebruik van de techniek Train the trainer, waarbij een groep medewerkers opgeleid wordt om een training te geven.

In 2017 maakte het project Contact hier gebruik van. De procesbeheerders Front Office werden door externe coaches opgeleid om de communicatievaardigheden in het kader van een professioneel onthaal te kunnen geven aan de medewerkers Front Office.

2.6.4.3.3 Peercoaching en intervisie

Nieuw binnen de RVA is de techniek van peercoaching, waarbij elke deelnemer vrijwillig gekoppeld wordt aan een deelnemer met eenzelfde profiel. Dit is een professionele ontwikkelingsmethode, waarbij de deelnemers elkaar begeleiden aan de hand van coachingstechnieken. Ze dragen daarbij een gedeelde verantwoordelijkheid voor het leerproces. Op deze manier worden de deelnemers gemotiveerd om na te denken over hun werkautomatismen, hun beslissingsprocessen, hun overtuigingen. Ze komen daarbij tot oplossingen of verbeteringspistes voor een problematiek die ze meemaken op het terrein. Op deze manier vergroten ze hun autonomie bij het oplossen van problemen.

Een gelijkaardige methode is intervisie. Deze methode gebeurt onder de vorm van workshops en intervisies die het geheel van het traject kracht bijzetten.

Deze collectieve activiteiten stimuleren de deelnemers en zorgen ervoor dat ze de kracht van de collectieve reflectie ten volle benutten. Doorheen het volledige traject kunnen de deelnemers hun ervaringen met elkaar delen en van elkaar leren.

Beide methoden worden voortaan aangeboden aan teamchefs en procesbeheerders.

2.6.4.3.4

De opleiding Interactieve werkvormen

De opleiding interactieve leervormen werd volledig ontwikkeld door medewerkers van het Nationaal Opleidingscentrum. Alle interne lesgevers van de RVA kunnen hieraan deelnemen. Lesgevers en animatoren van vergaderingen die hun bijeenkomst interactiever willen maken, kunnen de opleiding interactieve werkvormen volgen. Deze praktijkgerichte opleiding leert de deelnemers hoe ze de aandacht van hun publiek kunnen vasthouden door de toepassing van een aantal kernprincipes.

2.6.5

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 enkele jaren is RioDoc de interne bibliotheek van de RVA, waar de medewerkers alle informatie kunnen terugvinden, zowel voor de basisopdrachten als voor de supportopdrachten, die ze nodig hebben voor het correct uitvoeren van hun taken. RioDoc bevat onderrichtingen, infobladen, formulieren enz., en die vertegenwoordigen meer dan 8 500 actieve documenten en meer dan 6 500 gearchiveerde documenten.

De dienst is bij de verschillende directies-producenten 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 2017 hebben 55 medewerkers van de entiteiten en het hoofdbestuur de opleiding "Zoeken in de informatiebronnen van de RVA" gevolgd. De dienst Kennismanagement bleef ook zoeken naar medewerkers die bereid waren de rol van ambassadeur op zich te nemen en bleef ze sensibiliseren. 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 10 van de 16 entiteiten al een netwerk van ambassadeurs op touw gezet (per proces) (dat is het dubbele ten opzichte van 2016). 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 RVAtech (de RVA-website voor partners en professionele gebruikers) maakt ook deel uit van de taken van de dienst Kennismanagement. Die website heeft meer dan 2 200 nieuwe gebruikers aangetrokken in 2017. We telden ook ongeveer 115 000 aanmeldingen op de site RVAtech in 2017.

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 2017 werd de syllabus aangepast op basis van de nieuwe reglementering en in samenwerking met experts van het terrein. 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 2017 werkten verschillende auteurs aan de bijwerking en uitbreiding van de syllabus Verificatie. Hij 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 deze 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. Dankzij die praktische tool, die op nationaal niveau werd opgesteld, kunnen de verschillende diensten Verificatie tijd 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 e-communities ter beschikking van de RVA-medewerkers. Die discussiefora draaien rond specifieke thema's en zijn bestemd voor bepaalde groepen van medewerkers, onder andere om de communicatie tussen de beheerders van elk van de 'backoffice'-processen te vergemakkelijken. Vandaag beschikt de RVA over 19 e-communities. Sinds de oprichting van al die e-communities werden

meer dan 4 200 berichten uitgewisseld, waarvan 1 000 in 2017.

De RVA beschikt momenteel over 15 'gemeenschappelijke survivalskits', die de kennisoverdracht ondersteunen tussen ervaren en minder ervaren medewerkers, tussen titularissen en doublures of nieuwe medewerkers. Zo wordt de continuïteit van de dienst verzekerd wanneer een medewerker afwezig is. In 2017 bleef de dienst de bestaande survivalskits bijwerken en werden de ervaren medewerkers verder gesensibiliseerd om informatie, documenten of lokale contacten toe te voegen. Er werden meer dan 1 500 taken beschreven. Ongeveer 2 200 inlichtingen van dat type werden lokaal aan die survivalskits toegevoegd. Er zijn ook 20 survivalskits 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 het overdragen van hun kennis.

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 2017.

In het kader van de HR-synergieën werken de OISZ een gemeenschappelijke strategie uit inzake kennismanagement om de aanwezige expertise optimaal te gebruiken en daardoor het risico op verlies van kennis te doen dalen. In die context speelt de RVA een pioniersrol. Sinds juni 2016 werkt hij, in samenwerking met de andere socialezekerheidsinstellingen, aan de invoering van een tool voor het uitwerken van een strategisch plan KM, gebaseerd op het CAF-model. De bedoeling daarvan is om de elementen waarmee rekening moet worden gehouden bij het opstellen van een gemeenschappelijke strategie in een hiërarchie te plaatsen, maar ook om de goede praktijken en projecten in het kader van kennismanagement te verzamelen en uit te wisselen. Dankzij die verzameling van goede praktijken en het gebruik van het analyse-instrument kon er in 2017 een voorstel van gemeenschappelijke strategie worden opgesteld voor alle OISZ, die ter validatie aan het College zal worden voorgelegd.

2.6.6 De communicatie

De directie Communicatie van de RVA verzorgt de interne en externe communicatie van de RVA in al haar aspecten: de interne magazines, het intranet, de website, de contacten met de pers, de stands op jobbeurzen en de informatiebrochures.

De directie Communicatie biedt ook ondersteuning aan de andere directies van de RVA in de informatieoverdracht naar de medewerkers van de RVA of naar de buitenwereld. Die ondersteuning is er voor alle acties van interne of externe communicatie die de verschillende directies kunnen ondernemen.

2.6.6.1 De website van de RVA

Op de website van de RVA staat alle nuttige reglementaire informatie die betrekking heeft op 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 kerncijfers inzake werkloosheid in de verf gezet. Bovendien wordt de aandacht van de bezoeker gevestigd op de laatste reglementaire wijzigingen.

Sinds 2016 heeft de website het Anysurfer-label. Dat betekent dat de website voor iedereen toegankelijk is, ook voor personen met een handicap.

In 2017 heeft de RVA het statistische luik van zijn website grondig gewijzigd. De presentatie van de maandelijkse cijfers over de evolutie van het aantal uitkeringsgerechtigden werd volledig herzien. Het doel daarvan is de cijfers eenvoudiger te maken voor de internetgebruikers, maar ook om de transparantie te verhogen voor de burgers die op die manier over permanent bijgewerkte gegevens beschikken die gemakkelijk naar een Exceltabel kunnen worden geëxporteerd. Die nieuwe voorstelling vergemakkelijkt de zoektocht voor alle bezoekers van de website van de RVA die op zoek zijn naar nauwkeurige en betrouwbare statistieken over de evolutie van de vergoede werkloosheid in België.

In 2017 telde de website van de RVA 6 282 567 bezoekers, wat neerkomt op gemiddeld 17 230 bezoeken per dag.

2.6.6.2 Communicatiecampagnes

In 2017 ging de directie Communicatie door met de sensibiliseringscampagne over het online aanvragen van loopbaanonderbreking. Zo'n 6 000 werkgevers werden per mail op de hoogte gebracht van de online aanvraagtoepassing. De directie bleef ook inspanningen leveren voor het promoten van het gebruik van de eBox. De eBox is de elektronische brievenbus van elke burger of werkgever inzake sociale zekerheid. De fiscale fiches voor de rechthebbers op loopbaanonderbreking werden via dat kanaal verstuurd. Op de website van de RVA werd op de homepage non-stop reclame gemaakt voor de eBox. Dat gebeurde aan de hand van een pedagogisch animatiefilmpje.

Sinds 1 januari 2017 zijn de werkgevers immers verplicht om de aangiften van sociale risico's waardoor hun werknemers kunnen worden vergoed door de RVA, online te doen. De werkgevers werden via mail, brief en internet ingelicht over die nieuwe verplichting. Er waren ook informatiesessies bij de werkgeversfederaties.

In 2017 werkte de directie mee aan de ontwikkeling van de nieuwe toepassing Break@Work. Die nieuwe toepassing werd in januari 2018 gelanceerd en biedt de burgers de mogelijkheid om te berekenen op hoeveel maanden loopbaanonderbreking/tijdskrediet ze nog recht hebben. De cel Communicatie heeft gewerkt aan de ontwikkeling van het onthaalscherm van de toepassing en aan de gebruiksvriendelijkheid van het product. De Grafische dienst stond in voor de look en het logo.

De RVA voert al jaren een actief communicatiebeleid langs verschillende communicatiekanalen zoals Dixit Magazine, Kiosk... Dit jaar wilde de RVA verder gaan en zijn medewerkers centraal plaatsen in een nieuwe communicatiecampagne met als centraal thema hun mening over hun job bij de RVA. Voor die campagne heeft de directie Communicatie een vijftiental getuigenissen verzameld van medewerkers die hun ervaringen voor de camera hebben gedeeld. Die campagne verscheen begin 2018 op de website van de RVA en op het intranet.

2.6.6.3

Contacten met de pers

Maandelijks communiceert de RVA de werkloosheidscijfers aan de media via een persbericht. Na elk kwartaal wordt er ook een uitgebreider bericht verstuurd: de 'trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt'. Die communicaties gaan naar zowat 250 journalisten en arbeidsmarktspecialisten. Naast die regelmatige persberichten zijn er ook nog de communiqués over de actualiteit van de dag. In totaal werden er 16 persberichten verstuurd in 2017. De directie Communicatie behandelt ook de spontane vragen van journalisten, vragen om informatie en vragen om interviews of reportages. In 2017 kreeg de directie 151 oproepen van journalisten. In de loop van 2017 werd de RVA vernoemd in 1 347 artikels in alle media samen (pers, radio, televisie, internet).

2.6.6.4

De tevredenheidsenquêtes Consulto

Om te voldoen aan de vereisten van zijn bestuurs-overeenkomst peilt de RVA elk jaar bij zijn klanten, via een grote enquête, naar hun tevredenheid. In de even jaren worden de personen die telefonisch contact opnemen met de Rijksdienst bevraagd, in de oneven jaren, zoals in 2017, zijn dat de bezoekers in de RVA-kantoren. Net als in 2015 hebben de bezoekers de vragenlijsten rechtstreeks ingevuld via de elektronische toepassing Survey Monkey.

Nieuw dit jaar: de RVA wilde de mening kennen van de klanten die het videoconferentiesysteem al gebruiken in de entiteiten Hasselt, Aarlen en Luik. Voor die bureaus werden enkele vragen over de tevredenheid over dat nieuwe communicatiemiddel aan de enquête toegevoegd.

In totaal hebben meer dan 2 800 bezoekers de Consulto-enquête elektronisch ingevuld. De resultaten zijn heel goed en de bezoekers zijn zeer positief over hun ontvangst bij de RVA en vooral over de vriendelijkheid en de competentie van het personeel van de RVA. De algemene tevredenheid bedraagt 98,5% tegenover 97,8% in 2015. 91,7% van de bezoekers verklaart een duidelijk, nauwkeurig en volledig antwoord te hebben gekregen op zijn vragen. 78,2% van de (opgeroepen en spontane) bezoekers moest minder dan 10 minuten wachten, een percentage dat steeds toeneemt. We zien ook

een tevredenheidsgraad van 92,8% over de organisatie van het bureau. Tot slot is 88% van de bezoekers zeer tevreden of eerder tevreden over het gebruik van de videoconferentie.

2.6.6.5

Sociale netwerken

In juli 2014 heeft de RVA zijn debuut gemaakt op de sociale netwerken met als doel de aandacht te vestigen op een aantal nieuwigheden bij de RVA en zijn imago van modern bestuur te versterken. Dankzij de aanwezigheid op de sociale media (Facebook en Twitter) bereikt de RVA een ander publiek. Via Facebook wordt een grote populatie bereikt (bijna 60% van de Belgen heeft een Facebookprofiel), terwijl Twitter een gespecialiseerd publiek van journalisten en professionals aantrekt. Via die twee kanalen worden de nieuwsberichten die op onze website worden gepubliceerd, zoals de perscommuniqués, de werkloosheidscijfers, de vacante betrekkingen ... nog meer in de schijnwerpers geplaatst.

In de loop van 2017 werden 84 berichten gepubliceerd op de Facebookpagina van de RVA, die 1 147 volgers heeft. Meer volgers betekent ook meer opmerkingen en vragen. Dat nieuwe communicatiemiddel zorgt voor een zekere interactie met de klant. De directie Communicatie heeft in samenwerking met de verschillende directies meer dan 165 berichten beantwoord.

In december 2017 telde de Twitterpagina van de RVA iets meer dan 400 volgers (politici, journalisten, werkgevers ...).

2.6.6.6

Communicatie naar het personeel

De interne communicatie wordt voornamelijk verzekerd via drie kanalen: Kiosk, Dixit Magazine en Dixit Kader. Kiosk is een webpagina met de actuele RVA-artikels op het intranet. Het is de eerste pagina die de medewerkers zien wanneer ze hun computer opstarten. In 2017 werden op die pagina 517 artikels gepubliceerd. Ieder kwartaal wordt Dixit Magazine (28 tot 32 pagina's) verspreid in een oplage van 2 600 exemplaren. De papieren versie en de elektronische versie blijven naast elkaar bestaan. Dixit Kader, het bedrijfsmagazine bedoeld voor het kaderpersoneel, is sinds 2012 al volledig gedigitali-

seerd. Het wordt maandelijks (behalve in augustus) digitaal verzonden naar 600 kaderleden van de RVA.

In 2017 heeft de directie Communicatie standaarden voor interne communicatie opgesteld. Het gaat over een tekst die de communicatieacties die in alle bureaus/directies van de RVA op touw moeten worden gezet, zo nauwkeurig mogelijk probeert te definiëren. Het is de bedoeling om te komen tot een vorm van standaardisering en dus tot meer uniformiteit in de verwerking van informatie. Het document probeert ook antwoorden te bieden op de aanbevelingen van externe experts die hebben aangedrongen op de noodzaak en het belang van goede interne communicatie doorheen de organisatie.

In 2017 werd ook een kwalitatieve analyse uitgevoerd van de werking en de organisatie van de interne communicatie in de entiteiten en de directies van het HB. Dat werk gebeurde door twee externe consultants. Zij hebben meer dan 250 personen ontmoet die het personeel van de RVA vertegenwoordigden, via focusgroepen die in elke entiteit en in het HB werden georganiseerd. Door die gesprekken en door ontmoetingen met alle directeurs van de entiteiten, hebben de experts aanbevelingen kunnen formuleren om de communicatie en de informatiedoorstroming in de RVA zowel nationaal als op het niveau van de entiteiten te verbeteren.

In 2017 heeft de directie Communicatie samen met de directie ICT een gestandaardiseerde elektronische handtekening uitgewerkt voor de RVA. Tot dan gebruikten de personeelsleden hun eigen persoonlijke handtekening. Sinds juni 2017 hebben alle e-mails een uniforme handtekening op basis van de visuele identiteit van de RVA.

2.6.6.7 Focusgroepen

De directie Communicatie draagt ook bij aan de strategische acties die opgenomen zijn in het globale operationeel plan van de RVA, en dan vooral voor de organisatie van focusgroepen. Met die methode kan de mening van de gebruikers van een product of dienst worden verzameld om een beter inzicht te krijgen in hun motivatie en het beeld dat ze hebben over het voorgestelde product of de voorgestelde dienst. In 2017 werd de eerste externe focusgroep gehouden over de online aanvraagprocedure voor loopbaanonderbreking/tijdskrediet

bij 15 werkgevers uit de privésector en uit de openbare sector. Dat was een eerste sluitende ervaring waardoor de RVA de verbeteringspijlers voor de toepassing van de online aanvragen kon definiëren.

2.6.6.8 New Way of Working

De nieuwe manier van werken, die zich verspreidt in de 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 implementatie van de NWOW in de entiteiten werd in 2017 voortgezet. In het kader van de uitvoering van de NWOW staat er in 2018 een grote werf aan te komen op het hoofdbestuur en in de entiteit Antwerpen.

2.6.6.9 Studiedagen 'CHANGEZ'

Eind 2017 heeft de directie Communicatie in samenwerking met de directie Organisatieontwikkeling de achtste editie van de studiedagen van de RVA georganiseerd. Na een voorstelling van de strategie 2018-2020 van de RVA werd de nadruk gelegd op een reeks belangrijke veranderingen die aan de gang zijn binnen de RVA, zoals de organisatie van het contactcenter, de invoering van de NWOW en het procesmanagement. Tijdens die twee dagen hebben meer dan 600 medewerkers aan de hand van 6 trajecten goede praktijken kunnen ontdekken.

Tabel 2.6.6.I
Kerncijfers van de directie Communicatie

Website: gemiddeld aantal bezoekers per dag	17 230
Aantal persmededelingen	16
Aantal artikels over de RVA	1 347
Aantal dagen waarop de RVA in de pers verscheen	264
Aantal telefonische oproepen van journalisten	151
Aantal nieuwsberichten op het intranet	517
Aantal A4-pagina's in offset	23 154 051
Aantal fotokopieën in reprografie	2 347 357
Aantal deelnames aan jobbeurzen	5

2.6.7 Organisatieontwikkeling en de strategie 2018-2020

Bij de RVA is de dienst Organisatieontwikkeling (DOO) verantwoordelijk voor de begeleiding van het progressieve en gestructureerde veranderingsproces. De dienst Organisatieontwikkeling ondersteunt het management bij het voorbereiden, uittekenen en opvolgen van de strategische planning. Die dienst biedt ook methodologische ondersteuning bij de invoering van nieuwe managementtechnieken en beheersinstrumenten.

Naast de 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 en Inspiro

De RVA-medewerkers kunnen hun ideeën, verbetervoorstellen posten in de online ideeënbus Eureka en goede praktijken uitwisselen op het platform Inspiro.

In de loop van het jaar werden 128 ideeën ingediend via Eureka. In totaal werden sinds de lancering van de ideeënbus al 849 ideeën ingediend.

Zoals dat traditioneel het geval is vóór de strategische herfstseminaries, werd aan de directeurs gevraagd om hun personeel te consulteren met het oog op het verzamelen van verbeteringsvoorstellen in verband met de RVA-strategie en in verband met de normen en indicatoren van de boordtabellen. Via de workflow Eureka werden in totaal 23 voorstellen met een strategisch karakter ingediend en 31 voorstellen in verband met de normen en indicatoren van de boordtabellen.

Via de toepassing Eureka worden de medewerkers die voorstellen ingediend hebben op de hoogte gebracht van het gevolg dat eraan wordt gegeven.

Het platform Inspiro is online sinds 1 oktober 2015. Het werd gecreëerd om de uitwisseling van lokale goede praktijken tussen de werkloosheidsbureaus en de directies aan te moedigen en om de interne benchmarking te vergemakkelijken. Het telt momenteel 25 goede praktijken. In 2017 was er een sensibilisering om de uitwisseling van goede praktijken te verbeteren via de procesnetwerken.

Scenarioplanning

Tijdens het strategisch lenteseminarie van maart 2017 en twee daarop volgende workshops met de Top 7 en directeurs van de entiteiten en directies werd de techniek van scenarioplanning toegepast om na te denken over de nieuwe strategie 2018-2020.

Scenarioplanning is een methode om de impact na te gaan van mogelijke lange termijn evoluties rondom ons en ons beter voor te bereiden op de toekomst. (On)zekerheden uit onze omgeving die cruciaal zijn voor het beheer van de organisatie, maar zich buiten onze invloedssfeer bevinden, worden met elkaar in verband gebracht. Het gaat om zuiver hypothetische evoluties die zich zouden kunnen voordoen. Aan de hand hiervan worden mogelijke toekomstscenario's bedacht.

Om hier niet alleen van binnenuit over na te denken werd ook de mening gevraagd van enkele belangrijke externe stakeholders en partners.

Dit heeft interessante inputs en discussies opgeleverd. De grootste conclusies van de oefening waren:

- We zullen geconfronteerd worden met steeds meer en snellere veranderingen in onze omgeving, die een impact hebben op de hele maatschappij, onze klanten, partners en ook op de werking van de RVA, onze medewerkers en organisatiecultuur. Net zoals voor elke andere organisatie zal het nodig zijn om hier vlot op in te spelen of beter nog proactief te handelen.
- De voorziene technologische evoluties (automatisering, robotisering,...) gaan een zeer grote impact hebben op de arbeidsmarkt: er ontstaan nieuwe jobs en arbeidsvormen, meer loopbaantransities, een grotere polarisering van de arbeidsmarkt tussen hoogopgeleiden en laaggeschoolden. Ook de reglementering moet hieraan aangepast worden.
- We moeten in staat zijn om fluctuerende werkvolumes (wegens de economische evolutie, nieuwe regeringsmaatregelen,...) nog beter op te vangen binnen de RVA. Hiertoe moeten we het werk op een andere manier gaan verdelen en een flexibeler HR-beleid kunnen voeren.
- We moeten inzetten op competentieontwikkeling van onze medewerkers om hen wendbaar en

weerbaar te maken zodat ze veranderingen kunnen opvangen. Gelet op de toename van automatisering en digitalisering moet men bv. over meer informaticavaardigheden beschikken. Autonomer kunnen werken en leren is belangrijk voor elke medewerker.

- Om een aantrekkelijke werkgever te zijn voor nieuwe medewerkers moeten moderne werkomstandigheden gecreëerd worden via de verdere invoering van de New Way Of Working. Open communicatie, inspraak en feedback van en naar de medewerkers zijn cruciaal om een wendbare organisatiecultuur te stimuleren.
- Aangezien klanteneisen tegenover overheidsdiensten toenemen, moeten we meer rekening houden met hun behoeften. De burgers wensen een vlotte, eenvoudige toegang tot de sociale zekerheidsvoorzieningen met persoonlijke dienstverlening waar nodig. Ze willen eenvoudige of begrijpbare regels en snellere procedures en waar mogelijk automatische toekenning van rechten.
- Alle overheden zullen moeten blijven besparen op personeel, gebouwen en informatica. De redesign van de federale overheid zal voortgezet worden. Inzetten op het verder optimaliseren van processen is een must (Lean management).
- De werkingskosten van de sociale zekerheid moeten zo laag mogelijk gehouden worden. De legitimiteit van het stelsel moet veilig gesteld worden door te blijven investeren in het wegwerken van oneigenlijke gebruik en fraude.

De strategie 2018-2020

Tijdens het strategisch herfstseminarie bepaalden de Top 7 en een aantal directeurs de grote lijnen van de nieuwe RVA-strategie voor de periode 2018-2020 die de organisatie laat inspelen op de opportuniteiten die zich aandienen, die de RVA voorbereidt op potentiële uitdagingen en die een leidraad biedt om flexibel op te treden binnen een omgeving vol onzekerheden.

Op basis van de conclusies van de strategische reflectie "scenarioplanning" zal de RVA-visie aangepast worden. De tijdshorizon van de visie wordt verlegd naar "de RVA in 2025" en het accent moet meer komen te liggen op het verhogen van de "wendbaarheid" van de organisatie.

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 gaat om de 1e strategische doelstelling "Samen ten dienste van de klant met de focus op 3 elementen, nl. informatie, termijnen en kwaliteit" en de 2e strategische doelstelling "Vermindering van inbreuken en fraude: een zaak van iedereen, over de processen heen".

Het tweede luik richt zich op de middelen waarover de RVA beschikt en het optimaal beheer ervan (ontwikkeling van de medewerkers, modernisering van de informatica, procesbeheer,...). Het betreft hier de 3e strategische doelstelling "De RVA wil een wendbare organisatie zijn, klaar om zich aan te passen aan de evoluties in zijn omgeving".

Focus op onze finaliteit	1. Samen ten dienste van de klant: informatie, termijnen en kwaliteit
Goed beheer	2. Vermindering van inbreuken en fraude: een zaak van iedereen
	3. Een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving

Deze 3 strategische doelstellingen zijn uitgewerkt in een operationeel stappenplan bestaande uit 16 strategische projecten en 23 strategische acties.

Een eerste belangrijke communicatie van de nieuwe strategie 2018-2020 gebeurde tijdens de studiedagen 2017 op donderdag 14 en vrijdag 15 december. Het thema van deze studiedagen waarbij alle kaderleden werden uitgenodigd, was immers de nieuwe strategie 2018-2020 die werd voorgesteld door de leidend ambtenaren.

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, van de sociaal verzekerden en van 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. De directie beheert verder de informatica-infrastructuur en volgt de technische evoluties ervan op. De ondersteuning van de gebruikers van deze diverse diensten gebeurt via een eigen Helpdesk.

2.6.8.1.2 De belangrijkste realisaties in 2017

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 toepassingen 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, zoals bv.:

- OCR-ICR: optische herkenning van gegevens bij scanning voor verdere digitale verwerking;
- MARILIN: migratie van de mainframetoepassingen;
- Interactieve statistieken: ter beschikking stellen van interactieve statistieken via de website van de RVA;
- Cedric (Break@Work): raadpleging van het krediet loopbaanonderbreking, tijdscrediet en thematische verloven
- ...

Een aantal van deze projecten wordt verder nog toegelicht.

Andere projecten hebben dan weer als doel de interne werking binnen ICT te verbeteren om zo de efficiëntie te verhogen.

Om een moderne, kwalitatieve en efficiënte dienstverlening te kunnen blijven verstrekken, bleef ICT ook in 2017 onder meer inzetten op innovatie.

Zo werd het wifi-netwerk verder uitgebreid. In de lokalen van het hoofdbestuur is er een volledige dekking en in de buitendiensten is er wifi in de vergaderzalen. De installatie en configuratie van de laatste, extra toegangspunten worden het eerste kwartaal van 2018 afgerond.

Ook in 2017 zette ICT, in nauwe samenwerking met de directie Werkprocessen, verdere stappen in het moderniseringsproject van het proces Loopbaanonderbreking. De nieuwe toepassing, LOIC, met een verbetering van de bedrijfsprocessen als doel, kadert in een groot project voor de vervanging van alle mainframetoepassingen en zal stapsgewijs ontwikkeld en ter beschikking worden gesteld. Vandaag kan men via LOIC reeds de eerste fase van een aanvraag loopbaanonderbreking behandelen. De volledige toepassing LOIC zal, gezien de omvang, echter pas eind 2018 zijn afgerond. In het laatste kwartaal van 2017 werd ook TOM (Task Office Management) in een aantal testkantoren gelanceerd. TOM is een module voor procesbeheer bij de RVA, die in eerste instantie in verbinding zal staan met LOIC en gebruikt zal worden door de medewerkers van het proces LO/TK.

Begin 2017 startte ICT eveneens met het project MARILIN, voor de migratie van alle mainframetoepassingen naar een nieuw informaticaplatform, compatibel met de G-cloud omgeving.

In de loop van 2017 voerde ICT de nodige testen uit ter voorbereiding van de uitrol van Windows 10. Gezien de stopzetting van de support van Windows 8 bij Microsoft, startte ICT eind 2017 in een eerste fase met de migratie van de toestellen uitgerust met Windows 8 naar Windows 10. In het kader van de standaardisering van de werkposten zal dit besturingssysteem in de loop van 2018 geleidelijk aan op alle RVA-werkposten worden geïnstalleerd.

De directie ICT heeft er zich toe verbonden ook in 2017 maximaal gebruik te maken van en mee te werken aan de synergieën tussen de OISZ, zonder daarbij in te leveren op de kwaliteit van de dienstverlening.

In dit kader zorgde ICT gedurende het jaar 2017 eveneens voor de voorbereiding en de effectieve verhuizing van zijn computerzaal naar het data-center van Smals.

Als gevolg van de bestuursovereenkomst waarbij ICT zich zoveel mogelijk probeert aan te sluiten bij de standaardtechnologieën van de G-Cloud, werd, onder de noemer van "Unified Communications as a service", in de eerste helft van 2017 het huidige telefoniesysteem binnen RVA gefaseerd vervangen door de businessoplossing van Skype. Deze oplossing zorgt voor een uitbreiding van de communicatiemogelijkheden bij de RVA en maakt o.a. vergaderen op afstand met de andere kantoren en het hoofdbestuur mogelijk.

Hierbij aansluitend werd bij de aanvang van het laatste kwartaal van 2017 eveneens het nieuwe Contact Center Support opgestart, met een virtuele samensmelting van de Helpdesk ICT en de Helpdesk Werkprocessen als belangrijkste aspect. De verworven kennis dienaangaande zal in 2018 gebruikt worden voor de geplande installatie van een contactcenter voor de externe klant.

Om zich optimaal te beschermen tegen externe bedreigingen installeerde ICT in 2017 de nieuwe antivirus "Kaspersky" op alle RVA-werkposten.

Sinds begin 2017 maken ook de verschillende directies op het hoofdbestuur gebruik van de toepassing UAM Access Rights (elektronisch toegangsbeheer) voor het beheer van een deel van hun toegangen. Tegelijkertijd werden in het jaar 2017 verdere studies en analyses uitgevoerd om de

mogelijkheden (uitbreiding technische platformen en directory's, aanbieden van profielen ...) van het automatisch toegangsbeheer via UAM verder uit te breiden. De eerste testen zijn bezig en dit zal worden afgerond in 2018, resulterend in een gecentraliseerd online toegangsbeheer.

Tot slot ging de directie ICT ook in 2017 voort met de professionalisering van haar dienstverlening op basis van de ITIL-principes. Zo stelde ICT in 2017 een Service Manager, een Demand Manager en een Incident Manager aan die hiervoor, in samenwerking met de nodige actoren, in 2017 reeds grote vooruitgang boekten bij de beschrijving van hun processen, alsook de hieraan gelinkte opdrachten. Tevens zette ICT verdere stappen in de optimalisatie van haar Release Management proces.

Met de oprichting van een gloednieuw testteam in 2017 zet ICT tot slot extra in op de verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.

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. 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 hun 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 2017 en zal gerealiseerd worden in 2018. Het gaat bijvoorbeeld om:

- de elektronische uitkeringsaanvraag. In 2018 zal voor een eerste papieren uitkeringsaanvraag, de aanvraag na ziekte, een elektronische variant ontwikkeld worden. Dit zal gebeuren via de sites van de uitbetalingsinstellingen. Het elektronisch formulier wordt nadien door de uitbetalingsinstelling voor verdere verwerking overgemaakt aan de RVA;
- de elektronische controlekaart Tijdelijke werkloosheid (EC32). Dit wordt een nieuwe elektronische burgertoepassing voor een controleformulier, naast de bestaande EC3 voor de volledig werklozen.

2.6.8.2.2 Belangrijkste verwezenlijkingen in 2017

De staatshervorming

De belangrijkste verandering in het kader van de Zesde Staatshervorming in 2017 was de overname van de activeringsuitkeringen door de Forem voor het Waals Gewest en door Actiris voor het Brussels Gewest (in Vlaanderen werd geopteerd voor een volledig nieuwe aanpak). Dit ging gepaard met nieuwe stromen voor gegevensuitwisseling tussen de RVA en de Forem/Actiris.

De Business Process Reengineering Loopbaanonderbreking (LOIC)

Via een meerjarig project zal de mainframe-toepassing Loopbaanonderbreking vervangen worden door een java-toepassing met een gebruiksvriendelijke interface en een aantal nieuwe faciliteiten. In 2017 werden een aantal nieuwe functionaliteiten voor het behandelen van de aanvragen toegevoegd. De beheerstoepping TOM werd in productie gesteld in enkele testentiteiten. Andere ontwikkelingen zitten in de eindfase, namelijk de link met OCR en het overzichtsscherm van een dossier LO voor het contactcenter.

Gebruik DMFA en Aangifte Sociaal Risico (ASR) in de sector onderwijs

Vanaf 2017 gebruikt het onderwijs de DMFA-gegevens voor de dossiers van leerkrachten. Dit was de laatste sector waar dit nog niet gebeurde. Ook de berekening van de uitgestelde bezoldiging voor de vergoedbaarheid in de zomervakantie gebeurt vanaf 2017 op basis van de DMFA. Voor deeltijdse leerkrachten wordt sinds september overal de elektronische Aangifte Sociaal Risico gebruikt.

E-Deduction

Het project e-Deduction werd in productie genomen in november 2017. Dit 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).

Opvolging inkomsten nevenactiviteiten (artikel 130 Follow up)

De opvolging van de inkomsten uit de nevenactiviteiten via het elektronische aanslagbiljet werd doorgevoerd vanaf juli 2017. De uitbetalingsinstellingen leveren het elektronische aanslagbiljet aan voor de werklozen met inkomsten uit een nevenactiviteit of pensioen, en dit wordt via een programma verwerkt in de databank van de RVA.

Controle

De bestaande toepassing voor de opvolging van de activiteiten van de dienst Controle werd op 1 april 2017 vervangen door een nieuwe toepassing (in java).

Informatisering van de gerechtelijke procedures

De informatisering van de opvolging van de gerechtelijke procedures (Jupro, een java-toepassing) werd op 1 juli 2017 doorgevoerd.

2.6.8.3 Elektronische dienstverlening

De RVA zet ieder jaar meer en meer in op elektronische dienstverlening. Deze manier van werken heeft grote voordelen: de dienstverlening is goedkoper, sneller en klantvriendelijker want de klant hoeft zich niet meer te verplaatsen.

Elektronische controlekaart

Sinds 2014 stelt de RVA een elektronische variant van de blauwe controlekaart (C3) ter beschikking via de portaalsite van de sociale zekerheid, de EC3. Deze toepassing betekent een belangrijke administratieve vereenvoudiging aangezien een aantal gegevens rechtstreeks en automatisch in de toepassing ingevuld worden, zoals de arbeidsdagen die door een werkgever bij de RSZ werden ingediend (Dimona). Via de toepassing kan elke volledig werkloze de werkloosheidsdagen en de dagen waarop hij niet beschikbaar was voor de arbeidsmarkt elektronisch doorgeven aan zijn uitbetalingsinstelling.

In 2017 registreerden 30 865 nieuwe gebruikers zich voor de toepassing, goed voor 467 002 betalingen over het hele jaar 2017.

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 tijdskrediet en loopbaanonderbreking en de mededeling van de beslissingen terzake, en voor de fiscale fiches. In totaal werden door de RVA 815 288 documenten in de eBox van de burger geplaatst.

Eind 2017 hadden 428 909 burgers hun eBox geactiveerd (tegenover 319 755 eind 2016).

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. Dit geldt ook voor loopbaanonderbreking en specifieke vormen aanvraagd door werknemers uit de openbare sector.

De toepassing is te vinden op de portaalsite van de Sociale Zekerheid (www.socialsecurity.be). Werkgevers kunnen er hun deel van de aanvraag online invullen, opslaan en ter beschikking stellen van de betrokken werknemer. Die kan daarna via de toepassing de rest van de aanvraag invullen en doorsturen naar de RVA. De werknemer kan de door zijn werkgever ingevulde aanvraag ook terugvinden in zijn eBox en er voor kiezen de aanvraag op papier te vervolledigen en die over te maken aan de RVA.

In 2017 ontving de RVA 49.998 (volledige of gedeeltelijke) elektronische aanvragen, tegenover 37 116 in 2016.

In 2017 werd in samenwerking met de Smals een nieuw batch-kanaal ontwikkeld voor werkgevers. Na een testperiode van 3 maanden zal het voor werkgevers mogelijk zijn om in 2018 de aanvraag voor loopbaanonderbreking/tijdskrediet elektronisch voor verschillende werknemers tegelijk (batch) over te maken.

Break@Work – de stand van het krediet in loopbaanonderbreking of tijdskrediet

De directie Werkprocessen werkte in 2017 aan een nieuwe webtoepassing, Break@Work. Begin 2018 wordt deze toepassing in productie gesteld.

De ongeveer 4 miljoen Belgische werknemers zullen in Break@Work kunnen bekijken hoeveel maanden en dagen tijdskrediet, loopbaanonderbreking of thematisch verlof ze al hebben opgenomen en hoeveel er hen nog rest, toegespitst op hun persoonlijke situatie.

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.

Elektronische aangifte van tijdelijke werkloosheid

De werkgevers zijn verplicht om mededelingen i.v.m. tijdelijke werkloosheid elektronisch over te maken aan de RVA. In uitzonderlijke gevallen is een papieren aangifte nog mogelijk. Werkgevers hebben twee mogelijkheden: via de portaalsite van de Sociale Zekerheid of via een gestructureerd bericht (batchkanaal, bedoeld voor sociaal secretariaten en dienstverleners).

In 2017 ontving de RVA 1 035 321 elektronische mededelingen tijdelijke werkloosheid (1 105 083 in 2016). De RVA heeft ook 15 298 papieren mededelingen tijdelijke werkloosheid verwerkt (19 887 in 2016). Het percentage papieren aangiften bedroeg 1,46%.

De werkgever moet voor bepaalde vormen van tijdelijke werkloosheid (slecht weer en werkgebrek wegens economische oorzaken, behalve voor de bouwsector) een papieren of elektronisch validatieboek bijhouden via de portaalsite of via gestructureerde bestanden. Het validatieboek is een controleprocedure die de werkgevers verplicht het nummer van het controleformulier C3.2A vóór de eerste werkloosheidsdag in te voeren in een gewaarmerkt papieren validatieboek of in dit elektronisch validatieboek.

In de loop van 2017 werden 1 569 412 controleformulieren C3.2A ingeschreven in het elektronisch validatieboek (tegenover 1 541 748 in 2016).

Aangifte van sociale risico's

Wanneer een sociaal risico zich voordoet (bijvoorbeeld tijdelijke werkloosheid of deeltijdse arbeid waardoor de werknemer een inkomensgarantie-uitkering 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).

Een advies van de Nationale Arbeidsraad (advies nr. 1901 van 25 maart 2014) voorzag een veralgemening van de ASR in drie fasen:

- vanaf 1 januari 2016 worden, enkel voor de werkloosheidssector, de maandelijkse ASR's (die de betaling van de uitkering mogelijk maken) verplicht;
- vanaf 1 januari 2017 worden, enkel voor de sector werkloosheid, ook de ASR's toelaatbaarheid (die het mogelijk maken voor de sector werkloosheid om een recht vast te stellen) verplicht;
- in een 3de fase, waarvoor nog geen planning is vastgelegd, moeten de andere sectoren (uitkeringen en arbeidsongevallen) overstappen naar de ASR's.

Sinds 8 februari 2017 is het gebruik van de eenmalige ASR (scenario's 2, 3 en 9) veralgemeend terwijl de werkgevers nog de keuze hadden voor ASR-scenario 1 (C4-formulieren) om, ofwel het elektronisch kanaal (via een webtoepassing die gratis ter beschikking staat op de portaalsite van de sociale zekerheid of via een batchkanaal), ofwel de overeenstemmende papieren C4-formulieren, te gebruiken.

Tabel 2.6.8.I
Verdeling per ASR-scenario

	2013	2014	2015	2016	2017
Scenario 1 – aangifte einde arbeidsovereenkomst of werkloosheid met bedrijfstoelag / arbeidsbewijs	26 937	28 390	32 295	82 619	111 313
Scenario 2 – aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid of schorsing bedienden	259 267	267 107	273 397	525 823	501 044
Scenario 3 – aangifte aanvang deeltijdse arbeid	186 787	246 137	345 314	436 584	476 031
Scenario 5 – maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid of uren schorsing bedienden	1 249 656	1 300 319	1 358 148	1 827 109	1 583 367
Scenario 6 – maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid voor de berekening van de inkomensgarantie-uitkering	1 541 488	1 857 253	2 064 309	2 807 017	2 991 044
Scenario 7 – maandelijkse aangifte van arbeid als werknemer tewerkgesteld in een beschutte werkplaats	394	592	459	2 957	2 961
Scenario 8 – maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma	420 456	520 133	569 156	795 736	746 724
Scenario 9 – aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	5 717	7 328	9 579	26 426	31 472
Scenario 10 – maandelijkse aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie	15 126	18 122	23 254	59 475	65 572
Totaal	3 705 828	4 245 381	4 675 911	6 563 746	6 509 528

Tabel Elektronische aangiften sociale risico's

De veralgemening van de eenmalige ASR's begin 2017 (met uitzondering van scenario 1) bracht geen stijging teweeg van het aantal ASR's, dat stabiel bleef ten opzichte van 2016. Dit is enerzijds te wijten aan de gunstige economische conjunctuur die een belangrijke daling voortbracht in de tijdelijke werkloosheid (met een daling van 11,4% voor het totaal aantal ASR's voor tijdelijke werkloosheid) en, anderzijds, door het feit dat werkgevers in 2016 ruimschoots geanticipeerd hebben op de veralgemening van de scenario's Toelaatbaarheid door de elektronische ASR's te gebruiken zowel voor de maandelijkse als voor de eenmalige scenario's.

Bovendien merken we een sterke stijging in scenario 1 (C4-formulieren) van 34,7% (van 82 619 ASR's in 2016 naar 111 313 in 2017) hoewel deze nog optioneel blijft.

Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

De verschillende instellingen van de Sociale Zekerheid wisselen voortdurend onderling gegevens uit. Dat gebeurt elektronisch via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De RVA wisselt via dat netwerk ook info uit met de uitbetalingsinstellingen. Die gegevensuitwisselingen gebeuren zowel onder de vorm van berichten in batch die via een beveiligde mailbox worden verstuurd, 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	6 520 526
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	336 604
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DMFA)	8 793 321
Personeelsbestand / Periodes Dimona	902 447
Gegevens jaarlijkse vakantie arbeiders bij de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie	20
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	1 386 041
Gegevens vergoede ziekteperiodes	1 453 836
Pensioenkadaster	1 754 670
Repertoria andere socialezekerheidsinstellingen bij de Kruispuntbank	4
Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank	104 216
Inkomsten FOD Financiën	1 325 453
Gegevens periode beroepsziekte	1 720
Consultatie werkloosheidsduur bij de Forem	25 920
Totaal 2017	22 604 778
Totaal 2016	20 558 706 + 9,95%

Via de Kruispuntbank worden ook attesten uitgewisseld. In 2017 ontving de RVA 53 865 913 elektronische attesten van andere instellingen (+6,82% tov 2016). Het aantal uitgaande berichten, van de RVA naar andere instellingen, daalde: 65 939 582 tegenover 67 971 182 in 2016 (-2,99%)



Het proces Frontoffice

2.7.1

Strategisch project Klantencontact

De RVA wil in de loop van 2018 van start gaan met een klantencontactcenter dat zal instaan voor het onthaal van de bezoekers in de dertig RVA-kantoren, voor de behandeling van de telefonische oproepen en voor de behandeling van binnenkomende e-mails en brieven.

Het onthaal van de bezoekers zal gebeuren in de dertig kantoren van de RVA. Zo blijft de Rijksdienst makkelijk bereikbaar voor zijn doelpubliek. Ook andere frontoffice-activiteiten zullen nog in de 30 kantoren gebeuren, maar zullen anders georganiseerd worden. Voor burgers die een algemene informatievraag hebben of een vraag over de stand van zaken van hun dossier is er nog 1 centraal telefoonnummer voor de volledige RVA. De binnenkomende telefoons zullen daarna gedispacht worden naar een beschikbare frontofficemedewerker in één van de kantoren. De brieven en mails met algemene infovragen of vragen in verband met de stand van zaken van het dossier zullen ook centraal gedispacht worden naar een beschikbare en gespecialiseerde frontofficemedewerker in één van de kantoren.

In de loop van 2017 werden aan de hand van het strategisch project Klantencontacten de fundamenteën voor dit klantencontactcenter verder gelegd.

De belangrijkste realisaties in dit kader:

- Er werd een concept gevalideerd voor de inrichting van de frontofficeruimtes van de RVA. Dit concept werd al uitgewerkt voor het kantoor Hasselt en het kantoor Tongeren. De andere kantoren zullen volgen, in functie van eventuele verhuizingen of andere grote infrastructuurwerken waarin de inrichting van de frontofficeruimtes kan geïntegreerd worden.
- Er werd verder gewerkt aan de informaticatoepassingen die ter beschikking zullen worden gesteld van de frontofficemedewerkers. Voor de algemene overzichtsschermen voor de materies Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet en Werkloosheid werden maquettes opgesteld en gevalideerd. De eerste analyses die aan de ontwikkeling voorafgaan vonden ook al plaats in 2017. Op deze schermen vinden de frontofficemedewerkers de nodige informatie om snel en correct een antwoord te geven op vragen in verband met het dossier van de klant.

Om op de algemene informatievragen van klanten te antwoorden zullen de frontofficemedewerkers een aantal speciaal voor hen ontworpen informatiebronnen kunnen raadplegen. In 2017 werd een databank aangelegd met standaardantwoorden op veelgestelde vragen via mail. Er werd ook begonnen met de aanmaak van een databank met werkfiches waarin bepaalde procedures worden

beschreven voor de medewerkers (hoe behandel je een bepaalde vraag?) én er werd een voorstel gedaan voor een actualiteitenstroom voor frontofficemedewerkers.

Tot slot werd er ook een ontwerp opgesteld voor het portaal Frontoffice, de pagina van waaruit de medewerkers naar deze databanken en onthaal-schermen kunnen surfen en waar ze de klant kunnen identificeren.

- Er werd ook werk gemaakt van opleidingen in verband met communicatie- en gedragsvaardigheden voor de frontofficemedewerkers. Deze zullen door interne trainers gegeven worden in de loop van 2018. Deze trainers werden al opgeleid in 2017 en het opleidingsmateriaal werd ontwikkeld.
- In juni en juli 2017 vond er een roadshow Klantencontact plaats. De projectverantwoordelijken gingen langs in alle entiteiten om de werking van het toekomstige klantencontact toe te lichten en om te antwoorden op de vragen van de medewerkers. Tijdens de studiedagen was er ook een workshop Klantencontact.
- De procesbeschrijvingen voor de behandeling van mails, telefoons en voor het behandelen van de vragen van klanten in de onthaalruimtes van de RVA werden afgerond.
- In oktober 2017 ging de centrale coördinatiecel Frontoffice van start. Deze nieuwe cel telt 3 medewerkers: 2 centrale planners en een coördinator Frontoffice. Zij coördineren het huidige proces Frontoffice door regelmatig overleg te plegen met de procesbeheerders Frontoffice (4 netwerkvergaderingen in 2017), door statistische opvolging en ze doen voorbereidend werk voor het toekomstige klantencontact en testen en parametriseren de speciale software voor het klantencontact (Genesys, CC Pulse en GAX).
- In 2017 werden sommige organisationele aspecten van de toekomstige frontoffice getest in de entiteiten Hasselt, Gent, Luik en Aarlen.

2.7.2 Onthaal van opgeroepen of spontane bezoekers

Het aantal bezoekers in de kantoren van de RVA daalde fors in vergelijking met 2016. Maandelijks waren er in 2017 gemiddeld 23 321 bezoekers. In 2016 waren er maandelijks gemiddeld 30 125 bezoekers. Dat komt overeen met een daling op jaarbasis van 22,59%.

Het aantal spontane bezoekers daalde van 24 935 gemiddeld per maand naar 20 244,83 gemiddeld per maand, een daling van 18,81%.

Het aantal opgeroepen bezoekers daalde van 5 190 gemiddeld per maand naar 3 076 gemiddeld per maand, een daling van 40,73%.

Deze daling is te wijten aan de regionalisering van opdrachten die voor veel bezoekers zorgden. Zo werd na Vlaanderen en Wallonië de activering van het zoekgedrag van volledig werklozen begin 2017 geregionaliseerd in Brussel.

Ook de gunstige conjunctuur en het dalende aantal vergoede werklozen zorgden ervoor dat er minder bezoekers waren bij de RVA.

2.7.3 Telefonische contacten

In 2017 schakelde de RVA over van VOIP-telefonie naar Skype-telefonie. Deze technologie wordt op dit moment zowel voor het telefoonverkeer binnen de Rijksdienst als voor het telefoonverkeer tussen de burger en de RVA gebruikt. Dit is echter een tijdelijke oplossing, want in de loop van 2018 zal een specifieke software voor het klantencontact in gebruik genomen worden voor de contacten met de burger.

2.7.4 Contacten via webmail

In 2017 kreeg de RVA per maand gemiddeld 5 372 mails binnen via het online formulier op de website. In 2016 lag dat gemiddelde op 5 261 mails (+ 1,02% op jaarbasis).

Meer dan de helft van de webmails (53%) was bestemd voor de materie loopbaanonderbreking/tijds-krediet. De andere mails gingen onder andere over werkloosheid, werkloosheid met bedrijfstoelag en betwistingen.



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



Inleiding

Voor het eerst in vijf jaar zien we in 2017 een kentering in de dalende evolutie van het aantal faillissementen. In 2017 gingen er 10 330 ondernemingen failliet (+ 8,08% t.o.v. 2016) waarvan er 3 470 personeel tewerkstelden (+ 6,83% t.o.v. 2016). Het banenverlies als gevolg van een faillissement daalde daarentegen in 2017 wel verder naar 21 766 verloren jobs (- 4,13% t.o.v. 2016) en bereikte het laagste peil van de afgelopen tien jaar. Daar waar het eerste semester van 2017 nog wordt gekenmerkt door een dalende tendens zoals voorgaande jaren, merken we in het tweede semester van 2017 een stijging op zowel van het aantal faillissementen als van het banenverlies. Enkel bij de faillissementen weegt de stijging van het tweede semester door op de jaarlijkse evolutie waardoor er een algemene stijging is van het aantal faillissementen in 2017.

Een ommekeer zien we ook in het aantal sluitingsdossiers dat in 2017 werd geopend op het Fonds, zowel op ondernemingsvlak (onderzoek naar gefailleerde ondernemingen) als op individueel vlak (aanvragen ingediend door werknemers die getroffen werden door een faillissement). Het Fonds opende 10 460 nieuwe sluitingsdossiers (+ 6,20% t.o.v. 2016) en ontving 17 391 nieuwe individuele aanvragen (+ 0,27% t.o.v. 2016) om een tegemoetkoming voor lonen en vergoedingen die de werkgever nog verschuldigd was.

Het aantal werknemers dat een vergoeding ontvangt van het Fonds daalde daarentegen verder in 2017 en dit met 10,50% t.o.v. 2016 (van 21 851 naar 19 557 werknemers). Het bedrag dat werd uitgekeerd in 2017 daalt ook voor het eerst in drie jaar met 16,25% naar 201 696 342,32 EUR. Daarnaast betaalde het Fonds 102 581 815,21 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (- 33,74% t.o.v. 2016).

Het personeelseffectief van het Fonds daalde in 2017 verder naar 62,75 budgettaire eenheden (- 1,92% t.o.v. 2016), het laagste personeelsbestand sinds 2000.



Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving

Naar jaarlijkse gewoonte werden in 2017 de Koninklijke Besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen gepubliceerd (drie KB's van 16.02.2017 - BS 02.03.2017).

Daarnaast is onderstaande wetgeving ook van belang in 2017:

- Het Koninklijk Besluit betreffende de alternatieve financiering, ingesteld door artikel 66 § 1, elfde lid van de programmawet van 2 januari 2001, werd op 1 januari 2017 opgeheven door de wet van 18 april 2017 houdende hervorming van de financiering van de sociale zekerheid (BS 28.04.2017)

Door de wet van 18 april 2017 werd het artikel 56 van de sluitingswet aangepast.

Sedert 1 januari 2017 ontvangt het Fonds een krediet dat ingeschreven wordt in de begroting van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, ter financiering van de kosten van de uitbreiding van het toepassingsgebied tot ondernemingen met minder dan twintig werknemers.

- De wet van 1 december 2016 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek en de faillissementswet van 8 augustus 1997 met het oog op de invoering van het Centraal Register Solvabiliteit (BS 11.01.2017) zorgde ervoor dat het Fonds haar schuldvordering voortaan elektronisch aangeeft.
- De wet van 11 augustus 2017 houdende invoeging van het Boek XX "insolventie van ondernemingen in het Wetboek van economisch recht" formaliseert het eerste luik van een grote hervorming inzake het recht van ondernemingen, vennootschappen en verenigingen. De inwerkingtreding is voorzien op 1 mei 2018 en zal de werking van het Fonds onrechtstreeks beïnvloeden.



Uitvoering van de opdrachten van het Fonds

3.2.1

Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings

In 2017 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen en herstructurerings 197 482 952,52 EUR.

Tabel 3.2.1

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2013

Jaar	Sluitings-vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings-vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Extra – statutaire uitgaven	Extra – statutair Sabena	Totaal
2013	10 233 811,91	198 312 268,97	2 194 940,59	7 749 438,29	281 770,22	407 430,20	219 179 660,18
2014	11 392 272,37	194 103 881,47	3 237 916,24	7 345 009,84	15 728,23	371 627,54	216 466 435,69
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
Vershil 2017/2016	-3 187 944,31	-35 110 649,81	-122 533,65	-232 206,36	-4 683,23	-102 719,99	-38 760 737,35
Evolutie 2017/2016 (in %)	-25,83%	-16,34%	-7,10%	-3,25%	-35,62%	-94,20%	-16,41%

Tabel 3.2.II
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2013

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Extra - statutaire uitgaven	Extra - statutair Sabena	Totaal
2013	7 789	19 176	656	2 706	108	103	30 538
2014	8 218	20 361	969	2 617	11	95	32 271
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
Vershil 2017/2016	-1 691	-1 500	-77	-190	-2	-47	-3 507
Evolutie 2017/2016 (in %)	-23,25%	-8,81%	-14,89%	-7,63%	-40,00%	-92,16%	-12,82%

De totale uitgaven van het Fonds in 2017, alsook het aantal vergoede begunstigden daalden wel degelijk ten opzichte van 2016. Sinds het begin van de economische crisis van 2008 zijn de uitgaven van het FSO alleen maar toegenomen (met uitzondering van de jaren 2012 en 2014 met een lichte daling). Voor het eerst kende het FSO een grotere daling van de totale uitgaven (- 16,41%).

Er dient opgemerkt te worden dat een begunstigde meer dan één type vergoeding kan ontvangen in hetzelfde jaar (voorbeeld: sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen). In totaal kregen 19 251 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2017 (t.o.v. 21 514 personen in 2016).

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (179 801 364,32 EUR)

In 2017 ontvingen 15 521 begunstigden contractuele vergoedingen voor een totaalbedrag van 179 801 364,32 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 11 584,39 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 91,05% van de totale uitgaven van het Fonds.

Sinds het begin van de economische crisis stegen de uitgaven voor contractuele vergoedingen jaarlijks (met uitzondering van de jaren 2012 en 2014 waar er een lichte daling merkbaar was). In 2017 daalden de uitgaven voor contractuele vergoedingen (- 16,34%). Die daling is toe te schrijven aan minder hoge gemiddelde kosten (- 8,25%) en ook aan een lager aantal vergoede werknemers (- 8,81%).

Rekening houdend met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier werden in 2017 voornamelijk de werknemers vergoed waarbij de sluiting van de onderneming plaatsvond in de jaren 2016 en 2017.

Bedrijfstoeslag (6 911 784,74 EUR)

In 2017 betaalde het Fonds aan 2 300 verschillende begunstigden een bedrijfstoeslag. Dat stemt overeen met een totaalbedrag van 6 911 784,74 EUR, wat 3,50% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 268,12 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 bedrijfstoeslag. Dat zorgde voor een nieuwe stijging van de uitgaven. In 2017 kende het Fonds een daling van de uitgaven (- 3,25%), alsook van de begunstigden (- 7,63%). De maandelijkse vergoeding steeg daarentegen (+ 5,30%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoeslag zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde de dienst in 2017 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 290 nieuwe dossiers (ten opzichte van 551 in 2016). Aangezien het Fonds in 516 dossiers stopte met betalen, daalde het aantal begunstigden.

Sluitingsvergoedingen (9 152 559,34 EUR)

De sluitingsvergoeding wordt berekend op de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

In 2017 ontvingen 5 582 werknemers een sluitingsvergoeding voor een totaalbedrag van 9 152 559,34 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 1 639,66 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 4,63% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2017 daalden de uitgaven inzake sluitingsvergoeding sterk (- 25,83%) ten opzichte van het jaar 2016 waarin die uitgaven een historisch hoog niveau bereikten.

De daling van de uitgaven in 2017 is voornamelijk te wijten aan de sterke daling van het aantal begunstigden (- 23,25%). De gemiddelde kosten per begunstigde daalden lichtjes, namelijk van 1 696,76 EUR naar 1 639,66 EUR (- 3,40%).

Overbruggingsvergoedingen (1 602 451,69 EUR)

Er werd in 2017 aan 440 werknemers een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaalbedrag van 1 602 451,69 EUR. Dat komt neer op gemiddeld 3 641,94 EUR per begunstigde. Die uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 0,81% van de totale uitgaven van het Fonds. Gezien het zeer kleine aandeel in de totale uitgaven kunnen we hier niet spreken over bepaalde tendensen.

De extra-statutaire uitgaven (inclusief de tegemoetkomingen in het extra-statutair dossier Sabena) (14 792,43 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 2017 bleef het Fonds een begunstigde in het dossier Zender Industrie België verder uitbetalen. Het Fonds zal in dat dossier tot eind 2025 maandelijks een bedrijfstoelage betalen.

De uitgaven voor de extra-statutaire activiteiten bedroegen 8 464,81 EUR in 2017, en dat voor rekening van de FOD Mobiliteit en Transport (voor de onderneming Hoverspeed) en voor de onderneming Zender Industrie België. De extra-statutaire uitgaven kenden reeds enkele jaren een dalende tendens.

Het Sociaal Plan Sabena, gesloten op 8 november 2001 tussen de regering en de werknemersorganisaties, voorziet naast de wettelijke vergoedingen in verschillende types van geïndividualiseerde vergoedingen (volgens anciënniteit, loon, leeftijd en het statuut van de werknemer). Het Fonds voert de betaling van die vergoedingen uit voor rekening van de Belgische staat. In 2017 heeft het Fonds 6 327,62 EUR betaald in het kader van dat sociaal plan.

In 2017 heeft het FSO zijn tegemoetkoming voor het Sociaal Plan Sabena en de onderneming Hoverspeed afgesloten. De laatste begunstigden (6) werden vergoed.

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 2017 nam het Bijzonder Comité in 76 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Het Fonds betaalde in 2017 4 213 389,80 EUR uit aan 306 verschillende werknemers in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Tabel 3.2.III
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen
sinds 2013

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
2013	3 868 296,41	62 092,36	3 930 388,77
2014	3 042 963,31	33 853,09	3 076 816,40
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
Vershil 2017/2016	-355 387,03	-8 792,12	-364 179,15
Evolutie 2017/2016 (in %)	-7,79%	-50,81%	-7,96%

Tabel 3.2.IV
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2013

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
2013	414	26	440
2014	335	15	350
2015	581	10	591
2016	331	9	340
2017	301	6	307
Vershil 2017/2016	- 30	- 3	- 33
Evolutie 2017/2016 (in %)	-9,06%	-33,33%	-9,71%

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (4 204 878,83 EUR)

In 2017 ontvingen 301 begunstigden contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 4 204 878,83 EUR. Dat is een daling ten opzichte van 2016 (- 7,79%).

De daling is voornamelijk te wijten aan het aantal begunstigden dat sterk afnam (- 9,06%). De gemiddelde kostprijs per rechthebbende steeg op zijn beurt van 13 777,24 EUR naar 13 969,70 EUR (+ 1,40%).

Bedrijfstoeslag (8 510,97 EUR)

In 2017 ontvingen 6 werklozen met bedrijfstoeslag een vergoeding van het Fonds voor een totaalbedrag van 8 510,97 EUR. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 181,08 EUR (- 7,91%).

In 2017 ontving het Fonds geen enkele nieuwe aanvraag bedrijfstoeslag. Daarentegen bereikten 4 werknemers de pensioenleeftijd.

3.2.3 Tijdelijke werkloosheid

Tabel 3.2.V

Evolutie van het aandeel dat het Fonds draagt in de uitgaven van de RVA voor tijdelijke werkloosheid sinds 2013

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2013	249 090 000,00	11 072 156,34	251 162 156,34	+9,48%
2014	192 459 000,00	18 708 750,22	211 167 750,22	-15,92%
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%

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 sluitingen 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 2017 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 113 912 000,00 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 2016 toonde aan dat het Fonds 11 330 184,79 EUR te veel aan voorschotten had betaald aan de RVA. Dat bedrag werd in 2017 overgemaakt aan het FSO.

3.2.4 Beheersuitgaven

Tabel 3.2.VI
Uitgaven beheersbegroting

	2016	Regularisaties 2016 betaald in 2017	2017
1. Personeelsuitgaven	4 260 806,15 (77,45%)	1 588 135,49 (90,11%)	4 700 507,66 (83,97%)
2. Werkingsuitgaven - gewone	677 850,66 (12,32%)	127 444,40 (7,23%)	514 307,74 (9,19%)
3. Werkingsuitgaven - informatica	333 635,83 (6,06%)	46 893,73 (2,66%)	219 938,77 (3,93%)
4. Betwiste zaken (honoraria en gerechtskosten)	229 211,79 (4,17%)		162 890,61 (2,91%)
Totale uitgaven	5 501 504,43	1 762 473,62	5 597 644,78

De beheersuitgaven van het Fonds bedroegen 5 597 644,78 EUR in 2017.

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 informatica-personeel.

Onder de gewone werkingsuitgaven worden voornamelijk de verbruiks- en investeringskosten opgenomen (zoals onder andere huurkosten en bureaumateriaal).

De werkingsuitgaven inzake informatica omvatten alle investerings- en verbruikskosten informatica die de RVA betaalt en nadien verhaalt op het Fonds.

De rubriek Betwiste zaken omvat de bedragen 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).



Beheer van de middelen

Tabel 3.3.1
Overzicht van de economische situatie en de verdeling
van de middelen sinds 2013

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)
2013	4 304	30 027	24 456	223 110 048,95	73,30
2014	3 943	28 507	25 562	219 543 252,09	70,91
2015	3 741	25 386	24 697	239 969 375,20	69,84
2016	3 248	22 704	21 851	240 821 258,82	63,98
2017	3 470	21 766	19 557	201 696 342,32	62,75

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 middelen die daarbij werden ingezet. Sinds 2013 ligt het aantal faillissementen en het banenverlies in dalende lijn. Deze dalende tendens zet zich in het eerste semester van 2017 verder maar keert in de tweede helft van het jaar. De stijging in het tweede semester weegt voor de faillissementen door. Het aantal faillissementen waarbij personeel is betrokken stijgt met 6,83% in vergelijking met 2016. Voor het banenverlies weegt het tweede semester minder zwaar door. Het aantal mensen dat

zijn job is verloren ingevolge een faillissement daalt in 2017 verder naar 21 766 (- 4,13% t.o.v. 2016).

Het aantal werknemers dat in 2017 kon rekenen op een vergoeding van het Fonds daalt met 10,50% t.o.v. 2016 verder naar 19 557. Het totale bedrag dat het Fonds uitkeert aan de werknemers in 2017 daalt voor het eerst in vijf jaar naar 201 696 342,32 EUR d.i. een daling van -16,25% t.o.v. 2016.

De personeelsmiddelen die het Fonds inzet, blijven de dalende tendens voortzetten in 2016 en stranden op 62,75 budgettaire eenheden, het laagste personeelsbestand sinds 2000. Doorheen de besparingen in het personeelseffectief blijft het Fonds in 2017 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 2017 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 361 225 733,53 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 3.3.II
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2013

Jaar	Werkgevers- bijdragen financiering van 33% van de tijdelijke werkloosheid + regularisaties	Werkgevers- bijdragen klassieke taken + regularisaties	Bijzonder compen- serende bijdrage	Terugvor- deringen bij werk- gevers en werknemers	Tegemoet- koming van derden in de werkings- uitgaven	Alternatieve financiering	Totaal
2013	233 010 644,96	163 966 368,42		35 986 079,44	13 784,00	3 739 999,40	436 716 876,22
2014	276 254 608,55	196 036 824,16	237 982,41	32 649 654,54	7 747,09	3 542 000,60	508 728 817,35
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
Vershil 2017/2016	+ 2 709 174,09	+ 30 004 797,64	-119 836,23	+ 7 611 300,03	-1 783,98	-570 000,00	+ 39 633 651,55
Evolutie 2017/2016 (in %)	+1,89%	+22,61%	-1,39%	+22,81%	-85,77%	-15,54%	+12,32%

De inkomsten van het Fonds stegen in 2017 ten opzichte van 2016 met 12,32% van 321 592 081,98 EUR naar 361 225 733,53 EUR. Die stijging is voornamelijk te wijten aan zowel een stijging van de inkomsten afkomstig uit de patronale bijdragen als een stijging van de bedragen die teruggevorderd worden bij de werknemers en werkgevers. Naast de uitvoering van de wettelijke opdrachten zijn deze inkomsten eveneens bestemd voor de uitgaven van het Fonds inzake het personeel, de uitrusting en de inrichtingen die de RVA ter beschikking stelt van het Fonds.

De voornaamste inkomsten worden hierna kort besproken:

Bijdragen ter financiering van de klassieke taken

Overeenkomstig 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 deze wet, een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Een overzicht van de patronale bijdragevoeten inzake klassieke taken sinds 2013 kan men in de onderstaande tabel terugvinden.

Tabel 3.3.III
Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Jaar	Ondernemingen met ten minste 20 werknemers	Ondernemingen met minder dan 20 werknemers	Havens en varend personeel van de visserij	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2013	0,23	0,22	0,22	0,07
2014	0,27	0,26	0,26	0,08
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	/ ¹

1 Vanaf 1 juli 2016 moeten de werkgevers die voorheen ressorteerden onder het Paritair Subcomité 127.02 de gewone bijdragen betalen.

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken zijn gestegen van 132 684 102,36 EUR in 2016 naar 162 688 900,00 EUR in 2017. Die stijging is toe te schrijven aan een verhoging van de patronale bijdragevoeten.

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 2017 is dezelfde als die van 2016, namelijk 0,13%. De inkomsten afkomstig uit die bijdragen kenden een lichte stijging en gingen van 143 264 527,32 EUR in 2016 naar 145 973 701,41 EUR in 2017.

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 2017 ontving het Fonds een bedrag van 8 490 619,28 EUR van de RSZ ten opzichte van een ontvangst van 8 610 455,51 EUR in 2016.

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 laatsten gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers, waaronder het Fonds, na realisatie van de activa.

In 2017 heeft het Fonds een terugbetaling geboekt in 2 278 dossiers voor een totaalbedrag van 40 590 942,68 EUR. Dat is in vergelijking met 2016 een aanzienlijke stijging van het teruggevorderde bedrag (+ 18,67%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, steeg eveneens van 1 978 in 2016 naar 2 278 in 2017.

Er werd een bedrag van 384 274,30 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dat is een stijging van 8,89% ten opzichte van 2016.

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 (MB 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.

In 2017 bedroeg de alternatieve financiering 3 097 000,00 EUR.

3.3.1.2 Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

Tabel 3.3.IV
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2013:
socialprofitsector en vrije beroepen

In 2017 bedroegen de ontvangsten van het Fonds
4 391 745,69 EUR, verdeeld als volgt:

Jaar	Werkgeversbijdragen	Bijzonder compenserende bijdragen	Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers	Totaal
2013	1 672 283,95		31 784,09	1 704 068,04
2014	1 732 316,54	16 469,47	509 277,60	2 258 063,61
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
Vershil 2017/2016	+278 679,76	+40 442,42	-237 339,79	+81 782,39
Evolutie 2017/2016 (in %)	+8,11%	+10,76%	-47,85%	+1,90%

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 het jaar 2016 werd de bijdragevoet vastgelegd op 0,02%. Diezelfde voet van 0,02% werd ook vastgelegd voor het jaar 2017.

De inkomsten uit de patronale bijdragen zijn lichtjes gestegen (+ 8,11%). Het Fonds ontving in 2017 een totaalbedrag van 3 716 779,47 EUR aan patronale bijdragen en een bedrag van 416 325,10 EUR betreffende de bijzondere compenserende bijdrage die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen.

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluitingen van de vereffeningen door de vereffenaars. In 2017 werd er voor een bedrag van 248 533,70 EUR teruggevorderd bij de werkgevers, wat een daling is van 49,22% ten opzichte van 489 422,68 EUR in 2016. Dat bedrag omvat terugbetalingen in 21 dossiers. Daarnaast werd er een bedrag van 10 107,42 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. investeren in kwaliteit;
2. realiseren van elektronische uitwisseling van gegevens met partners en klanten;
3. optimaliseren van processen en diensten om de efficiëntie te verhogen en de dienstverlening te verbeteren.

De strategische prioriteiten werden vertaald naar een operationeel stappenplan dat aangeeft hoe het Fonds investeert in kwaliteit, hoe de elektronische uitwisseling van gegevens met partners en klanten gerealiseerd wordt en hoe de processen en diensten concreet worden geoptimaliseerd om de efficiëntie te verhogen en de dienstverlening te verbeteren. 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 – investeren in kwaliteit – heeft het Fonds in 2017 een benchmark gehouden bij het waarborgfonds in Duitsland. Aan de hand van een uitgebreide vragenlijst werden de structuur, organisatie en werking geanalyseerd om goede praktijken te achterhalen en eventueel te implementeren in België.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren investeerde het Fonds in 2017 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. In december werd de enquête afgesloten voor de vakbonden met een participatiegraad van 25,65% (d.w.z. 59 van 230 dossierbeheerders vulden de vragenlijst in). Deze enquête peilt naar de tevredenheid over de dienstverlening op tal van vlakken: klantgerichtheid, bereikbaarheid, internettoepassingen, formulieren, etc. Ongeveer 98,61% van de dossierbeheerders is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van het Fonds. Eind 2017 werd bovendien voor het eerst 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. Deze enquête wordt begin 2018 verdergezet en geanalyseerd. De resultaten van tevredenheidsenquêtes inspireren tot nieuwe verbeteringsacties om de kwaliteit van de dienstverlening nog te verbeteren waar mogelijk.

Een ander aspect van de eerste strategische doelstelling zijn de ontwikkelingen in het kader van de fraudebestrijding. De databank van het Fonds werd aangepast zodat beslissingen tot schrapping van het RSZ-nummer door de RSZ, worden bijgehouden in de databank en er een kruising plaatsvindt bij elke nieuwe vergoedingsaanvraag die wordt ingediend. Bovendien werd een samenwerkingsvoorstel gevalideerd tussen de RSZ en het Fonds in de strijd tegen fraude en de detectie van mogelijke fraudegevallen.

Eén van de belangrijkste operationele doelstellingen van de 2^{de} strategische pijler van het Fonds – het realiseren van elektronische uitwisseling van gegevens met partners en klanten – is de verdere uitbreiding van het elektronisch aanvraagformulier voor de vergoedingen van het Fonds (e-F1). De gegevens die ingevuld worden op de e-F1 vloeien sinds 2017 automatisch in de databank van het Fonds. In 2017 werd ook een template ontwikkeld die de dossierbeheerders van werknemersorganisaties toelaat om snel én eenvoudig elektronisch aanvragen in te dienen bij grote faillissementen.

Een andere belangrijke verwezenlijking uit de 2^{de} pijler is de elektronische schuldvordering van het Fonds. Sinds 1 april 2017 (inwerkingtreding van de wet 01.12.2016) dient het Fonds zijn aangifte van schuldvordering niet meer in bij de griffie van de rechtbank van koophandel maar rechtstreeks in de geïnformatiseerde gegevensbank van faillissementsdossiers (het Centraal Register Solvabiliteit – Regsol). Het Fonds legt nog maximaal twee aangiftes van schuldvordering neer en gaat dus niet langer meer systematisch actualisaties overmaken aan de curator.

Vanaf 2018 zal het Fonds de fiscale fiches in de e-box van de burger plaatsen. Om dit te realiseren werden in 2017 de nodige technische aanpassingen uitgevoerd in de databank. Bovendien werden de burgers op de hoogte gebracht via hun afrekeningsformulier dat de fiscale fiche voor het inkomstenjaar 2017 in de e-box ter beschikking zal staan.

Tot slot werd in 2017 het elektronisch boek "Grondige analyse van de sluitingswetgeving" geactualiseerd en gelinkt aan de administratieve rechtspraak.

De derde strategische doelstelling bestaat erin processen en diensten te optimaliseren om de efficiëntie te verhogen en de dienstverlening te verbeteren. Hierbij heeft het Fonds het procesmanagement in 2017 verder uitgebreid met de beschrijving van zijn processen zoals ze zijn, om vervolgens per proces na te gaan welke de mogelijke risico's zijn en waar kon worden vereenvoudigd, dit om tot slot een beschrijving te maken van het geoptimaliseerde proces. Voor de verschillende processen werd in 2017 gestart met de opmaak van procesboeken.

Een tweede operationele doelstelling die kadert binnen de optimalisatie van processen en diensten is het inkorten van de betalingstermijn. Het Fonds streeft ernaar de slachtoffers van een sluiting zo snel mogelijk te betalen. In geval van overname na faillissement is bijkomend onderzoek noodzakelijk. De overnametermijnen binnen het huidige wettelijke kader vertragen echter aanzienlijk de periode tussen het faillissement en de uitbetaling van het slachtoffer in dit faillissement. Het beheerscomité van het Fonds heeft een positief advies gegeven in 2017 om een wetswijziging door te voeren, die ervoor moet zorgen dat deze overnametermijnen worden ingekort en herleid van 6 maanden naar 2 maanden. Daarnaast is een werkgroep opgericht met de belangrijkste partners van het Fonds om het proces tussen sluiting en uitbetaling te optimaliseren. In 2017 werd in dit kader eveneens een consensus bereikt om de indiening van de elektronische schuldvordering door een werknemer (of vertegenwoordiger) en de vergoedingsaanvraag bij het Fonds te laten samenvloeien tot één proces.

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 91,72% ruimschoots de norm die werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst, namelijk minimum 85% van de dossiers dient binnen een termijn van 10 maanden na faillissement aan het Beheerscomité voor beslissing te worden voorgelegd.

De norm van 95% die werd vastgelegd voor de betaling van de sluitingsvergoeding binnen de 2 maanden na beslissing van het Beheerscomité (art. 27) werd in 2017 met een gemiddelde van 99,89% 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 98,72% 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 2017 minstens 90% (art. 28). Deze norm werd met een gemiddelde van 96,91% correct berekende vergoedingen ruimschoots behaald.

3.3.3 Middelen inzake informatica en toepassingen

In 2017 heeft het Fonds fases 2 en 3 van het elektronische aanvraagformulier (e-F1) afgewerkt in het kader van de e-governementtoepassingen bestemd voor onze externe klanten. De tweede fase bestond uit de rechtstreekse integratie van de gegevens van de e-F1's (aangevraagde vergoedingen) in onze basistoepassing voor het beheer van faillissementen. Dankzij de derde fase werden templates beschikbaar gesteld opdat onze klanten de e-F1's gemakkelijker kunnen invullen wanneer het gaat om grote faillissementen.

Het FSO gebruikt nu ook het Centraal Register voor Solvabiliteit (Regsol) voor de aangifte van schuldvorderingen. Daardoor werd onze basistoepassing voor het beheer van de faillissementen aangepast om ervoor te zorgen dat onze medewerkers beschikken over de informatie die in Regsol moet worden ingevoerd.

In 2017 heeft het FSO de toepassingen die door zijn medewerkers worden gebruikt verder geoptimaliseerd. Het systeem van KPI's werd bijvoorbeeld uitgebreid met nieuwe indicatoren voor het dagelijks beheer. We hebben bovendien de behandeling van de betekeningen van het Rijksregister geïntegreerd om automatisch rekening te houden met de adreswijzigingen van onze klanten.

Het FSO heeft in zijn basistoepassing voor het beheer van de faillissementen ook de vergoeding van de flexi-jobs ingebouwd.

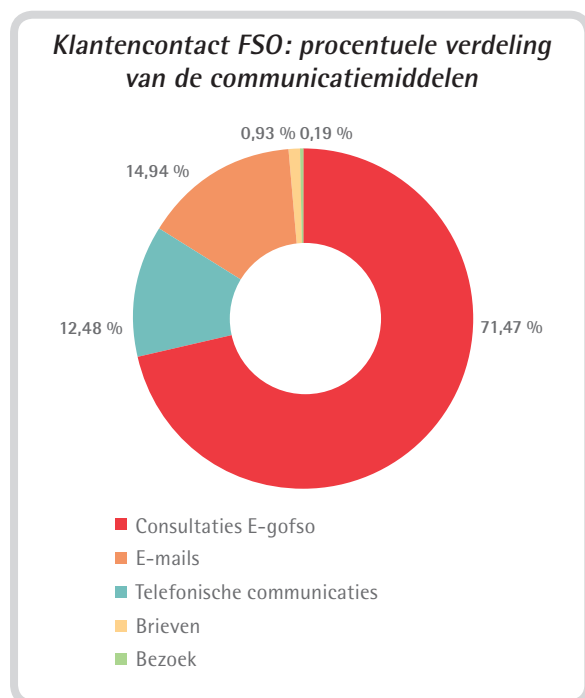
Op het vlak van de ICT-infrastructuur heeft het FSO Skype for Business geïmplementeerd voor zijn interne en externe communicatie. Dat maakt vooral de communicatie en de samenwerking binnen de teams efficiënter, ongeacht de plaats van waaruit men werkt. In het kader van een nieuwe manier van werken (New Way of Working) en een synergie inzake telecommunicatie tussen de instellingen van sociale zekerheid, werd Skype for Business in mei 2017 geïnstalleerd bij alle gebruikers. Dat stelt hen in staat om te communiceren, ongeacht hun fysieke werkplek.

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 2017 behandelden de medewerkers van de klantendienst 15 272 e-mails (- 8,95% t.o.v. 2016) en 12 764 telefonische oproepen (+ 1,73% t.o.v. 2016). De telefonische oproepen worden sinds mei 2017 beantwoordt via de telefoontoepassing Skype for Business.

Uit grafiek 3.3.I blijkt dat de klant minder vaak een brief schrijft of een bezoek brengt aan het Fonds om informatie in te winnen. De internettoepassing e-gofso, die de werknemer online toegang geeft tot zijn sluitingsdossier in een beveiligde omgeving, werd 73 078 keer geconsulteerd in 2017 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.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.

Ongeveer 39,28% van de werknemers die in 2017 een aanvraagformulier (F1) hebben ingediend, kiest voor proactieve dossieropvolging (- 3,18% t.o.v. 2016). Bijna de helft (48,72%) daarvan geeft de voorkeur om zijn dossier op te volgen via sms-berichten. Daarnaast kiest 39,33% om via online consultatie en e-mailberichten geïnformeerd te worden. Ongeveer 11,19% van de werknemers kiest ervoor om zowel per sms als per e-mail op de hoogte te worden gebracht telkens zich een belangrijke wijziging voordoet in een sluitingsdossier.

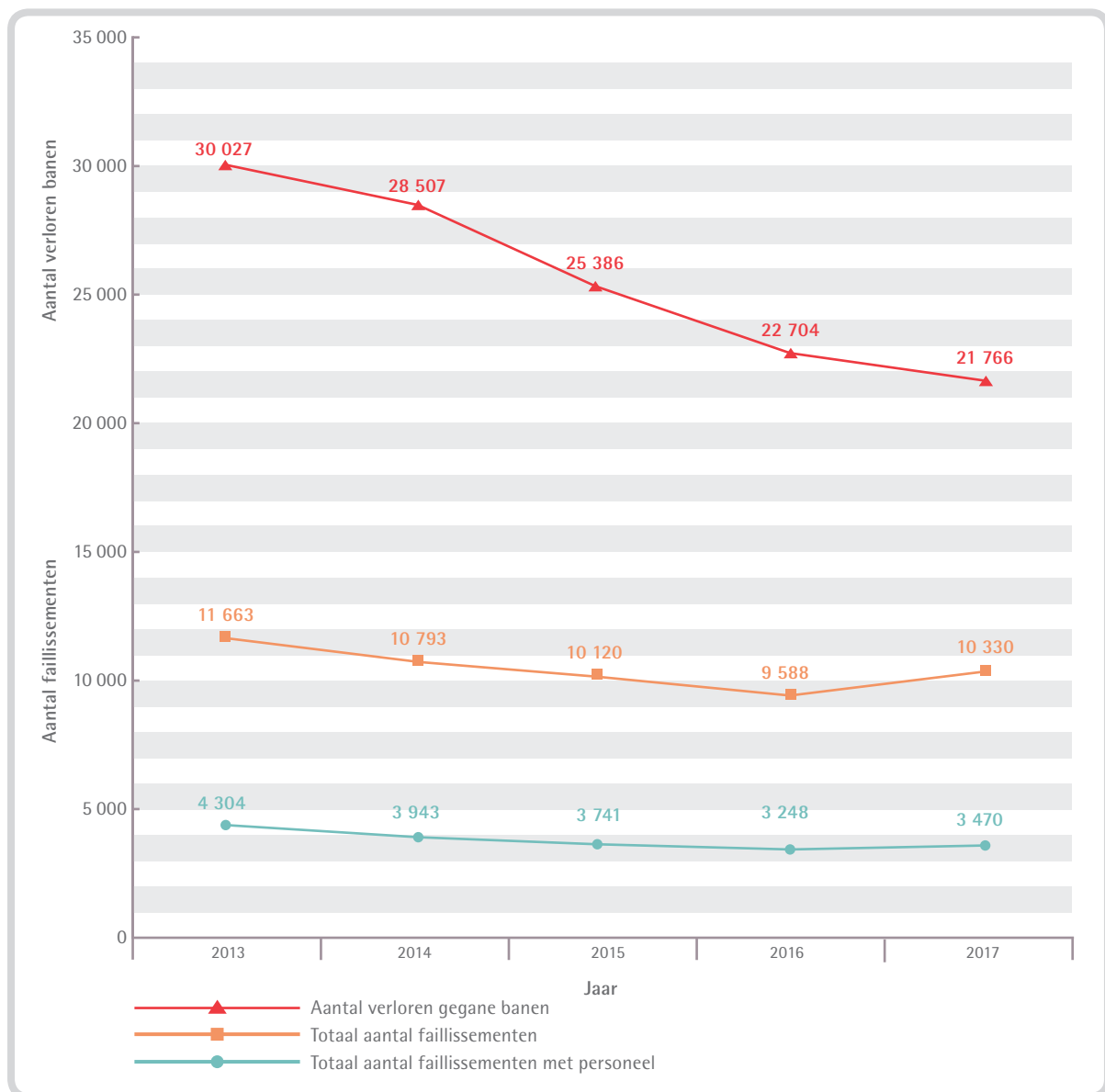
Dat het Fonds veel belang hecht aan klantgerichtheid blijkt ook uit de regelmatige tevredenheidsenquêtes (cf. supra) bij de verschillende doelgroepen van klanten en partners. In het najaar 2017 werd bij de dossierbeheerders van de werknemersorganisaties een tevredenheidsenquête georganiseerd over de dienstverlening van het Fonds. Er namen 59 dossierbeheerders van de 230 deel aan de enquête, d.i. een participatiegraad van 25,65%. Op de vraag "In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?" antwoordde 98,61% van de bevraagde dossierbeheerders tevreden tot zeer tevreden (+ 0,88% t.o.v. 2015). Eind 2017 werd bovendien voor het eerst een tevredenheidsenquête gelanceerd bij de slachtoffers van een sluiting. De burger werd hierbij ruim bevraagd over de verschillende aspecten van de dienstverlening van het Fonds: klantvriendelijkheid, contact met de medewerkers, aanvraagformulier, afrekening, ... De resultaten van deze enquête zullen in 2018 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.II

Evolutie van het totale aantal faillissementen, de faillissementen met personeel en het banenverlies voor de periode 2013-2017



Voor het eerst in vijf jaar zien we in 2017 een ommekeer in de dalende evolutie van het aantal faillissementen. In 2017 gingen er 10 330 ondernemingen failliet (+8,08% t.o.v. 2016) waarvan er 3 470 personeel tewerkstelden (+6,83% t.o.v. 2016). Het banenverlies als gevolg van een faillissement daalde daarentegen in 2017 verder tot 21 766 verloren jobs (- 4,13% t.o.v. 2016) en bereikte het laagste peil van de afgelopen tien jaar.

Zowel het aantal faillissementen als het banenverlies zijn in het tweede semester van 2017 gestegen t.o.v. 2016. Bij de faillissementen zorgde deze stijging (+18,7% t.o.v. het tweede semester 2016) voor een algemene stijging van het aantal faillissementen in 2017. De stijging van het banenverlies in het tweede semester van 2017 (+6,8%) weegt echter niet door, waardoor 2017 gekenmerkt wordt door een dalende tendens in het aantal verloren banen.

De meest opmerkelijke faillissementen van 2017 zijn Idem Papers (555 verloren jobs), Cinderella (271 verloren jobs), Baert en Zonen (162 verloren jobs), Service Horeca Team (133 verloren banen) en Elgeka (113 verloren jobs).

Tabel 3.3.V
Banenverlies ingevolge faillissementen per sector van
2013 t.e.m. 2017

Per sector	Landbouw, bosbouw, jacht en visserij	Winning van delf- stoffen	Verwer- kende nijverheid	Elek- triciteit, gas en water	Bouw	Handel, banken en verzeke- ringen	Vervoer en commu- nicatie	Diensten	Andere	Totaal	
2013	411	7	3 900	0	5 897	9 583	1 807	7 963	459	30 027	
2014	422	4	4 665	2	5 161	8 981	1 495	7 281	496	28 507	
2015	330	8	4 233	1	5 076	8 933	1 086	5 391	328	25 386	
2016	441	0	3 187	0	3 754	10 099	1 137	3 792	294	22 704	
2017	207	0	3 009	118	4 462	8 740	1 170	3 693	367	21 766	
Vershil 2017/2016	- 234	0	- 178	+ 118	+ 708	- 1 359	+ 33	- 99	+ 73	- 938	
Evolutie 2017/2016 (in%)	- 53,06	0,00	- 5,59	+100,00	+ 18,86	- 13,46	+ 2,90	- 2,61	+ 24,83	- 4,13	
Aandeel (in %)	2016	1,94	0,00	14,04	0,00	16,53	44,48	5,01	16,70	1,29	100,00
	2017	0,95	0,00	13,82	0,54	20,50	40,15	5,38	16,97	1,69	100,00
	Vershil 2017/2016	- 0,99	0,00	- 0,21	+ 0,54	+ 3,97	- 4,33	+ 0,37	+ 0,26	+ 0,39	

De daling van het banenverlies (- 4,13%) ten opzichte van 2016 is het gevolg van een daling in de sector van de handel, banken en verzekeringen (- 1 359 verloren jobs), de landbouwsector (- 234 verloren jobs), de sector van de verwerkende nijverheid (- 178 verloren jobs) en de dienstensector (- 99 verloren jobs). De bouwsector daarentegen wordt voor het eerst in vijf jaar opnieuw gekenmerkt door een stijging (+ 18,86% t.o.v. 2016) van het aantal verloren gegane banen.

Het banenverlies in de sector van de elektriciteit, gas en water is sinds 2013 beperkt maar kent in 2017 opnieuw een stijging hoofdzakelijk door het faillissement Langerlo waarbij 97 jobs verloren gingen.

Ondanks de daling in het banenverlies van 13,46% t.o.v. 2016 in de sector van de handel, banken en verzekeringen blijft deze sector het sterkst getroffen in 2017. Samen met de dienstensector en de bouwsector vertegenwoordigt deze sector meer dan 75% van het totale banenverlies.

Tabel 3.3.VI

Banenverlies ingevolge faillissementen per provincie en gewest van 2013 t.e.m. 2017

Per provincie	Ant- werpen	Brussel	Hene- gouwen	Lim- burg	Luik	Luxem- burg	Namen	Oost- Vlaan- deren	Vlaams- Brabant	Waals- Brabant	West- Vlaan- deren	Totaal
2013	5 671	5 012	3 841	2 721	3 023	378	1 198	3 440	1 467	1 227	2 049	30 027
2014	5 720	6 141	3 905	1 845	2 274	305	1 002	2 287	1 236	1 430	2 362	28 507
2015	5 152	4 523	3 807	1 711	2 449	465	742	2 109	1 333	1 477	1 618	25 386
2016	4 675	4 600	2 230	1 549	1 885	190	715	2 839	1 378	589	2 054	22 704
2017	3 359	4 496	2 738	1 228	1 725	250	832	2 720	1 009	1 562	1 847	21 766
Vershil 2017/2016	- 1 316	- 104	+ 508	- 321	- 160	+ 60	+ 117	- 119	- 369	+ 973	- 207	- 938
Evolutie 2017/2016 (in%)	- 28,15	- 2,26	+ 22,78	- 20,72	- 8,49	+ 31,58	+ 16,36	- 4,19	- 26,78	+ 165,20	- 10,08	- 4,13
Per gewest	Vlaanderen				Wallonië				Brussel		Totaal	
2013	15 348				9 667				5 012		30 027	
2014	13 450				8 916				6 141		28 507	
2015	11 923				8 940				4 523		25 386	
2016	12 495				5 609				4 600		22 704	
2017	10 163				7 107				4 496		21 766	
Vershil 2017/2016	- 2 332				+ 1 498				- 104		- 938	
Evolutie 2017/2016 (in%)	- 18,66				+ 26,71				- 2,26		- 4,13	
Aandeel (in %)	2016	55,03				24,70				20,26		100,00
	2017	46,69				32,65				20,66		100,00
	Vershil 2017/2016	- 8,34				+ 7,95				+ 0,40		

In vergelijking met 2016 daalt het banenverlies in 2017 zowel in het Vlaams gewest als in het Brussels Hoofdstedelijk gewest. Ondanks de daling van 18,66% (of - 2 332 verloren jobs) t.o.v. 2016 blijft het zwaartepunt voor het banenverlies in Vlaanderen liggen. Ongeveer 10 163 mensen hebben er hun job verloren in 2017.

De daling van het banenverlies in Vlaanderen is nagenoeg merkbaar in elke provincie maar is sterkst voelbaar in Antwerpen (- 28,15% t.o.v. 2016) en Vlaams-Brabant (- 26,78% t.o.v. 2016).

Het banenverlies in Brussel daalt met 2,26% en bedraagt 4 496. Er dient evenwel opgemerkt te worden dat het Fonds de verloren arbeidsplaatsen toewijst aan de provincie of regio waar de bevoegde rechtbank van koophandel op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming deze failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.

In tegenstelling tot Vlaanderen en Brussel stijgt het banenverlies in Wallonië met 26,71% en hebben 7 107 mensen hier hun job verloren. De stijging is sterk zichtbaar in Waals-Brabant (+ 165,20% of + 973 verloren jobs) voornamelijk door het faillissement van de papierproducent Idem Papers met een banenverlies van 555 jobs en in Henegouwen (+ 22,78% of + 508 verloren jobs).



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
BOC	Basisoverlegcomité
BPM	Business Process Management
BPR	Business Process Reengineering
BS	Belgisch Staatsblad
CAF	Common Assessment Framework
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
Cass.	Cassatie

CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCD	Centrale controledienst
CCOD	Christelijke Centrale der Openbare Diensten
CFIV	Cel voor Financiële Informatieverwerking
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
DmFA	Multifunctionele aangifte
DBR	Deeltijds werknemer met behoud van rechten
DOO	Dienst Organisatieontwikkeling
DSP	Doorstromingsprogramma
EAK	Enquête naar de arbeidskrachten
EER	Europese Economische Ruimte
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
EU	Europese Unie
Epv	Elektronisch proces-verbaal
EWE	Eerste werkervaringscontract
FAMIFED	Federaal agentschap voor de kinderbeijlslag
FPB	Federaal Planbureau
FOD	Federale Overheidsdienst
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
GDZ	Geïnformaliseerde directiezaal
Gesco	Gesubsidieerde contractueel
GGMMI	Gewaarborgd gemiddeld minimumaandinkomen
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
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
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
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
KPI	Key Performance 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
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
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
POD	Programmatorische overheidsdienst
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PWA	Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RB	Regeringsbesluit

RIO	RVA Intranet ONEM
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
RJV	Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie
RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RMT	Regie voor Maritiem Transport
RSVZ	Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
Selor	Selectiebureau van de Federale Overheid
SEPP	Service Externe de Prévention et Protection
SI	Sociale Inspectie
SINE	Programma's in de sociale inschakelingseconomie
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SIPP	Service Interne de Prévention et Protection
SPC	Statistical Process Control
SPW	Service Public de Wallonie
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
SWT	Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag
TK	Tijdskrediet
TOC	Tussenoverlegcomité
TOM	Task Office Management
TSW	Toezicht Sociale Wetten
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid
UAM	User access Management
UI	Uitbetalingsinstelling
UVW-NWZ	Niet-werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UVW-WZ	Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
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