



De RVA *in* 2016

Volume 1:
activiteitenverslag



Woord vooraf



Een periode van structurele veranderingen

De RVA heeft in 2016 belangrijke hervormingen doorgevoerd.

Onze instelling moest immers de overdracht van de bevoegdheden uitvoeren die werd beslist in het kader van de Zesde Staatshervorming, en intussen bepaalde overgedragen opdrachten blijven uitvoeren in afwachting van de effectieve overname door de gefedereerde entiteiten. Die bevoegdheidsoverdrachten hebben een impact gehad op de personeelstoestand bij de RVA. Zo waren er in de loop van 2016, 576 medewerkers die naar de gewestinstellingen zijn vertrokken (het waren er al 116 in 2015). Ook de daarbij horende werkingsbudgetten werden overgedragen aan de gewesten.

Voor de opdrachten die federaal blijven, werden sinds 2015 drastische besparingen opgelegd aan de RVA. Tussen december 2014 en december 2016 is het personeelsbestand van de RVA met 10,6% gedaald, wat neerkomt op 513 personen (bovenop het personeel dat werd overgedragen aan de gewesten). In 2016 werd het federale werkingsbudget van de RVA (informatica, meubilair, leveringen, verbruiksgoederen, onroerende goederen ...) en het federale personeelsbudget met respectievelijk 22% en 6% verminderd ten opzichte van hetzelfde budget in 2014. Die besparingen hebben een ongezien niveau bereikt, dat nog jaarlijks met 2% zal stijgen tot 2019.

Rekening houdend met die institutionele evolutie en vooral met de budgettaire vereisten, is de RVA in 2016 verder gegaan met het reorganiseren van zijn diensten. Om een optimale dienstverlening met zo weinig mogelijk kosten te verzekeren, werden de 30 werkloosheidsbureaus die verdeeld zijn over het land sinds 1 januari 2016 gegroepeerd in 16 entiteiten. 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.

Om betere arbeidsomstandigheden te bieden aan de personeelsleden binnen deze nieuwe context, is de RVA ten slotte geleidelijk verder gegaan 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 aangehouden.

Een organisatie die opnieuw draait rond haar "core business".

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

Die bevoegdheden zijn juridisch gezien overgedragen sinds 1 juli 2014. De effectieve overname van de bevoegdheden gebeurt echter niet op hetzelfde ogenblik en aan hetzelfde ritme naargelang van de overgedragen materie en naargelang van het gewest. Zo is de RVA een aantal van die bevoegdheden blijven uitoefenen in 2015 en in 2016 en dat zal nog gedeeltelijk het geval zijn in 2017, op grond van het continuïteitsbeginsel, tot op het moment waarop de gewestinstellingen in staat zullen zijn om het operationele beheer ervan over te nemen.

De RVA heeft er alles aan gedaan opdat de bevoegdheidsoverdracht aan de gewesten zo goed mogelijk gebeurt. Die overdracht mobiliseert heel wat experts en gebeurt uiteraard in nauwe samenwerking met de gewesten.

De impact van deze hervorming voor de RVA is belangrijk aangezien, in totaal en op termijn, voor alle gewesten en gemeenschappen samen iets meer dan 20% van de activiteiten, van het personeel (onder wie meer dan 80% PWA-beambten en facilitatoren) en van het budget (waarvan bijna 80% voor de dienstencheques) worden overgedragen.

De RVA behoudt echter zijn historische core business, namelijk het beheer van de werkloosheidsverzekering, met inbegrip van de werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen) en de tijdelijke werkloosheid, alsook de systemen van federale loopbaanonderbreking en tijdskrediet, plus andere uitkeringen zoals de uitkeringen in het kader van het harmoniseren van het arbeiders- en bediendenstatuut, de uitkeringen voor de onthaalouders of jeugdvakantie.

Bij die opdrachten moeten nog die van het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers worden geteld, dat ook afhangt van de RVA.

Het totaal van die opdrachten vertegenwoordigt, na overdrachten, een globaal budget van meer dan 9 miljard euro.

Het gemiddeld maandelijks aantal personen dat werkloosheidsuitkeringen ontvangt, is afgenomen in 2016 (zie volume 2: Indicatoren van de arbeidsmarkt en evolutie van de uitkeringen). De werklust is echter niet in dezelfde mate verminderd, want de daling van het aantal uitkeringsstrekkingen 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 gebonden aan voorwaarden op het gebied van de beroepsloopbaan. De RVA moet in dit kader meer berekeningen en verificaties verrichten, en rekening houden met veel langere referteperiodes.

Ten slotte moet men ook rekening houden met de bijkomende werklust van de preventieve controles

die voortaan worden uitgevoerd vóór de opening van het recht op uitkeringen (verificatie van het adres, de gezinssituatie, het niet-krijgen van andere inkomsten ...). Laten we ook onderstrepen dat sinds 2009 de reglementering die de RVA toepast ook nog 226 keer werd gewijzigd, waarvan 13 keer in 2016.

De RVA heeft in 2016 in totaal aan 1 643 636 verschillende werknemers uitkeringen toegekend.

Als men er rekening mee houdt dat een werknemer meerdere verschillende soorten uitkeringen kan ontvangen in de loop van eenzelfde jaar (bijvoorbeeld werkloosheidsuitkeringen en loopbaanonderbrekingsuitkeringen), vertegenwoordigt dat 1 935 271 verschillende statuten waarbinnen die werknemers werden vergoed.

Als men rekening houdt met het personeelsbestand van de RVA na de totaliteit van de bevoegdheids-overdrachten (d.w.z. ook rekening houdend met de overdracht van 328 bijkomende personeelsleden in januari 2017), zijnde 3 320 personeelsleden, is hij het hoogst genoteerd van de elf socialezekerheidsinstellingen en staat hij op de 4^{de} plaats van de 54 federale administraties (na de FOD Financiën, Justitie en Binnenlandse Zaken).

Het streven naar een kwaliteitsvolle dienstverlening

In 2016 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 2016 bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen bijvoorbeeld 7,4 dagen, wat samen met die van 2015 de kortste termijn was van de afgelopen 10 jaar.

Die resultaten worden bevestigd door de verschillende tevredenheidsenquêtes die worden uitgevoerd bij onze klanten. In totaal werden meer dan 10 000 personen bevraagd over de kwaliteit van de diensten aangeboden door de RVA in 2016.

Wat de dienstverlening per telefoon betreft, heeft de RVA 1 718 031 telefonische oproepen gekregen

in 2016. 89,5% van de respondenten van de enquête verklaarde (zeer) tevreden te zijn over de manier waarop hun oproep werd behandeld.

Wat loopbaanonderbreking en tijdskrediet betreft, was 91% van de respondenten (zeer) tevreden over de behandelingstermijnen van zijn dossier, was 92,9% (zeer) tevreden over de papieren aanvraagprocedure en was 96% (zeer) tevreden over de elektronische aanvraagprocedure. Aan werkgeverskant was 96,2% bereid om de elektronische toepassing aan te bevelen aan andere collega's/werkgevers.

94,3% van de werkgevers die de elektronische toepassing voor het betekenen van tijdelijke werkloosheid gebruiken en deelnamen aan de enquête is (zeer) tevreden.

In 2016 telde de website van de RVA meer dan 6,3 miljoen bezoekers, wat gemiddeld 17 256 bezoeken per dag is. Eind 2016 werd ook de website onderworpen aan het verdict van de gebruikers. 3 op 4 bezoekers kan de informatie gemakkelijk terugvinden op de website en 97% van hen vindt die begrijpelijk.

Voortzetting van de modernisering

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

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. 37 116 elektronische aanvragen werden ingediend in 2016, dat is drie keer zoveel als in 2014.

De RVA maakt steeds vaker gebruik van de eBox, dat is de nieuwe elektronische mailbox van de sociaal verzekerden. 319 755 elektronische mailboxen waren eind 2016 geactiveerd (tegenover 205 725 in 2015). De RVA heeft meer dan 789 627 documenten in de eBox geplaatst. Van alle documenten die ter beschikking werden gesteld van de burgers via de eBox werden die van de RVA het meest geconsulteerd.

De elektronische controlekaart waarmee de werkloze maandelijks zijn periodes van werkloosheid en de andere gebeurtenissen die een invloed hebben op het recht kan aangeven, breidt zich ook uit. Die toepassing, toegankelijk op pc, tablet of smartphone, werd al door meer dan 90 000 werklozen gebruikt, onder wie 30 256 nieuwe gebruikers geregistreerd in 2016.

Er zijn ook steeds meer elektronische dienstverleningen voor de werkgevers. In 2016 werden meer dan 1,1 miljoen aangiftes tijdelijke werkloosheid elektronisch ingediend (d.i. meer dan 98,2%).

Het aantal elektronische aangiftes van sociaal risico (elektronische variant van de papieren formulieren) is in 2016 met 40% gestegen, en heeft de kaap van 6,5 miljoen overschreden (in 2015 waren het er 4,6 miljoen).

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

De RVA wil zo efficiënt mogelijk fraude en oneigenlijk gebruik verminderen en blijft dus ook zijn controleprocedures informatiseren. Datamatching, zowel a priori als a posteriori, wordt verder veralgemeend. De kruisingen van gegevens gebeuren voortaan systematisch. De technieken van data-mining 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 arbeidsongeschiktheid te vermijden, maar ook om onterechte betalingen als gevolg van valse of onjuiste aangiftes inzake adres, nationaliteit en gezinssamenstelling te vermijden.

De vastgestelde onverschuldigde bedragen zijn sterk gedaald in 2016 (101,5 miljoen euro in 2016 tegen-

over 126,7 miljoen euro in 2015). Die evolutie is ten minste gedeeltelijk het resultaat van de geleidelijke veralgemening van de preventieve controles en van het ontradende effect van de controles en sancties (alsook van de regionalisering van de dienstencheques vanaf 2016).

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. Dit zijn technieken die steeds meer ingang vinden in het domein van competentieontwikkeling in de bedrijfswereld.

Om die opdracht te vervullen, kan het Nationaal Opleidingscentrum (NOC) van de RVA rekenen op een netwerk van 202 interne lesgevers.

De belangrijkste pijlers van de opleiding in 2016 hadden betrekking op het management en op communicatie en gedrag. In 2016 werden bijna 6 700 dagen opleiding gevolgd op het hoofdbestuur. Dat cijfer is gedaald ten opzichte van 2015. Het vertrek van talrijke medewerkers naar de gewesten en de drastische daling van de aanwervingen zijn een verklaring voor die daling.

Bij die cijfers moeten echter nog 1 014 uur e-learning, gevolgd door 1 181 deelnemers, worden geteld. Bovendien werden meerdere opleidingen van op afstand gegeven dankzij teleconferentietechnieken om kosten en verplaatsingen te vermijden.

Daarnaast registreerde het NOC in 2016 nog 22 331 uur lokale vormingsactiviteiten in de RVA-kantoren en -directies.

Een belangrijke opleidingsoperatie werd ook gerealiseerd over het thema van de diversiteit waarvoor de RVA een award heeft gekregen binnen de federale overheid. Om die code te doen leven bij het personeel heeft het NOC 7 sessies bedrijfstheater georganiseerd en een spel, "de tool Respect" bedacht, dat veel succes heeft gehad aangezien niet minder

dan 1 414 medewerkers hem gebruikt hebben tijdens 149 opleidingssessies. Een goed voorbeeld van een serious game!

De RVA is ook zeer actief inzake documentatiebeheer en het delen van kennis. Het documentatiebeheer gebeurt door middel van twee elektronische bibliotheken met 8 500 documenten en 365 wetteksten betreffende de opdrachten van de RVA. Die teksten worden constant becommentarieerd en geüpdatet. Een groot deel van die bibliotheken is ook beschikbaar voor externen. Daartoe kunnen ze zich gratis inschrijven op de technische website van de RVA (www.rvatech.be). In 2016 werden 2 650 nieuwe gebruikers geregistreerd voor een totaal van 5 900 abonnees alsook 129 000 verbindingen.

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

De interne communicatie gebeurt via een interne krant, de homepage van het intranet. In 2016 werden er 502 artikels over de actualiteit gepubliceerd. Elk trimester wordt een magazine voor het voltallige personeel gepubliceerd, 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 1 541 artikels over de RVA in de externe media in 2016 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 informaticaplatforms ontwikkeld. Het ene, Eureka, maakt het mogelijk om verbeteringsvoorstellen te doen: in 2016 werden er 154 ideeën gepost. Het andere, recentere, Inspiro, moedigt het uitwisselen van lokale goede praktijken aan tussen bureaus en directies. Het telt momenteel 16 goede praktijken.

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

Telewerk is een dag per week mogelijk voor alle personeelsleden die telewerkbare activiteiten hebben. Het aantal medewerkers van de RVA dat regelmatig thuis werkt of in een bureau dicht bij hen bedroeg in 2016 gemiddeld 1 105 (d.i. 37% van de 2 967 personeelsleden die telewerkbare activiteiten hebben). Een groot deel van hen heeft gekozen voor telewerk thuis.

Die evolutie gaat gepaard met een experiment met de gedeelde werkplek in bepaalde diensten van het hoofdbestuur en in sommige werkloosheidsbureaus waar de infrastructuur het toelaat. De RVA heeft in 2016 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 zou moeten worden 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. De nieuwe toepassing, die in 2016 werd uitgewerkt, zal worden veralgemeend in 2017, waarbij elke medewerker zal profiteren van de voordelen van die moderne en performante tool.

Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid

De directie en het personeel van de RVA, zich bewust van het belang van het milieubeheer van hun activiteiten, 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 waar de RVA eigenaar van is, hebben een EMAS-certificaat. De cijfers betreffende het elektriciteits-, stookolie-, gas-, water- en papierverbruik en de afvalproductie van die 12 RVA-sites vertonen een algemene dalende trend of een stabilisering.

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. Zo is de productie van documenten komende van de drukkerij van de RVA met 40% gedaald tussen 2014 en 2016, ook als gevolg van de bevoegdheidsoverdracht.

Begin 2016 heeft een werkgroep samen met de FOD P&O een zelfevaluatie gedaan van de aanpak van de Rijksdienst inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid. Die groep heeft de domeinen geïdentificeerd waarin de Rijksdienst mogelijk zijn acties kon versterken in het kader van de maatschappelijke verantwoordelijkheid en stelt een actieplan op op basis van de opdrachten en kernactiviteiten van de RVA.

Meerdere concrete acties werden ondernomen, onder andere de tewerkstelling van stagiairs, het verkrijgen van EMAS-certificaten, het opstellen van een diversiteitscode, de strijd tegen corruptie, de verhoging van de toegankelijkheid van de informatie, 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 2016 hebben 324 stagiairs stage gelopen bij de RVA: 215 leerlingen of studenten voor het academiejaar 2015-2016 en 109 werkzoekenden in het kader van een instapstage. Een belangrijke stap voor een instelling als de RVA, die transities op de arbeidsmarkt wil ondersteunen.

Een organisatie per proces

Om een performante en proactieve administratie te blijven, is de RVA zijn structuren blijven moderniseren om zich aan te passen aan de evoluties van de maatschappij. Een reorganisatie van zijn buitendiensten werd ook ingezet om zich aan te passen

aan de zware budgettaire beperkingen, aan de Zesde Staatshervorming, aan de talrijke pensioneringen binnen de organisatie en aan de wervingsstop.

Zo heeft de Rijksdienst zijn manier van werken herzien en heeft hij een nieuwe structuur voorzien: de 30 werkloosheidsbureaus werden geleidelijk gegroepeerd in 16 entiteiten. De verschillende productiediensten werden gegroepeerd in 7 processen om coherenter en efficiënter te werken en om de dossiers optimaal te behandelen.

De bedoeling van die operatie is driedelig:

- zorgen voor meer uniformiteit in de werkmethodes van de verschillende entiteiten, wat de solidariteit tussen hen vergemakkelijkt en aanmoedigt;
- de behandeling van de dossiers steeds efficiënter maken, dankzij onder andere de betrokkenheid van de medewerkers in de permanente verbetering van de processen;
- en zorgen voor meer coherentie in de werking van de teams, door de groepering van de activiteiten met hetzelfde doel.

Die processen vallen nu onder de verantwoordelijkheid van de procesbeheerders in de werkloosheidsbureaus en de procescoördinatoren op het hoofdbestuur.

Een cel van Interne audit die werkt volgens de internationale normen is bovendien sinds 2 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.

In 2016 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.

Gemiddeld krijgt de RVA per maand 30 125 bezoekers, 143 169 telefonische oproepen en 5 259 mails alleen al via het contactformulier van de website. De correcte en professionele afhandeling van al die vragen dringt een herziening op van onze klanten-aanpak, rekening houdend met de reorganisatie van de diensten die sinds twee jaar aan de gang is.

De dienst Organisatieontwikkeling zorgt 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 bevoegdheids-overdrachten. Ook de waarden werden vernieuwd. Voortaan zijn dynamisme, samenwerking, vertrouwen en klantgerichtheid de vier waarden die alle medewerkers van de RVA leiden. Die waarden worden uitgelegd in concrete voorbeelden in de brochure 'Onze waarden in de praktijk' bestemd voor alle personeelsleden en in het managementcultuur-model bestemd voor het kaderpersoneel.

De strategie 2015-2017 is 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.

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 voor het publiek van nauwkeurige statistieken betreffende de situatie van de werkloosheid en van de arbeidsmarkt in België. Met de trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt en het jaarverslag, zonder de interactieve statistieken te vergeten die staan op de website van de RVA, is de hoeveelheid gepubliceerde gegevens maximaal en de updates gebeuren constant.

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 en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. De Zesde Staatshervorming en de reorganisatie van de RVA-kantoren vereisen, zowel op nationaal als op lokaal niveau, een nauwe samenwerking die geleid heeft tot het sluiten van nieuwe akkoorden.

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 werd er samengewerkt met instellingen die vergelijkbare opdrachten hebben en werden wederzijdse werkbezoeken georganiseerd. In 2016 heeft de RVA zijn samenwerking voortgezet met de instellingen van werkloosheidsverzekering en de waarborgfondsen in geval van sluiting van ondernemingen van de buurlanden.

De RVA neemt 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. Hij heeft onder andere een zeer actieve rol gespeeld bij het opstellen van administratieve richtlijnen voor het promoten van duurzame werkgelegenheid en bij een meetinstrument voor de afstemming van de uitkeringen bij werkloosheid.

Ook de partners zijn belangrijk in het kader van de preventie van en de strijd tegen fraude. In 2015 heeft de RVA deelgenomen aan 794 controleacties met de andere controlediensten, zoals die van de RSZ, de Sociale Inspectie (SI) en het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW). Prioriteit wordt gegeven aan de controle op zwartwerk, de controle van de grote activiteitssectoren en de controle in de fraudegevoelige sectoren. Die acties worden gecoördineerd door de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) en door de arbeidsauditeur in het kader van de arrondissementscellen.

De controlediensten van de RVA werken ook dikwijls samen met de gerechtelijke instanties. Enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (epv) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging wanneer zij een misdrijf vaststellen. 3 786 e-pv's werden opgesteld in 2016.

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.

Ten slotte onderhouden onze controlediensten ook relaties met hun homologen van de buurlanden en nemen ze deel aan het netwerk van het Secretariaat-Generaal van de Benelux. De RVA is er voorzitter van de werkgroep rond fraude met sociale uitkeringen.

Externe erkenningen

In maart 2016 heeft de website van de RVA het Anysurfer-label gekregen. Een erkenning van de toegankelijkheid van onze website voor iedereen, met inbegrip van personen met een handicap. Het verkrijgen van dat label is het resultaat van een langdurig werk dat het herzien van talrijke teksten en tabellen vereiste die online werden gezet op de site.

Als gevolg van een evaluatie uitgevoerd in juni 2016 hebben de RVA en het FSO voor twee jaar het 5-sterrenlabel "Recognised for Excellence" gekregen, het hoogste niveau in het EFQM-model. Die prijs, die de RVA en het FSO al in 2014 hadden gekregen, wordt uitgereikt aan organisaties die uitblinken door het gebruik van uitstekende managementconcepten en door het behalen van uitstekende resultaten.

In november 2016 heeft de RVA de eerste Award Diversiteit gekregen die wordt uitgereikt binnen de federale overheid met als doel het aanmoedigen van organisaties om een omgeving te creëren waarin alle personeelsleden over dezelfde kansen en dezelfde aanmoedigingen beschikken om zich ten volle te kunnen ontplooiën. De RVA heeft de award gekregen voor het ontwikkelen van een diversiteitscode en een tool "Respect" waardoor een maximaal aantal collega's kon deelnemen aan de reflectie over de problematiek van de diversiteit.

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 Reglementaire evoluties	25
1.2.1 Wijzigingen aan de maatregelen inzake vergoeding van gewone werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT)	25
1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de werknemers	33
1.2.3 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd	34
1.3 De partners van de RVA	37
1.3.1 De gewestelijke diensten	38
1.3.2 De uitbetalingsinstellingen	38
1.3.3 Onderlinge 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 De internationale contacten	40
1.3.7 De andere partners: PWA's en OCMW's	42
1.4 Beheer van de RVA	43
1.4.1 Het beheersmodel	44
1.4.2 De uitvoering van de bestuursovereenkomst in 2016	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	55
2.1	Het proces Toelaatbaarheid	57
2.1.1	Procedure	57
2.1.2	Cijfergegevens	58
2.1.3	Bijzondere gevallen: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	61
2.2	Het proces Verificatie	63
2.2.1	Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen	63
2.2.2	Controle van de betaling van de andere uitkeringen	65
2.2.3	Verwerking van de beslagprocedures	67
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	Behandeling van de aanvragen om vrijstelling	78
2.3.4	De terugvorderingen	79
2.3.5	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	109
2.4.9	Resultaten van de operationele plannen	111
2.4.10	Algemene beschouwingen	117
2.5	Het proces Tijdskrediet en loopbaanonderbreking	119
2.5.1	Inleiding	119
2.5.2	Behandelde dossiers	119
2.5.3	Betaaltermijn	120
2.5.4	Juistheid van de beslissingen	120
2.5.5	Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking	121
2.6	Het proces Support	123
2.6.1	Het personeelsbeheer en de administratie	123
2.6.2	Het financieel beheer	131
2.6.3	De gebouwen, het beheer van het materieel en het leefmilieu	149
2.6.4	Opleiding	150
2.6.5	Kennismanagement	153
2.6.6	De communicatie	154

2.6.7	De vertalingen	157
2.6.8	Organisatieontwikkeling	158
2.6.9	Informaticabeheer en elektronische dienstverlening	159
2.7	Het proces Frontoffice	167
2.7.1	Strategisch project Klantencontacten	167
2.7.2	Onthaal van opgeroepen of spontane bezoekers	168
2.7.3	Telefonische oproepen	169
2.7.4	Dienstverlening tijdens de kerstperiode	169
2.7.5	Elektronische contacten en het gebruik van sociale media	170
2.8	De overheveling van tewerkstellingsprogramma's in het kader van de Zesde Staatshervorming	171
2.8.1	Inleiding: de Zesde Staatshervorming	171
2.8.2	Het Activaplan	172
2.8.3	Doorstromingsprogramma's	172
2.8.4	Sociale inschakelingseconomie	173
2.8.5	Herstructurering van een onderneming	173
3	Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)	175
	Inleiding	177
3.1	Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving	179
3.2	Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	181
3.2.1	Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructureringen	181
3.2.2	Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen	185
3.2.3	Tijdelijke werkloosheid	186
3.2.4	Beheersuitgaven.....	187
3.3	Beheer van de middelen	189
3.3.1	Financiële middelen	190
3.3.2	Middelen inzake beheerstechnieken	194
3.3.3	Middelen inzake informatica en toepassingen	196
3.3.4	Informatie en communicatie	196
3.3.5	Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	198
	Lijst van afkortingen	203

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
- Gianni DUVILLIER
- David LANOVE
- Herwig MUYLDERMANS
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Geert VERSCHRAEGEN

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

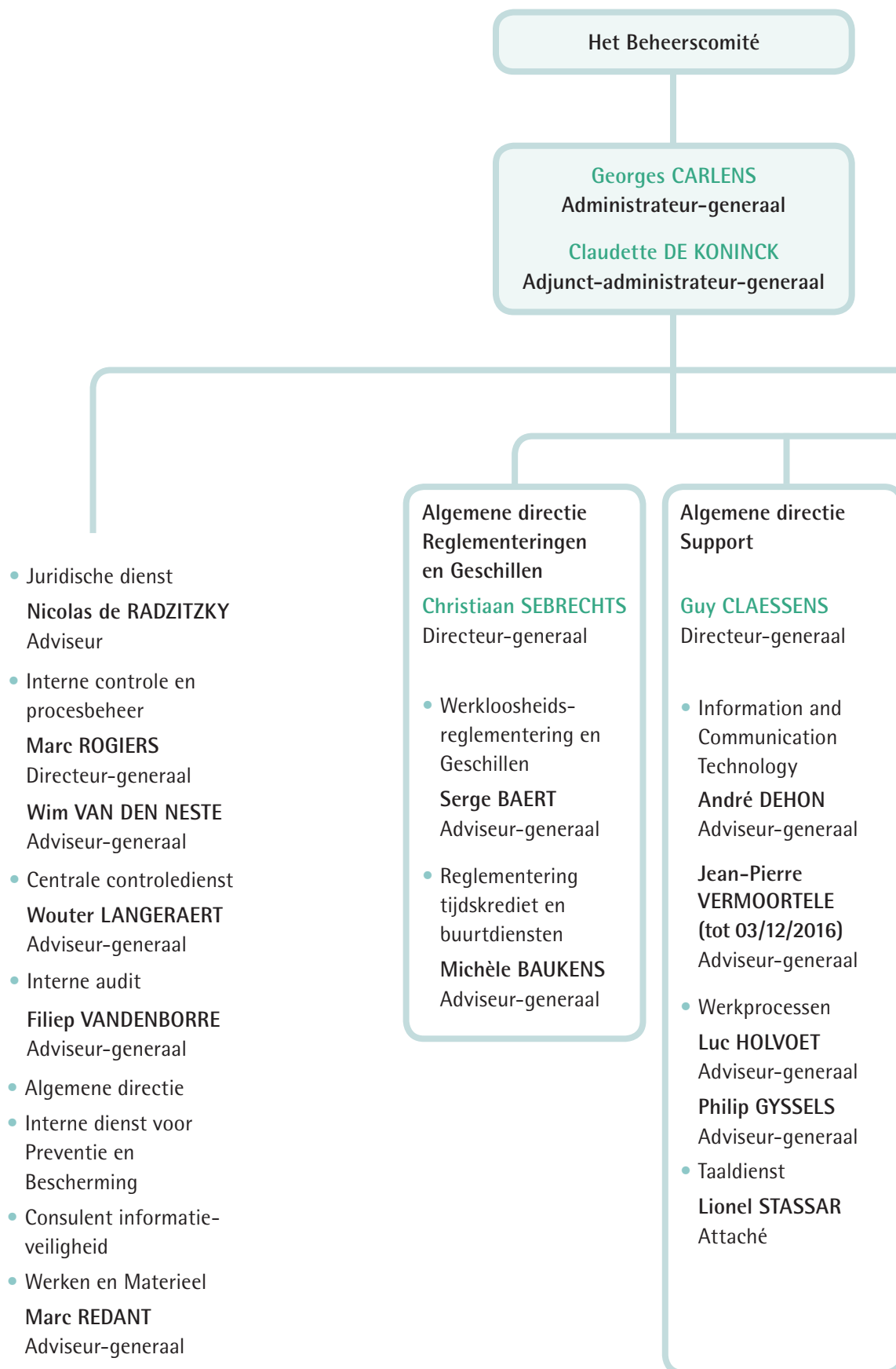
- Philippe BORSU
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Jozef MAES (tot 30/04/2016)
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGGERS
- Miranda ULENS (vanaf 01/05/2016)
- Ann VAN LAER

- 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



**Algemene directie
Personeel – Organisatie –
Communicatie**

Patrick BORIBON

Directeur-generaal

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

**Algemene directie
Financiën, Statistieken
en Studies**

Hugo BOONAERT

Directeur-generaal

- Financiële diensten
Herman LIEVENS
(tot 31/05/2016)
Adviseur-generaal
- Marino HEEMSKERK**
(vanaf 01/06/2016)
Adviseur-generaal
- Statistieken, Budget en Studies
Janick PIRARD
Adviseur-generaal

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

Erik VAN THIENEN
Adviseur-generaal

30 RVA-kantoren

1.1.3

Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur

Werkloosheidsbureau ANTWERPEN	Dirk VAN CAPPELLEN (tot 31/08/2016) Geert VERJANS (vanaf 01/09/2016)
• Kantoor Boom • Kantoor Mechelen	Jozef THOMAS (tot 01/08/2016) Augusta VAN KERCHOVE
Werkloosheidsbureau BRUGGE	Johan VANDEVYVERE Hendrik WILLAERT
• Kantoor Oostende	
Werkloosheidsbureau GENT	Dirk OPSOMER Joan VAN POUCKE
• Kantoor Aalst • Kantoor Dendermonde • Kantoor Oudenaarde • Kantoor Sint-Niklaas	Vincent FEYS Marie-Thérèse LYLO Eddy VAN AERSCHOT
Werkloosheidsbureau HASSELT	Diane LAMBRIGHS Frank SCHEVERNELS
• Kantoor Tongeren	
Werkloosheidsbureau KORTRIJK	Martine MAERTENS Luc VERVAEKE Guido VAN OOST
• Kantoor Ieper • Kantoor Roeselare	
Werkloosheidsbureau LEUVEN	Rina VANDUFFEL Ludo SIMON
• Kantoor Vilvoorde	
Werkloosheidsbureau TURNHOUT	Geert VERJANS (tot 31/08/2016) Tinne GOMMERS (vanaf 01/09/2016)
Werkloosheidsbureau BRUSSEL	Annick HOLDERBEKE
Werkloosheidsbureau AARLEN	Nelly DETROUX (tot 31/07/2016) Pascal BOUGELET (vanaf 01/08/2016)
Werkloosheidsbureau BERGEN	Alain MAYAUX
• Kantoor Doornik • Kantoor Moeskroen	Nicolas SERVAIS
Werkloosheidsbureau CHARLEROI	Michel UREEL
Werkloosheidsbureau LA LOUVIERE	Olivier HERPOEL
Werkloosheidsbureau LUIK	Benoit DELVAUX (tot 30/06/2016) Marie-Sophie HODY (vanaf 01/07/2016) Daniel LOECKX
• Kantoor HOEI	
Werkloosheidsbureau NAMEN	Benoît COLLIN
Werkloosheidsbureau NIJVEL	Baudouin STIEVENART
Werkloosheidsbureau VERVIERS	Marie-Sophie HODY (tot 30/06/2016) Michel VERCHEVAL (vanaf 01/07/2016)

1.1.4 Contactgegevens van de RVA-kantoren

Vlaams Gewest	Adres	Telefoon
Aalst	St-Jobstraat 196 – 9300 Aalst	053 21 26 91
Antwerpen	Lentestraat 23 – 2018 Antwerpen	03 470 23 30
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 – 2850 Boom	03 888 63 13
Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 – 8000 Brugge	050 40 77 80
Dendermonde	Geldropaan 5 – 9200 Dendermonde	052 25 99 80
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	055 23 51 30
Roeselare	Jan Mahieustraat 49 – 8800 Roeselare	051 22 87 22
Sint-Niklaas	Plezantstraat 159 – 9100 Sint-Niklaas	03 780 59 70
Tongeren	Hondsstraat 25 bus 1 – 3700 Tongeren	012 44 07 30
Turnhout	Spoorwegstraat 24 – 2300 Turnhout	014 44 30 90
Vilvoorde	Leopoldstraat 25 A – 1800 Vilvoorde	02 255 01 10
Waals Gewest	Adres	Telefoon
Aarlen	Rue de la Moselle 2 – 6700 Aarlen	063 24 57 11
Bergen	Place des Archers 8 – 7000 Bergen	065 39 46 39
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 – 6000 Charleroi	071 27 08 40
Doornik	Rue du Crampon 14 – 7500 Doornik	069 88 95 11
Hoei	Avenue des Fossés 9d – 4500 Hoei	085 71 04 10
La Louvière	Rue G. Boël 19 – 7100 La Louvière	064 23 62 70
Luik	Rue Natalis 49 – 4020 Luik	04 349 28 61
Moeskroen	Rue du Bilemont 225 – 7700 Moeskroen	056 39 19 50
Namen	Chaussée de Liège 219 – 5100 Jambes	081 23 50 80
Nijvel	Chaussée de Bruxelles 88 – 1400 Nijvel	067 89 21 50
Verviers	Rue Béribou 33 – 4800 Verviers	087 39 47 50
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Adres	Telefoon
Brussel	Charleroisesteenweg 60 – 1060 Brussel	02 542 16 11



Reglementaire evoluties

1.2.1

Wijzigingen aan de maatregelen inzake vergoeding van gewone werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT)

1.2.1.1

Private uitbetalingsinstellingen – Maatschappelijk doel en beheersboekhouding

Tot nu toe was het maatschappelijk doel van de erkende private uitbetalingsinstellingen strikt beperkt tot de toepassing van de wetgeving over de sociale zekerheid van de werknemers.

In 2016 werden de reglementaire bepalingen met betrekking tot de erkenning van de private uitbetalingsinstellingen aangepast, als gevolg van de Zesde Staatshervorming om de gewesten en de Duitstalige Gemeenschap in staat te stellen, als ze dat wensen, een beroep te doen op de extrastatutaire samenwerking van de uitbetalingsinstellingen voor de uitvoering van opdrachten die het tewerkstellingsbeleid betreffen en om zo te vermijden dat de erkenning van de uitbetalingsinstellingen zou worden ingetrokken als ze hun medewerking verlenen in dat kader. Als er een samenwerking is, moeten de uitgaven met betrekking tot het tewerkstellingsbeleid van de gewesten in een aparte boekhouding worden bijgehouden en mogen ze niet opgenomen

worden in de beheersboekhouding van de opdrachten die ze uitvoeren voor rekening van de RVA en onder diens autoriteit.

1.2.1.2

Toelaatbaarheid – Het in aanmerking nemen van arbeidsdagen in het buitenland

Voor alle uitkeringsaanvragen die werden ingediend na 30 september 2016 wordt voortaan rekening gehouden met de arbeidsdagen (en de daarmee gelijkgestelde dagen) in het buitenland om toegelaten te worden tot de werkloosheidsuitkeringen, echter enkel als er aan de volgende drie voorwaarden voldaan is:

- de dagen werden gepresteerd in een land dat een internationale socialezekerheidsovereenkomst heeft afgesloten met België (op enkele uitzonderingen na, kunnen enkel de arbeidsprestaties die werden verricht in een ander Europees land in aanmerking worden genomen);
- in die overeenkomst is voorzien dat er rekening kan worden gehouden met de arbeidsprestaties (en de daarmee gelijkgestelde periodes) om het recht op werkloosheidsuitkeringen te openen;
- de werknemer heeft vervolgens minstens drie maanden gewerkt in loondienst volgens de Belgische reglementering (dat wil zeggen arbeid die onderworpen is aan de RSZ, sector werkloosheid).

1.2.1.3

Uitoefening van een bijkomstige activiteit tijdens de werkloosheid – Voordeel 'Springplank naar zelfstandige'

Sinds 1 oktober 2016 kan de werkloze tijdens zijn werkloosheid een bijkomstige zelfstandige activiteit uitoefenen en daarbij het recht op de uitkeringen behouden tijdens een periode van twaalf maanden.

Het voordeel 'Springplank naar zelfstandige' wordt toegekend als de volgende voorwaarden vervuld zijn:

- de werkloze moet de uitoefening van de bijkomstige activiteit aangeven en het voordeel 'Springplank naar zelfstandige' aanvragen bij zijn uitkeringsaanvraag of voorafgaand aan de uitoefening van de activiteit, als hij al werkloosheidsuitkeringen ontvangt;
- de activiteit mag niet zijn uitgeoefend als hoofdberoep tijdens de voorbije zes jaar;
- de werkloosheid is niet het gevolg van de stopzetting of van de vermindering van de arbeid in loondienst met het oog op het verkrijgen van dit voordeel;
- de activiteit mag niet in onderaanneming worden gegeven aan derden.

De toegelaten bijkomstige activiteit in het kader van het voordeel 'Springplank naar zelfstandige' kan worden uitgeoefend op om het even welk moment van de dag of van de week en heeft geen invloed op het aantal uitkeringen dat men krijgt. Het bedrag van de uitkering kan daarentegen worden vermindert in functie van het bedrag van de inkomsten uit de zelfstandige activiteit.

Het voordeel 'Springplank naar zelfstandige' kan worden vernieuwd als de werkloze het niet heeft gekregen in de loop van de voorbije zes jaar.

De activiteit moet altijd de kenmerken vertonen van een bijkomstige activiteit: het recht op werkloosheidsuitkeringen wordt geweigerd als de activiteit geen kenmerken (meer) vertoont van een bijkomstige activiteit.

1.2.1.4

Federaal normatief kader van de controle van de actieve en aangepaste beschikbaarheid van de werklozen, uitgevoerd door de gewesten

1.2.1.4.1

Algemeen

Als gevolg van de Zesde Staatshervorming werd de bevoegdheid van de controle van de beschikbaarheid van de werklozen overgedragen aan de gewesten, maar het normatief kader dat van toepassing is op de controle van de actieve en aangepaste beschikbaarheid bleef de bevoegdheid van de federale staat.

Dat federaal normatief kader werd opgenomen in een koninklijk besluit van 14 december 2015 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 23 december) om de gewesten die dat wensten in staat te stellen de controle van de beschikbaarheid van de werklozen operationeel over te nemen vanaf 1 januari 2016.

Sinds 1 januari 2016 zijn het de VDAB (voor het Vlaams Gewest), de FOREM (voor het Waals Gewest) en de ADG (voor de Duitstalige Gemeenschap) en niet meer de RVA, die de beschikbaarheid van de werklozen van hun ambtsgebied controleren. Die controle wordt uitgevoerd in naleving van de bepalingen van het federaal normatief kader.

Voor de werklozen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen, bleef de RVA in 2016 deze bevoegdheid uitoefenen overeenkomstig de reglementaire bepalingen over de activering van het zoekgedrag naar werk. Vanaf 1 januari 2017 heeft ACTIRIS operationeel de uitoefening van die bevoegdheid overgenomen.

Het federaal normatief kader schetst de algemene richtlijnen die moeten worden gevolgd, maar laat een zekere marge aan de gewesten en aan de Duitstalige Gemeenschap. Zij kunnen zelf de controletermijn en -modaliteiten bepalen.

Het normatief kader onderscheidt drie doelgroepen in functie van de controleprocedure die op hen van toepassing is:

- de volledig werklozen jonger dan 60 jaar;
- de volledig werklozen die 60 jaar en ouder zijn en de werklozen die bedrijfstoelag (SWT) ontvangen;
- de deeltijdse werknemers met behoud van rechten.

1.2.1.4.2

De controle van de actieve beschikbaarheid van de werklozen jonger dan 60 jaar

1.2.1.4.2.1

Het begrip actieve beschikbaarheid

Om uitkeringen te genieten, moet de volledig werkloze als werkzoekende ingeschreven zijn (en blijven) en moet hij actief zoeken naar werk (actieve beschikbaarheid).

De volledig werkloze voldoet aan zijn verplichting om actief beschikbaar te zijn als hij kan aantonen dat hij, tijdens de volledige duur van zijn werkloosheid:

- a) actief en positief deelneemt en meewerkt aan de acties op het vlak van begeleiding, opleiding, beroepservaring of inschakeling die hem worden voorgesteld door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling, met name in het kader van het individueel actieplan dat is overeengekomen met de tewerkstellingsconsulent van de voormelde gewestelijke dienst;
- b) zelf actief naar werk zoekt door regelmatig zelf gevarieerde acties te ondernemen.

De volledig werkloze die door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling wordt beschouwd als een persoon die verwijderd is van de arbeidsmarkt (omwille van psycho-medisch-sociale factoren die zijn professionele inschakeling duurzaam aantasten) of die door de erkend geneesheer van de RVA is erkend met een blijvende arbeidsongeschiktheid van minstens 33%, is vrijgesteld van de verplichting om zelf actief naar werk te zoeken tijdens de (in tijd beperkte) duur van het specifiek of aangepast begeleidingstraject dat hem door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling wordt voorgesteld.

1.2.1.4.2.2

De basisprincipes van de controle van de actieve beschikbaarheid

De actieve beschikbaarheid van de volledig werkloze wordt periodiek geëvalueerd door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling tijdens de hele werkloosheidsduur.

De evaluatie van de actieve beschikbaarheid van de volledig werkloze heeft betrekking op:

- a) de uitvoering van het individueel actieplan door de betrokken werkloze, de graad van verwezenlijking van de acties voorzien in het actieplan en de naleving van de toegestane termijnen voor de realisatie van de acties;
- b) de persoonlijke stappen om werk te zoeken die de werkloze zelfstandig heeft gezet. Die stappen worden geëvalueerd op basis van materiële bewijzen die de werkloze voorlegt of, bij gebrek aan materiële bewijzen, op basis van een schriftelijke, precieze, geloofwaardige en verifieerbare verklaring op eer;
- c) de eventuele periodes van arbeid of opleiding;
- d) de eventuele andere acties die de werkloze onderneemt met het oog op zijn herinschakeling op de arbeidsmarkt.

In sommige gevallen kan de procedure voor de controle van de actieve beschikbaarheid tijdelijk worden geschorst. Dat is met name het geval wanneer de werkloze is vrijgesteld van de verplichting om beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt omdat hij een opleiding of studies volgt of voor een andere reden, als de werkloze afziet van de uitkeringen of als hij een traject volgt dat specifiek is of aangepast is aan zijn gezondheidstoestand.

De gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling evalueert de actieve beschikbaarheid van de werkloze volgens de modaliteiten die hij bepaalt en in naleving van de rechten van de verdediging.

1.2.1.4.2.3

De controle van de actieve beschikbaarheid van de jongeren in de beroepsinschakelingstijd

De actieve beschikbaarheid van de jongere die zich inschrijft als werkzoekende na het einde van zijn studies en die de beroepsinschakelingstijd (van één jaar) doorloopt voorafgaand aan zijn toelating tot het recht op inschakelingsuitkeringen, wordt gecontroleerd.

Het federaal normatief kader voorziet erin dat de actieve beschikbaarheid van de jonge werkzoekende minstens twee keer tijdens de periode van de beroepsinschakelingstijd moet worden geëvalueerd door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling.

Het recht op inschakelingsuitkeringen wordt geopend na afloop van de beroepsinschakelingstijd als de jongere, die studies heeft afgerond die het recht openen, twee positieve evaluaties heeft gekregen van zijn actieve beschikbaarheid.

In geval van negatieve evaluatie wordt de opening van het recht op inschakelingsuitkeringen uitgesteld zolang de jongere geen twee al of niet opeenvolgende positieve evaluaties heeft gekregen. In dat geval kan het recht op uitkeringen echter ten vroegste worden geopend drie maanden na de datum van de laatste negatieve evaluatie.

1.2.1.4.2.4

De controle van de actieve beschikbaarheid van de vergoede werklozen

Voor de gerechtigde op werkloosheidsuitkeringen (tot de leeftijd van 60 jaar) en voor de gerechtigde op inschakelingsuitkeringen (tot op het moment waarop zijn recht eindigt) is dezelfde procedure voor controle van de actieve beschikbaarheid van toepassing. Ze is niet van toepassing op de werkloze die door de RVA wordt erkend als een persoon zonder verdienvermogen omwille van een ernstige handicap die de persoon al langer had.

Het federaal normatief kader voorziet erin dat de actieve beschikbaarheid van de vergoede volledig werkloze minimum één keer per jaar moet worden geëvalueerd. In naleving van die minimale grens legt de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling de periodiciteit en de timing vast van de evaluaties. Hij houdt daarbij rekening met het profiel van de werkloze en de termijnen waarbinnen de acties die voorzien

zijn in het individueel actieplan worden verwezenlijkt. Als de werkloze echter een negatieve evaluatie heeft gekregen, moet een nieuwe evaluatie plaatsvinden ten laatste zes maanden na de negatieve evaluatie of zes maanden na het einde van de sanctie.

In geval van negatieve evaluatie zijn de volgende sancties van toepassing:

Een eerste negatieve evaluatie door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling heeft een eenvoudige verwittiging tot gevolg die geen invloed heeft op het recht op uitkeringen, tenzij in de voorafgaandelijke bemiddelingsfase reeds een formele schriftelijke verwittiging werd betekend aan de werkloze in het kader van de actieve beschikbaarheid. In dat geval kan een sanctie worden toegepast, waarin het bedrag van de uitkeringen wordt verminderd tot het niveau van het bedrag van het leefloon tijdens een periode van minstens 4 weken en hoogstens 10 weken voor de werklozen die werkloosheidsuitkeringen ontvangen als gezinshoofd of als alleenstaande, of waarin een schorsing van de betaling van de uitkeringen wordt toegepast tijdens een periode van minstens 4 weken en hoogstens 10 weken, voor de werklozen die werkloosheidsuitkeringen ontvangen als samenwonenden of voor de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen.

Een tweede negatieve evaluatie heeft tijdens 13 weken een vermindering van het bedrag tot gevolg tot het niveau van het bedrag van het leefloon (voor de werklozen die werkloosheidsuitkeringen ontvangen als gezinshoofd of als alleenstaande) of een schorsing van de betaling van de uitkeringen (voor de werklozen die werkloosheidsuitkeringen ontvangen als samenwonenden en voor de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen).

Een derde negatieve evaluatie brengt het verlies van het recht op uitkeringen met zich mee. Indien het gaat om een werkloze met werkloosheidsuitkeringen als gezinshoofd of als alleenwonende, wordt het verlies van het recht op uitkeringen voorafgegaan door een periode van 26 weken gedurende dewelke hij een forfaitaire uitkering ontvangt die gelijk is aan het bedrag van het leefloon. De werkloze ontvangt opnieuw uitkeringen (enkel werkloosheidsuitkeringen) als hij, na een nieuwe tewerkstellingsperiode, bewijst te voldoen aan normale toelaatbaarheidsvoorwaarden.

Na twee opeenvolgende positieve evaluaties wordt met de vorige negatieve evaluaties geen rekening meer gehouden.

De gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling deelt de beslissing tot sanctie aan de RVA mee. De RVA blijft immers diegene die de sanctie materieel uitvoert.

1.2.1.4.3

De controle van de aangepaste beschikbaarheid van de oudere werklozen

Vanaf 60 jaar wordt de volledig werkloze onderworpen aan een stelsel van aangepaste beschikbaarheid. De werkloze wordt vrijgesteld van de verplichting om zelf actief naar werk te zoeken, maar hij moet als werkzoekende ingeschreven zijn (en blijven) en meewerken aan een gepersonaliseerde begeleiding die aangepast is aan zijn individuele capaciteiten, aan zijn fysieke en mentale capaciteiten en ook aan de professionele ervaring die hij al heeft en die overeenstemmen met de behoeften van de markt. Die begeleiding bestaat uit gepersonaliseerde en specifieke acties, voorgesteld door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling, eventueel in het kader van een individueel actieplan (als het profiel van de werkloze dat vereist). De oudere werkloze is onderworpen aan de verplichting om aangepast beschikbaar te zijn tot het moment waarop hij voldoet aan de leeftijdsvoorwaarde of voorwaarde inzake het beroepsverleden om daarvan te worden vrijgesteld.

Met uitzondering van een vrijstelling, is het stelsel van aangepaste beschikbaarheid ook van toepassing op de werkloze die bedrijfstoelage (SWT) ontvangt.

De gepersonaliseerde begeleiding wordt voorgesteld aan de werkloze uiterlijk de negende maand die volgt op het begin van zijn werkloosheid of vanaf de leeftijd van 60 jaar indien hij op dat ogenblik al ten minste negen maanden werkloos was.

Ten laatste één jaar na het begin van de gepersonaliseerde begeleiding wordt een globale evaluatie gedaan van de aangepaste beschikbaarheid om na te gaan of de werkloze positief heeft meegewerkt aan de acties die hem werden voorgesteld.

Als de bepalingen met betrekking tot de verplichting van aangepaste beschikbaarheid niet worden nageleefd, zijn de artikelen 51 tot 53bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 (sancties in geval van vrijwillige werkloosheid) van toepassing.

1.2.1.4.4

De controle van de beschikbaarheid van de deeltijdse werknemers

Sinds 1 september 2016 wordt de beschikbaarheid gecontroleerd van de deeltijdse werknemer met behoud van rechten die de inkomensgarantie-uitkering ontvangt. Die controle is echter niet van toepassing op de gerechtigde op een inkomensgarantie-uitkering die 55 jaar of ouder was op 1 oktober 2015. Het stelsel van beschikbaarheid en de controleprocedure waaraan de deeltijdse werknemer met behoud van rechten en inkomensgarantie-uitkering is onderworpen, verschilt naargelang het arbeidsstelsel van de werknemer.

1.2.1.4.4.1

De actieve beschikbaarheid van de deeltijdse werknemers

De deeltijdse werknemer met behoud van rechten en inkomensgarantie-uitkering van wie het arbeidsstelsel minder dan een halftijdse betrekking bedraagt, is verplicht actief beschikbaar te zijn tijdens de eerste twaalf maanden van zijn tewerkstelling.

De gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling evalueert, volgens de modaliteiten die hij bepaalt, de actieve beschikbaarheid van de deeltijdse werknemer minstens één keer tijdens de eerste twaalf maanden van tewerkstelling.

De deeltijdse werknemer is onderworpen aan dezelfde procedure en dezelfde sancties als de vergoede volledig werkloze die onderworpen is aan actieve beschikbaarheid (zie punt 1.2.1.4.2.4).

1.2.1.4.4.2

De aangepaste beschikbaarheid van de deeltijdse werknemers

De verplichting van aangepaste beschikbaarheid is van toepassing op:

- de deeltijdse werknemer met inkomensgarantie-uitkering die ten minste halftijds tewerkgesteld is, vanaf het begin van zijn deeltijdse tewerkstelling;
- de deeltijdse werknemer met inkomensgarantie-uitkering die tewerkgesteld is in een arbeidsstelsel dat minder bedraagt dan een halftijdse betrekking, na de periode van de eerste twaalf maanden van tewerkstelling.

Net als de oudere werkloze en de werkloze in SWT is de deeltijdse werknemer die onderworpen is aan de verplichting van aangepaste beschikbaarheid vrijgesteld van de verplichting om zelf actief werk te zoeken. Hij moet als werkzoekende ingeschreven zijn en blijven en hij moet zijn medewerking verlenen aan een aangepaste begeleiding die hem wordt voorgesteld door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling.

De begeleiding van de deeltijdse werknemer die is onderworpen aan de verplichting van aangepaste beschikbaarheid gebeurt in de vorm van een gepersonaliseerd individueel actieplan.

De begeleiding wordt voorgesteld door de dienst voor arbeidsbemiddeling:

- ten laatste de negende maand die volgt op het begin van de deeltijdse tewerkstelling, indien het gaat om een werknemer die ten minste halftijds is tewerkgesteld;
- ten laatste de negende maand die volgt op het einde van de periode van de eerste twaalf maanden van tewerkstelling, indien het gaat om een werknemer die minder dan een halftijdse is tewerkgesteld.

De voorgestelde acties zijn aangepast aan de individuele competenties en de verworven ervaring van de deeltijdse werknemer. Ze houden ook rekening met het uurrooster van de werknemer en met de bijzonderheden van de activiteitensector waarin hij is tewerkgesteld. De begeleiding moet bestaan uit een gepersonaliseerd en specifiek aanbod met als doel de werknemer te begeleiden naar voltijds werk.

De uitvoering van het actieplan wordt regelmatig opgevolgd en zo nodig bijgestuurd.

Er wordt ten minste een keer om de twee jaar een gepersonaliseerde globale evaluatie gemaakt, met als doel te beoordelen of de deeltijdse werknemer op een positieve manier heeft meegewerkt aan de acties die hem werden voorgesteld.

In geval van negatieve evaluatie wordt de deeltijdse werknemer, afhankelijk van het geval, uitgesloten van de inkomensgarantie-uitkering tijdens een bepaalde periode of verliest hij het statuut van deeltijdse werknemer met behoud van rechten.

1.2.1.5

Elektronische controlekaart van de volledig werkloze

Sinds 15 september 2014 kan de volledig werkloze zijn verplichtingen inzake aangifte en controle nakomen via een elektronische toepassing. Hij moet zijn keuze voor die toepassing bevestigen via een toepassing die de RVA ter beschikking stelt.

Sinds 1 augustus 2016 voorziet de reglementering erin dat de keuze van de elektronische controlekaart geldig is voor onbepaalde duur, maar dat de werkloze die keuze tijdelijk of definitief kan herroepen door middel van een gemotiveerde verklaring die hij indient bij zijn uitbetalingsinstelling.

1.2.1.6

Versterking van de voorwaarden inzake het beroepsverleden voor de fixering van het bedrag van de werkloosheidsuitkering

In het kader van de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen kan de werkloze, om hetzelfde uitkeringsbedrag te behouden na het eerste jaar werkloosheid, zijn jaren beroepsverleden als loontrekkende inroepen. De werklozen van wie het eerste jaar werkloosheid afgelopen was vóór 1 november 2013 en die 20 jaar beroepsverleden konden bewijzen, konden het bedrag van hun uitkering behouden (fixering van het bedrag). Sindsdien vereiste de reglementering een bijkomend jaar beroepsverleden per jaar, om te komen tot 25 jaar vanaf 1 november 2017.

In 2016 heeft de federale regering beslist om de overgang naar 25 jaar beroepsverleden met één jaar te vervroegen (vanaf 1 november 2016). De werklozen die een jaar werkloosheid bereiken na 31 oktober 2016 moeten dus 25 jaar beroepsverleden bewijzen om de fixering van het bedrag van hun uitkering te verkrijgen.

1.2.1.7

Veralgemening en vereenvoudiging van de elektronische aangiftes van sociale risico's

Vóór 1 januari 2016 hadden de werkgevers de keuze om de aangiftes van sociale risico's (ASR) in de sector werkloosheid via papieren formulieren te doen of elektronisch.

Sinds 1 januari 2016 moeten de ASR's in verband met vergoedingsscenario's van de sector werkloosheid uitsluitend elektronisch worden uitgevoerd.

De vergoedingsscenario's die van kracht zijn sinds 1 januari 2016 zijn de maandelijkse aangiftes met betrekking tot:

- de uren tijdelijke werkloosheid en de uren schorsing bedienden (ASR scenario 5);
- de deeltijdse arbeidsprestaties voor de berekening van de inkomensgarantie-uitkering (ASR scenario 6);
- de arbeidsprestaties in een beschutte werkplaats (ASR scenario 7);
- de arbeidsprestaties in het kader van een activeringsprogramma (ASR scenario 8);
- de uren jeugdvakantie of seniorvakantie (ASR scenario 10).

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

Er werd in een overgangsperiode voorzien waarin de betalingen op basis van een papieren formulier nog worden aanvaard voor bepaalde werkgevers.

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

Die verplichte veralgemening ging gepaard met een vereenvoudiging van de inhoud van de ASR in alle scenario's van de sector werkloosheid, met inbegrip van de scenario's van toelaatbaarheid.

Vanaf 1 januari 2016:

- worden in de vergoedbaarheidsscenario's de opeenvolgende ononderbroken deeltijdse tewerkstellingen met verschillende factoren Q (dat wil zeggen, het aantal werkuren van de deeltijdse werknemer) gegroepeerd in één enkele ASR waarbij een gemiddelde factor Q wordt vermeld;
- wordt in de elektronische ASR's en op de papieren formulieren die blijven bestaan na 31 december 2015, het theoretische arbeidsrooster met het normaal aantal werkuren per dag voor een periode van vier weken van maandag tot en met zondag niet meer gevraagd. In sommige vergoedbaarheidsscenario's wordt dat rooster vervangen door een indicator met betrekking tot het werkschema.

1.2.1.8

Uitkeringsaanvraag voor de deeltijdse werknemers

Sinds 1 januari 2016 werd het begrip "opeenvolgende ononderbroken deeltijdse tewerkstelling" ingevoerd voor wat de deeltijdse arbeid betreft. Het gaat om een deeltijdse tewerkstelling op basis van meerdere arbeidsovereenkomsten bij dezelfde werkgever, die slechts onderbroken worden door een weekend, een feestdag of een dag inhaalrust en waarbij de factor S (het aantal uren van de voltijdse arbeidsregeling) identiek is voor elk van de arbeidsovereenkomsten.

In geval van opeenvolgende ononderbroken deeltijdse tewerkstellingen:

- moet de werknemer geen aanvraag om inkomensgarantie-uitkeringen meer doen als het aantal arbeidsuren stijgt of daalt (factor Q);
- moet een aanvraag om uitkeringen volledige werkloosheid pas worden ingediend aan het einde van de periode van opeenvolgende ononderbroken deeltijdse tewerkstellingen;
- moet de werkgever geen bewijs van volledige werkloosheid meer afleveren aan de werknemer van wie de arbeidsovereenkomst is beëindigd, wanneer hij is tewerkgesteld in het kader van opeenvolgende ononderbroken deeltijdse tewerkstellingen en een nieuwe arbeidsovereenkomst wordt afgesloten zonder onderbreking tussen de twee arbeidsovereenkomsten. Een bewijs van volledige werkloosheid moet slechts worden afgeleverd aan het einde van de periode.

1.2.1.9

Oneigenlijk gebruik door middel van een abnormaal verhoogd loon of een abnormale verhoging van het aantal arbeidsuren aan het einde van de arbeidsovereenkomst

Om oneigenlijk gebruik te bestrijden, kan de RVA sinds 1 oktober 2016 het recht op werkloosheidsuitkeringen of het bedrag ervan met terugwerkende kracht herzien wanneer hij tijdens een controle a posteriori (via datamining of steekproef) een abnormale verhoging van het loon vaststelt of van het aantal arbeidsuren in de periode die het einde van de arbeidsovereenkomst voorafgaat.

Wordt beschouwd als een abnormale verhoging:

- de verhoging van het loon, die niet het gevolg is van het feit dat de lonen verbonden zijn met de index, een baremale verhoging of de uitoefening van een nieuwe functie;
- de verhoging van het aantal arbeidsuren, die niet verbonden is aan de werkelijk gepresteerde arbeidsuren of die betrekking heeft op de periode van opzeg of op de opzeggingsvergoeding.

Als een abnormale verhoging wordt vastgesteld, wordt het recht of het bedrag van de werkloosheidsuitkering van de werknemer opnieuw bepaald (met terugwerkende kracht), zonder rekening te houden met de abnormale verhoging.

Bovendien kan de werkloze worden uitgesloten van het recht op uitkeringen gedurende een bepaalde periode (van 4 tot 13 weken) als hij gehandeld heeft met het oog op het verkrijgen van onterechte uitkeringen.

Een gelijkaardige controle a posteriori is ook mogelijk in het kader van de toekenning van de ontslaguitkering en van de ontslagcompensatievergoeding.

1.2.1.10

Elektronische verificatieprocedure voor de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen

De uitgaven van de uitbetalingsinstellingen worden door de RVA geverifieerd. Sinds 1 januari 2016 werd de elektronische verificatieprocedure uitgebreid.

Nieuwe gegevensbestanden met betrekking tot de bevestigingen van de uitgaven, de boekhoudkundige resultaten en de resultaten van de verificaties worden elektronisch bezorgd door de RVA aan de uitbetalingsinstelling.

De vervaltermijnen voor de indiening en de overmaking van de gegevensbestanden mogen worden overschreden als de niet-naleving van de termijn te wijten is aan overmacht als gevolg van een technisch probleem met de gebruikte informaticamiddelen.

1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de werknemers

1.2.2.1 Nieuwe toelaatbaarheidsvoorwaarden voor de tijdelijke werkloosheid om economische redenen

Sinds 1 oktober 2016 moet de werknemer die tijdelijk werkloos werd gesteld om economische redenen, om uitkeringen te kunnen ontvangen, voldoen aan dezelfde toelaatbaarheidsvoorwaarden als de volledig werklozen, namelijk:

- een voldoende aantal arbeidsdagen in loondienst bewijzen in de referteperiode;
- ofwel in de afgelopen drie jaar minstens één uitkering als volledig werkloze, een inschakelingsuitkering of een uitkering tijdelijke werkloosheid (nadat de werknemer voldeed aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden) hebben genoten.

Er bestaan uitzonderingen op deze regel: de werknemer die in theorie voldoet aan de voorwaarden om inschakelingsuitkeringen te ontvangen en de leerling die een alternerende opleiding volgt, blijven vrijgesteld van de hierboven vermelde toelaatbaarheidsvoorwaarden.

Bovendien voorziet een overgangsbepaling erin dat de werknemer die al uitkeringen tijdelijke werkloosheid heeft genoten bij zijn werkgever in de loop van de drie jaar die voorafgaan aan zijn uitkeringsaanvraag en die nog altijd in dienst was bij diezelfde werkgever op 30 september 2016 zijn toelaatbaarheid niet moet bewijzen, in het geval van tijdelijke werkloosheid om economische redenen bij dezelfde werkgever.

In geval van tijdelijke werkloosheid omwille van een andere oorzaak dan de economische redenen (bijvoorbeeld slecht weer, technische stoornis of overmacht), kan de werknemer altijd uitkeringen tijdelijke werkloosheid genieten zonder te moeten voldoen aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden.

1.2.2.2 Tijdelijke werkloosheid van de bedienden wegens economische redenen

Om een beroep te kunnen doen op het stelsel van schorsing van bedienden wegens werkgebrek moeten de ondernemingen aantonen dat zij zich in moeilijkheden bevinden, in het bijzonder, wegens een daling met minimum 10% van de omzet, de productie of de bestellingen.

Tot 31 december 2015 moest die daling worden aangetoond door een vergelijking met de cijfers van het jaar 2008.

Sinds 1 januari 2016 kunnen de ondernemingen de vergelijking maken met de cijfers:

- van het jaar 2008;
- ofwel van een van de twee kalenderjaren die de voorziene datum voorafgaan van de eerste mededeling van een schorsing van een bediende wegens werkgebrek vanaf 1 januari 2016.

Bovendien hadden de ondernemingen, sinds 2 juni 2016 als gevolg van de terroristische aanslagen, ook de mogelijkheid om erkend te worden als onderneming in moeilijkheden door de minister van Werk, als ze onvoorziene omstandigheden konden inroepen die op korte termijn een substantiële daling met zich meebrachten van de omzet, de productie of van het aantal bestellingen. De erkenning wordt toegekend voor een bepaalde duur, die indien nodig kan worden hernieuwd, in functie van de elementen die de onderneming inroept.

1.2.2.3

Elektronische controlekaart van de tijdelijk werklozen

Sinds 1 augustus 2016 voorziet de reglementering in de mogelijkheid voor de tijdelijk werkloze om een elektronische controlekaart te gebruiken:

- als het gebruik ervan is voorzien voor alle werknemers van de onderneming via een collectieve arbeidsovereenkomst of via het arbeidsreglement. In die hypothese is de werknemer verplicht om de elektronische toepassing te gebruiken;
- ofwel als het gebruik ervan voortvloeit uit een onderling akkoord tussen de werkgever en de werknemer.

De werknemer die tewerkgesteld is in de bouwsector kan de elektronische controlekaart nog niet gebruiken.

De keuze voor de elektronische controlekaart is geldig voor onbepaalde duur, maar de werknemer kan die keuze tijdelijk of definitief herroepen met een gemotiveerde verklaring die hij indient bij zijn uitbetalingsinstelling. De definitieve herroeping is niet mogelijk als het gebruik van de elektronische kaart is voorzien in een ondernemings-cao of in het arbeidsreglement.

De tijdelijk werkloze moet zijn verplichtingen op zijn elektronische controlekaart naleven vanaf de eerste dag tijdelijke werkloosheid die aan de RVA wordt meegedeeld door de werkgever en waarvan hij op de hoogte werd gebracht.

Er is ook in voorzien dat de RVA aan elke betrokken werknemer de inhoud van de elektronische mededeling van tijdelijke werkloosheid van zijn werkgever meedeelt (datum van de 1ste effectieve werkloosheidsdag) en de eventuele annulatie van die mededeling. Hij doet dat via een beveiligde mailbox die het officiële communicatiekanaal zal zijn voor de elektronische berichten.

Aangezien de informaticatoepassing waarmee de elektronische controlekaart kan worden gebruikt momenteel nog in ontwikkeling en in testfase is, hebben de werknemers die tijdelijk werkloos werden gesteld de elektronische controlekaart nog niet kunnen gebruiken in 2016.

1.2.3

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

Er bestaan verschillende stelsels van loopbaanonderbreking:

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

1.2.3.1

Reglementering van de openbare sector

In het kader van de Zesde Staatshervorming werden de financiële middelen met betrekking tot het stelsel van gewone loopbaanonderbreking voor het openbaar ambt, alsook voor het onderwijs, overgedragen aan de gewesten en de gemeenschappen.

Tijdens de overgangsperiode die begon op 1 juli 2014 en zolang de gemeenschap of het gewest zijn bevoegdheid niet gebruikt om geen toevlucht meer te nemen tot het federaal stelsel van loopbaanonderbreking voor de betrokken personeelsleden, blijft de RVA bevoegd voor de bovenvermelde loopbaanonderbrekingsstelsels.

In dat opzicht besliste de Vlaamse regering om haar eigen loopbaanonderbrekingsstelsel in te voeren en nam zij op 26 juli 2016 een besluit aan tot toekenning van onderbrekingsuitkeringen voor zorgkrediet. Dat besluit trad in werking op 2 september 2016 en is zowel van toepassing op het lokale, provinciale, en regionale openbare ambt en op dat van de gemeenschap, alsook op het Vlaams onderwijs, met uitzondering van de contractuele personeelsleden die onder het tijdskrediet vallen.

Enkel het systeem van gewone loopbaanonderbreking is betrokken bij die verandering. Dat impliceert dat de aanvragen om gewone loopbaanonderbreking in de Vlaamse openbare sector die aanvangen vanaf 2 september 2016 voortaan worden behandeld door het departement Werk & Sociale Economie (WSE) van het Vlaams Gewest en dus niet meer door de RVA.

De thematische verloven (ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand en palliatief verlof) blijven

daarentegen vallen onder het toepassingsgebied van de federale reglementering en worden verder toegekend door de RVA.

1.2.3.2

Reglementering van het onderwijs

Enkel in het Vlaams onderwijs, met uitzondering van de contractuele personeelsleden die vallen onder het tijdskrediet, zijn de wijzigingen beschreven in punt 1.2.3.1 van toepassing.

1.2.3.3

Reglementering van de residuaire sector

Enkel voor de Vlaamse residuaire sector, cf. wijzigingen beschreven in punt 1.2.3.1.

Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen

Type	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking op
KB	31.08.2014	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 133, 137 en 138bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	17.09.2014	01.01.2016
Wet	20.07.2015	Wet houdende diverse bepalingen inzake sociale zaken – art. 54 en 55 (ASR)	21.08.2015	01.01.2016
KB	13.12.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van het referentiejaar dat gebruikt wordt om aan te tonen dat de onderneming in moeilijkheden is in de zin van artikel 77/1, §4, 1° en 3° van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten opgeheven door artikel 29 van de wet van 16.05.2016 houdende diverse bepalingen inzake sociale zaken	22.12.2015	01.01.2016
KB	14.12.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 56 en 58 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoeging van de artikelen 36/1 tot 36/11, 56/1 tot 56/6, 58/1 tot 58/12 in hetzelfde besluit	23.12.2015	01.01.2016 01.09.2016
KB	29.01.2016	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 164 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	09.02.2016	01.01.2016
MB	29.01.2016	Ministerieel besluit tot wijziging van artikel 96bis van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	09.02.2016	01.01.2016
KB	05.02.2016	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 114 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	16.02.2016	26.02.2016
Wet	16.05.2016	Wet houdende diverse bepalingen inzake sociale zaken – artikel 28	23.05.2016	02.06.2016
KB	12.07.2016	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 71, 71ter, 137 en 154 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot wijziging van artikel 2 van het koninklijk besluit van 14 november 2011 tot uitvoering van de artikelen 49, 50 en 51 van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten, wat de mededelingen aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening betreft	20.07.2016	01.08.2016
MB	12.07.2016	Ministerieel besluit tot wijziging van artikel 86bis van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	20.07.2016	01.08.2016
KB	30.08.2016	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 17 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	30.09.2016	30.09.2016
KB	11.09.2016	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 36, 37, 38, 42, 42bis, 48, 118, 130, 133 en 153 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoeging van een artikel 139/1 in hetzelfde besluit, tot invoeging van een artikel 3/1 in het koninklijk besluit van 2 juni 2012 tot uitvoering van Hoofdstuk 6 van de wet van 12 april 2011 houdende aanpassing van de wet van 1 februari 2011 houdende verlenging van de crisismaatregelen en uitvoering van het interprofessioneel akkoord, en tot uitvoering van het compromis van de Regering met betrekking tot het ontwerp van interprofessioneel akkoord en tot invoeging van een artikel 5/1 in het koninklijk besluit van 9 januari 2014 betreffende de ontslagcompensatievergoeding, met het oog op besparingen en anti-misbruikbepalingen	20.09.2016	01.10.2016
KB	27.11.2016	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 16 maart 2001 betreffende de verloven en de afwezigheden toegestaan aan sommige personeelsleden van de diensten die de rechterlijke macht terzijde staan	15.12.2016	Verscheidend naargelang de art.



De partners van de RVA

De partners van de RVA zijn de organisaties waarmee de RVA samenwerkt of contacten heeft, zoals de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding, de uitbetalingsinstellingen (ABVV, ACLVB, ACV en HVW), de Belgische instellingen van sociale zekerheid voor werknemers (RSZ, FPD ...) en instellingen van andere landen of op internationaal niveau.

De Zesde Staatshervorming en de reorganisatie van de RVA-kantoren vereisten een nauwe samenwerking met onze partners, zowel op nationaal 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 (ADG, ACTIRIS, Bruxelles-Formation, FOREM, VDAB) 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.

De gewestelijke diensten hebben in 2016 voor de meeste materies die ingevolge de Zesde Staatshervorming werden overgedragen, de operationele uitvoering op zich genomen. Deze overdracht vereiste dan ook een intensieve samenwerking met de diensten voor arbeidsbemiddeling (bv. voor de controle op de actieve en de passieve beschikbaarheid, voor de vrijstellingen voor het volgen van studies ...) maar ook met andere gewestelijke diensten zoals het Vlaamse Departement Werk en Sociale Economie, de "Service Public de Wallonie" en de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (bv. voor de dienstencheques, loopbaanonderbreking, start- en stagebonus ...).

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 ACV, ABVV en ACLVB hebben ieder een uitbetalingsinstelling en daarnaast is er de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW). 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 Onderlinge samenwerking tussen de controlediensten: 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 2016 nam de RVA deel aan 794 acties die gecoördineerd 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) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging wanneer zij een inbreuk vaststellen. 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 van sociale zekerheid (OISZ)

Binnen de Belgische sociale zekerheid zijn er meerdere organisaties die elk een aantal sociale risico's dekken of de bijdragen innen. Het gaat onder andere om het RIZIV, de FPD, Famifed, de RSZ, de KSZ ... Via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid wisselt de RVA gegevens uit, onder meer 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 gedaald ten opzichte van 2015: 74 nieuwe dossiers in 2016 (tegenover 115 dossiers in 2015). Er waren ook 37 vragen om bijkomende informatie.

Tabel 1.3.I
Aantal ingediende dossiers

Toelaatbaarheid:	35
Tijdelijke werkloosheid:	1
Betwiste zaken / cumulatie / terugvorderingen / arbeidsrechtbank:	13
LO / tijdskrediet / ouderschapsverlof:	11
Dienstenchequeondernemingen:	2
Onthaal bezoekers en kwaliteit van het (telefonisch) onthaal:	2
Vrijstellingen:	2
Beslag:	1
FSO:	4
Elektronische handtekening:	1
Pensioen van grensarbeiders:	1
Impact van de evaluatie tijdens de inschakelingstijd op de kinderbijslag:	1
Totaal:	74

De snelheid waarmee gereageerd wordt op de brieven van de ombudsman blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RVA. De bestuursovereenkomst voorziet een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. In 2016 werden alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 5 dagen.

De federale ombudsman heeft in 49 dossiers het volgende geconcludeerd:

Tabel 1.3.II
Conclusies van de ombudsman

Ongegronde klachten	33
Gegronde klachten	4
Gedeeltelijk gegronde klachten	1
Poging tot bemiddeling geslaagd	6
Positieve resultaten	2
Zonder voorwerp	1
Geen oplossing	1
Klacht niet tegen de RVA gericht	1
Totaal	49

Bij de klachten die de ombudsman als gegrond beoordeelde, herzag de RVA zijn standpunt.

1.3.6 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 2016 heeft de RVA vooral op de volgende manier bijgedragen:

1. deelname aan de uitwerking van richtlijnen over het promoten van duurzame werkgelegenheid en de communicatie van de socialezekerheidsinstellingen;
2. deelname aan de uitwerking van een internationale tool om de adequatie te meten van de werkloosheidsuitkeringen en deelname aan het opstellen van een verslag over dat thema;
3. tijdens het Regional Social Security Forum for Europe heeft de Rijksdienst certificaten voorgesteld en ontvangen voor de verdienste van twee van zijn goede praktijken: "Meer en beter doen met minder bij de RVA" en "Management cockpit: sturing van de performantie bij de RVA";
4. deelname aan het World Social Security Forum met onder andere de voorstelling van de richtlijnen voor het promoten van duurzame werkgelegenheid en van het adequatiemodel en de bijdrage voor het verslag over de socio-economische impact van de sociale zekerheid.

In 2016 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.

Er vond een overlegvergadering plaats tussen de vertegenwoordigers van de RVA en van de UWV (Nederland) over de evolutie van het arbeidsrecht en de werkloosheidsverzekering in de twee landen en over de problemen om de Europese verordeningen inzake sociale zekerheid toe te passen.

De RVA nam samen met andere socialezekerheidsinstellingen deel aan de consultaties die werden geïnitieerd door het Secretariaat-Generaal van de Benelux in het kader van het project INTERREG Grensinformatievoorzieningen Vlaanderen-Nederland over de mogelijke integratie van de backoffices in België, Nederland, Luxemburg en in Noordrijn-Westfalen.

In 2016 zette een Canadese doctoraatsstudent in opdracht van de ULB zijn studie van 2014 voort over performantiemanagement bij de RVA. In september 2016 publiceerde hij in *The Journal of Organizational Behavior* een wetenschappelijk artikel over zijn doctoraat met als titel "Sustainable Goal-setting: a Large-scale Case in Management Practice". In samenwerking met de Universiteit van Antwerpen wordt nu onderzocht wat de link is tussen de turn-over van medewerkers en de prestatie van een organisatie.

Ook in 2016 verleende de Centrale controledienst (CCD) van de RVA zijn medewerking aan het opstellen van het nationale eindrapport in het kader van Besluit H5 van de Administratieve Commissie betreffende de samenwerking bij de bestrijding van fraude en onjuistheden in het kader van de Verordening (EG) nr. 883/2004, en Verordening (EG) nr. 987/2009.

De CCD zette in 2016 de samenwerking voort met Frankrijk (Pôle Emploi) en Nederland (UWV) met het oog op de realisatie van een geautomatiseerde uitwisseling van sociale gegevens in het kader van fraudebestrijding. Door de RVA is zowel een glossarium voor aanvragen van socialezekerheidsgegevens als een glossarium voor het beantwoorden daarvan overgemaakt aan UWV en Pôle Emploi. Die glossaria bevatten de identificatiegegevens van de vraag en van het antwoord en moeten worden aanvaard door de buitenlandse instellingen. Dat is een belangrijke voorwaarde om op gestructureerde wijze gegevens te kunnen uitwisselen met die instellingen.

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", werden gemeenschappelijke controles georganiseerd met de Franse sociale-inspectiediensten in de regio Nord-Pas de Calais en in Wallonië. De RVA-controleurs werkten daaraan mee.

Als voorzitter van de werkgroep Uitkeringsfraude van het Secretariaat-Generaal van de Benelux organiseerde de CCD in samenwerking met het Secretariaat-Generaal van de Benelux een vergadering met de Belgische, Nederlandse en Luxemburgse delegaties.

Met de ADEM (Administration de l'Emploi) van het Groothertogdom Luxemburg werden aparte vergaderingen georganiseerd. Tijdens die vergaderingen was telkens de geautomatiseerde uitwisseling van sociale gegevens het belangrijkste agendapunt.

De CCD heeft zijn strategie inzake controle van sociale fraude kunnen toelichten tijdens het bezoek aan de FOD WASO van een delegatie van Europese parlementsleden. Dat bezoek kaderde in hun studie van de goede praktijken voor het bestrijden van de sociale dumping in de EU.

1.3.7

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 dienstcheque-activiteiten.

Sedert 1 januari 2016 zijn het Waals Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevoegd voor de PWA-materie. Wat het Vlaams Gewest en de Duitstalige Gemeenschap betreft, is er nog altijd een overgangsfase van toepassing tijdens dewelke de RVA voorlopig die bevoegdheid verder blijft uitoefenen. De RVA blijft dus, krachtens het continuïteitsbeginsel, belast met de uitvoering van die materie tot op het moment waarop het Vlaams Gewest en de Duitstalige Gemeenschap operationeel in staat zullen zijn om die bevoegdheid uit te oefenen. De bevoegdheid om uitkeringen te betalen, wordt niet overgedragen aan de gewesten en blijft toegewezen aan de RVA, in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen.

De samenwerking met de OCMW's houdt verband met sommige van hun opdrachten zoals het toekennen van voorschotten op werkloosheidsuitkeringen of het toekennen van bijkomende bestaansmiddelen als de uitkering lager ligt dan het leefloon. Werklozen die financiële problemen hebben omwille van een achterstand in de behandeling van hun uitkeringsaanvraag, kunnen bij het OCMW een voorschot vragen op hun werkloosheidsuitkeringen. 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.

Bepaalde maatregelen die de RVA doorvoert, kunnen een invloed hebben op de werking en het budget van de OCMW's. Daarom maakt de directie Statistiek gedetailleerde schattingen van de impact op het budget van de OCMW's van bijvoorbeeld de beperking in de tijd van de inschakelingsuitkeringen of van de opvolging van het zoekgedrag naar werk van de werklozen.



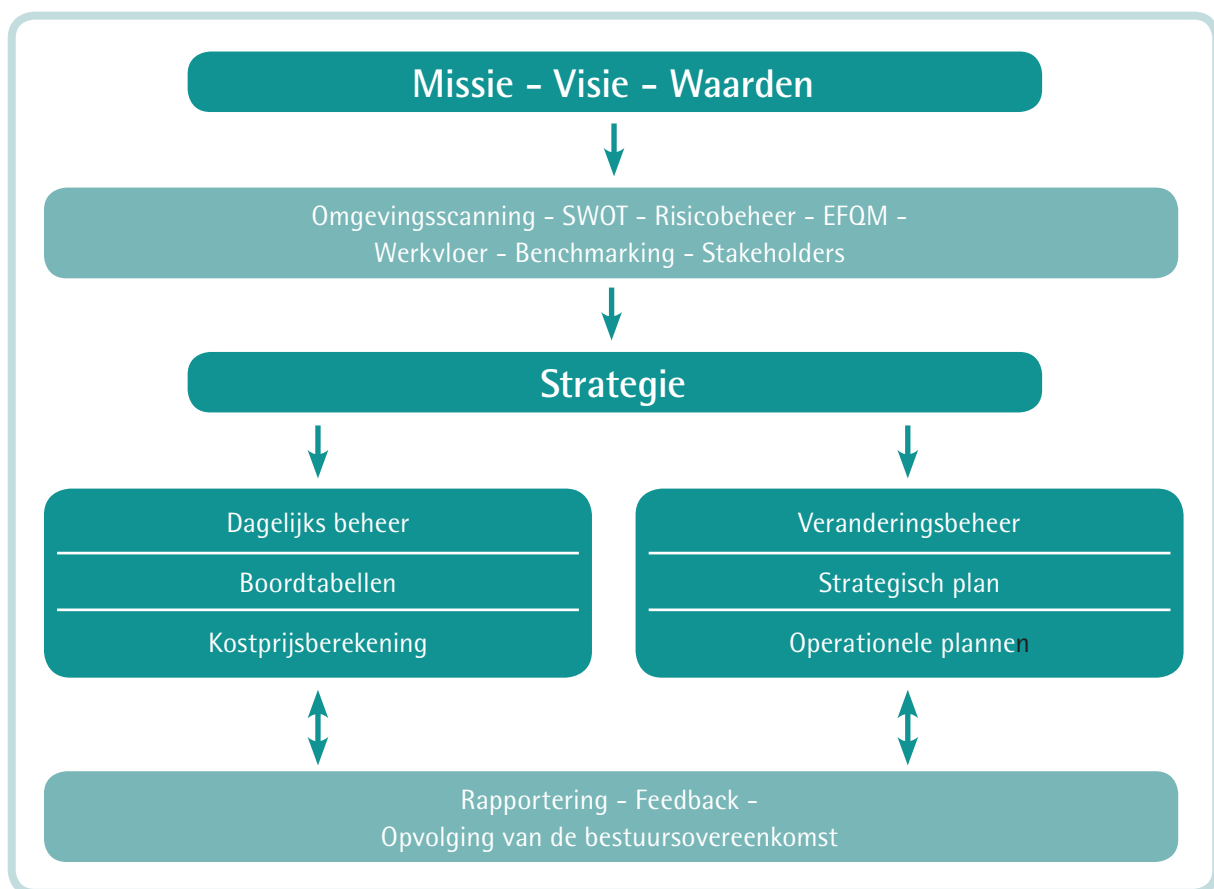
Beheer van de RVA

De RVA wil excellente resultaten behalen bij de uitvoering van zijn opdrachten en maakt daarvoor gebruik van gepaste beheersinstrumenten en managementmethodes (zoals de boordtabellen, EFQM etc.). 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.

De kwaliteit van het beheer bij de RVA wordt onderschreven door de Europese kwaliteitsinstantie EFQM. In 2016 kregen zowel de RVA als het FSO het 5-sterrenlabel "Recognised for Excellence", het hoogst haalbare niveau in het EFQM-model. Die prijs wordt uitgereikt aan organisaties die uitblinken door het gebruik van gepaste managementconcepten en door het behalen van uitstekende resultaten.

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 bijgesteld.

Het uitgangspunt van het model is de missie/visie. In de missie worden de bestaansredenen en de opdrachten van de RVA beschreven. In de visie beschrijft de RVA waar hij naartoe wil op middellange en langere termijn (tegen 2020).

In 2016 heeft de RVA enkele herschikkingen doorgevoerd in de teksten van zijn missie en visie als gevolg van de bevoegdheidsoverdrachten in het kader van de Zesde Staatshervorming. De RVA heeft ook zijn waarden geactualiseerd. Er zijn er nu vier in plaats van zes. De waarden zijn: klantgerichtheid, dynamisme, samenwerking en vertrouwen. Ze geven aan waar de organisatie voor wil staan en vormen een globaal kader voor het gedrag dat van iedere medewerker wordt verwacht. Via focusgroepen met de medewerkers werden gedragsindicatoren beschreven voor elke waarde.

1.4.2 De uitvoering van de bestuursovereenkomst in 2016

De RVA is een van de instellingen van sociale zekerheid die in het kader van de modernisering van de sociale zekerheid een bestuursovereenkomst afgesloten hebben met de staat over hun wederzijdse rechten en plichten. 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 2016 werd voor advies voorgelegd aan het tussenoverlegcomité op 15 juni 2016. Na de eerste zes maanden en aan het einde van ieder jaar wordt een opvolgingsverslag over de uitvoering van de bestuursovereenkomst opgesteld.

Een regelmatig opvolgingssysteem, snelle feedbackmechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen maar ook en vooral de motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben ervoor gezorgd dat we in 2016 alle bepalingen van de bestuursovereenkomst hebben nageleefd.

1.4.3 De strategie 2015-2017

De RVA-strategie wordt bepaald voor een periode van drie jaar. De RVA-strategie 2015-2017 bevat 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 Key Performance Indicators (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 bureau/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 2016 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 enz.).

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 een van de basisopdrachten van de RVA en ook een topprioriteit van de federale regering. Om fraude met uitkeringen, zwartwerk enz. 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 2016 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo was er een project met het oog op de verbetering van onze dataminningstechnieken om de controleacties die moeten worden uitgevoerd, doelgericht te bepalen en een ontwikkelingsproject van een nieuwe beheerstoepping om de controleactiviteiten bij de RVA optimaal te ondersteunen.

1.4.3.3

De bevoegdheidsoverdrachten aan 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 aan de gewesten en de gemeenschappen. Die Zesde Staatshervorming is in werking getreden op 1 juli 2014, maar in de praktijk bleef de RVA in 2016 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 leidinggevenden, werkmiddelen aangepast aan hun behoeften, innoverende praktijken in het kader van de New Way of Working (NWOW) enz.

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2016 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo was er een project met het oog op de uitbreiding van de NWOW (telewerk, gedeelde werkplekken ...) bij de RVA en een project dat gewijd was aan het competentiebeheer.

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. Op vraag van de administrateur-generaal werd er binnen de RVA een werkgroep samengesteld om een zelfevaluatie uit te voeren van de aanpak inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid (MV) binnen de RVA.

In samenwerking met de FOD P&O heeft de werkgroep begin 2016 de mogelijke domeinen voor MV-acties voor de RVA geïdentificeerd en een actieplan uitgewerkt op basis van de opdrachten en sleutelactiviteiten van de RVA.

Het gaat bv. om de volgende domeinen: de mensenrechten vrijwaren, de economische en sociale rechten van werkgevers, werknemers en kwetsbare groepen beschermen, de werkomstandigheden voor de medewerkers optimaliseren.

Er werden verschillende acties ondernomen die kaderen binnen deze thema's, met name het tewerkstellen van stagiairs, het behalen van EMAS-registraties, het ontwikkelen van een diversiteitscode, de strijd tegen corruptie, het toegankelijker maken van de informatie, het hernieuwen van de deontologische codes ...



16 Werkloosheidsbureaus

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

Zo zijn de 30 bureaus sinds 1 januari 2016 gegroepeerd in 16 werkloosheidsbureaus. Elk werkloosheidsbureau bestaat uit een hoofdkantoor waartoe een of meerdere hulpkantoren kunnen behoren. Op termijn zullen die laatste de kantoren worden die zich bezighouden met de frontoffice, aangezien de backoffice vooral in het hoofdbureau 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 etc. 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 bureaus.

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 etc.



7 Processen

Aansluitend op een in 2015 uitgevoerd strategisch project 'procesmanagement' werden de principes van procesmanagement op algemene en gestructureerde wijze geïntegreerd in het beheer en de aansturing van de RVA.

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

- de 5 backoffice processen: Toelaatbaarheid, Verificatie, Vergoedbaarheid, Controle en Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet;
- 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 2016 waarvan de verschillende hoofdstukken verwijzen naar de voormelde processen.

De doelstelling van procesmanagement is driedelig:

- de uniformiteit tussen de werkloosheidsbureaus verhogen met het oog op een kwaliteitsvolle, klantgerichte dienstverlening in de 16 werkloosheidsbureaus;
- de processen optimaliseren teneinde de efficiëntie van de beperkt beschikbare middelen te verhogen;
- de aan een proces inherente risico's detecteren en beheren.

Voor de 5 backoffice processen 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 van het dossier, behandelen van het dossier, afsluiten van het dossier)
- niveau 3: de verschillende, chronologische stappen die deel uitmaken van niveau 2 (vb. het dossier voorbereiden, berekenen, oproepen voor verhoor ...)

Daartoe werd voor elk van deze processen een netwerk van procesbeheerders uitgebouwd 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 brachten maandelijks verslag uit in de directeursvergadering over de in hun netwerk beoogde en gerealiseerde resultaten.

De overschakeling naar een procesmatige aanpak ging gepaard met aanzienlijke investeringen in opleiding en sensibilisering. Begin 2016 werd een opleidingstraject 'procesmanagement' afgerond door een groep van 18 medewerkers van het hoofdbestuur en van de werkloosheidsbureaus. Deze medewerkers werden ingezet als 'ambassadeurs procesmanagement' en hebben samen met het Nationaal Opleidingscentrum en de procescoördinatie per doelgroep (medewerkers en procesbeheerders) leerinstrumenten op maat uitgewerkt en toegepast.

Als belangrijkste resultaten van deze nieuwe aanpak kunnen worden vermeld:

- een doorgedreven uniformiteit op het vlak van de inhoud van de processen en de opeenvolging van stappen (procesbeschrijvingen) binnen deze processen, waardoor het opvolgen en aansturen van deze processen, alsook de detectie van opleidingsbehoeften, de aanpassing van richtlijnen ... doelmatiger en meer gestructureerd verlopen;
- een door de E-coms, netwerkvergaderingen en seminars sterk toegenomen dynamiek en uitwisseling van relevante informatie en goede praktijken binnen de netwerken van procesbeheerders;
- de afstemming van het bestaande instrument 'tijdsbesteding' op het procesmatig beheer als basis voor een realistische meting van de productiviteit, kostprijs en werklust;
- het optimaliseren van processen en het realiseren van efficiëntiewinsten door onder meer:
 - de elektronische registratie van de ontvangstdatum van de talrijk ontvangen documenten C9 (werkloosheidsdossiers) en aanvragen loopbaanonderbreking/tijdscrediet;
 - het aanmoedigen van medewerkers om op gesande beelden te werken. Bij toegenomen telewerk voorkomt dit het risico op het verlies van documenten en wordt de vertrouwelijkheid van de gegevens beter beschermd;
 - het inkorten van de beslissingstermijnen;
 - het automatisch versturen van een ontvangstmelding bij een aanvraag loopbaanonderbreking/tijdscrediet, waardoor het aantal telefonische oproepen verminderd wordt en de tijdige behandeling van de aanvragen, ook bij een grote toestroom zoals in 2016, kon verzekerd worden;
 - het uittesten van een werkwijze van informatie-uitwisseling met de uitbetalingsinstellingen die opeenvolgende uitschakelingen van voor verificatie ingediende betalingen voorkomt en toelaat sneller te reageren op vastgestelde anomalieën;
 - de integratie van de opdracht 'tijdelijke werkloosheid' in het proces controle om – via duidelijke afspraken over een optimale detectie – de doeltreffendheid van de controle op tijdelijke werkloosheid te verhogen;

- het bevorderen van elektronische communicatie tussen processen bij het opmaken van betwisting- of controledossiers en bij de overdracht van informatie in het algemeen.
- een versterkt risicobeheer waarbij vastgestelde risico's procesmatig worden aangepakt. Zo onder meer:
 - eenduidige afspraken over het scannen van de ontvangen documenten (termijn, volgorde van de te scannen documenten ...);
 - het aanpassen van indicatoren, waardoor de behandelingstermijnen in betwistingsdossiers verder worden ingekort en beter worden bewaakt;
 - het verhogen van de rechtszekerheid door werkwijzes inzake de detectie en behandeling van betwistingen beter op elkaar af te stemmen;
 - het uitwerken van een steekproefsgewijze 'kwaliteitscontrole' op de beslissingen in betwistingsdossiers om de gelijke en kwalitatieve behandeling van de sociaal verzekerde maximaal te waarborgen;
 - het ter beschikking stellen van een checklist om een eenvormig en correct kwaliteitsnazicht (CTR) van de beslissingen 'loopbaanonderbreking/tijdscrediet' te waarborgen.
- kwaliteitsvolle interne audits, waarvoor de procesbeschrijvingen en het procesmatig beheer een belangrijke basis vormen en die resulteren in aanbevelingen en actieplannen die op hun beurt leiden tot een verbetering van de dienstverlening.

In deze eerste fase situeert het procesmatig beheer zich op macroniveau, waarbij de generieke stappen per proces in kaart werden gebracht en de per proces gemaakte afspraken over het 'ideale' procesverloop (proces 'to be') via de operationele plannen van de werkloosheidsbureaus werden doorgevoerd.

In 2017 wordt 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 zullen de principes van procesmanagement ook worden doorgetrokken naar de directies op het hoofdbestuur.

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 aldus 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 2016 2 016 921 dossiers. Dat betekent een daling van 7,89% ten opzichte van 2015 (2 189 732 dossiers). De daling doet zich voor bij alle types ingediende dossiers maar vooral bij de types "werkloosheid met bedrijfstoelag" en "bijzondere categorieën". In deze laatste is de premie voor beëindiging van een beroepsopleiding vervat. Deze premie werd in de loop van 2016 afgeschaft in het Vlaams Gewest, het Waals Gewest en de Duitstalige Gemeenschap.

Die 2 016 921 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.

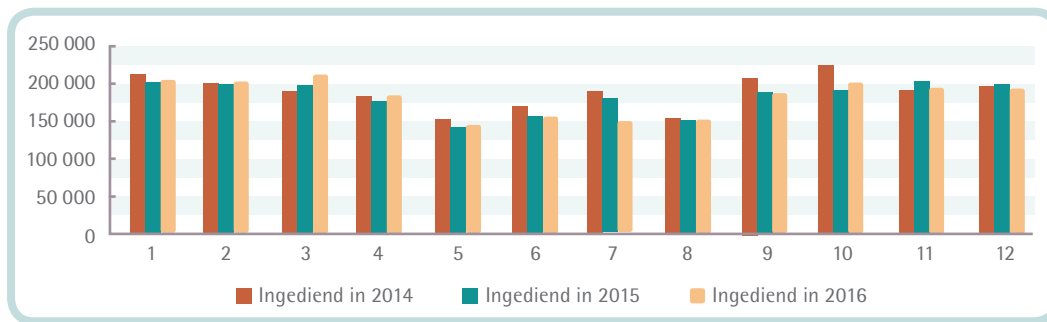
De volgende tabel geeft een overzicht van de verschillende types ingediende dossiers.

Tabel 2.1.2.1
Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2016

Type	2016
Overgangen (wijziging van uitbetalingsinstelling en/of van werkloosheidsbureau)	5,64%
Werkloosheid met bedrijfstoelag	1,71%
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze ...)	13,69%
Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	7,77%
Bijzondere categorieën (haven, zeevisserij, grensarbeid, diamant, beroepsopleiding, activeringsuitkering ...)	11,87%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	42,25%
Tijdelijke werkloosheid (werkgebrek, slecht weer ... jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	17,07%
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 voorziet dat de RVA de dossiers dient te behandelen binnen een termijn van één maand.

Voor 2016 werd 95% van de dossiers berekend 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 2015 licht gestegen, namelijk van 7,6% naar 7,7%. Dat betekent dat 157 057 dossiers in 2016 tweemaal werden behandeld.

Het terugzendingspercentage van de dossiers met een eerste uitkeringsaanvraag is gedaald: 16,91% van die dossiers diende wegens onvolledigheid te-

ruggezonden te worden tegen 17,16% in 2015. 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 2016 gemiddeld 96,81% van de dossiers volledig correct hebben uitgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 2.1.2.II geeft voor 2016 het aantal dossiers weer waarin de RVA vaststelde dat er geen recht was op uitkeringen wegens het niet vervullen van de toelaatbaarheidsvoorwaarden. Het betreft hier dus enkel beslissingen tot niet-toelating op grond van het feit dat objectieve voorwaarden niet vervuld werden (bv. een ontoereikend beroepsverleden) en geen "betwiste zaken" (zie verder punt 2.3.2).

Op een totaal van 2 016 921 dossiers werd in 65 893 gevallen (3,27%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen.

Tabel 2.1.2.II
Beslissingen 2016

	Totaal aantal gevallen
1. Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	20 836
2. Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	11 040
3. Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	2 595
4. Niet-vergoedbaarheid	31 422
Totaal	65 893

Toelichting bij tabel 2.1.2.II

Groep 1 (onvoldoende arbeid/studies)

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

Groep 2 (onvolledig/laattijdig ingediend dossier)

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

Groep 3 (beperking van het recht van deeltijdse werknemers)

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

Groep 4 (niet-vergoedbaarheid - andere redenen)

Tot deze groep beslissingen behoren:

1. niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een inkomen en omdat niet is voldaan aan de cumulatievevoorwaarden (6 238 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 (10 879 gevallen);

3. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen (10 404 gevallen);
4. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt (237 gevallen).

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

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

Het betreft hier enkel beslissingen genomen door de entiteit Brussel. De bevoegdheid tot het nemen van deze beslissingen werd, vanaf 2016, operationeel overgenomen door de andere gewesten.

5. niet-toekenning van uitkeringen wegens verblijf in het buitenland, gevangenzetting of niet voldoen aan de voorwaarden inzake huisarbeid (3 152 gevallen);
6. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge arbeidsongeschiktheid in de zin van de wetgeving op de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (512 gevallen).

2.1.3 Bijzondere gevallen: toekenning van provisionele werkloosheidsuit- keringen

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 verbrekingsvergoeding.

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

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

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

In 2016 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 12 660 (tegenover 13 677 in 2015, 13 798 in 2014 en 12 648 in 2013). Het in te vorderen bedrag bedroeg 43,001 miljoen EUR (tegenover 45,102 miljoen EUR in 2015, 43,291 miljoen EUR in 2014 en 38,969 miljoen EUR in 2013).

De RVA betaalt dus een aanzienlijk bedrag aan voor-schotten.

Eind 2016 hadden de werkloosheidsbureaus 19 108 betaaldossiers waarvoor geverifieerd moest worden of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten worden teruggevorderd (tegenover 21 675 eind 2015, 22 429 eind 2014 en 22 101 eind 2013).



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.

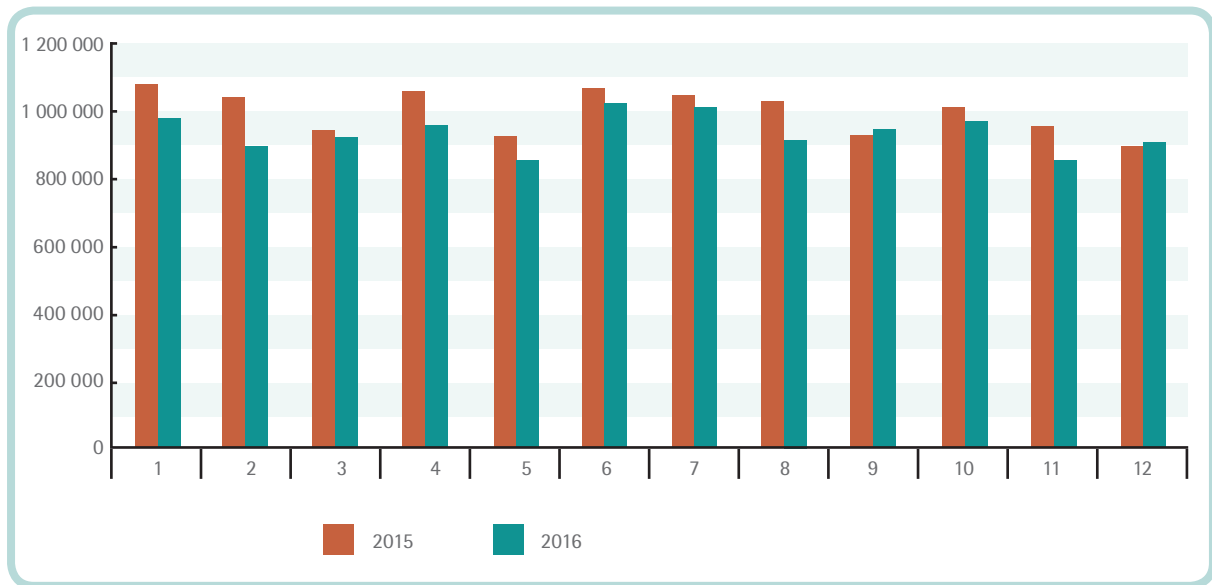
Om het verschuldigde bedrag te bepalen, houdt de uitbetalingsinstelling rekening met de beslissing van het werkloosheidsbureau, de aanduidingen van de werkloze op zijn stempelkaart (werk, ziekte ...) en eventueel ook met de verklaringen van de werkgever.

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

In 2016 hebben de uitbetalingsinstellingen 11 236 489 betaaldossiers ingediend. Ten opzichte van 2015 (12 004 074 betaaldossiers) betekent dat een daling van 6,71%.

2.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 2.2.1.1
Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers
in 2015 en 2016



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 van 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. stempelkaarten, 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 2016 verifieerden de werkloosheidsbureaus 10 921 738 betaaldossiers, een daling van 9,67% ten opzichte van 2015 (12 091 057). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 910 145 betaaldossiers.

In 2015 bedroeg het definitieve percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,07% (6,1 miljoen EUR) en 0,22% (19,2 miljoen EUR). Ook voor 2016 wijzen de ramingen op vergelijkbare cijfers.

In 2016 stelde de verificateur in 252 530 gevallen een bijpassing voor, met een totaalbedrag van 24 184 385,40 EUR.

In 2016 dienden de uitbetalingsinstellingen 300 042 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door het proces Verificatie. Het gaat om 2,67% van alle ingediende betaaldossiers.

Eind december 2016 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 2016). Bovendien was reeds 90,7% van de betaaldossiers van de maand augustus en 32,6% 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.

Tabel 2.2.2.1
Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2012	29,46 ¹
2013	38,50 ¹
2014	22,57 ¹
2015	23,45 ¹
2016	22,95 ²

¹ Door de RVA definitief goedgekeurde uitgaven.

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

2.2.2.3

Wisselkoerstoeslagen voor de in Frankrijk tewerkgestelde grensarbeiders

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

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

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

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

Grensarbeiders die een tewerkstelling aangevat hebben 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)	
2012	0,64 ¹
2013	0,58 ¹
2014	0,50 ¹
2015	0,41 ¹
2016	0,34 ²

¹ Door de RVA definitief goedgekeurde uitgaven.

² Dat 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 geverifieerd door de werkloosheidsbureaus.

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

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

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2012	0,05 ¹
2013	0,04 ¹
2014	0,03 ¹
2015	0,03 ¹
2016	0,03 ²

¹ Door de RVA definitief goedgekeurde uitgaven.

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

2.2.3 Verwerking 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 mogelijk voor de RVA om zijn wettelijke verplichtingen als derde-beslagene na te komen in zijn hoedanigheid van debiteur van inkomsten ten aanzien van zijn uitkeringsgerechtigden.

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

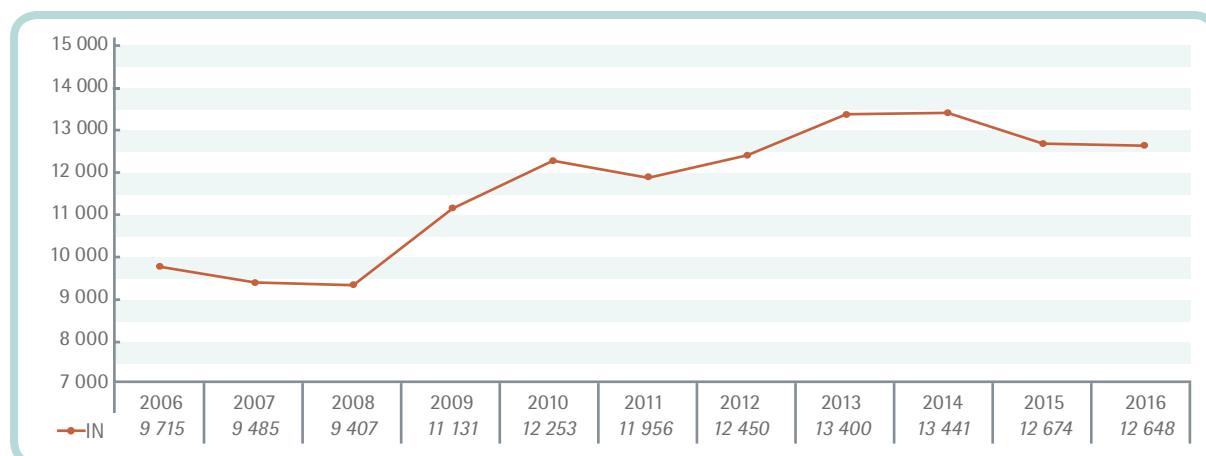
2.2.3.2 Documenten die de centrale dienst Beslagleggingen ontvangt

In 2016 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 151 776 documenten ontvangen. Het is echter een lichte daling ten opzichte van 2015: 306 stukken, zijnde 0,2% documenten minder. Het is een stabiele situatie in vergelijking met vorig jaar.

Net als voor het totale aantal documenten, is het maandelijkse gemiddelde stabiel ten opzichte van 2015. In 2016 heeft de centrale dienst Beslagleggingen maandelijks gemiddeld 12 648 documenten ontvangen tegenover 12 674 in 2015. Dat is een gemiddelde van amper 26 stukken minder. Het gaat om een daling van 0,21%.

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)



2.2.3.3 Evolutie van de types schuldvorderingen bij de centrale dienst Beslagleggingen

In 2016 is het aantal actieve schuldvorderingen, met uitzondering van de interne schuldvorderingen (terugvorderingen van onrechtmatige uitkeringen) gestegen met 8,04%, om zo te komen tot 842 786 actieve procedures. Die schuldvorderingen betroffen 379 888 debiteurs. Die debiteurs hebben niet allemaal een uitkering ten laste van de RVA gekregen. De actieve schuldvorderingen zijn het geheel van de schuldvorderingen die op een dag werden betekend of kenbaar werden gemaakt aan de RVA en waarvoor de RVA nooit een handlichting heeft ontvangen. Dat zegt helemaal niets over de effectieve actualiteit van die schuldvorderingen.

Het totaal van de actieve procedures is als volgt verdeeld:

Tabel 2.2.3.I
Actieve procedures

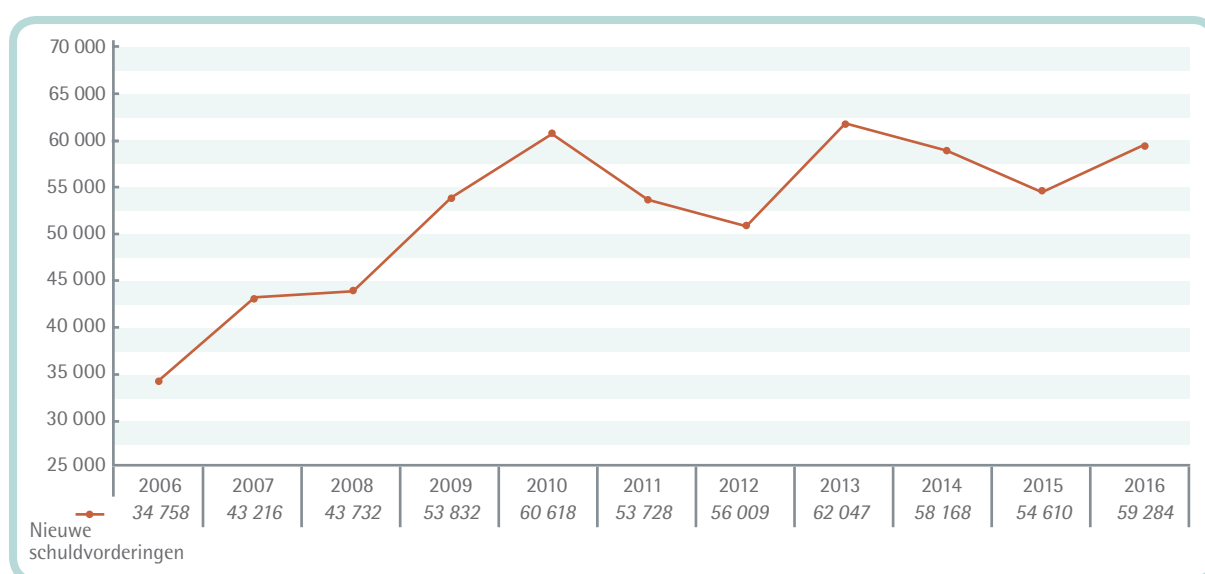
	2015	2016	Vershil 2015-2016	Vershil (%) 2015-2016
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegaties, DAVO)	50 180	52 524	+ 2 344	+ 4,67%
Terugvorderingen van onrecht ontvangen sociale uitkeringen (excl. RVA)	104 653	116 194	+ 11 541	+ 11,02%
Gewone beslagleggingen	7 817	12 947	+ 5 130	+ 65,63%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (met uitzondering van alimentatievorderingen van DAVO)	183 101	196 156	+ 13 055	+ 7,13%
Beslagleggingen van de gemeentelijke, gewestelijke en provinciale administraties	8 065	8 314	+ 249	+ 3,09%
Loonoverdrachten	307 863	329 368	+ 21 505	+ 6,99%
Schuldbemiddelingen	118 288	127 141	+ 8 853	+ 7,48%
Andere	126	142	+ 16	+ 12,70%
Totalen en gemiddelden	780 093	842 786	+ 62 693	+ 8,04%

Wat de nieuwe schuldvorderingen betreft die werden geregistreerd in 2016, vinden we niet dezelfde stabiliteit terug als die die aangegeven is voor het volume van ontvangen brieven. Het aantal nieuwe schuldvorderingen is toegenomen met 8,56% ten opzichte van het aantal schuldvorderingen dat geregistreerd werd in 2015. Er werden 59 284 nieuwe procedures geregistreerd in vergelijking met 54 610 vorig jaar.

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

Grafiek 2.2.3.II

Evolutie van het jaarlijks aantal nieuwe schuldvorderingen



De alimentatievorderingen zijn duidelijk gestegen, met meer dan 25%: 2 076 nieuwe schuldvorderingen in 2016 tegenover 1 644 in 2015. De terugvorderingen van onrechtmatige sociale uitkeringen (excl. RVA) zijn eveneens gestegen: 8 522 nieuwe schuldvorderingen in 2016 tegenover 7 780 in 2015, zijnde bijna 10% meer. Maar dat is niks in vergelijking met de enorme toename van het aantal nieuwe fiscale schuldvorderingen in 2016: 44% meer. De andere types procedures, loonafstanden en schuldbemiddelingen dalen lichtjes: respectievelijk met 2% en 6% in vergelijking met 2015. Voor die twee types schuldvorderingen gaat het om een stabilisering ten opzichte van vorig jaar. Het aantal nieuwe schuldvorderingen van dat type ging duidelijk in dalende lijn in 2015 ten opzichte van 2014.

Tabel 2.2.3.II
Nieuwe procedures

	2015	2016	Vershil 2015-2016	Vershil (%) 2015-2016
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegaties, DAVO)	1 644	2 076	+ 432	+ 26,28%
Terugvorderingen van onrechtmatig ontvangen sociale uitkeringen (excl. RVA)	7 780	8 522	+ 742	+ 9,54%
Gewone beslagleggingen	351	332	- 19	- 5,41%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en van de gemeentelijke, gewestelijke en provinciale administraties	10 802	15 549	+ 4 747	+ 43,95%
Loonoverdrachten	24 574	24 004	- 570	- 2,32%
Schuldbemiddelingen	9 459	8 901	- 558	- 5,90%
Totalen en gemiddelden	54 610	59 284	+ 4 674	+ 8,56%

2.2.3.4 Naar meer automatisering

In 2015 heeft de RVA zich geëngageerd voor het project e-Deduction, begonnen door de FOD Financiën en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De bedoeling van dat project is om op middellange termijn de behandeling van de fiscale beslagleggingen volledig te automatiseren. Voor dat soort procedure zou dus geen manuele behandeling meer nodig zijn. In 2016 ging de RVA door met de technische analyses en de analyses voor de haalbaarheid. Hij voorziet een inproductiestelling in 2017.

2.2.3.5 Werkingskosten

Voor het dienstjaar 2015 vertegenwoordigt de basisopdracht "Behandeling van de aanvragen om beslaglegging/afstand" in de werkingskosten voor de volledige Rijksdienst een totaalbedrag van 3 793 751,96 EUR. De gemiddelde behandelingskost van een stuk bedroeg 19,34 EUR in 2015 tegenover 18,46 EUR tijdens het vorige dienstjaar. Dat is een stijging van 4,77%. Ter herinnering: in het dienstjaar 2014 was er een daling van de kost per stuk van meer dan 11% 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 en C hebben een beperking of uitsluiting van het recht op uitkeringen tot gevolg. Het betreft hier niet de beslissingen wegens niet-toelaatbaarheid (zoals onvoldoende arbeidsdagen kunnen bewijzen ... zie punt 2.1.2). Het betreft evenmin de beslissingen binnen het kader van de procedure tot activering van het zoekgedrag naar werk.

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 ten dele overgedragen aan de gewesten. In de loop van 2016, bleef de RVA echter belast met de operationele uitvoering van de materie die werd overgedragen aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

B. Administratieve sancties

Onjuiste aangifte van de gezinstoestand

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

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

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

C. Schorsing wegens langdurige werkloosheid

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

De procedure blijft in principe effect hebben voor de werklozen die vóór 1 juli 2006 werden verwittigd van hun langdurige werkloosheid en op die grond geschorst werden van hun uitkeringen (behalve indien de toepasselijke gezinscategorie wijzigt of het gezinsinkomen lager is dan een grensbedrag). Die schorsing wordt via een negatieve beslissing bevestigd wanneer die werklozen na een tijdelijke onderbreking van hun schorsing opnieuw samenwonende worden dan wel wanneer het jaarlijks netto-belastbaar inkomen van hun gezin meer bedraagt dan 18 765,18 EUR, verhoogd met 849,79 EUR per persoon ten laste (geïndexeerde bedragen geldig vanaf 1 juni 2016).

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 2016 nam de RVA in totaal 132 885 beslissingen die negatief waren voor de werkloze.

22 909 beslissingen werden genomen in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk. Daarnaast werden de rechten van de werklozen geschorst in toepassing van artikel 70 omdat ze niet waren komen opdagen op het gesprek dat in dit kader was voorzien. Die beslissingen worden niet besproken onder dit punt, maar in deel 2 van het jaarverslag.

Van de overige 108 263 beslissingen betreft het grootste deel (65 893 beslissingen) ontzeggingen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Die 65 893 beslissingen werden reeds toegelicht in punt 2.1.2.

De overige 42 370 beslissingen zijn het gevolg van werkloosheid door omstandigheden afhankelijk van zijn wil, door fraude of oneigenlijk gebruik. Het gaat om verwittigingen of uitsluitingen omwille van een fout of een inbreuk van de werkloze (zie de rubrieken "Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze" en "Administratieve sancties").

De tabellen 2.3.2.I en 2.3.2.II vermelden de cijfergegevens betreffende het aantal beslissingen genomen in 2015 en 2016 en tabel 2.3.2.III geeft de verschillen weer tussen 2015 en 2016.

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

Tabel 2.3.2.I
Beslissingen 2015

	Aantal verwitti- gingen	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	4 318	28 130	285 954	9	13 639	9	2 421	34 869
Administratieve sancties	13 330	18 502	121 467	4	1 588	4	6	31 838
Totaal	17 648	46 632	407 421	6	15 227	7	2 427	66 707

Tabel 2.3.2.II
Beslissingen 2016

	Aantal verwitti- gingen	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	900	17 175
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.III
Vergelijkende tabel - Verschil 2016 - 2015

	Aantal verwitti- gingen	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	- 2 634	- 13 539	- 160 310	- 1	- 4 014	- 1	- 1 521	- 17 694
Administratieve sancties	- 1 770	- 4 872	- 14 156	0	- 1 207	0	- 1	- 6 643
Totaal	- 4 404	- 18 411	- 174 466	- 1	- 5 221	- 1	- 1 522	- 24 337

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, het ontslag dat het redelijke gevolg is van een foutieve houding van de werknemer of het zich zonder voldoende rechtvaardiging niet aanmelden bij de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling en/of beroepsopleiding, indien die dienst de werkloze daartoe had uitgenodigd.

In het kader van het "Generatiepact", dat tot doel heeft de wedertewerkstelling van ontslagen werknemers van 45 jaar of ouder te bevorderen, heeft het koninklijk besluit van 9 maart 2006 nieuwe situaties van vrijwillige werkloosheid toegevoegd, met name het weigeren van (of het niet meewerken aan) outplacement, het niet aanvragen van outplacement, de niet-inschrijving in een "verplichte" te-

werkstellingscel, de werkweigering in een tewerkstellingscel en de weigering van een opleiding in een "verplichte" tewerkstellingscel. Voor werklozen met bedrijfstoelag is een specifiek regime van herhaling voorzien. Werklozen met bedrijfstoelag die beschikbaar moeten zijn voor de arbeidsmarkt kunnen uitgesloten worden voor onbepaalde duur na herhaling van een werkweigering.

Het totale aantal beslissingen genomen in het kader van groep A (punt 2.3.1) is in 2016 gedaald met 50%, van 34 869 in 2015 naar 17 175 in 2016. Dat verschil is vooral het gevolg van de effectieve overname van de bevoegdheid door de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling in Vlaanderen, Wallonië en in de Duitstalige Gemeenschap.

In tabel 2.3.2.IV worden meer details gegeven over de beslissingen die vallen onder de federale bevoegdheid en de bevoegdheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waarvoor de RVA in 2016 nog instond voor de operationele uitvoering. Die tabel geeft ook de evolutie ervan weer.

Tabel 2.3.2.IV

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze

	2015	2016	Vershil 2016 - 2015
Ontslag wegens foutieve houding	4 064	3 704	- 360
Verlaten van een passende dienstbetrekking	10 995	10 540	- 455
Weigering van een passende dienstbetrekking	604	4	- 600
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	739	35	- 704
Niet-aanmelding bij een werkgever	4 170	0	- 4 170
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	12 021	2 349	- 9 672
Niet-aanmelding bij de RVA	848	534	- 314
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	1 355	6	- 1 349
Situaties vrijwillige werkloosheid "Generatiepact"	73	3	- 70
Totaal aantal gevallen	34 869	17 175	- 17 694

Tabel 2.3.2.V geeft de verdeling van die beslissingen per bevoegde entiteit in 2016 weer.

Tabel 2.3.2.V

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze - 2016

2016	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Federale staat	Totaal
Ontslag wegens foutieve houding	0	3 704	3 704
Verlaten van een passende dienstbetrekking	0	10 540	10 540
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
Niet-aanmelding bij de RVA	0	534	534
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	6	0	6
Situaties vrijwillige werkloosheid - "Generatiepact"	3	0	3
Totaal aantal gevallen	2 397	14 778	17 175

Tabel 2.3.2.VI geeft de verdeling per gewest van de beslissingen die vallen onder de federale bevoegdheid voor 2016.

Tabel 2.3.2.VI

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze - Federale materies - 2016

2016	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Land
Ontslag wegens foutieve houding	2 299	1 102	303	3 704
Verlaten van een passende dienstbetrekking	6 160	3 007	1 373	10 540
Niet-aanmelding bij de RVA	303	186	45	534
Totaal aantal gevallen	17 153	13 464	4 252	14 778

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep A - punt 2.3.1) daalt van 9 weken in 2015 naar 8 weken in 2016.

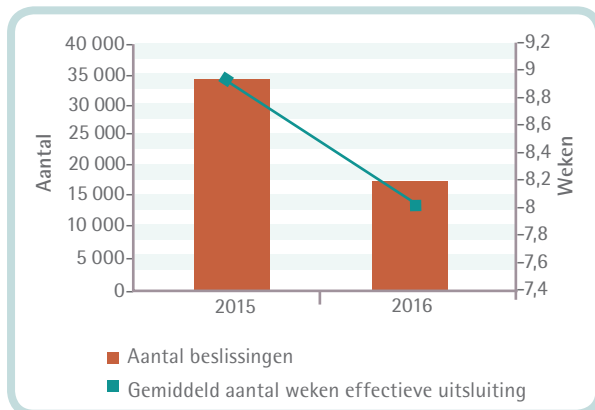
Tabel 2.3.2.VII

Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2015	2016	2015	2016
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze	34 869	17 175	9	8

Grafiek 2.3.2.I

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze



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 werkloosheidsuitkeringen met inkomsten uit arbeid in loondienst of als zelfstandige of met andere sociale uitkeringen en door het kruisen van de gegevens met betrekking tot de woonplaats en de gezinssamenstelling met de gegevens van het Rijksregister.

Het totale aantal administratieve sancties (groep B, punt 2.3.1) ging van 31 838 in 2015 naar 25 195 in 2016, dat is een daling van 20%. Die daling is vooral te verklaren door:

- een grotere responsabilisering van de uitbetalingsinstellingen die bovendien toezien op de conformiteit van de aangiften van hun leden;
- een daling van het aantal werklozen;
- een verminderd aantal vaststellingen van informatie die misbruiken aan het licht brengen, sedert de overdracht van de bevoegdheden aan de gewesten.

Meer details daarover worden verstrekt in hoofdstuk 2.4 over de activiteiten van de processen Controle.

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep B – punt 2.3.1) blijft gelijk in 2015 en 2016, nl. 4 weken.

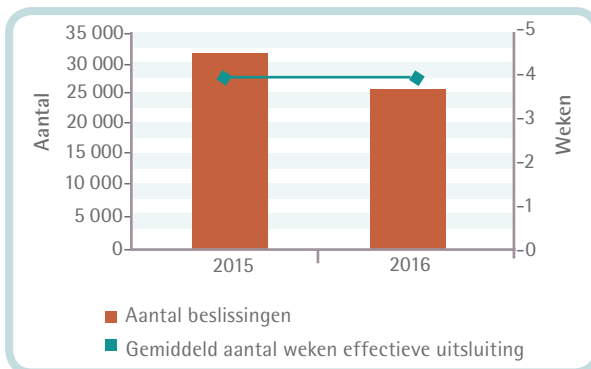
Tabel 2.3.2.VIII

Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2015	2016	2015	2016
Administratieve sancties	31 838	25 195	4	4

Grafiek 2.3.2.II

Administratieve sancties



Tabel 2.3.2.IX

Administratieve sancties

	2015	2016	Vershil 2016 - 2015
Vlaanderen	13 063	10 819	- 2 244
Wallonië (met uitzondering van de Duitstalige Gemeenschap)	12 921	9 936	- 2 985
Duitstalige Gemeenschap	128	123	- 5
Brussel	5 726	4 317	- 1 409
Totaal	31 838	25 195	- 6 643

2.3.3 Behandeling van de aanvragen om vrijstelling

Een gerechtigde op werkloosheidsuitkeringen kan, om verschillende redenen, worden vrijgesteld van de toepassing van een of meerdere reglementaire bepalingen (vrijstelling van inschrijving als werkzoekende en van de verplichting om beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt en elke passende betrekking te aanvaarden ...).

In het kader van de Zesde Staatshervorming werden de beslissingsbevoegdheid en de reglementaire bevoegdheid inzake vrijstellingen om studies, een opleiding of een stage te volgen, overgedragen aan de gewesten.

Die overdracht is juridisch gebeurd op 1 juli 2014, maar is operationeel geworden voor het Waals Gewest en de Duitstalige Gemeenschap vanaf 1 januari 2016, voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vanaf 1 maart 2016 en voor het Vlaams Gewest vanaf 1 januari 2017.

Zodra de overdracht operationeel is, kent de RVA geen vrijstellingen meer toe in de overgedragen materie. Aangezien de RVA belast is met de materiele uitvoering ontvangt hij evenwel de beslissingen over de vrijstellingen genomen door de gewestinstellingen en integreert hij die in de databanken.

Van de vrijstellingen die volledig de bevoegdheid van de RVA blijven, zijn er met name:

- de vrijstellingen voor oudere werklozen;
- de vrijstelling tijdens de eerste acht weken van de vrijwillige militaire inzet;
- de vrijstelling voor mantelzorg;
- de vrijstelling om in het buitenland deel te nemen aan een humanitaire actie.

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

Tabel 2.3.3.I vermeldt het aantal aanvragen om vrijstelling die de RVA heeft ontvangen en behandeld voor de jaren 2013, 2014, 2015 en 2016.

Het bijzonder hoge aantal vrijstellingen voor 2015 is voornamelijk het gevolg van een technische operatie die werd uitgevoerd ingevolge reglementaire wijzigingen, met name het aanmaken van een vrijstellingsscherm voor elke werkloze die reeds een vrijstelling genoot ten tijde van de vroegere regels.

Tabel 2.3.3.I
Ontvangen en behandelde aanvragen om vrijstelling

	Ontvangen aanvragen om vrijstelling	Behandelde aanvragen om vrijstelling ¹
2013	137 448	141 905
2014	141 106	141 037
2015	292 822	293 990
2016	109 272	109 348

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

2.3.4 De terugvorderingen

2.3.4.1 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 arbeidsovereenkomst – 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 terzake beslissingen tot terugvordering genomen tot 31 december 2015 voor het Vlaams Gewest, tot 31 maart 2016 voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en tot 30 juni 2016 voor het Waals Gewest. Die bureaus konden de opdracht geven tot terugvordering van de federale tegemoetkoming en van het bedrag van de aankoopprijs bij de erkende dienstenchequeonderneming, wanneer die onderneming haar verplichtingen terzake 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.

2.3.4.2 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).

2.3.4.3 De terugvorderingsprocedure

2.3.4.3.1 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 2016 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 89,4% van de dossiers (in 2015 89,5%, in 2014 88,3% en in 2013 88,1%). Die hoge score wijst op het positieve effect van de automatisering van de berekening van het terug te vorderen bedrag enerzijds, en van de automatische aanmaak van de documenten met betrekking tot de terugvordering anderzijds. Het aantal beslissingen tot terugvordering door het proces Vergoedbaarheid in wachtklassement, dat 911 bedroeg eind 2016 (tegen 989 eind 2015, 1 088 eind 2014 en 1 477 eind 2013), blijft laag in verhouding tot de 43 237 beslissingen tot terugvordering genomen door de werkloosheidsbureaus in 2016 (tegen 58 196 in 2015, 61 187 in 2014 en 59 773 in 2013).

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

2.3.4.3.2

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 bij toepassing van artikel 1 410 § 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 1 410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek.

2.3.4.3.3

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.

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 verder via een gespecialiseerde instantie.

Het overmaken van de dossiers, hun inschrijving in de bureaus van de niet-fiscale invordering en de initiële invorderingsfase door deze laatste, zijn geautomatiseerd (zie ook punt 2.3.4.5).

2.3.4.3.4

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

Tabel 2.3.4.I
Dossiers voorgelegd aan het Beheerscomité

Jaar	Aantal dossiers voorgelegd aan het Beheerscomité	Bedrag van de schuldvorderingen (in miljoen EUR)	Bedragen vrijgesteld (in miljoen EUR)
2013	889	5,936	3,132
2014	877	5,246	2,896
2015	826	4,856	2,327
2016	946	5,951	3,388

Om de cijfers van die vier jaren en de vergelijking ervan te kunnen beoordelen, moet men rekening houden met de annulatie in 2016 van 314 oude onproductieve schuldvorderingen bij de Administratie Niet-fiscale Invordering voor een bedrag van 1,267 miljoen EUR (tegenover 219 voor een bedrag van 0,712 miljoen EUR in 2015, 232 voor een bedrag van 0,822 miljoen EUR in 2014 en 254 voor een bedrag van 1,239 miljoen EUR in 2013).

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 2016 343 aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren (tegenover 389 dossiers in 2015, 412 dossiers in 2014 en 417 dossiers in 2013). Die 343 aanvragen om ontheffing vertegenwoordigen nauwelijks 0,79% van het totale aantal beslissingen tot terugvordering genomen in 2016 (tegenover 0,67% in 2015, 0,67% in 2014 en 0,70% in 2013). Voor dat type van aanvragen om ontheffing afkomstig van de debiteuren zelf, kende het Beheerscomité in 2016 een ontheffing toe voor 19,60% van de terug te betalen bedragen (tegenover 24,01% in 2015, 26,88% in 2014 en 25,90% in 2013).

In 96,50% van de dossiers van aanvraag om ontheffing ingediend door de debiteuren (tegenover 97,67% in 2015, 97,82% in 2014 en 99,76% in 2013), heeft de RVA de beslissing van het Beheerscomité aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximaal vier maanden (en in de meeste gevallen nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van die aanvrager. De bestuursovereenkomst met de overheid bepaalt een percentage van 95%. De procedure omvat: de grondige controle, door het hoofdbestuur, van het dossier van de aanvrager en van het administratieve dossier overgemaakt door het werkloosheidsbureau, het onderzoek voor advies door een commissie van technici die één keer per maand samenkomt en verder het onderzoek voor beslissing door het Beheerscomité tijdens zijn eerstvolgende zitting.

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

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) ontheffing geformuleerd in een minnelijke aanzuiveringsregeling, neemt voortdurend toe. In 2016 sprak de RVA zich uit over 1 214 regelingen, tegenover 1 170 in 2015, 1 044 in 2014 en 878 in 2013.

Zoals vermeld in punt 2.3.4.2, 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 1 214 collectieve schuldenregelingen met voorstel tot verzaking, waarover de RVA zich in 2016 heeft uitgesproken, heeft hij er 1 180 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 2.3.4.I vermelde totaalbedrag van de ontheffingen van 3,388 miljoen EUR. Krachtens de wet is de verzaking immers voorwaardelijk. De debiteur moet eerst de over verschillende jaren gespreide collectieve aanzuiveringsregeling uitvoeren.

2.3.4.4

Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus

Tabel 2.3.4.II toont de evolutie in de loop van de laatste vier jaar (bedragen in EUR).

Tabel 2.3.4.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
2013	129 362 818,73	66 478 432,27	24 602 312,10	251 836 205,23
2014	139 735 910,35	69 081 630,15	32 559 120,74	290 800 122,74
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

¹ Nieuwe schuldvorderingen + verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² Of voor invordering in het buitenland (zie ook punt 2.3.4.3.3).

³ Voor het nog door de Administratie Niet-fiscale Invordering of in het buitenland in te vorderen bedrag van de schuldvorderingen, zie ook punt 2.3.4.5.

De niet-verschuldigde bedragen vastgesteld in 2016 zijn sterk gedaald tegenover de vorige jaren. Die evolutie is ten minste gedeeltelijk het resultaat van de veralgemening van de preventieve controles en van het ontradende effect van de controles en sancties, van de regionalisering van de materie dienstencheques (zie punt 2.3.4.1) en de vermindering van het aantal uitkeringsgerechtigden. Het eind 2016 terug te vorderen resterende bedrag is lichtjes 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 onderneming ontslagen werknemers (zie punt 2.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van de bovenstaande tabel 2.3.4.II. Het bedrag van die uitkeringen bedroeg 16,704 miljoen EUR in 2016 (tegenover 19,025 miljoen EUR in 2015, 18,827 miljoen EUR in 2014 en 16,075 miljoen EUR in 2013).

De invordering is echter moeilijk. De nieuwe schuldvorderingen zijn in het algemeen schuldvorderingen op uitkeringstrekkers (de overige vorderingen betreffen schuldvorderingen op de ziekenfondsen, de Federale pensioendienst, ex-werkgevers (provisionele uitkeringen), werkgevers en erkende dienstenchequeondernemingen (zie punt 2.3.4.1)). 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 2.3.4.III
Schuldvorderingen

Jaar	Bedrag v/d schuldvorderingen op uitkeringstrekkers (A)	Nieuwe schuldvorderingen ^{1 2} (B)	Percentage (A) ten opzichte van (B)
2013	81 558 646,19	126 875 502,78	64,3%
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%

¹ Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² De andere schuldvorderingen buiten de schuldvorderingen op uitkeringstrekkers betreffen terugvorderingen op de ziekenfondsen, de Federale pensioendienst, ex-werkgevers (provisio-nale uitkeringen), werkgevers en erkende dienstenchequeon-dernemingen (zie punt 2.3.4.1).

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 2016 bedroeg het bedrag van de schuldvorderingen ten laste van de debiteuren in collectieve schuldenregeling 12,78% 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 50 EUR tot de terugvordering van 3 jaar uitkeringen of zelfs 5 jaar in geval van fraude (maximumperiodes van terugvordering krachtens artikel 7, § 13 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der werknemers). Deze categorie van debiteuren betwist ook vaker het motief van de terugvordering, wat als gevolg heeft dat eind 2016, 15,69% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen nog geblokkeerd was bij de arbeidsrechtbanken en -hoven en dus tijdelijk niet invorderbaar was. Ten slotte moet rekening worden gehouden met het feit dat sommige debiteuren weerspannig zijn.

Tabel 2.3.4.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden ingevorderd in 2013, 2014, 2015 en 2016, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 2.3.4.IV
Ingevorderde bedragen

Terugbetalingen	2013	2014	2015	2016
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	34 550 416,89	34 448 660,23	35 300 424,22	33 668 369,65
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410, § 4, GW)	10 707 468,55	11 157 395,76	11 367 229,37	11 749 385,51
Via de ziekenfondsen ¹	14 911 317,45	16 259 389,60	17 224 357,29	16 360 762,57
Via de Federale pensioendienst ²	3 747 820,40	3 733 289,75	3 288 183,54	3 614 356,62
Door ex-werkgevers ³	804 117,21	1 489 792,37	1 345 087,66	1 478 892,76
Door werkgevers ⁴	860 739,20	413 502,14	619 647,72	252 928,75
Door erkende dienstenchequeondernemingen ⁵	896 552,57	1 579 600,30	2 468 635,60	827 433,29
Totaal (= totaal van de kolom "Teruggevorderd" van de tabel 2.3.4.II)	66 478 432,27	69 081 630,15	71 613 565,40	67 952 129,15

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

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

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

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

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

Uit deze tabel blijkt duidelijk dat de inkomsten voornamelijk afkomstig zijn van de debiteuren zelf.

2.3.4.5

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

Tabellen 2.3.4.V en 2.3.4.VI tonen de evolutie in de loop van de laatste vier jaar (bedragen in EUR).

Tabel 2.3.4.V
Administratie Niet-fiscale Invordering

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2013	23 458 017,53	4 313 983,00	105 407 613,60
2014	30 652 240,64	3 907 085,81	118 080 708,63
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

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 beheert voor elke belastingplichtige. Op die manier wordt het bedrag dat een debiteur van de RVA van de overheid terugkrijgt op zijn belastingen, gebruikt ter compensatie van de schuld van die belastingplichtige ten aanzien van de RVA, in plaats van die som terug te betalen.

Tabel 2.3.4.VI
Buitenland

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2013	1 144 294,57	52 345,02	4 394 680,70
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

2.3.4.6 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 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.

Er dient ook aan te worden herinnerd dat die bedragen 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 aankoop prijs van de dienstencheque verschuldigd door de erkende dienstenchequeondernemingen (zie punt 2.3.4.1).

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 doelgerichter. 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;
- insolvel 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.

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

- sinds ten minste 10 jaar kon geen enkele betaling worden bekomen ondanks de stappen gezet door de RVA en vervolgens door de 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 deze 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 priori controle 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 2016 waren er 26 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 gegevensbanken met periodes van tewerkstelling als loontrekkende, de inschrijving als zelfstandige, de periodes van arbeidsongeschiktheid, pensioenen, nationaliteit, adres, gezinssamenstelling (rijksregister), enz. De kwaliteit van de inlichtingen opgenomen in de externe databanken is soms betrekkelijk, wat bijkomende verificaties vereist. Tot slot kunnen heel wat onregelmatigheden niet worden gedetecteerd door vergelijking van databanken.

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.

2.3.5 De gerechtelijke geschillen

2.3.5.1 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.

Door de operationele overdracht van sommige bevoegdheden in 2016 aan de gewesten en aan de Duitstalige Gemeenschap, door de daling van de werkloosheid en door de daling van de vastgestelde inbreuken of beperking van de rechten is het aantal beslissingen en het aantal beroepen gedaald.

In 2016 werden door de werkloosheidsbureaus 121 939 beslissingen genomen die vatbaar waren voor beroep.

In 2016 werden 3 145 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank.

Tabel 2.3.5.I vermeldt voor de laatste vier jaar de verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbanken.

Tabel 2.3.5.I
Aantal beslissingen en beroepen

	Beslissingen	Beroepen
2013	214 494	4 491 (2,1%)
2014	255 103	4 784 (1,9%)
2015	221 437	4 624 (2,1%)
2016	121 939	3 145 (2,6%)

De verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen blijft laag (2,6% in 2016). Een relatief klein aantal werklozen betwist dus voor de rechtbank de beslissing die hij ontving van de werkloosheidsdirecteur.

Tabel 2.3.5.II

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Niet-toelating (art. 30 tot 43) (onvoldoende arbeid/studies)	234 (5%)	217 (5%)	207 (4,5%)	276 (6%)	158 (5%)
Niet-toelating (art. 133 tot 138) (onvolledig/laattijdig dossier)	95 (2%)	81 (1,5%)	86 (2%)	82 (2%)	68 (2%)
Bedrag van de uitkering (art. 114) (bepaling en fixering van het dagbedrag)	128 (3%)	518 (11,5%)	442 (9%)	299 (6,5%)	213 (7%)
Niet vergoedbaar (art. 63 § 2) (beperking van het recht op inschakelingsuitkeringen)				332 (7%)	122 (4%)
Niet vergoedbaar (art. 51 tot 53) (werkloosheid afhankelijk van zijn wil)	1 004 (22,5%)	1 035 (23%)	896 (19%)	708 (15%)	329 (10,5%)
Niet vergoedbaar (art. 44-45-48-71-110) (aanwezigheid van arbeid en/of loon, foute aangifte gezinssituatie)	1 201 (27%)	1 222 (27%)	1 595 (33%)	1 429 (31%)	1 263 (40%)
Niet vergoedbaar (art. 66) (geen effectieve verblijfplaats in België)				183 (4%)	110 (3,5%)
Andere	949 (21%)	840 (19%)	1 027 (21,5%)	1 020 (22%)	882 (28%)
Totaal	4 497 (100%)	4 491 (100%)	4 784 (100%)	4 624 (100%)	3 145 (100%)

De categorie "activering van het zoekgedrag" is geschrapt, gelet op het uitdovend karakter ervan. In 2016 daalde het aantal beroepen tot 82. In 2017 zal deze categorie volledig verdwijnen na overdracht van deze bevoegdheid aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Voor de andere gewesten en de Duitstalige Gemeenschap gebeurde deze overdracht reeds op 1 januari 2016.

In de categorie "niet vergoedbaar (werkloosheid afhankelijk van zijn wil)" zien we een verdere daling van het aantal beroepen ingevolge de overdracht van de materie passieve beschikbaarheid aan de gewesten. De RVA beslist nog over het al dan niet vrijwillig karakter van de werkloosheid als gevolg van een ontslag of een werkverlating.

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 2016 daalt.

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. Sindsdien daalt het aantal beroepen.

De categorie "niet vergoedbaar (geen effectieve verblijfplaats in België)", die eerder opgenomen was in de categorie "andere", is toegevoegd aan de lijst.

De 106 beroepen die verband houden met beslissingen inzake het recht op onderbrekingsuitkeringen en de cijfers van de geschrapte categorie "activering van het zoekgedrag" zijn in de rubriek "Andere" opgenomen.

2.3.5.2 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.

2.3.5.2.1 Vonnissen

Tabel 2.3.5.III
Vonnissen

Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met: ...	3 731
... volledige bevestiging van de administratieve beslissing	2 154
... gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	767
... vernietiging van de administratieve beslissing	810
Tussenvonnissen	494
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	592
Totaal aantal vonnissen	4 817

In vergelijking met 2015 daalt het totaal aantal vonnissen (4 817 in 2016 tegenover 5 149 in 2015). De daling is minder sterk dan het aantal beroepen.

Van de 494 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 610 in 2015 naar 494 in 2016. Het aantal medische expertises blijft echter hoog door de invoering van de mogelijkheid vanaf 1 november 2012 om het uitkeringsbedrag blijvend te fixeren wanneer de werkloze aantoonde dat hij ten minste 33% blijvend arbeidsongeschikt is.

Naast de 810 gevallen die leidden tot een vernietiging van de administratieve beslissing waren er 2 921 gevallen die de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk bevestigden. Dat komt overeen met 78% van de 3 731 eindvonnissen (vonnissen ten gronde).

Tabel 2.3.5.IV
Resultaat vonnissen

	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
2011	4 115	804	80%
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%

In 2016 werden er 325 vonnissen geveld (503 in 2015) met betrekking tot beslissingen die genomen werden in het kader van de activering van het zoekgedrag. 248 van deze beslissingen werden geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 76,5% (69% in 2015).

Het algemene percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA blijft in 2016 gelijk (78%).

Inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen werden 90 vonnissen uitgesproken. In 60 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 67%.

2.3.5.2.2 Arresten

Tegen 496 vonnissen stelden de werklozen of de Rijksdienst hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 151 hogere beroepen ingesteld, dat is tegen 9,5% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 345 hogere beroepen ingesteld, hetzij tegen 12% van de definitieve vonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

In 99% van de gevallen waarin de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk werd vernietigd (= vonnissen ongunstig voor de RVA) werd 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 2.3.5.V
Aantal hogere beroepen

	Aantal hogere beroepen RVA	Aantal hogere beroepen werklozen
2012	150 (9%)	416 (12%)
2013	126 (7%)	380 (11%)
2014	120 (7%)	336 (10%)
2015	152 (9%)	424 (14%)
2016	151 (9,5%)	345 (12%)

Tabel 2.3.5.VI
Resultaat definitieve arresten

Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met ...	530
... volledige bevestiging van de administratieve beslissing	293
... gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	127
... vernietiging van de administratieve beslissing	110
Tussenarresten	68
Andere arresten (hoger beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	80
Totaal aantal arresten	678

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 420 gevallen hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA, dat is 79% van de eindarresten.

Tabel 2.3.5.VII
Resultaat arresten sinds 2012

	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)
2012	469	78	83%	69%	89%
2013	496	86	83%	76%	86%
2014	473	81	83%	73%	87%
2015	452	89	80%	81%	80%
2016	530	110	79%	71%	83%

Er werden 167 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van de RVA. Van dat aantal bevestigden 118 eindarresten, dat is 71%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 363 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van een werkloze. Van dat aantal bevestigden 302 eindarresten, dat is 83%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 28 eindarresten uitgesproken inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen. In 18 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd.

Tot slot heeft de RVA 19 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen. De werklozen hebben 3 voorzieningen ingesteld.

Het Hof van Cassatie heeft in 2016 9 arresten uitgesproken in werkloosheidsgeschillen. Daarvan waren er 6 gunstig voor de RVA. Onder punt 2.3.5.4 staat een samenvatting van de voornaamste arresten in 2016.

2.3.5.3 Balans van de gerechtelijke geschillen

Tabel 2.3.5.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
2013	214 494	2,1%	1 009	77%	86	83%
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%

Uit de cijfergegevens van punt 2.3.5.2 en uit bovenstaande (samenvattende) tabel, blijkt dat in 2016:

- 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.

2.3.5.4

Samenvatting van de voornaamste arresten van het Hof van Cassatie en van het Hof van Justitie van de Europese Unie

In 2016 werden, zoals elk jaar, meerdere arresten gewezen door het Hof van Cassatie in verband met de interpretatie van de werkloosheidsreglementering. We vermelden ook een arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ-EU) dat ging over de toekenning van het statuut van deeltijdse werknemer met behoud van rechten aan de werknemer die zich verplaatst binnen de Europese Unie om deeltijds te komen werken in België.

Arresten die werden gewezen door het Hof van Cassatie inzake de uitoefening van een bijkomstige activiteit

Artikel 48, § 3 van het KB van 25.11.1991 voorziet erin dat het recht op uitkeringen kan worden ontzegd aan de werkloze van wie de activiteit niet of niet langer het karakter heeft van een bijkomstige activiteit ingevolge het aantal arbeidsuren of het bedrag van de inkomsten uit de activiteit.

Op dezelfde dag heeft het Hof van Cassatie twee arresten gewezen waarin er werd gepreciseerd wat moet worden verstaan onder inkomsten uit de activiteit en hoe de omvang ervan kan worden beoordeeld.

Het eerste arrest betreft een werknemer die tewerkgesteld is volgens vrij specifieke modaliteiten. De eerste twee weken van de maand werkt hij als loodgieter voor eigen rekening als zelfstandige. De laatste twee weken van de maand voert hij diezelfde activiteit uit als loontrekkende voor rekening van zijn werkgever. Terwijl hij tijdelijk werkloos wordt gesteld in het kader van zijn activiteit in loondienst wil hij zijn zelfstandige bijkomstige activiteit blijven uitvoeren. De directeur van het werkloosheidsbureau weigert hem de uitkeringen tijdelijke werkloosheid toe te kennen omwille van het feit dat de zelfstandige activiteit geen bijkomstig karakter heeft in de zin van de werkloosheidsreglementering. De directeur baseert zich daarvoor tegelijkertijd op de arbeidsuren die gewijd worden aan de activiteit en op de inkomsten die ze met zich meebrengt.

Het arbeidshof van Bergen vernietigt die beslissing. Het stelt vast dat met name wat het bedrag betreft van de inkomsten uit de activiteit, het jaarlijks nettobedrag van de inkomsten die betrokkene ont-

vangt, zoals op zijn aanslagbiljet staat, niet van die aard was om een vermindering van het uitkeringsbedrag tot gevolg te hebben in toepassing van artikel 130 van het KB van 25.11.1991. Het hof besluit daaruit dat de activiteit bijkomstig bleef.

Na voorziening van de RVA vernietigt het Hof van Cassatie het arrest gewezen door het arbeidshof van Bergen.

Het herinnert eraan dat in de zin van artikel 48, § 3 van het KB van 25.11.1991, de inkomsten waaruit zou kunnen blijken dat de activiteit niet langer het karakter heeft van een bijkomstige activiteit, de inkomsten zijn die voortkomen uit de activiteit in haar geheel.

Het arbeidshof van Bergen kon zich dus niet baseren op het jaarlijks belastbaar netto-inkomen van betrokkene in toepassing van artikel 130, § 2, 5de lid van het KB om te beoordelen of de activiteit van betrokkene het karakter vertoonde van een bijkomstige activiteit in de zin van artikel 48, § 3 van het KB (Cass., 18.01.2016, RVA t/S.P., AR S.14.0083.F).

Het tweede arrest betreft een werkloze die bij zijn uitkeringsaanvraag verklaart een bijkomstige activiteit uit te voeren als "boekhouder en administratief beheerder van documenten". Wanneer hij nadien zijn aanslagbiljetten indient bij het werkloosheidsbureau, is dat laatste verbaasd over het verschil tussen de bruto-inkomsten en de belastbare netto-inkomsten uit de activiteit. De werkloze legt uit dat dat verschil te verklaren is door aanzienlijke beroepskosten en ook door het feit dat hij voor een deel van zijn activiteit een beroep moet doen op onderaannemers.

Rekening houdend met de omvang van de aangegeven bruto-inkomsten en met het feit dat er een beroep wordt gedaan op onderaannemers, is het werkloosheidsbureau van mening dat de activiteit geen bijkomstig karakter meer vertoont en beslist het de werkloze uit te sluiten van het recht op uitkeringen voor de toekomst.

Het arbeidshof van Brussel vernietigt de beslissing van de RVA. Het is van mening dat zodra de RVA de realiteit van de onderaanneming niet betwist, hij alle gevolgen daarvan moet aanvaarden, te weten dat de activiteit van betrokkene beperkt is qua tijd en inkomsten. Het meent ook dat de RVA de definitief belaste inkomsten niet in vraag mag stellen en dat

hij de omvang van de kosten ingeroepen door betrokkene moet aanvaarden vanaf het moment waarop die werden toegelaten door de fiscale administratie.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest.

Zoals in zijn ander arrest van dezelfde dag, herinnert het hof eraan dat in de zin van artikel 48, § 3 van het KB van 25.11.1991 de inkomsten die mogelijk onthullen dat de activiteit geen bijkomstig karakter meer vertoont, de inkomsten zijn die worden gegeneerd door de activiteit op zich. Om de omvang van die inkomsten te bepalen, moeten noch de kosten van de onderaanneming worden afgetrokken, noch de fiscaal toegelaten kosten (Cass., 18.01.2016, RVA t/M. J-L., AR S.14.0087.F).

Arrest gewezen door het Hof van Cassatie over de uitoefening van een mandaat binnen een handelsvennootschap door een bruggepensioneerde

Een werknemer wordt toegelaten tot het recht op een conventioneel brugpensioen op 1 juni 1998. Bij zijn uitkeringsaanvraag verklaart hij geen zelfstandige activiteit uit te oefenen.

Na de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid te hebben geraadpleegd, stelt de RVA vast dat betrokkene sinds 10 november 1992 een mandaat van afgevaardigd bestuurder uitoefent bij een agentschap voor georganiseerd reizen in de vorm van een CVBA en dat hij aangesloten is bij een socialeverzekeringskas voor zelfstandige werknemers. Uit het onderzoek blijkt ook dat betrokkene een sociaal aandeel bezit in het kapitaal van de coöperatieve vennootschap op een totaal van 32 300, dat de 32 295 andere aandelen in het bezit zijn van een vzw waarvan hij een van de bestuurders is, dat hij ingeschreven staat in het personeelsregister van het agentschap als algemeen directeur, dat het agentschap 10 personen voltijds tewerkstelt en 6 personen deeltijds en dat de inkomsten uit het agentschap hoog zijn.

Nadat betrokkene in eerste instantie heeft aangegeven dat de activiteit die hij uitvoert, bestaat in het regelmatig onderzoeken van de rekening, het regelmatig ondertekenen van alle officiële documenten, het voorzitterschap van de raad van bestuur bovenop het feit dat hij soms op de personeelsdienst wordt geroepen voor bepaalde specifieke handelingen zoals de hernieuwing van contracten, beweert hij

vervolgens dat zijn activiteit beperkt is tot het voorzitten van één algemene vergadering per jaar, tot het onderzoeken van de jaarrekeningen van thuis uit en dat hij voor de rest één tot vijf keer per jaar voor een kwartiertje naar het agentschap gaat. Hij preciseert dat die activiteit onbezoldigd is. De activiteit die wordt verricht door het reisagentschap beschrijft betrokkene als een commerciële activiteit die bestaat in het beheer van een reisagentschap, niet met winstoogmerk, maar wel met dienstverlening als oogmerk.

De RVA beslist betrokkene uit te sluiten van het recht op werkloosheidsuitkeringen en om de uitkeringen die hij ontving sinds de dag van de uitkeringsaanvraag terug te vorderen.

Het arbeidshof van Luik vernietigt de administratieve beslissing en baseert zich daarbij op artikel 14 van het KB van 07.12.1992 betreffende de toekenning van werkloosheidsuitkeringen in geval van conventioneel brugpensioen. In dat artikel krijgen de bruggepensioneerde werknemers de toelating om elke vorm van activiteit uit te oefenen zonder loon betreffende het eigen bezit, zelfs wanneer die activiteit ingeschakeld kan worden in het economisch ruilverkeer van goederen en diensten, voor zover die zonder winstoogmerk wordt uitgeoefend.

In dit geval stelt het arbeidshof vast dat het uitgeoefende mandaat een activiteit is die voor eigen rekening wordt uitgeoefend en dat die activiteit niet bezoldigd was. Die activiteit was dus volgens het hof wel degelijk toegelaten.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest.

Het herinnert eraan dat de uitoefening van een mandaat als bestuurder in een handelsvennootschap een activiteit vormt die voor eigen rekening wordt uitgevoerd in de zin van artikel 45 van het KB van 25.11.1991.

Het feit dat die activiteit geen inkomsten oplevert, volstaat niet om uit te sluiten dat een dergelijke activiteit met winstoogmerk zou worden uitgevoerd.

Het arbeidshof kon zich dus niet louter baseren op het feit dat de uitgeoefende activiteit onbezoldigd was om ervan uit te gaan dat het een activiteit betrof die beperkt was tot het gewone beheer van het eigen bezit. Het kon zich ook niet baseren op artikel 14 van het KB van 07.12.1992 om de activiteit toe te

laten, aangezien die bepaling enkel de activiteiten beoogt die zonder winstoogmerk worden uitgevoerd (Cass., 12.12.2016, RVA /M.J.-C., AR S.13.0022.F).

Arrest gewezen door het Hof van Cassatie betreffende de aanvang van de verjaring in geval van terugvordering gebaseerd op artikel 130 van het KB van 25.11.1991

Naar aanleiding van haar aanvraag om werkloosheidsuitkeringen op 8 maart 2005 geeft een werkloze een nevenactiviteit aan als stylist, ontwerpster van accessoires en tweedehandsverkoopster. De RVA staat de uitoefening van die bijkomstige activiteit toe en kent haar voorlopig onverminderde uitkeringen toe. De RVA verzoekt betrokkene ook haar aanslagbiljet te bezorgen vóór 1 juli 2007 (ofwel het origineel, ofwel een kopie) omtrent de inkomsten van het jaar 2005 met het oog op een mogelijke herziening van het dagbedrag van de uitkering.

Betrokkene bezorgt dat aanslagbiljet niet. Ze reageert ook niet op de herinnering die de RVA haar in 2009 stuurt. Pas in maart 2012 wordt het aanslagbiljet uiteindelijk bezorgd aan de RVA bij een nieuwe uitkeringsaanvraag.

Op 30 augustus 2012 stelt de RVA vast dat het bedrag van de inkomsten van de activiteit voor 2005 hoger ligt dan het maximumbedrag dat voorzien is in artikel 130 van het KB van 25.11.1991 en hij beslist het bedrag terug te vorderen dat de werkloze te veel heeft ontvangen. Volgens de RVA is de terugvordering niet verjaard want de voorwaarde om te kunnen terugvorderen op basis van artikel 130 van het KB was dat betrokkene hem haar aanslagbiljetten bezorgde die het definitieve bedrag van haar inkomsten bewezen. Die voorwaarde werd dus pas vervuld in maart 2012. De verjaring kon dus slechts beginnen vanaf die datum.

Het arbeidshof van Brussel sluit zich niet aan bij de analyse van de RVA. Het bevestigt dat de verjaring niet effectief kan lopen zolang de schuldvordering niet opeisbaar is. De verjaringstermijn kon dus niet beginnen lopen zolang de fiscale administratie het aanslagbiljet met betrekking tot de inkomsten van het betwiste jaar niet had opgesteld. In dit geval stelt het echter vast dat de fiscale administratie op 7 juni 2007 het aanslagbiljet heeft opgesteld met betrekking tot de inkomsten van het jaar 2005. Volgens het arbeidshof ving de verjaringstermijn dus

aan op die datum. Daaruit vloeit voort dat de verjaring bereikt was op het moment dat de beslissing van 30 augustus 2012 werd genomen.

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

Wat het Hof van Cassatie betreft, vloeit er noch uit de artikelen 48, § 1 en 130 van het KB, noch uit een andere bepaling voort dat de schuldvordering van de RVA tot terugvordering van een onverschuldigd bedrag als gevolg van de betaling van de uitkeringen voor een te hoog bedrag zou onderworpen zijn aan de opschortende voorwaarde van het overhandigen door de werkloze van het aanslagbiljet dat het jaarlijks inkomen bepaalt.

Deze bepalingen maken het voor de RVA onmogelijk om het onverschuldigd bedrag terug te vorderen zolang dat inkomen niet wordt bepaald.

Door te beslissen dat de verjaringstermijn niet kon aanvatten voordat het aanslagbiljet dat het bedrag van de inkomsten van het jaar 2005 bepaalt, werd opgesteld, in dit geval 7 juni 2007, heeft het arbeidshof zijn beslissing wettelijk gerechtvaardigd (Cass., 05.09.2016, RVA t/E.D.B., AR S.16.0007.F).

Arrest gewezen door het Hof van Cassatie betreffende de verplichting voor de arbeidsgerechten om uitspraak te doen over het recht op uitkeringen op basis van correcte reglementaire bepalingen

Het arbeidshof van Bergen heeft in een dossier, wegens gebrek aan adequate motivering, de administratieve beslissing vernietigd die een werkloze uitsloot vanwege haar onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt.

In zijn conclusies liet de RVA gelden dat betrokkene in ieder geval moest worden uitgesloten van het recht op uitkeringen op basis van artikel 61 van het KB van 25.11.1991 voor dezelfde periode, aangezien ze in de betwiste periode ziekte- en invaliditeitsuitkeringen had ontvangen. Het arbeidshof van Bergen geeft geen antwoord op dat argument en beperkt zich tot het eenvoudigweg vernietigen van de beslissing van de RVA.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest en herinnert eraan, krachtens zijn constante rechtspraak, dat wanneer de directeur van het werkloosheidsbureau een werkloze uitsluit van het recht op uitkeringen en die laatste die uitsluiting betwist, er een betwisting

ontstaat tussen de Rijksdienst en de werkloze inzake het recht op uitkeringen tijdens de periode van uitsluiting. Om uitspraak te doen over die betwisting moet de rechter rekening houden met de feiten en daarbij alle regels van het toepasbare recht in acht nemen. Hij kan het recht op uitkeringen slechts erkennen in naleving van de wettelijke en reglementaire bepalingen betreffende de werkloosheid. In dit geval kon het arbeidshof betrokkene dus niet herstellen in haar recht op uitkeringen zonder na te gaan of ze, zoals de RVA dat stelde, ziekte- en invaliditeitsuitkeringen heeft ontvangen tijdens de betwiste periode (Cass., 06.06.2016, RVA t/W.V., AR S.16.0003.F).

Arrest gewezen door het Hof van Cassatie inzake activering van het zoekgedrag naar werk van werklozen die systematisch geen gevolg geven aan de oproepingen die ze ontvangen

Een werkloze, die inschakelingsuitkeringen ontvangt, wordt opgeroepen in het kader van de procedure van activering van het zoekgedrag naar werk.

Het eerste gesprek en het tweede gesprek mondden allebei uit op een negatieve evaluatie. Voor elk van de gesprekken waren veelvuldige oproepingen nodig alvorens de werkloze zich eindelijk aanbood bij de facilitator van de RVA.

Betrokkene wordt vervolgens vijf keer opgeroepen voor het derde (en laatste) gesprek. Ze vraagt drie keer uitstel en dient een medisch attest in voor de dag die voorzien is voor het gesprek. De vierde keer beweert ze dat ze een aanwervingsgesprek heeft op dezelfde dag als die van het gesprek bij de RVA.

Bij de verzending van de vijfde oproeping preciseert het werkloosheidsbureau, om zeker te zijn van de aanwezigheid van betrokkene, dat als er een periode van ongeschiktheid de vastgelegde datum voor het gesprek opnieuw zou belemmeren, ze zich zou moeten aanbieden bij het werkloosheidsbureau op de eerste werkdag die volgt op het einde van die ongeschiktheid. Betrokkene bezorgt echter opnieuw een medisch attest voor de dag van het gesprek en biedt zich niet aan na afloop van de periode gedekt door dat attest.

Het werkloosheidsbureau beslist bijgevolg om haar definitief uit te sluiten van het recht op uitkeringen omdat ze geen gevolg heeft gegeven aan de oproeping die haar werd bezorgd voor het derde gesprek.

Het arbeidshof van Luik, afdeling Neufchâteau, vernietigt de beslissing die de RVA heeft genomen. Het meent dat artikel 59sexies, § 1 van het KB van 25.11.1991 de RVA oplegde om een nieuwe oproeping te versturen waarin een nieuw gesprek werd vastgelegd dat slechts 10 dagen na de afgifte ter post van die oproeping kon plaatsvinden, aangezien de RVA de medische reden ingeroepen door betrokkene niet betwistte. Het is dus van oordeel dat de oproeping die de RVA heeft verstuurd niet geldig was en dat betrokkene niet kan worden verweten dat ze niet aanwezig was op het gesprek.

Het Hof van Cassatie vernietigt het arrest van het arbeidshof van Luik, afdeling Neufchâteau.

Volgens het Hof van Cassatie is er geen enkele reglementaire bepaling die de directeur, die vreest dat de werkloze een reden zal invoeren om zijn afwezigheid op het gesprek te rechtvaardigen, verbiedt om in de oproeping te voorzien dat, als de werkloze zo'n reden invoert voor de voorziene datum van het gesprek, hij zich zal moeten aanbieden bij het werkloosheidsbureau op de eerste dag volgend op die waarop de reden is afgelopen (Cass., 05.09.2016, RVA t/D.E., AR S.16.0004.F).

Arrest gewezen door het Hof van Cassatie over de mogelijkheid voor de uitbetalingsinstellingen om ten laste van de werkloze de door de RVA verworpen uitkeringen terug te vorderen

Artikel 167 van het KB van 25.11.1991 voorziet erin dat de uitbetalingsinstelling die verantwoordelijk is voor de betalingen die zij heeft verricht en die het werkloosheidsbureau heeft verworpen of uitgeschakeld uitsluitend wegens een fout of nalatigheid die aan de uitbetalingsinstelling is te wijten, zich niet kan verhalen op de werkloze voor de betaalde sommen. Het Hof van Cassatie heeft in het verleden al bevestigd dat de verwerping van een uitgave uitsluitend te wijten is aan een fout of een nalatigheid van de uitbetalingsinstelling wanneer het recht van de werknemer op werkloosheidsuitkeringen bestaat los van die fout of nalatigheid. Met andere woorden: als het recht op de uitkeringen die het voorwerp hebben uitgemaakt van een verwerping van uitgaven in geen geval kan worden erkend ten gunste van de werkloze omdat hij er geen recht op zou hebben, kan de uitbetalingsinstelling overgaan op de terugvordering, ook al is de verkeerde betaling uitsluitend te wijten aan een fout of nalatigheid van haar kant.

Het arbeidshof van Luik, afdeling Namen, was van oordeel dat die interpretatie van artikel 167 voor discriminatie zorgde tussen de werklozen die het slachtoffer waren van een fout van de RVA en de werkloze die het slachtoffer was van een fout die door de uitbetalingsinstelling werd begaan. In geval van fouten van de RVA kan de beslissing tot herziening, krachtens artikel 17 van het Handvest en artikel 149 van het KB van 25.11.1991, nooit met terugwerkende kracht worden uitgevoerd. De werklozen die daarentegen het slachtoffer zijn van een fout van de uitbetalingsinstelling worden niet gelijk behandeld. De uitbetalingsinstelling kan altijd overgaan tot de terugvordering, behalve als blijkt dat de werkloze effectief recht had op uitkeringen.

Het arbeidshof vindt dat die ongelijke behandeling niet objectief gerechtvaardigd is.

Na een voorziening ingesteld door de HVW, vernietigt het Hof van Cassatie het arrest dat gewezen werd door het arbeidshof van Luik, afdeling Namen. Het stelt vast dat enkel de directeur van het werkloosheidsbureau bevoegd is om uitspraak te doen over het recht op uitkeringen van de werkloze. De situatie van de werkloze van wie de directeur van het werkloosheidsbureau een beslissing herziet die juridische of materiële fouten zou bevatten, begaan door het bureau en krachtens dewelke hij onterecht uitkeringen ontving, verschilt dan ook van die van een werkloze die, als gevolg van een controle van de uitgaven van zijn uitbetalingsinstelling, het voorwerp uitmaakt van een terugvordering, door de uitbetalingsinstelling zelf, van uitkeringen die hem onterecht werden betaald (Cass., 06.06.2016, HVW t/N.R., AR S.12.0028.F).

Arrest gewezen door het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ-EU) over de toekenning van het statuut van deeltijdse werknemer met behoud van rechten aan de werknemer die zich verplaatst binnen de Unie

Betrokkene heeft de Tsjechische nationaliteit en is muzikant. Hij volgt zijn vrouw, die voor de Europese Commissie werkt, naar België. Voordien werkte hij in de Tsjechische Republiek voor een symfonisch orkest, in het kader van een voltijdse arbeidsovereenkomst.

In België wordt hij aangeworven door een vzw in het kader van een deeltijdse arbeidsovereenkomst. Hij vraagt het statuut aan van deeltijdse werknemer met behoud van rechten en het recht op de inkom-

mensgarantie-uitkering voor die tewerkstelling.

De RVA weigert om hem het statuut toe te kennen van deeltijdse werknemer met behoud van rechten en om hem de inkomensgarantie-uitkering toe te kennen, aangezien hij op het ogenblik waarop hij de deeltijdse tewerkstelling aanvatte, niet voldeed aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden om uitkeringen te genieten als voltijdse werknemer. Hij kon immers op dat ogenblik geen enkele arbeidsperiode als loontrekkende in België invoeren, aangezien zijn deeltijdse tewerkstelling nog niet was begonnen. Bijgevolg konden zijn prestaties van toen hij in de Tsjechische Republiek werkte niet in aanmerking worden genomen om zijn toelating tot het recht op uitkeringen vast te stellen.

Het arbeidshof van Brussel beslist om een prejudiciële vraag te stellen aan het HvJ-EU om te bepalen of het legitiem is voor een lidstaat om de totalisatie van de arbeidsperiodes die nodig zijn voor de toelating tot het recht op werkloosheidsuitkeringen, bedoeld om de inkomsten uit een deeltijdse betrekking aan te vullen, te weigeren wanneer de tewerkstelling in die betrekking niet werd voorafgegaan door tijdvakken van verzekering of van arbeid in die lidstaat.

Het HvJ-EU herinnert eraan dat, volgens zijn constante rechtspraak, een werkzoekende die nooit was onderworpen aan de sociale wetgeving van de lidstaat waarin hij het recht op werkloosheidsuitkeringen aanvraagt en hij dus, ten slotte, de tijdvakken van verzekering of van arbeid in die lidstaat niet heeft volbracht, geen uitkeringen kan genieten op basis van artikel 67 van de verordening nr. 1408/71.

Het herinnert er ook aan dat de vraag betreffende het in aanmerking nemen van in een andere lidstaat vervulde tijdvakken van verzekering of van arbeid enkel moet worden beantwoord aan de hand van de specifieke bepalingen van artikel 67 van de verordening.

Binnen die voorwaarden verzet de Europese reglementering zich niet tegen het feit dat een lidstaat de totalisatie weigert van de periodes van arbeid die nodig zijn voor de toelating tot het recht op werkloosheidsuitkeringen, die bedoeld zijn om de inkomsten uit een deeltijdse betrekking aan te vullen, wanneer de tewerkstelling in die betrekking niet werd voorafgegaan door tijdvakken van verzekering of van arbeid in die lidstaat (HvJ-EU, 07.04.2016, M.P. t/RVA, zaak C-284/15).



Het proces Controle

Het Proces Controle en Tijdelijke werkloosheid (verder afgekort tot Proces Controle) vormt één van de kernprocessen van de RVA. Zijn doelstelling is: nagaan of de reglementeringen waarvoor de RVA bevoegd is, correct worden nageleefd en 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 de processen Controle;
- het voorbereiden van onderzoeken voor de processen Controle;
- het ondersteunen van de processen Controle die lijden onder een gebrek aan personeel.

In 2016 daalde het contingent van sociaal controleurs en inspecteurs voor het tweede jaar op rij. Het zijn vooral de pensioneringen en de vereisten van budgettaire voorzichtigheid die verantwoordelijk zijn voor de daling van het personeelsbestand: tussen eind 2015 en eind 2016 was er een daling van het personeelsbestand van 240 naar 204 budgettaire eenheden. De vermindering van het aantal controleurs heeft gevolgen voor het realiseren van de operationele plannen die gericht zijn op de strijd tegen de sociale fraude. Ondertussen traden in novem-

ber 2016 18 nieuwe controleurs in dienst bij de CCD. Dat gebeurde via bevorderingen en aanwervingen. Zij volgen een opleidingstraject, binnen en buiten de CCD. Het is nodig over de nodige middelen te kunnen blijven beschikken om de verbintenissen van de bestuursovereenkomst op het vlak van controle te kunnen nakomen.

Verder is de realisatie van de controleopdrachten beïnvloed door de reorganisatie van de RVA en door de omvorming van 30 controlediensten naar 16 processen Controle. De centralisatie van sommige kantoren en de registratie van de controlegegevens zorgden soms voor technische moeilijkheden, die ondertussen verholpen zijn.

Ondanks deze factoren konden de negatieve gevolgen beperkt worden. De minimumnorm van de Globale Index Controle (18 indicatoren) ligt op 65%. In 2016 was de gemiddelde bereikte norm 74% voor alle werkloosheidsbureaus samen. Dat 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. Zij kunnen diverse controletaken uitvoeren waarvoor niet onmiddellijk de bijzondere bevoegdheden van de sociaal controleur vereist zijn. Dat 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 controlediensten van de RVA, de RSZ, de Sociale Inspectie (SI) en het Toezicht Sociale Wetten (TSW). De SIOD moet het regeringsbeleid in de strijd tegen de illegale arbeid en de sociale fraude uitvoeren.

In de SIOD zijn de prioriteiten toegespitst op de controle van de niet aangegeven arbeid, de arbeid door illegalen en het controleren of voldoende loon en sociale bijdragen betaald worden (strijd tegen de sociale dumping). In 2016 sloot de RVA samen met de andere inspectiediensten een samenwerkingsprotocol met de werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers in 4 bedrijfseconomische sectoren (horeca, bewakingsondernemingen, taxibedrijven en verhuisondernemingen). Er gebeurden zowel aangekondigde als niet aangekondigde controleacties. De acties worden met alle (of meerdere) inspectiediensten uitgevoerd. Ze worden gecoördineerd door de arbeidsauditeur van elk gerechtelijk arrondissement.

In 2016 nam de RVA deel aan 794 acties 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. De samenwerking gaat 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 zij een misdrijf vaststellen.

In 2016 maakten de sociaal inspecteurs en controleurs 3 786 epv's op tegenover 3 952 in 2015.

Ook in 2016 heeft de RVA, samen met de andere sociale inspectiediensten, actief meegewerkt aan de verdere ontwikkeling van de toepassing epv, onder andere binnen de stuurgroep epv, de gebruikersgroep en de redactie van de epv Newsletter. In 2016 pasten we deze toepassing op verschillende punten aan en maakten haar aanzienlijk gebruiksvriendelijker.

Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties. Dat 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 2016 ontvingen de werkloosheidsbureaus 3 824 kantschriften van de arbeidsauditeur (4 077 in 2015).

De RVA-inspectiediensten werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie. Die samenwerking gebeurt in toepassing van de omzendbrief (COL 13/17) van september 2013 van de minister van Justitie, de minister van Binnenlandse Zaken en de staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale en fiscale fraude. 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. Dat gebeurt wanneer een ernstig vermoeden bestaat dat de werkloze moedwillig een foutief adres of een foutieve gezinssamenstelling meedeelde aan de RVA of aan de gemeente en op die manier poogt een (hogere) uitkering te krijgen. De RVA vraagt dan aan de lokale politie een woonsonderzoek 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 thuis bezoekt.

De RVA verstuurde in 2016 386 formulieren C25.8 naar de bevoegde lokale politiediensten (476 in 2015).

De CCD ontving 3 047 aanvragen om informatie van de politiediensten, de arbeidsauditoraten en andere openbare diensten (2 421 in 2015). Naast de CCD ontvangen ook de werkloosheidsbureaus dergelijke aanvragen om informatie van de politiediensten en van de arbeidsauditoraten of de parketten.

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 zijn meegedeeld aan de RVA. Meer en meer zijn er ook vragen van de lokale en federale politie die te maken hebben met de verscherpte opvolging van personen die zich naar het buitenland begeven, op het punt stonden zich naar het buitenland te begeven of uit het buitenland zijn teruggekeerd.

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 2016 van januari tot november 1 189 klachten en aangiften ontvangen van het Meldpunt. Daarvan werden er 1 095 behandeld in 2016. Van deze klachten werden er 717 ontvankelijk verklaard. Zij werden ofwel overgemaakt aan het bevoegde werkloosheidsbureau voor verdere behandeling ofwel door de CCD zelf aan een grondig controleonderzoek onderworpen. De CCD verklaarde 256 klachten niet ontvankelijk en maakte 122 klachten over aan een andere instantie aangezien de materie niet tot de bevoegdheid van de RVA behoorde. Buiten het Meldpunt om werden 326 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 maar omwille van privacyredenen verneemt hij niet welk concreet gevolg zijn inlichtingen gekregen hebben. Wanneer het om klachten of aangiften gaat die worden ingediend 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 bevoegd voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude. Voorwaarde is dat de vragen verband houden met het beleid en de resultaten van de RVA op het vlak van controle.

In 2016 beantwoordde de CCD 40 dergelijke vragen (31 in 2015).

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, bv. RIZIV en Famifed. Vervolgens is het de taak van de CCD de fraude te analyseren en efficiënte controlemechanismen uit te werken. Dat gebeurt via bevraging van de interne controlediensten, door steekproeven te doen via datamatching en datamining. In 2016 zijn voor elk operationeel plan grondig te onderzoeken dossiers gedetecteerd via het gebruik van databanken. Die dossiers werden door de CCD zelf onderzocht of voorbereid om verder afgehandeld te worden op het niveau van de werkloosheidsbureaus. Sommige dossiers werden rechtstreeks naar de werkloosheidsbureaus gezonden voor onderzoek en afhandeling.

Als fraudeobservatorium probeert de CCD ook, in samenwerking met de directie Werkloosheidsreglementering en Geschillen, risico's op misbruik te ontdekken in de reglementeringen en voorstellen te doen voor een pertinente 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 en daarenboven worden deze databanken ook gekruist met andere databanken van de sociale zekerheid (bv. RSZ).

Dat 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 2016 werd verder frequent gebruik gemaakt van de kruising van diverse databanken. Het doel is tijdig mogelijke misbruiken te detecteren zodat oneigenlijk gebruik en fraude zich niet voordoen en vermeden wordt dat onterecht uitkeringen betaald worden of sociale bijdragen niet geïnd worden.

Ook in 2016 heeft de RVA actief meegewerkt aan de ontwikkeling van DOLSIS. DOLSIS is een platform waarmee de inspectiediensten gegevens kunnen raadplegen van het Rijksregister en het Bisregister, van de RSZ- en DIBISS-werkgeversrepertoria, van het Interactief personeelsregister, van de DmfA en van het Limosakadaster. Zo kunnen de inspectiediensten nu ook via DOLSIS nagaan of een horecaonderneming al dan niet over een geregistreerd kassasysteem beschikt en of iemand die verklaart zelfstandige te zijn al dan niet aangesloten is bij een sociaal verzekeringsfonds voor zelfstandigen.

Op 31 december 2016 oefenden de RVA en, in bepaalde gevallen, ook de uitbetalingsinstellingen de volgende controles uit 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 op 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 op 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: detectie van cumulatie van werkloosheid met ziekte-uitkering (L500)
- Preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen bij de betaling: detectie van misbruiken inzake nationaliteit, adres en gezinssamenstelling (Rijksregister)

- Controle door de uitbetalingsinstellingen op grond van de wijzigingen die de KSZ heeft overgemaakt om na te gaan of ze een invloed hebben op de situatie die door de werkloze werd aangegeven door middel van het laatste formulier C1.

De a priori (of preventieve) controles laten toe om nog systematischer de onrechtmatig ontvangen betalingen bij de bron te vermijden, de 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 ambtshalve 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 ingevolge een faillissement (info 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 EER te verblijven (detectie van verblijf buiten de EER en ambtshalve uitschrijving uit de bevolkingsregisters) (Rijksregister)
- 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 1 tot 13 weken. In geval van recidive of van frauduleuze handelingen worden de sancties strenger en wordt het dossier overgemaakt aan de arbeidsauditeur voor strafrechtelijke vervolging.

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

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 zelfstandig werker.

Tabel 2.4.6.I
Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

	Cumulatie loontrekkende	Cumulatie zelfstandige	Cumulatie ziekte	Cumulatie pensioen	Totaal
2015	13 374	8 083	15 663	279	37 399
2016	21 009	8 891	12 622	290	42 812

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

	Inbreuken loontrekkende	Inbreuken zelfstandige	Inbreuken ziekte	Inbreuken pensioen	Totaal
2015	3 010	3 020	6 806	18	12 854
2016	3 177	2 891	4 666	35	10 769

Tabel 2.4.6.III

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

	TV loontrekkende	TV zelfstandige	TV ziekte	TV pensioen	Totaal
2015	1 328 283,00 EUR	7 289 165,95 EUR	3 439 630,20 EUR	70 650,11 EUR	12 127 729,26 EUR
2016	1 451 585,31 EUR	7 883 707,28 EUR	2 612 041,30 EUR	206 293,55 EUR	12 153 627,44 EUR

Het aantal uitgevoerde onderzoeken is in 2016 met 14% gestegen in vergelijking met 2015, terwijl het aantal vastgestelde inbreuken met 16% afnam. Niettegenstaande er minder inbreuken werden vastgesteld, is het bedrag van de vastgestelde rechten niet in dezelfde verhouding gedaald. De lichte daling van de vastgestelde rechten met nog geen 2% is trouwens volledig op rekening te schrijven van de cumulatie met ziekte-uitkeringen. Deze resultaten tonen duidelijk aan dat, niettegenstaande de a priori controles, uitgevoerd door zowel de RVA als de uitbetalingsinstellingen, er ook nog steeds nood is aan de a posteriori controles in de strijd tegen de sociale uitkeringsfraude.

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 het tijdskrediet of de loopbaanonderbreking. In 2016 werden 28 509 te onderzoeken gevallen gedetecteerd (34 427 in 2015). Daarvan bleken 12 644 niet in regel te zijn (14 222 in 2015). 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 2016 betekende de RVA een totaal bedrag van 2 069 760,12 EUR aan terugvorderingen in het kader van de ten onrechte ontvangen onderbrekingsuitkeringen (2 725 809,15 EUR in 2015).

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 2016 maakte de RVA verder gebruik van de techniek van het onderling kruisen en analyse van gegevens (matching en mining) voor de selectie inzake controle:

- van de vrijstellingen toegekend aan de werklozen voor de voortzetting van hun studies met volledig leerplan;
- van de tijdelijke werkloosheid;
- van de gezinssituatie en de woonplaats van de werklozen;
- 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 moeten worden onderzocht en die op die manier fraude vermijden of voorkomen dat de fraude blijft duren.

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

Die technieken van datamatching en datamining vullen elkaar aan.

In 2015 kende de datamining inzake elektronische dienstencheques het meeste succes. De inspanningen en analyses op dat vlak moesten in 2016 echter worden stopgezet, aangezien die materie werd overgedragen aan de gewesten in het kader van de Zesde Staatshervorming.

Op het vlak van de verificatie van de weldoordachte toekenning van vrijstellingen die bepaalde categorieën van werklozen toelaten om studies te volgen terwijl ze werkloosheidsuitkeringen genieten, werden voor de tweede keer via de dataminingmethode gericht dossiers geselecteerd. Naar analogie van de controle van de dienstencheques, is de toekenning van dergelijke vrijstellingen een gewestelijke materie geworden.

De profielen en de in 2015 uitgevoerde analyses hebben ertoe bijgedragen dat het gemiddelde percentage van vaststelling van niet-conformiteit van onderzochte situaties verbeterde (dat gemiddelde percentage van niet-conformiteit is van 10% in 2014 naar 18% in 2015 gestegen). Die stijging van bijna 80% van het resultaat werd ook vastgesteld in 2016 via het uitvoeren van 429 onderzoeken (620 in 2015) waarvan 81 (114 in 2015) werden afgesloten met als resultaat niet-conform (18,88%).

De doelgerichte selectie die gebeurde in 2016 was gebaseerd op de resultaten die verkregen werden in 2014 en 2015, aangezien het de bedoeling was de relevantie van het model te verbeteren (en te behouden) met zo min mogelijk inspanningen voor selectie en voorbereiding van de onderzoeken.

In het kader van de controle van de tijdelijke werkloosheid werden de analyses en selecties die in 2015 werden aangevat, 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 werd versterkt door middel van een nieuwe detectie van ondernemingen die een beroep doen op deeltijdse arbeidskrachten. Het gaat om dossiers waarvoor de onderneming aangeeft dat haar personeel voltijds is tewerkgesteld, terwijl het in werkelijkheid regelmatig deeltijds werkt, aangezien de gewone inactiviteitsdagen in tijdelijke werkloosheid zijn opgegeven.

Van de 91 onderzoeken die werden gevoerd in 2016, werden er 45 afgesloten als niet-conform (49,5%) en 8 werden als inopportuun verklaard.

Wat de controle van de tijdelijke werkloosheid in fraudegevoelige sectoren betreft, werden diverse selecties gemaakt die voornamelijk de bouwsector beoogden.

Van de 195 onderzoeken op werven, werden 128 niet-conforme gevallen vastgesteld (zijnde 65,6% niet-conformiteit), werden 21 pv's opgesteld en kregen 47 ondernemingen een algemene weigering om het stelsel van tijdelijke werkloosheid te gebruiken (in 6 van die gevallen werd het verbod opgeheven). De toepassing van die preventieve maatregel bracht een rechtstreekse besparing op in de uitgaven tijdelijke werkloosheid die op meerdere miljoenen euro aan vermeden uitgaven kan worden geraamd.

Voor de controle van de verblijfplaats van de werklozen op het Belgisch grondgebied werd eind 2016 een poging ondernomen tot modelvorming die zal worden getest in de loop van het eerste trimester van 2017.

Voor de detectie van anomalieën met betrekking tot de juistheid van de gezinssituatie die wordt aangegeven door de werklozen werd eind 2016 ook een eerste statistische selectie (datamining) uitgevoerd. De onderzoeksdossiers die daarmee verband houden, zullen begin 2017 worden overgemaakt. Meerdere selecties op basis van kruising van gegevens (matching) gaven de werkloosheidsbureaus ook input voor verificatie en onderzoek in de loop van 2016.

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 de doelgroepen voor de onderzoeken van risicosituaties beter te bepalen en om de verhouding te verhogen tussen het aantal vastgestelde inbreuken en het aantal controles.

2.4.8 Controles via de tussenkomst van een sociaal controleur of inspecteur

In 2016 werden door de RVA 30 541 dossiers afge-
werkt waarvoor de tussenkomst van een sociaal
controleur effectief was vereist (37 766 in 2015).

Deze controles gebeurden op verschillende terreinen:

- controle tijdelijke werkloosheid (eerste aanvragen, structurele tijdelijke werkloosheid en fraudegevoelige sectoren) (zie ook punt 2.4.9):
de sociaal controleurs kwamen tussen in 9 053 dossiers (9 399 in 2015). Daarvan werden 6 391 dossiers conform afgesloten (6 729 in 2015) en werden bij 2 810 werkgeversdossiers een of meerdere inbreuken vastgesteld (2 670 in 2015);
- controle gezinstoestand:
de sociaal controleurs kwamen zelf tussen in 2 090 dossiers (2 181 in 2015). Zij sloten 1 150 dossiers af als conform (1 081 in 2015) en bij 940 werklozen werd een inbreuk vastgesteld (1 100 in 2015);
- deblokkering werkloosheidsdossiers:
de sociaal controleurs kwamen tussen in 5 721 dossiers (6 750 in 2015). Hun bevindingen werden vervolgens overgemaakt aan de bevoegde diensten (Toelaatbaarheid en/of Betwistingen) om het dossier verder af te werken;
- controle van verklaringen en van het naleven van de toekenningsvoorwaarden:
de sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 3 951 dossiers (4 569 in 2015). Daarvan sloten ze 2 767 dossiers af (3 164 in 2015) zonder vaststelling van een inbreuk en werden 1 184 dossiers (1 405 in 2015) als niet conform afgesloten;

- niet toegelaten cumulaties (werk, ziekte en zelfstandige):
de sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 1 973 dossiers (2 442 in 2015). Daarvan werden er 795 conform (1 012 in 2015) afgesloten en voor 1 178 dossiers (1 430 in 2015) 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 cumulonderzoeken: zie 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 punt 2.4.9 en tabel 2.4.9.VIII). De controleurs van de RVA organiseerden of namen in 2016 deel aan 2 999 acties (3 852 in 2015). Daarbij controleerden ze 10 942 werkgevers (11 074 in 2015). Voor 8 496 werkgevers (8 621 in 2015) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 2 446 werkgevers (2 453 in 2015) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 26 797 werknemers gecontroleerd (32 058 in 2015). Voor 1 384 werknemers (1 795 in 2015) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 25 413 gecontroleerde werknemers (30 263 in 2015) 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) 2016

Sector	Aantal acties	Niet-conforme dossiers werkgever	Niet-conforme dossiers werknemer
Bouw	742	194	438
Horeca	921	1 088	446
Kleinhandel en markten	423	333	104
Tuinbouw	62	24	24
Taxi's	73	7	10
Schoonmaak	185	50	24
Vlees	33	3	0
Andere sectoren	560	747	338
Totaal	2 999	2 446	1 384

- 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 2016 tevens gerichte controles bij 4 726 werkgevers (4 962 in 2015). 2 257 controles werden als conform (2 505 in 2015) afgesloten terwijl bij 2 469 werkgevers een of meerdere inbreuken werden vastgesteld (2 457 in 2015). Dit betrof vooral controles op het gebruik van het systeem van tijdelijke werkloosheid.

2.4.9 Resultaten van de operationele plannen

2.4.9.1 Controle op tijdelijke werkloosheid

Via het operationeel plan Controle Tijdelijke Werkloosheid wil de RVA het aantal onderzoeken inzake tijdelijke werkloosheid, en de doeltreffendheid ervan, verhogen om de toekenning van de uitkeringen te 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 hele land.

De nadruk ligt op vier types van tijdelijke werkloosheid:

- eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid:
in 2016 werden 1 093 werkgeversdossiers (1 315 in 2015) van dit type onderzocht. In 276 dossiers (25,3%) werd een anomalie vastgesteld (332 of 25,2% in 2015). Er werden ook 749 werknemers gecontroleerd (1 121 in 2015). Bij 105 ervan (14%) werd een overtreding vastgesteld (108 in 2015 of 9,6%);
- structurele tijdelijke werkloosheid:
de RVA-controleurs voerden 1 089 dergelijke onderzoeken uit (1 185 in 2015). 488 keer (44,8%) werd een overtreding vastgesteld (509 overtredingen in 2015 of 43%). Bij die onderzoeken werden 799 werknemers gecontroleerd (906 in 2015). Daarvan waren 159 in overtreding (19,9%) (in 2015: 182 werknemers of 20,1%);
- tijdelijke werkloosheid in specifieke, fraudegevoelige sectoren:
het gaat hier met name over de volgende sectoren: bouw, erkende dienstenchequeondernemingen, horeca, vlees, schoonmaak, taxibedrijven en verhuisfirma's. Op een totaal van 6 871 controles noteren we 2 046 inbreuken (29,8%) (6 899 controles met 1 829 inbreuken of 26,5% in 2015). Van de 12 692 gecontroleerde werknemers waren er voor dit type onderzoeken 2 091 in overtreding (16,5%) (11 798 waarvan 1 781 of 15,1% in overtreding in 2015);
- 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 2015-2016

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

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2015	1 315	1 185	6 899	9 399
2016	1 093	1 089	6 871	9 053

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

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2015	332	509	1 829	2 670
2016	276	488	2 046	2 810

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

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2015	1 121	906	11 798	13 825
2016	749	799	12 692	14 240

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

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2015	108	182	1 781	2 071
2016	105	159	2 091	2 355

Het totale aantal uitgevoerde controles bij werkgevers zakte licht in vergelijking met 2015 (9 053 in 2016 t.o.v. 9 399 in 2015). Het globale aantal vastgestelde inbreuken nam echter toe (2 810 in 2016 t.o.v. 2 670 in 2015). Die toename is voornamelijk te wijten aan een betere selectie van de onderzoeken structurele tijdelijke werkloosheid en van de onderzoeken in de fraudegevoelige sectoren, onder meer door datamining en datamatching.

Zoals de vorige jaren organiseerde de RVA ook in 2016 een nationaal gecoördineerde controleactie in de bouwsector met de bedoeling in het hele land gelijklopende administratieve beslissingen te nemen

en een ontradend effect uit te oefenen. Voor de selectie van de te controleren ondernemingen is nauw samengewerkt met de cel datamining. De werfonderzoeken gebeurden door de sociaal controleurs van bijna alle werkloosheidsbureaus. Het uitgangspunt van deze acties is de controle op het misbruik van het systeem van tijdelijke werkloosheid, maar uiteraard worden er tijdens deze acties eveneens andere inbreuken vastgesteld zoals bijvoorbeeld zwartwerk.

Deze werfonderzoeken leverden de volgende resultaten op:

Tabel 2.4.9.V
Resultaten nationale bouwactie 2016

Aantal gecontroleerde werven	92
Aantal gecontroleerde werkgevers	154
Aantal vermoedelijk valse mededelingen TW	52
Aantal inbreuken Dimona	2
Aantal inbreuken Limosa	1
Aantal inbreuken CheckIn@Work	4
Aantal gecontroleerde werknemers	179
Aantal gecontroleerde werknemers in overtreding	42

2.4.9.2 Controle op de gezinstoestand

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

De RVA-controles worden voor een groot gedeelte door administratieve medewerkers uitgevoerd. Enkel indien de specifieke bevoegdheden van een controleur vereist zijn, of indien er ernstige indicaties van fraude zijn, is er tussenkomst van de sociaal controleur. 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. Dat is aangewezen in de gevallen waar er ernstige aanwijzingen zijn van fraude of wanneer een controle van de woonsituatie ter plaatse noodzakelijk is, bv. in geval van een collectieve huisvesting of nieuwe woonvormen als 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 341 gevallen

is een controleur gaan aanbellen bij de werkloze thuis. Slechts in 4 gevallen 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 2016 daalde het aantal vastgestelde inbreuken bij de a posteriori onderzoeken naar 6 661 (8 542 in 2015). Ook het totale bedrag van de terug te verdienen bedragen daalde in 2016 (21 549 902,96 EUR tegenover 30 698 541,78 EUR in 2015). Deze daling is te verklaren door een meer doorgedreven a priori controle door zowel de uitbetalingsinstellingen als de RVA maar ook door een scherpe daling van het aantal schrappingen uit de bevolkingsregisters. In 2016 werden er 2 758 ambtshalve schrappingen van uitkeringsgerechtigde werklozen gedetecteerd (tegenover 3 596 in 2015).

Hierdoor is het consulteren van het Rijksregister door medewerkers van de RVA minder noodzakelijk geworden. 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 aangeeft, overeenstemmen met de gegevens in het Rijksregister en ze moeten dit ook doen 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 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 2016 in 640 310 dossiers de verklaringen van de werkloze door het Rijksregister te controleren vooraleer ze in te dienen bij de RVA. Zij verifieerden in 2016 ook 175 529 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).

Vergelijking resultaten 2015-2016

Tabel 2.4.9.VI

Aantal onderzoeken controle gezinstoestand

	Conform	Niet-conform	Totaal	Terug te vorderen bedragen
2015	19 030	8 542	27 572	30 698 541,78 EUR
2016	20 260	6 661	26 921	21 549 902,96 EUR

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 controle-acties 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 2016 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 (13 022 gevallen), en via bijkomende eigen selecties van de werkloosheidsbureaus én een selectie van de CCD anderzijds (616 gevallen).

- Controle van de effectieve verblijfplaats van werklozen die ambtshalve geschrapt zijn in het Rijksregister (exclusief a priori controle via het Rijksregister), al dan niet wegens hun verhuizing naar het buitenland. In 2016 hebben de werkloosheidsbureaus 236 bijkomende controles uitgevoerd waarbij er voor 56 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 die verband houden met personen die op een onwettige wijze vertrekken naar een buitenlandse conflictzone.

Ook in 2016 verleende de CCD zijn medewerking aan het opstellen van het nationale eindrapport in het kader van Besluit H5 van de Administratieve Commissie betreffende de samenwerking bij de bestrijding van fraude en onjuistheden in het kader van de Verordening (EG) nr. 883/2004 en Verordening (EG) nr. 987/2009.

De CCD zette in 2016 de samenwerking voort met Frankrijk (Pôle Emploi) en Nederland (UWV) met het oog op de realisatie van een geautomatiseerde uitwisseling van sociale gegevens in het kader van

fraudebestrijding. Door de RVA is zowel een glossarium voor aanvragen van socialezekerheidsgegevens als een glossarium voor het beantwoorden van deze overgemaakt aan UWV en Pôle Emploi. Deze glossaria bevatten de identificatiegegevens van de vraag en van het antwoord en moeten aanvaard worden door de buitenlandse instellingen. Dat is een belangrijke voorwaarde om op gestructureerde wijze gegevens te kunnen uitwisselen met deze instellingen.

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", werden gemeenschappelijke controles georganiseerd met de Franse sociale inspectiediensten in de regio Nord-Pas de Calais en in Wallonië. De RVA-controleurs werkten hieraan mee.

Als voorzitter van de werkgroep Uitkeringsfraude van het Secretariaat-generaal van de Benelux organiseerde de CCD in samenwerking met het Secretariaat-generaal van de Benelux een vergadering met de Belgische, Nederlandse en Luxemburgse delegaties.

Met de ADEM (Administration de l'Emploi) van het GH Luxemburg werden aparte vergaderingen georganiseerd. Tijdens deze vergaderingen was telkens de geautomatiseerde uitwisseling van sociale gegevens het belangrijkste agendapunt.

De CCD heeft zijn strategie inzake controle van sociale fraude kunnen toelichten tijdens het bezoek aan de FOD Werk van een delegatie van Europese parlementairen. Dat bezoek kaderde in hun studie van de goede praktijken voor het bestrijden van de sociale dumping in de EU.

2.4.9.4

Controle van de toekenning van vrijstellingen op basis van studies

De bevoegdheid voor de toekenning van dit soort vrijstellingen werd sinds januari 2016 overgedragen aan het Waals Gewest en aan de Duitstalige Gemeenschap, en sinds 1 maart 2016 ook aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

In 2016 werden de vrijstellingen voor studies opnieuw gecontroleerd en gingen de werkloosheidsbureaus na of de rechthebbenden die zijn vrijgesteld van een bepaald aantal vergoedbaarheidsvoorwaarden (inschrijving als werkzoekende, beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, actief zoeken naar werk, aanvaarden van een passende betrekking en inschrijving bij de diensten voor arbeidsbemiddeling) effectief studies met volledig leerplan volgden. Anderzijds controleren de werkloosheidsbureaus ook of de personen van wie de aanvraag om vrijstelling werd geweigerd, niet ondanks alles studies met volledig leerplan volgen of voortzetten. In die hypothese worden die personen immers reglementair gezien verondersteld onbeschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt en worden hun inspanningen om werk te vinden als onvoldoende beschouwd.

De controle gebeurt door de werkloze te ondervragen en eventueel ook de onderwijsinrichting waar de werkloze geacht wordt een studie te volgen. Er wordt onderzocht of de werkloze de studie daadwerkelijk volgt en niet enkel een fictieve aanvraag deed om vrijgesteld te worden van bepaalde verplichtingen. Als dat het geval is, kan het werkloosheidsbureau beslissen om de toegekende werkloosheidsuitkeringen terug te vorderen. Indien de controle betrekking heeft op een werkloze waarvoor de vrijstelling werd geweigerd, ondervraagt de sociaal controleur de onderwijsinrichting waar de werkloze van plan was de studies te volgen.

Resultaten

In 2016 controleerden de werkloosheidsbureaus in totaal 429 werklozen (620 in 2015). Daarvan werd er voor 81 werklozen een inbreuk vastgesteld (114 in 2015).

2.4.9.5

Controle op zwartwerk

Zowel de Bestuursovereenkomst 2016-2018 tussen de Belgische Staat en de RVA, het Regeerakkoord van 10 oktober 2014, de Beleidsnota Werk 2016 als het Actieplan 2016 van de staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale fraude benadrukken het prioritair karakter van de strijd tegen zwartwerk.

In 2016 heeft de RVA dan ook zijn operationeel plan zwartwerk voortgezet en verruimd. Dat operationeel plan beoogt op verschillende manieren alle controles op zwartwerk op een gecoördineerde en uniforme manier uit te voeren. Dat gebeurt door een samenwerking tussen de 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 concurrentiële 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 2016 ontving de CCD van de RSZ 1 095 beslissingen tot niet-onderwerping. De CCD maakte 223 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 918 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 450 882,99 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. Dat 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 2016 tevens deel aan minstens twee celacties per maand van de Arrondissementscel waarvan zij deel uitmaken ter bestrijding van het zwartwerk. Daarnaast heeft elk werkloosheidsbureau in zijn Arrondissementscel een celactie voorgesteld ter controle van nachtwinkels en/of carwashbedrijven.
- 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. 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 (Belgotax) te onderzoeken om vaststellingen van niet aangegeven activiteiten op het spoor te komen.
- De RVA organiseerde een nationale controleactie in de sector van de carwash. De resultaten hiervan zijn weergegeven in de tabel hiernaast.

Tabel 2.4.9.VII

Resultaten van de actie carwash in het kader van het operationeel plan zwartwerk (119 gecontroleerde ondernemingen)

Aantal geïdentificeerde werkende personen	302
Aantal in overtreding met de werkloosheidsreglementering	5
Aantal in overtreding met andere reglementeringen	83
Aantal geschillen bij het afsluiten van alle vaststellingen van de dagactie	9
Aantal PV's werknemer bij het afsluiten van alle vaststellingen van de dagactie	11
Aantal PV's werkgever bij het afsluiten van alle vaststellingen van de dagactie	65

- 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). Die controles vinden plaats tijdens de verschillende fases van dit type manifestaties (de opbouw of afbraak van podia en stands, de bewaking, de drankverkoop, 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 2016 heeft elk werkloosheidsbureau ten minste één en maximaal drie grote evenementen gecontroleerd in het kader van dat luik van het operationeel plan zwartwerk. De controles vonden plaats bij grote evenementen zoals grote sportmanifestaties, muzikale evenementen, kerstmarkten ... Elk werkloosheidsbureau heeft ook minstens één onaangekondigde controle gedaan van een groot evenement dat werd gecontroleerd in 2015.

Op een totaal van 67 controles, werden er 4 250 werknemers gecontroleerd (5 140 in 2015). Van deze gecontroleerde werknemers waren er 305 (383 in 2015), of 7,2%, in overtreding. Van de 1 167 gecontroleerde vrijwilligers (1 501 in 2015) waren er 21 werklozen-vrijwilligers in overtreding (24 in 2015), hetzij 1,8%. Van de 824 werkgevers die aan een controle werden onderworpen (808 in 2015), waren er 196 (135 in 2015), hetzij 23,8% (16,7% in 2015), waarbij een overtreding werd vastgesteld.

Tabel 2.4.9.VIII

Resultaten van de controles van de grote evenementen in het kader van het operationeel plan zwartwerk (controles)

Aantal gecontroleerde werknemers	4 250
Aantal gecontroleerde werknemers in overtreding	305
Aantal gecontroleerde vrijwilligers	1 167
Aantal werklozen statuut vrijwilliger in overtreding	21
Aantal gecontroleerde werkgevers	824
Aantal gecontroleerde werkgevers in overtreding	196

2.4.10 Algemene beschouwingen

Ondanks de vermindering van het aantal controleurs wegens de wervingsstop (204 controleurs eind 2016 tegen 240 controleurs eind 2015) heeft de RVA belangrijke resultaten geboekt op het vlak van de controle en de strijd tegen de fraude. Dat was mogelijk dankzij het inzetten van administratieve medewerkers en de 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 in de versterking van de preventieve controles. Sommige daarvan gebeuren in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen. Er zijn ondertussen reeds 25 verschillende systematische gegevensuitwisselingen via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Een belangrijk deel daarvan laat toe controles uit te voeren vooraleer tot betaling wordt overgegaan.

Zowel de uitbetalingsinstellingen als de controle-diensten van de RVA lichten de werknemers en werkgevers er over in dat door de nieuwe detectie-technieken frauderen vroeg of laat ontdekt wordt en dat fraudeurs zich bloot stellen aan zware administratieve en strafrechtelijke sancties.

Eind 2016 werden er 18 nieuwe controleurs aange-worven. Ook 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 hand-havingspolitiek te kunnen voortzetten.



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 Vlaams 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 2016 hebben 322 807 behandelde dossiers aanleiding gegeven tot een toekenning, een herziening of een verlenging van het recht op uitkeringen. Dat cijfer vertegenwoordigt een afname met 5,08% (17 266) ten opzichte van 2015, toen 340 073 aanvragen een positief antwoord kregen.

In totaal kregen 4 896 aanvragen daarentegen een negatief antwoord. Dat is 1,23% van het totaal aantal behandelde dossiers. In 2015 waren het er 5 469.

Er zijn meer aanvragen met een positief antwoord (322 807) dan het gemiddelde aantal werknemers die in 2016 een uitkering genoten (280 196). 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 heeft zelfs beter gedaan.

In 2016 hebben immers 98,99% van de onderbrekers (verbintenis bestuursovereenkomst = 95%) hun 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 te beschikken over betrouwbare gegevens inzake de behandeling van de dossiers en lacunes op te sporen waaraan iets kan worden gedaan door onderrichtingen en opleidingen.

Zo werden in 2016 15 901 willekeurig geselecteerde dossiers opnieuw onderzocht. 98,5% van die dossiers was correct behandeld.

2.5.5

Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking

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

Bovendien zorgden de veranderingen die begin 2015 werden aangebracht in de reglementering tijdskrediet ervoor dat de behandeling van de aanvragen in 2016 complex bleef.

Volgens het type aanvraag (nieuwe aanvraag of verlenging) zijn de toepasbare reglementaire bepalingen immers ofwel die van de reglementering die van toepassing is vanaf 1 januari 2015, ofwel die van de reglementering die voordien van toepassing was. Aangezien in 2016 de cao nr. 103 bovendien nog niet aangepast werd in functie van het koninklijk besluit dat de betaling van de uitkeringen mogelijk maakt, bestaat er een verschil tussen het recht voor de werknemer om tijdskrediet te verkrijgen bij zijn werkgever en het recht op onderbrekingsuitkeringen.

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.

In 2016 kreeg de RVA ook te maken met een significante stijging van de aanvragen om loopbaanonderbreking van het personeel uit het Vlaams Gewest, alsook van het personeel uit het Vlaams onderwijs. Zij wilden nog vallen onder de gunstigere federale bepalingen inzake loopbaanonderbreking.



Het proces Support

2.6.1

Het personeelsbeheer en de administratie

2016 was een druk jaar inzake personeelsbeleid. Eerst en vooral heeft HRM heel veel energie gestoken in het uitvoeren van de geleidelijke reorganisatie van de RVA-diensten. Die reorganisatie maakt het mogelijk om zich aan te passen aan de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische veranderingen. Die reorganisatie stelt de RVA ook in staat het hoofd te bieden aan de besparingen die aan alle overheidsinstellingen worden opgelegd, door te winnen aan efficiëntie en door een betere werkverdeling na te streven.

De impact van de Zesde Staatshervorming is aanzienlijk wat het personeel betreft. Als gevolg van de overdrachten stelt de RVA voortaan 3 320 personeelsleden tewerk. Dat personeelsbestand houdt rekening met de overdracht van 1 020 personeelsleden. De 7 koninklijke besluiten die de overdracht regelen van die personeelsleden naar 7 gewestinstellingen van de 3 gewesten (VDAB, WSE, SPW, IFAPME, FOREM, ACTIRIS en GOB) werden gepubliceerd. De RVA heeft, in overleg met de Kanselarij van de eerste minister en de taskforce, samengesteld uit vertegenwoordigers van de gewesten, op 4 september 2014 een specifiek koninklijk besluit gepubliceerd tot vaststelling van de procedure voor de overdracht van personeel van de RVA naar de

gewesten. De 7 koninklijke besluiten die werden gepubliceerd betreffende de overdracht van personeel en de lijsten met de betrokken personen werden besproken tijdens vergaderingen met de Kanselarij van de eerste minister en met de vertegenwoordigers van de gewestinstellingen.

Aangezien de overdracht van personeel, van loongegevens en van personeelsdossiers op verschillende momenten plaatsvinden, afhankelijk van het gewest, vonden ook bilaterale vergaderingen plaats tussen de humanresourcesdiensten van de RVA en de gewestinstellingen.

Naast de regionalisering van de bevoegdheden, moet de Rijksdienst ook het hoofd bieden aan talrijke pensioneringen.

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 een zeer strikt aanwervingsbeleid te voeren. In september 2014 werd een wervingsstop opgelegd aan de federale besturen. De aanwerving van personeel wordt streng gecontroleerd.

We stellen dus een algemene dalende trend vast inzake personeel. Zo stellen we voor 2016 in vergelijking met 2015 een vermindering vast van het personeelsbestand met 693,18 budgettaire eenheden (- 23%). 501,09 van die budgettaire eenheden werden echter overgedragen aan de gewesten in het kader van de Zesde Staatshervorming.

De RVA bleef zijn personeelsuitgaven verminderen.

Tabel 2.6.1.I
Personeelsbestand van de RVA

Personeelsbestand (in budgettaire eenheden)				
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

Tabel 2.6.1.II
Vermindering van het personeelsbestand

Jaar	Federaal		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	4,30	2 805,66
Evolutie 2015-2016	- 23%				- 6%
Evolutie 2009-2016	- 31%				- 20%

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 2016 nam het personeelsbestand van de RVA in budgettaire eenheden af met 20%, zonder rekening te houden met de personeelsleden die werden overgedragen aan de gewesten.

Tussen december 2009 en januari 2017 daalde het personeelsbestand in fysieke eenheden met 38,1% (cf. tabel 2.6.1.III) waarvan 19% te wijten is aan de overdracht naar de gewesten. De 19,01% daling, 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	Evolutie van het personeels- bestand wegens de overdracht	% evolutie van het personeels- bestand wegens de overdracht	Evolutie van het personeelsbestand met uitzondering van overdrachten	% evolutie 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%
Januari 2017	3 320	- 9,0%	- 328	- 9,0%		
Totaal			- 1 020		- 1 022	
Evolutie 12/2009 - 01/2017		- 38,1%		- 19,0%		- 19,1%

Het grootste gedeelte van de RVA-medewerkers zijn medewerkers van niveau C (56,9%). 69% van de medewerkers is vastbenoemd. Bij de RVA werken meer vrouwen dan mannen: bijna 69% van het personeelsbestand is immers een vrouw.

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

	Vastbenoemden		Contractuelen				Totaal
Niveau	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	
Niveau A	162,50	142,80	13,02	16,46	175,52	159,26	334,78
Niveau B	212,70	263,93	26,27	100,06	238,95	363,99	602,94
Niveau C	353,30	898,99	85,50	396,17	438,82	1 295,16	1 733,98
Niveau D	27,10	45,22	77,59	227,68	104,69	272,90	377,59
Totaal	755,60	1 350,94	202,38	740,37	957,98	2 091,31	3 049,29

De wervingsstop staat sinds april 2015 onder federaal toezicht. De RVA heeft een bijkomend budget gekregen dat het mogelijk maakt om enkele aanwervingen te doen in het kader van de opdracht fraudebestrijding.

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 2016 was er 7,4% absenteïsme bij de RVA (stijging van 0,93% in vergelijking met 2015). Datzelfde jaar bedroeg dat percentage 5,98% voor de volledige federale overheid. Volgens SD Worx ligt het absenteïsmepercentage op 5,41% in de privésector en volgens Securex stijgt dat percentage naar 7,41%.

Voor de interpretatie van de evolutie van de cijfers met betrekking tot het absenteïsme moet ook rekening worden gehouden met de overdrachten van over het algemeen jongere personeelsleden naar de gewesten.

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 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 groepsdoelstellingsgesprek 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 2016 is als volgt verdeeld:

- 3 547 functiegesprekken;
- 3 547 planningsgesprekken;
- 1 692 functioneringsgesprekken.

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

Om de manier van evalueren goed over te brengen en in goede banen te leiden, werd een team van begeleiders ("METS – Methodology Team Support") samengesteld om de directeurs en de verschillende chefs te helpen op het vlak van de evaluatiecycli. Ze stellen de beschikbare tools voor en begeleiden de chefs bij het gebruik van die technieken en tools. Dat doen ze onder meer via persoonlijke contacten of de organisatie van vergaderingen, infosessies enz.

Voor de opvolging van de evaluatiecyclus maakt de RVA 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 over 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 De regionalisering

2015 en 2016 waren gekenmerkt door de Zesde Staatshervorming, wat de overdracht van sommige RVA-bevoegdheden naar de gewesten inhoudt.

In het Waals Gewest

Het betreft een effectief vertrek van 470 medewerkers naar het gewest op 1 januari 2016. Dat aantal betreft enerzijds de ambtshalve overgedragen personeelsleden, d.w.z. 130 facilitatoren en coördinatoren-facilitatoren en 272 PWA-beambten en anderzijds de 68 medewerkers die op vrijwillige basis werden overgedragen.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Op 1 januari 2016 werden 85 medewerkers overgedragen. Het gaat om de ambtshalve overdracht van 27 facilitatoren en 37 PWA-beambten en om de vrijwillige overdracht van 19 personeelsleden.

In het Vlaams Gewest

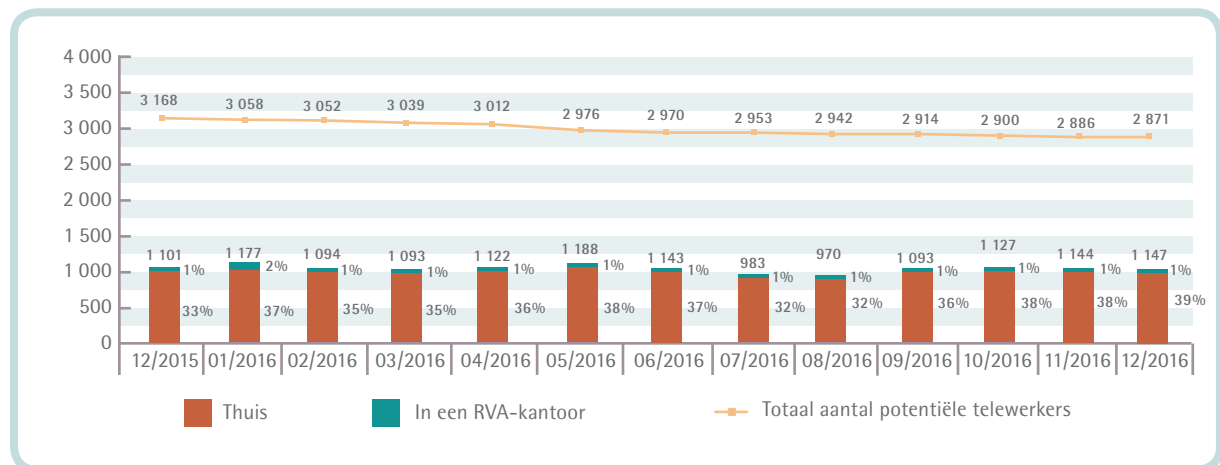
Op 1 april 2016 werden 13 medewerkers overgedragen voor de behandeling van de vrijstellingen, het outplacement en de activering van de werkloosheidsuitkeringen. Voor de opdracht Loopbaanonderbreking werden op 1 september 2016 10 medewerkers overgedragen. Op 1 januari 2017 werden de laatste personen overgedragen (323 waarvan 318 PWA).

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 bedroeg gemiddeld 1 105 in 2016 (gemiddeld 2 967 medewerkers hadden telewerkbare activiteiten).

Eind december 2016 opteerde 39% van de werknemers (dat zijn 1 147 personen) die aan de voorwaarden voldeden, ervoor om te telewerken. De ruime meerderheid koos voor telewerk thuis (38%), het resterende percentage verkoos in een ander RVA-kantoor te gaan werken ("satellietbureau").

Grafiek 2.6.1.1
Telewerk in 2016



2.6.1.6 Een stage bij de RVA

De RVA onthaalt al jaren stagiairs binnen zijn verschillende diensten. In 2015 waren er 324 stagiairs:

- 215 leerlingen of studenten voor het schooljaar 2015-2016;
- 109 werkzoekenden.

In 2014 was de RVA een van de eerste werkgevers die instapstages aanbood voor jongeren die in de beroepsinschakelingstijd zitten. De jongeren die een diploma van niveau C of D op zak hebben, kunnen zich inschrijven voor die stages en krijgen zo de kans om een eerste werkervaring op te doen. Het gaat om stages van 3 tot 6 maanden waarvoor de stagiairs een maandelijks vergoeding ontvangen. Tijdens het schooljaar 2015-2016 werden 109 instapstages georganiseerd bij de RVA. Een aanzienlijke inspanning die in de lijn ligt van de visie van een instelling die de transitie op de arbeidsmarkt wil bevorderen.

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 maaltijd-kosten voor de personeelsleden en de gepensio-neerde personeelsleden;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor gezondheidszorg (355 000 EUR verdeeld over 1 860 polissen);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve me-dische onderzoeken voor de 50+'ers (227 aanvra-gen voor tussenkomst in 2016, ofwel 10,83% van de personeelsleden van 50 jaar en ouder);
- jaarlijkse vaccinatiecampagne tegen griep (866 be-stelde vaccins in 2016);
- toelagen aan de vriendenkringen;
- een sinterklaaspremie voor de kinderen van 0 tot 12 jaar (33 775 EUR gestort in 2016 voor de RVA-personeelsleden en 4 095 EUR voor de PWA-beambten);
- kinderopvang tijdens de schoolvakanties;
- tussenkomst in de kosten van vakantiecampen voor kinderen van 3 tot 18 jaar van de personeels-leden;
- organisatie van zomervakanties voor de gepensio-neerde personeelsleden;
- organisatie van een dag voor ouders en hun kin-deren op het domein van de grotten van Han (167 personeelsleden, 114 partners en 283 kinderen namen eraan deel).

2.6.1.8 Award Diversiteit

In november 2016 werd voor de eerste keer een Award Diversiteit uitgereikt binnen het openbaar ambt. De RVA sleepte die prestigieuze prijs in de wacht voor zijn diversiteitscode, de tool Respect en het bedrijfstheater. Dat project is het eindresultaat van een collectieve samenwerking waaraan een groot aantal medewerkers en diensten hebben bijgedragen.

De bedoeling van de diversiteitscode bij de RVA is om

- onze verbintenis voor diversiteit te formaliseren en om discriminatie binnen onze instelling te bestrijden;
- de leidinggevenden en de medewerkers een referentiekader te bieden waarmee ze het respect voor de diversiteit kunnen evalueren via de competenties en het gedrag van de personeelsleden;
- de medewerkers te informeren over het diversiteitsbeleid bij de RVA.

2.6.1.9 Een loonmotor

Sinds 1 januari 2016 heeft de RVA een nieuwe loonmotor, een informaticatool die gemeenschappelijk is met de andere OISZ en die wordt ingezet voor het beheer van de lonen bij de RVA. De Rijksdienst behoudt ondanks alles het volledige beheer van zijn personeel via zijn eigen e-HR-toepassing "HRIS".

2.6.1.10 Tessa

In september 2016 organiseerde de RVA de tevredenheidsenquête Tessa (staat voor TEvredenheid & SAtisfaction). Die enquête stelt de medewerkers in staat om hun mening te geven over verschillende aspecten van hun werk en ook over hun verwachtingen en verbeteringsvoorstellen. De resultaten van de enquête geven aanleiding tot verbeteringsprojecten, met name met betrekking tot de arbeidsvoorwaarden, loopbaanmogelijkheden ...

De participatiegraad van het personeel van de RVA bedroeg 61%. Het nationale tevredenheidsniveau dat uit die enquête Tessa is gebleken, is het volgende: "Over het geheel genomen, ben ik tevreden met mijn werk." In 2016 ging 82% van de deelnemers akkoord met die stelling.

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

Vanaf het jaar 2014 werd overgeschakeld naar een nieuwe boekhoudtoepassing. Gelijktijdig werd overgeschakeld naar een nieuw ESR-conform boekhoudplan waarbij de registratie en rapportering meer aansluit bij de economische benadering van de activiteiten dan het budgettaire zoals eerder het geval was. De overgang verliep zeer vlot en werd bijzonder gewaardeerd door de externe controleorganen.

Naar aanleiding van een opmerking van het Rekenhof heeft de RVA zich ertoe geëngageerd om de problematische invorderingen van een groot deel van de onverschuldigde uitkeringen tot uiting te brengen in de boekhouding. 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. Een nota met de principes inzake waardeverminderingen op dubieuze vorderingen, gebaseerd op de voorschriften van de Commissie voor Normalisatie van de boekhouding van de OISZ, werd voorgelegd aan de leden van het Beheerscomité in februari 2016 en door hen goedgekeurd.

Concreet wordt hiermee een systeem van jaarlijkse waardeverminderingen ingevoerd en wordt er daarnaast rekening gehouden met de budgettaire impact van deze maatregel, en dit voor het eerst bij de afsluiting van het boekjaar 2016.

Verder werd in 2016, in het kader van de reorganisatie van de RVA waarbij de 30 werkloosheidsbureaus werden omgevormd tot 16 entiteiten, het beheer en de verwerking van de terugvorderingen voor de 8 multi-entiteiten gecentraliseerd in de centraliserende bureaus. Tegelijkertijd werden de hulpboekhoudingen (kasboek) in de niet-centraliserende bureaus van de multi-entiteiten afgesloten en gecentraliseerd in één hulpboekhouding in het centraliserend bureau van iedere multi-entiteit. Ook het liquiditeitsbeheer wordt nu integraal vanuit het centraliserend bureau van elke multi-entiteit gestuurd, waarbij het de bedoeling is om finaal nog één bankrekening per multi-entiteit over te houden.

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 2015 en quasi definitieve gegevens voor 2016.

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 4 juni 2014 ter regeling van de overgangsfase.

Tabel 2.6.2.I
Federale opdrachtenbegroting (uitgaven)

Sociale prestaties	2015		2016	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Werkloosheidsuitkeringen	6 246,69	70,22	5 902,39	67,26
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage	1 477,75	16,61	1 404,65	16,01
Loopbaanonderbreking en tijdskrediet	850,38	9,56	817,34	9,31
Subtotaal Sociale prestaties	8 574,82	96,39	8 124,38	92,58
Administratiekosten UI	213,45	2,40	206,67	2,36
Tewerkstellingsopdrachten	12,93	0,14	6,53	0,07
Outplacement (inschakelingsvergoedingen)	29,83	0,34	14,42	0,16
Diverse uitgaven	65,45	0,83	87,87	4,11
Waardeverminderingen op terugvorderingen	0,00	0,00	335,46 ¹	3,82
Totaal uitgaven	8 896,48	100,00	8 775,33	100,00

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

Tabel 2.6.2.II
Gewestelijke opdrachtenbegroting RVA (uitgaven)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Werkloosheid ²	140,15	139,80	140,62	143,28	33,40	34,11	314,17	317,19
Buurtdienstencheques	1 022,34	278,40	415,96	111,54	204,06	58,16	1 642,36	448,10
PWA	3,48	1,71	3,72	0,01	0,84	0,00	8,04	1,72
Start en stagebonus	3,27	0,00	5,19	0,00	0,44	0,00	8,90	0,00
Outplacement (individueel en collectief)	2,89	0,80	0,32	0,16	0,09	0,10	3,30	1,06
Totaal uitgaven	1 172,13	420,71	565,81	254,99	238,83	92,38	1 976,77	768,08

² Werkloosheid: 316,8 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, seniorvakanatievergoedingen en jeugdvakantievergoedingen ...

De RVA kende in het jaar 2016 voor 5 907,3 miljoen EUR federale geldmiddelen (4,9 miljoen EUR Activa PVP inbegrepen) en 316,8 miljoen EUR gewestelijke geldmiddelen toe aan de vier uitbetalingsinstellingen om de werkloosheidsuitkeringen te betalen.

Van 1992 tot 2013 werden de voorschotten voor de maand december ingevolge een regeringsbeslissing aangerekend op het volgende begrotingsjaar. De invoering van het nieuwe boekhoudplan en de overgang naar een ESR-conforme boekhouding bracht echter wijzigingen mee in de manier van boeken.

Daarbij fungeerde 2014 als een overgangsjaar waarbij de voorschotten van zowel december 2013 als december 2014 werden opgenomen op het lopende begrotingsjaar, dus de éénmalige aanrekening van 13 maanden op 2014. Vanaf 2015 worden de werkloosheidsuitkeringen van december aangerekend op het jaar waarop zij betrekking hebben.

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

Ingevolge de overstap naar vastgestelde rechten worden in de begrotingsuitgaven niet langer de voorschotten maar de werkelijk door de UI gedane uitgaven geregistreerd. Door deze technische correctie komen we voor 2016 uit op een bedrag van 6 224,1 miljoen EUR. Dit verschil van 27,8 miljoen euro 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	ACLVB	HVW	Totaal
2015	2 794 048,82	2 599 409,56	417 812,55	754 379,44	6 565 650,38
	42,56%	39,59%	6,36%	11,49%	100%
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%

De werkloosheidsbureaus van de RVA verifiëren de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen op hun correcte aanwending. De resultaten van de geverifieerde uitgaven 2016 zullen gekend zijn in 2017.

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag

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

In 2016 konden de uitbetalingsinstellingen beschikken over 1 404,4 miljoen EUR geldmiddelen voor de betaling van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag.

Tabel 2.6.2.IV
Detailtabel Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag per UI

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2015	490 311,59	724 717,08	74 723,35	187 802,64	1 477 554,65
	33,18%	49,05%	5,06%	12,71%	100%
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%

Het definitieve goedgekeurde bedrag van die uitkeringen zal gekend zijn in 2017 na controle door de werkloosheidsbureaus.

Loopbaanonderbreking en tijds krediet

De uitgaven inzake loopbaanonderbreking en tijds krediet bedragen 817,34 miljoen EUR in 2016 tegenover 850,38 miljoen EUR in 2015. In uitvoering van de Zesde Staatshervorming werd de loopbaanonderbreking in de gefedereerde entiteiten overgedragen aan de gewesten en gemeenschappen. Hierna volgt de opsplitsing van de uitkeringen 2015 en 2016 per entiteit

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

	2015	2016
Loopbaanonderbreking - Vlaamse Gemeenschap	44 782 664,19	52 395 591,37
Loopbaanonderbreking - Franse Gemeenschap	9430 219,75	9 020 768,77
Loopbaanonderbreking - Duitstalige Gemeenschap	495 944,25	654 746,21
Loopbaanonderbreking - Vlaams Gewest	46 718 708,07	49 040 514,86
Loopbaanonderbreking - Waals Gewest	21 048 662,29	19 872 361,36
Loopbaanonderbreking - Brussels Hoofdstedelijk Gewest	6 909 964,70	6 679 895,87
Loopbaanonderbreking - Franse Gemeenschapcommissie	189 710,15	168 603,71
Loopbaanonderbreking - Gemeensch. Gemeenschapcommissie	17 267,40	27 939,60
Loopbaanonderbreking - RVA federaal	720 390 738,02	679 113 136,93
Totaal	849 983 878,82	816 973 558,68

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 2016 nog de dienstencheques op die uitgegeven werden tot eind 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 2016 werden de administratiekosten van het jaar 2014 afgerekend.

Het detail van de tegemoetkoming per uitbetalingsinstelling is opgenomen in de volgende tabel, waarbij 2015 en 2016 dus nog voorschotten zijn. De afrekening zal later volgen, respectievelijk in 2017 en 2018.

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

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2015	76 818,30 36,80 %	77 833,33 37,29 %	14 445,39 6,92 %	39 624,46 18,99 %	208 721 100,00 %
2016	75 247,19 36,49 %	75 999,39 36,86 %	13 788,19 6,69 %	41 162,31 19,96 %	206 197 100,00 %

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 december 2016 van onverschuldigde sociale prestaties, welke beslist werden door de directeurs van de werkloosheidsbureaus bedraagt 457,98 miljoen EUR (zie punt 2.3.4). 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.

Dit geeft het volgende resultaat per 31 december 2016:

Tabel 2.6.2.VII

Saldo terugvorderingen van onverschuldigde uitkeringen per 31 december 2016

In miljoen EUR		
Saldo niet-dubieuze terugvorderingen	81,67	18%
Saldo dubieuze terugvorderingen	376,31	82%
Saldo totale terugvorderingen (bij de entiteiten, bij domeinen en het buitenland)	457,98	100%
Brutosaldo dubieuze terugvorderingen	376,31	100%
Waardeverminderingen ^{1,2}	336,62	89%
Nettosaldo dubieuze terugvorderingen	39,69	11%
Nettosaldo terugvorderingen	121,36	

¹ Bevat bijkomend ook de waardeverminderingen op de extra-statutaire en de geregionaliseerde activiteiten.

² Hiervan zal 276 miljoen EUR in de nationale rekeningen als een ESR-correctie vorige jaren worden verwerkt.

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

	2015		2016	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Ontvangsten globaal financieel beheer				
Werkloosheid	6 381,82	70,38	6 119,27	70,24
Werkloosheid met bedrijfstoelag	1 496,90	16,51	1 402,30	16,10
Loopbaanonderbreking-tijdscrediet	693,75	7,65	702,44	8,06
Subtotaal ontvangsten globaal financieel beheer	8 571,77	94,54	8 224,01	94,39
Eigen ontvangsten				
<i>Specifieke sociale bijdragen</i>				
FSO-financiering tijdelijke werkloosheid	145,61	1,61	154,82	1,78
RSZ-financiering outplacement	30,03	0,33	30,00	0,34
RSZ-financiering opleidingsfonds risicogroepen	0,00	0,00	12,00	0,14
Bijzondere bijdrage hoge inkomens	0,17	0,00	0,39	0,00
Subtotaal specifieke sociale bijdragen	175,81	1,94	197,21	2,26
<i>Tussenkomen</i>				
Uitgiftemaatschappij PWA	4,59	0,05	0,38	0,00
Tussenkomen Risicogroepen	0,00	0,00	0,93	0,01
Tussenkomen Activa PVP	5,16	0,06	4,87	0,06
Subtotaal tussenkomen	9,75	0,11	6,18	0,07
<i>Diverse ontvangsten</i>				
Terugvordering sociale prestaties	147,56	1,63	132,27	1,52
Andere diverse ontvangsten	31,31	0,35	15,07	0,17
Subtotaal diverse ontvangsten	178,87	2,03	147,34	1,69
<i>Financiering van gewesten en gemeenschappen</i>				
Financiering van Loopbaanonderbreking	130,40	1,44	137,80	1,58
Totaal ontvangsten	9 066,61	100,00	8 712,54	100,00

Tabel 2.6.2.IX
Gewestelijke opdrachtenbegroting RVA (ontvangsten)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonie		Brussel		Totaal	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
PWA-terugbetaling verzekeringspremies	0,00	0,15	0,00	0,17	0,00	0,04	0,00	0,36
PWA-tussenkost uitgiftemaatschappij	2,25	3,72	2,13	0,46	0,53	0,20	4,91	4,38
Terugvorderingen betwiste zaken werkloosheid	0,31	0,14	0,11	0,11	0,01	0,01	0,43	0,26
Terugbetaling RSVZ dienstencheques zelfstandigen	1,02	0,33	0,43	0,14	0,16	0,04	1,61	0,52
Terugvorderingen dienstencheques	0,06	8,74	0,02	5,29	0,60	2,61	0,68	16,64
Subtotaal diverse ontvangsten	3,64	13,08	2,69	6,17	1,31	2,90	7,64	22,15
Financiering van de gewesten	1 172,83	414,28	565,78	253,82	239,12	91,45	1 977,73	759,54
Totaal ontvangsten gewesten	1 176,47	427,36	568,47	259,99	240,43	94,35	1 985,37	781,69

De uitgaven van de takken Werkloosheid, Werkloosheid met bedrijfstoeslag en Loopbaanonderbreking-tijdscrediet worden hoofdzakelijk gefinancierd via het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid door de RSZ.

De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2016 8 224,01 miljoen EUR ten opzichte van 8 571,77 miljoen EUR in 2015, of een afname met 348 miljoen EUR of - 4,06%.

De eigen ontvangsten van de RVA zijn gedaald met 6,27 miljoen EUR tegenover 2015 en bevatten specifieke sociale bijdragen, tussenkomsten en diverse ontvangsten alsook vanaf 2015 de financiering van de loopbaanonderbreking door gewesten en gemeenschappen.

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)

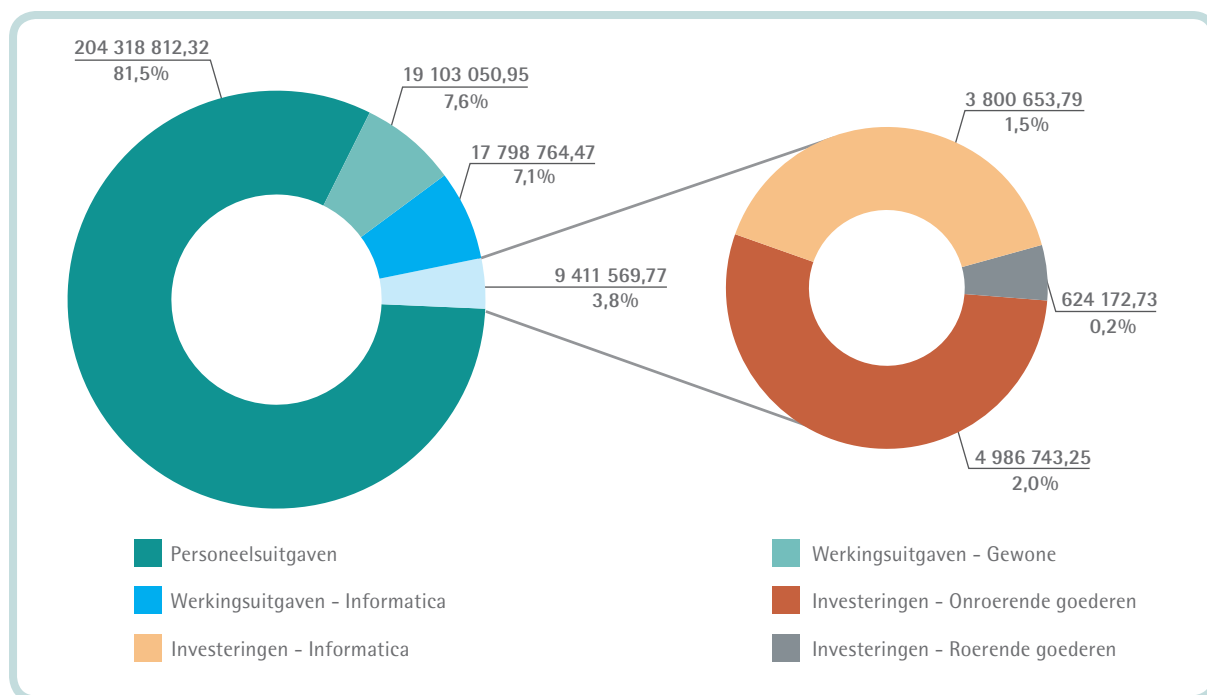
	2015	2016	Verschil	
			Absoluut	In %
1. Beheerskosten RVA	251 908 (87,66%)	226 093 (90,21%)	- 25 815	- 10,25
2. Werkingskosten PWA	29 831 (10,38%)	18 560 (7,41%)	- 11 271	- 37,78
3. Diverse uitgaven	5 640 (1,96%)	5 979 ¹ (2,39%)	+ 339	+ 6,01
Totaal uitgaven	287 380 100%	250 632 100%	- 36 748	- 12,79

¹ Waarvan 5 185 duizend EUR werkingskosten te verhalen op het FSO.

De beheerskosten RVA daalden in 2016 met 25,82 miljoen EUR. Deze daling situeerde zich zowel bij de personeelsuitgaven (24,01 miljoen EUR) als de verbruikskosten (5,53 miljoen EUR). Er is een toename van de investeringsuitgaven (3,72 miljoen EUR) door de vernieuwing van het kantoor te Brussel en de aankoop van nieuw meubilair.

De daling van de personeelskosten is grotendeels te wijten aan de opgelegde besparingen die zich vertaald hebben in de niet-vervanging van de natuurlijke afvloeiingen in 2015 en 2016. De dalingen van de verbruikskosten waren een gevolg van de door de regering opgelegde besparingen en onderbenutting.

Grafiek 2.6.2.I
Totaal Beheersbegroting 2016



De "diverse uitgaven" omvatten in het jaar 2015 uitsluitend de werkingskosten te verhalen op het FSO. In het jaar 2016 omvatten deze zowel de te verhalen werkingskosten op het FSO als de uitgaven voor belastingen en betwiste zaken.

2.6.2.3.2 Ontvangsten

Tabel 2.6.2.XI
Beheersbegroting ontvangsten
(in duizend EUR)

	2015	2016	Verschil	
			Absoluut	In %
1. Diverse ontvangsten	12 234 (21,88%)	11 180 (46,27%)	-1 054	-8,62
2. Financiering gewesten RVA	18 389 (32,88%)	1 020 (4,22%)	-17 369	-94,45
3. Financiering gewesten PWA	25 303 (45,24%)	11 963 (49,51%)	-13 340	-52,72
Totaal ontvangsten	55 926 100%	24 163 100%	31 763	-56,79

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 2016

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 de uitbetalingsinstellingen.

De boekhouding van de sociale uitkeringen bevat de registratie van de betalingen van de uitkeringen door de uitbetalingsinstellingen en de verificatiesultaten van de werkloosheidsbureaus van de RVA. In 2016 voerde de RVA 495 controles uit op die boekhouding:

- 396 controles op de juistheid van de aanrekening van de voorschotten van de RVA;
- 99 controles op de overeenstemming tussen de boekhouding van de RVA en die van de uitbetalingsinstellingen.

In de beheersboekhouding van de uitbetalingsinstellingen worden de kosten en de opbrengsten in verband met de werking geregistreerd. In 2016 zijn op die boekhouding 159 controles uitgevoerd:

- 108 controles naar de juistheid van de aanrekeningen;
- 51 controles naar de tenlastelegging van de interessenprovisie (afboeking dubieuze debiteuren).

Ook de specifieke boekhouding van de uitgaven verbonden aan de betaling van de PWA-cheques aangeboden door de PWA-werknemers wordt gecontroleerd.

De evolutie in de uitvoering van deze controles gebeurt door een tool die hiervoor gecreëerd werd, en die het voorwerp uitmaakt van een nieuwe boardtabel, welke sinds 2016 beter het verrichte werkvolume door de inspectieboekhouding tot uiting brengt.

Behalve de controle van voornoemde boekhouding bij de uitbetalingsinstellingen worden ook de boekhoudingen van de PWA-agentschappen gecontroleerd. In het kader van de Zesde Staatshervorming

werd deze activiteit vanaf 2015 overgedragen aan de gewesten. In 2016 heeft de RVA evenwel deze controles nog uitgevoerd voor rekening van de gewesten.

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.

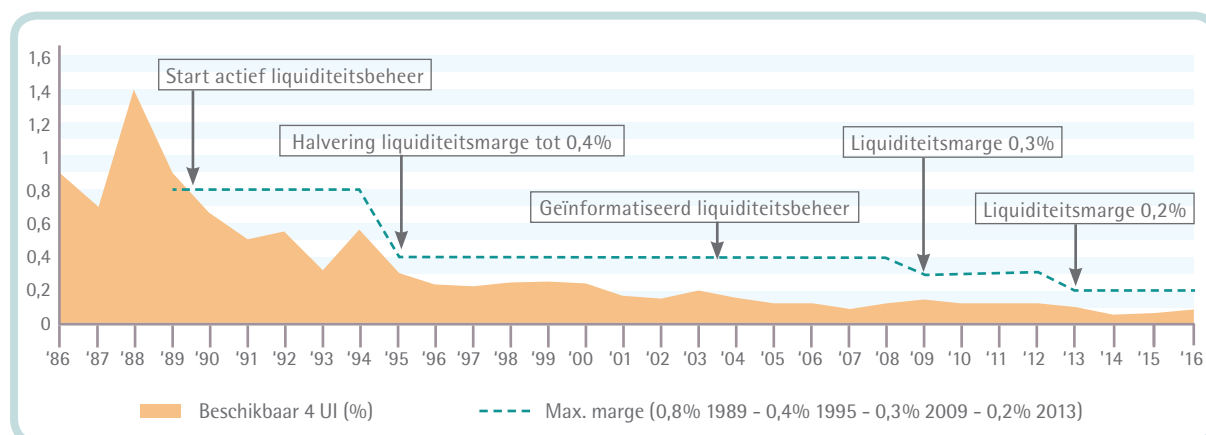
Een beperkte reserve aan geldmiddelen stelt de uitbetalingsinstellingen in staat om onvoorzienbare dagelijkse schommelingen in de uitgaven op te vangen. Met het oog op een zo efficiënt mogelijk beheer van de middelen van de sociale zekerheid waakt de RVA erover dat die reserve voldoende is, maar beperkt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

De gemiddelde liquiditeitsmarge bij de uitbetalingsinstellingen bedroeg in 2016 slechts 0,08% van de jaaruitgaven (0,07 % in 2015).

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 2016 startte de RVA met een beschikbaar bedrag van 21,01 miljoen EUR om op 31 december 2016 te eindigen met 70,59 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 tegoe-den op de BNP Fortis-rekening van het globaal be-heer niet hoger zijn dan 5% van de maanduitgaven 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 klei-nere betalingen (facturen, debetnota's ...) tot de grote betalingen, zijnde de voorschotten voor de sociale prestaties, tijdig en met een minimum aan werkingsmiddelen uit te kunnen voeren.

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 2015 waren beschikbaar in de loop van 2016.

De globale werkingskosten voor het jaar 2015 dalen met 4,93% vergeleken met 2014.

Tabel 2.6.2.XII
Werkingskosten 2015 (in duizend EUR)

Kostenplaatsen	Operationele kosten	Support-kosten	Full-cost 2015	%	In duizend EUR full-cost 2014	Verschil 2015 - 2014	%
Buitendiensten RVA	165 065,44	20 816,89	185 882,32	65,29	193 477,72	-7 595,39	-3,93
Hoofdbestuur RVA	41 746,26	25 947,84	67 694,10	23,78	75 468,32	-7 774,22	-10,30
PWA	25 596,54	-	25 596,54	8,99	24 935,43	661,11	2,65
FSO	5 527,19	-	5 527,19	1,94	5 587,50	-60,30	-1,08
Totaal	237 935,44	46 764,72	284 700,16	100,00	299 468,96	-14 768,80	-4,93

Zowel de personeelskosten, de informaticakosten als de overige werkingskosten kennen een daling. De grootste daling situeert zich bij de personeelskosten, een daling van 2,95% vergeleken met 2014.

Deze daling van de personeelskosten wordt veroorzaakt door een belangrijke vermindering van het personeelsbestand. Dit is een gevolg van de besparingsmaatregelen en de overdracht van personeelsleden naar de gewesten in het kader van de Zesde Staatshervorming.

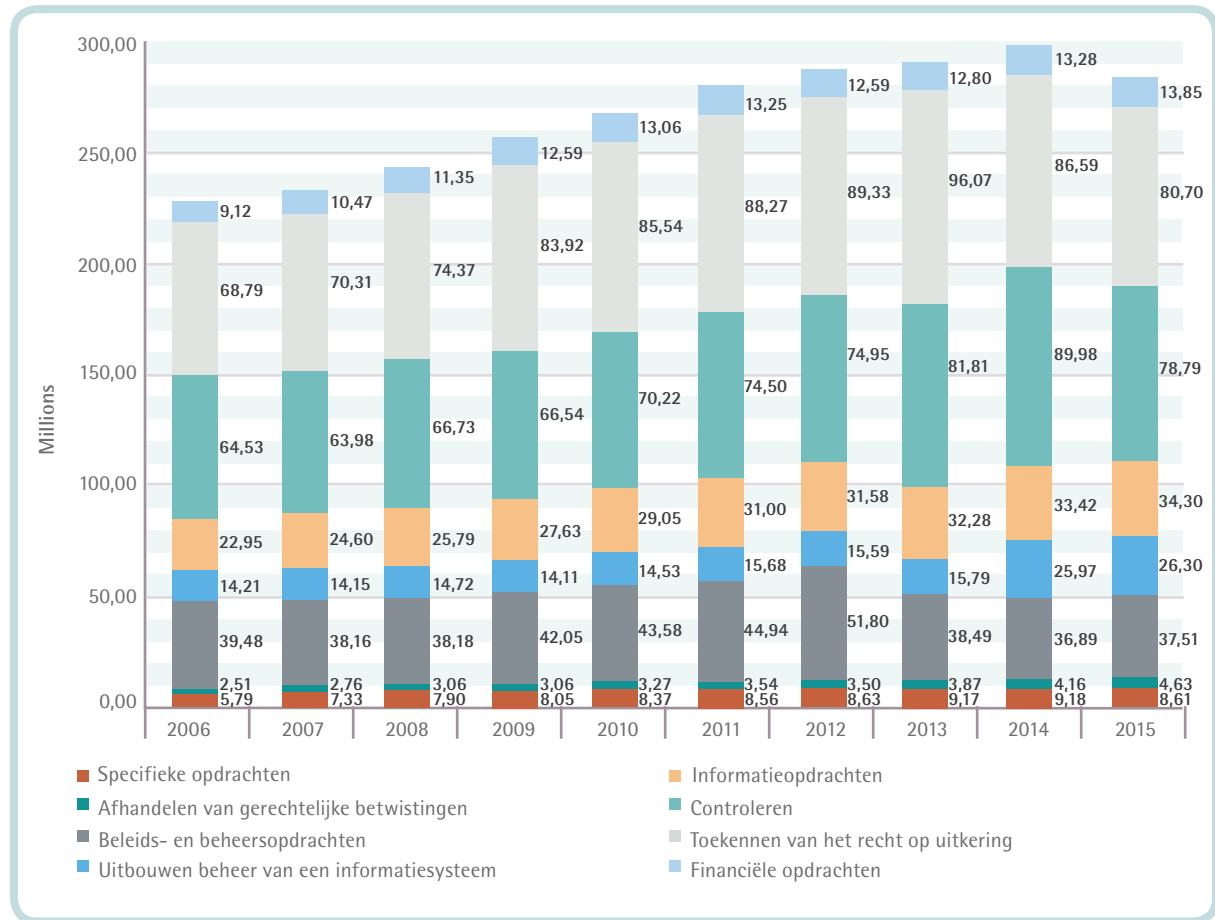
Onrechtstreeks kunnen ook efficiëntievoordelen door de reeds ondernomen stappen van procesoptimalisatie aangehaald worden als oorzaak van de kostenbesparing.

De verschillende opdrachten van de RVA worden opgedeeld in operationele basisopdrachten (bijvoorbeeld toelaatbaarheid, verificatie ...) en support-basisopdrachten (bijvoorbeeld personeelsbe-

heer, beheer gebouwen, materieel en economaat ...). De support-basisopdrachten 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 2006-2015 van deze full-cost per opdracht wordt weergegeven in grafiek 2.6.2.III.

Grafiek 2.6.2.III
Vergelijking 2006 – 2015 werkingskosten
(in miljoen EUR)
Per full-cost opdracht



De reorganisatie van de 30 kantoren tot 16 entiteiten gaat binnen de RVA ook 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 en frontoffice) en in een ondersteuningsproces support. Het is de bedoeling om in de toekomst ook in de kostprijscalculatie de dimensie proces in te bouwen, zodat de kostprijs per proces kan berekend worden.

Hierna worden, bij wijze van een eerste oefening, de basisopdrachten van de RVA voor de 16 entiteiten geaggregeerd tot op het niveau van deze processen.

De evolutie 2006-2015 van deze kostprijs per proces (bij benadering) voor de buitendiensten van de RVA kan teruggevonden worden in grafiek 2.6.2.IV.

Grafiek 2.6.2.IV
Vergelijking 2006 – 2015 werkingskosten buitendiensten
RVA (in miljoen EUR) per proces (bij benadering)

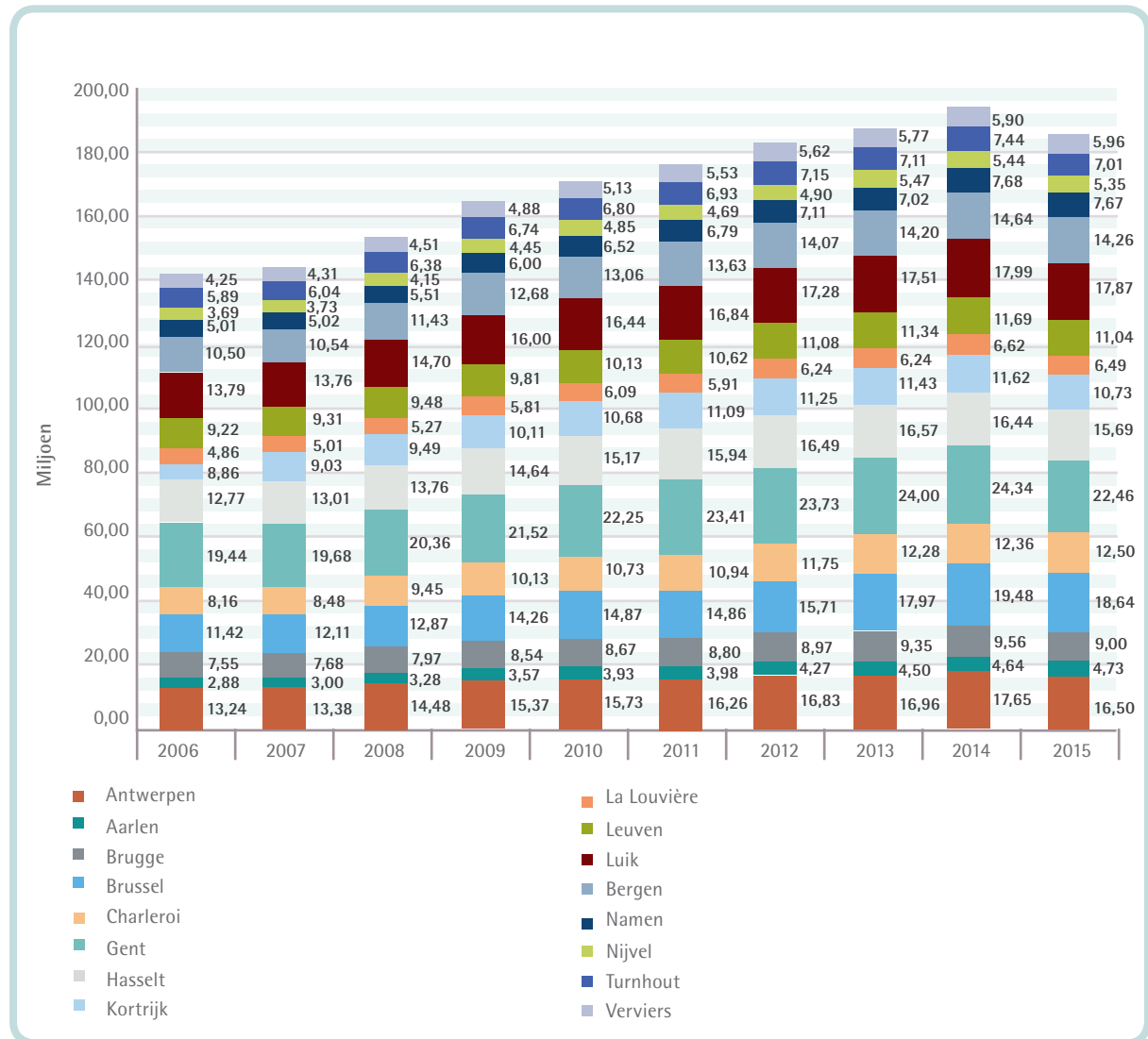


De werkingskost voor de materies die ingevolge de Zesde Staatshervorming werden overgedragen naar de gefedereerde entiteiten zijn in de grafiek voor het verleden ondergebracht in een aparte categorie, geregionaliseerde opdrachten.

De evolutie 2006-2015 van de werkingskost van de buitendiensten per entiteit volgt ten slotte in grafiek 2.6.2.V.

Grafiek 2.6.2.V

Vergelijking 2006 – 2015 werkingskosten buitendiensten
RVA (in miljoen EUR) per entiteit



2.6.3 De gebouwen, het beheer van het materieel en het leefmilieu

De directie Werken en Materieel van de RVA is onder meer bevoegd voor het onroerend goed van de organisatie. Ze staat in voor de aankoop of huur, de inrichting en het onderhoud van de verschillende sites. Ook de aankoop en de levering van roerende goederen behoren tot de opdrachten van deze directie. Voor elke aankoop moet steeds rekening worden gehouden met alle bepalingen en wetgevingen die op het vlak van aanbestedingen moeten worden gerespecteerd. Binnen de directie werd een cel opgericht die de motor is voor het door de RVA gevolgde milieubeleid. Het is die cel die onder meer leiding en hulp biedt voor het verkrijgen van de nodige EMAS-registraties.

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

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, en dat beschikbaar is op onze website, werden nageleefd.

De RVA heeft de EMAS-registratie uitgebreid naar 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 kantoren van Brugge, Charleroi en Gent.

In 2015 werden nog 8 bureaus toegevoegd aan de EMAS-registratie: Bergen, La Louvière, Doornik, Antwerpen, Oostende, Vilvoorde, Turnhout en Kortrijk.

De cijfers betreffende het verbruik van elektriciteit, stookolie, gas, water en papier en de afvalproductie van de 12 vestigingen van de RVA, EMAS-gecertificeerd, vertonen een algemene dalende tendens of een stabilisering.

Voor meer details zie de milieuverklaring van de RVA, terug te vinden op de website onder De RVA > EMAS – milieubeheer.

Eind 2016 werd EMAS in de kantoren van Nijvel en Hasselt geïmplementeerd. Dit met als doel in 2018 de EMAS-certificering te verkrijgen.

2.6.3.2 Het patrimonium van de RVA

De RVA heeft naast een hoofdbestuur op twee locaties (Keizerslaan 7 en Hospigebouw), 30 kantoren in heel België en een studiecentrum in Walcourt. Eind 2016 waren er 25 werkloosheidsbureaus gehuisvest in een gebouw dat de RVA in eigendom heeft en 5 werkloosheidsbureaus in huurkantoren.

Eind december 2016 is het werkloosheidsbureau van Brussel opnieuw verhuisd naar het vroegere gebouw dat volledig gerenoveerd werd. De diensten die nog niet verhuisd zijn naar de kantoren van het werkloosheidsbureau van Brussel zullen vanaf eind maart 2017 hun intrek nemen in het gebouw. Tegen mei 2017 zou de volledige renovatie van het gebouw klaar moeten zijn.

In het nieuwe bureau van Brussel wordt gewerkt volgens de "new way of working" (NWOW): elke avond worden de bureaus netjes opgeruimd (clean desk-principe). Niemand heeft dus nog een eigen bureau. Voortaan zijn er gedeelde werkplekken.

Eind 2016 werkt het WB Luik ook via het principe van NWOW.

2.6.4 Opleiding

2.6.4.1 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.

Om die competenties aan te leren, maakt het NOC gebruik van allerlei leervormen. De gewone klassikale opleiding blijft bestaan, maar wordt steeds vaker aangevuld met andere leervormen zoals e-learning, coaching op de werkvloer of 'serious games'.

Daartoe kan het NOC rekenen op een netwerk van interne lesgevers, van wie er 202 actief waren in 2016 en die meer dan 86% van de uren opleiding hebben gegeven aan de medewerkers van de RVA. Het gaat hier om 84% van de gevolgde opleidingen in 2016.

2.6.4.1.1 Overzicht van de opleidingsactiviteiten

Tabel 2.6.4.1
Aantal dagen klassikale opleiding en betrokken medewerkers in 2016

	Aantal werkdagen opleiding ¹			Aantal personen ²		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Onthaal	151,00	4,00	555,00	230	4	192
Werkloosheid	758,50	891,00	2 828,50	551	796	3 210
Informatica	456,50	1 688,00	368,50	535	2 061	361
Management	2 311,00	981,50	1 846,50	3 149	878	1 855
Communicatie en gedrag	1 684,00	703,00	571,00	1 811	358	371
Tewerkstellingsmaatregelen	369,50	1 239,00	1 127,00	276	1 135	1 162
Veiligheid en hygiëne	611,50	415,00	186,00	638	480	208
Seminaries en externe opleidingen	54,50	180,00	545,50	61	155	340
Andere	617,50	1 615,00	2 368,00	492	1 759	3 493
Totaal	7 014,00	7 716,50	10 395,50	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 daling vast van 9% van het totale aantal dagen opleiding ten opzichte van 2015. Die daling kan onder andere worden verklaard door een daling van het aantal grote wijzigingen in de werkloosheidsreglementering die een impact hebben op de competenties van de medewerkers. Daarnaast had de RVA in 2016 ook 848 minder medewerkers op te leiden, aangezien zij vertrokken naar de gewesten.

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 2016 registreerde het NOC meer dan 22 331 uren lokale opleidingsactiviteiten.

Ook e-learning neemt een steeds belangrijkere plaats in in het leerprofiel van de medewerkers: 1 181 personeelsleden volgden in 2016 maar liefst 1 013,4 werkuren aan e-learningmodules.

2.6.4.1.2 Globaal ontwikkelingsplan

Het Globaal ontwikkelingsplan (GOP) 2015-2018 stelt het NOC in staat om de ontwikkelingsacties te coördineren en te plannen. In 2016 werden 27 sessies gegeven waarin de entiteiten en directies toelichting kregen over de inhoud van het GOP, en een gepersonaliseerde feedback kregen over hun ontwikkelingsbehoeften. Daarnaast werd er voor elk proces van de RVA een specifieke vragenlijst ontwikkeld om de leerbehoeften te detecteren. Het waren de Learning en Development teams (LeD teams) die instonden voor het bevragen en het analyseren van de ontwikkelingsbehoeften binnen de processen.

2.6.4.1.3 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 die 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/tijdscre-

diet, Verificatie en Controle. Deze teams bestaan uit experten op het terrein en worden gecoördineerd door een NOC-medewerker. Op termijn zullen zij zelfstandig instaan voor het signaleren en ontwikkelen van de opleidingsnoden van hun proces. In 2016 maakte elk LeD team een gedetailleerde omschrijving van de technische competenties gelinkt aan zijn proces.

2.6.4.1.4 Treffende leertrajecten

De cijfers tonen het duidelijk: de RVA heeft in 2016 een serieuze inspanning geleverd op het vlak van opleidingen in de domeinen Management en Communicatie en gedrag.

2.6.4.1.4.1 Opleidingen Management

Leertraject Business Proces Management (BPM)

Een groep van 9 Franstalige en 9 Nederlandstalige vrijwillige medewerkers, aangesteld als ambassadeurs, heeft een leertraject ontwikkeld over het procesbeheer van de RVA. Nadat zij een zesdaagse opleiding volgden, ontwikkelden zij een leertraject voor zowel de medewerkers als voor de procesbeheerders en de teamchefs.

De medewerkers van alle entiteiten namen deel aan een roadshow die de doelstellingen en voordelen van het werken met processen en de verschillende rollen toelichtte, en inging op de verschillende fasen van BPM.

De procesbeheerders volgden een tweedaagse opleiding, gevolgd door een workshop. De opleiding lichtte in detail de 6 stappen en de instrumenten van BPM toe. Tijdens de workshop werd het geleerde toegepast op een te verbeteren proces.

Alle teamchefs van de RVA volgden een opleiding BPM van één dag, waarin de verschillende fasen en instrumenten van BPM aangeleerd werden, en de fase van optimalisatie extra werd uitgediept aan de hand van een oefening.

HR-beslissingen motiveren

Om evaluatoren te ondersteunen bij het correct motiveren van hun beslissingen, ontwikkelden de directie HRM en het NOC een opleiding. Na deze opleiding zijn ze in staat om een volledig gestructureerd en onderbouwd dossier samen te stellen. Daarnaast

kennen ze ook de wettelijke bepalingen in het kader van de evaluatiecyclus, de stagecyclus, vaststellingen, maatregelen, tuchtprocedures en ontslag van een contractuele medewerker. In 2016 namen 57 evaluatoren deel aan deze opleiding.

Leidinggeven op afstand

Naar aanleiding van de reorganisatie en de nieuwe werkvormen zoals telewerk bij de RVA, ontstond er een grote behoefte aan een ondersteuning van de leidinggevendenden die niet meer permanent in fysiek contact staan met hun medewerkers. Vooral de multi-entiteiten van de RVA ondervonden een gebrek aan de competenties die nodig zijn voor het leidinggeven op afstand. In samenwerking met het OFO en opleiders van Defensie ontwikkelde het NOC een leertraject op maat van elke entiteit. Afhankelijk van de entiteit werden accenten gelegd op bepaalde doelgroepen of op bepaalde thematieken. Naast dit traject op maat kregen alle procesbeheerders van de multi-entiteiten de kans om deel te nemen aan twee transversale workshops.

In 2017 wordt een gelijkaardig leertraject ontwikkeld voor de solo-entiteiten.

2.6.4.1.4.2

Opleidingen Communicatie en gedrag

Leertraject Diversiteit

In 2016 stelde de RVA een eigen diversiteitscode op. Deze werd verspreid binnen alle entiteiten en directies. Om de code te integreren in de dagelijkse realiteit van de werkvloer, volgde elke leidinggevende één van de 7 sessies van het bedrijfstheater dat het NOC ontwikkelde in samenwerking met een bedrijfstheatergezelschap. Voor de medewerkers werd de tool Respect ontwikkeld, een spel rond de zeven thema's van de diversiteitscode. Aan de hand van situatieschetsen werden de deelnemers aangemoedigd om te praten over verschillen en diversiteit. Deze tool werd begeleid door de POC-correspondenten, de procesbeheerders Support, de HR-correspondenten en een aantal vrijwilligers. Zij volgden een train-the-trainer als voorbereiding op hun rol. In de loop van 2016 namen 1 414 medewerkers deel aan het spel, in één van de 149 georganiseerde sessies. Aarlen was de entiteit met het hoogste deelnamepercentage en werd daarvoor beloond met het bezoek van een food truck.

Ter bekroning van deze inspanning won de RVA de Diversity Award van het netwerk Diversiteit van de federale overheid.

Dienst met een hart

Om zoveel mogelijk medewerkers een defibrillator te leren gebruiken en zo levens te kunnen redden, creëerde het NOC een e-learning. Deelname aan de e-learning werd gestimuleerd door de actie 'Dienst met een hart'. De entiteit of directie met het hoogste deelnamepercentage zou een bezoek met infosessie krijgen van een cardioloog. Dit zorgde voor tal van promotie- en communicatieacties. Winnaar was de entiteit Kortrijk met een deelnamepercentage van maar liefst 72,4%.

In totaal werd de e-learning door 810 medewerkers volledig doorlopen. Uiteraard blijft deze beschikbaar.

Onthaal en initiaties

Het onthaaltraject voor nieuwe medewerkers werd samen met de betrokken directies en de lesgevers opgefrist en vervolledigd. De initiaties, voorheen een vierdaagse introductie tot de kerntaken van de RVA, werd herleid tot een praktijkgerichte tweedaagse opleiding die start met een inleiding over procesoptimalisatie.

2.6.4.1.4.3

Traject Controle

Eind 2016 wierf de RVA 11 Franstalige en 6 Nederlandstalige controleurs aan. Het LeD team en de opleiders Controle ontwikkelden een volledig opleidingstraject in samenwerking met de andere LeD teams. Het traject bestaat uit 12 interne modules en 3 externe modules (in samenwerking met de FOD Financiën en het SIOD), stagedagen in verschillende entiteiten en stagedagen bij de centrale controle-dienst. Naast nieuwe controleurs kunnen ook medewerkers van het proces Controle inschrijven voor de modules.

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 9 600 gearchiveerde documenten.

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 2016 vond de opleiding "Zoeken in de informatiebronnen van de RVA" plaats. Die opleiding werd gevolgd door 82 medewerkers van de entiteiten met daarbij een opleiding die specifiek was aangepast aan de personeelsleden van het contactcenter van de entiteit Hasselt. 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 5 entiteiten al een netwerk van ambassadeurs op touw gezet (per proces). 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 informa-

tie een prioriteit. Bijkomende middelen zijn instructiefilmpjes en online handleidingen via dewelke men kan leren 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 2 650 nieuwe gebruikers aangetrokken in 2016. We telden ook ongeveer 129 000 aanmeldingen op RVAtech in 2016.

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 2016 werd de syllabus aangepast op basis van de nieuwe reglementering en in samenwerking met experts van het terrein.

Op basis van dat model werden andere initiatieven genomen om gelijkaardige tools te ontwikkelen, in het bijzonder in het domein van SWT, vrijstellingen en verificatie. In 2016 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. Die praktische tool, die op nationaal niveau werd opgesteld, maakt het voor de verschillende diensten Verificatie mogelijk om tijd te winnen.

Die verschillende syllabi zijn het resultaat van een vruchtbare samenwerking tussen een aantal entiteiten, de dienst Kennismanagement, de directie Werkprocessen, de directies Reglementering en ook de Taaldienst.

Om kennis en ideeën uit te wisselen, staan er 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 de dag beschikt de RVA

over 20 e-communities. Sinds de oprichting van al die e-communities werden meer dan 3 400 berichten uitgewisseld.

De RVA beschikt momenteel over 14 "gemeenschappelijke survivalskits", die de kennisoverdracht ondersteunen tussen ervaren medewerkers en minder ervaren medewerkers, tussen titularissen en doublures of nieuwe medewerkers. Zo wordt de continuïteit van de dienst verzekerd wanneer een medewerker afwezig is. In 2016 bleef de dienst de bestaande survivalskits bijwerken en werden de ervaren medewerkers verder gesensibiliseerd voor het toevoegen van informatie, documenten of lokale contacten. Ongeveer 2 200 inlichtingen van dat type werden lokaal aan die survivalskits toegevoegd.

Er zijn ook 19 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 2016.

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 de RVA, 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, waarvan de bedoeling is 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.

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, stands op jobbeurzen en de informatiebrochures.

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 te antwoorden 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.

In maart 2016 verkreeg de RVA-website het Anysurfer-label waarmee de toegankelijkheid van de site wordt geprezen. Het label wordt toegekend aan websites die door iedereen kunnen geraadpleegd worden, ook door personen met een handicap. De toegankelijkheid betekent ook dat er op de RVA-website gebruik wordt gemaakt van alle goede praktijken inzake lay-out van webcontent. Met het label bevestigt de RVA het belang dat de organisatie hecht aan haar informatieopdracht voor een zeer ruim publiek.

In 2016 werden meerdere evoluties van de site online gezet. De laatste belangrijke evolutie is de nieuwigheid waarmee de reglementaire wijzigingen live kunnen worden gevolgd via het Twitter-icoontje. Via een venster krijg je rechtstreeks toegang tot alle belangrijke wijzigingen in de infobladen en de formulieren.

In 2016 telde de website van de RVA meer dan 6,3 miljoen bezoekers, wat gemiddeld 17 256 bezoeken per dag is. Eind 2016 werd een tevredenheidsenquête georganiseerd. 2 357 bezoekers van de site namen eraan deel. 83% van de respondenten was over het algemeen tevreden over de site. 3 op 4 bezoekers zegt de informatie gemakkelijk terug te vinden en 97% van hen vindt die begrijpelijk.

2.6.6.2 Communicatiecampagnes

In 2016 ging de directie Communicatie door met de sensibiliseringscampagne over het online aanvragen van loopbaanonderbreking. 4 740 werkgevers beantwoordden de tevredenheidsenquête over de online toepassing voor de aanvragen. Onder hen waren er 154 ondernemingen die extra informatie wilden. Die informatie kregen ze per mail, en voor diegenen die extra informatie vroegen over de manier waarop de toepassing moet worden gebruikt, werden informatiesessies georganiseerd in samenwerking met de directie Werkprocessen.

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 rechthebbenden op loopbaanonderbreking werden via dat kanaal verstuurd. Op de website van de RVA werd op de homepage non-stopreclame gemaakt voor de eBox. Dat gebeurde aan de hand van een heel pedagogisch animatiefilmpje. Er werd ook een folder "Hoe uw eBox activeren?" gevoegd bij meer dan 25 000 brieven die werden verstuurd in het kader van de aanvragen om loopbaanonderbreking.

Het alsmear toenemende gebruik van elektronische formulieren zette zich ook in 2016 door. Sinds 1 januari 2016 zijn de werkgevers immers verplicht om de aangiften van sociale risico's waardoor hun werknemers kunnen worden vergoed door de RVA, online te doen. Die verplichting zal verder worden uitgebreid vanaf 1 januari 2017. De werkgevers werden via mail, brief en het internet ingelicht over die nieuwe verplichting. Er waren ook informatiesessies bij de werkgeversfederaties.

Voor die informatiecampagne deelde de RVA ongeveer 130 000 folders uit aan de uitbetalingsinstellingen om de werknemers te informeren over de voordelen van de e-ASR.

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 19 persberichten verstuurd in 2016.

De directie Communicatie behandelt ook de spontane vragen van journalisten, vragen om informatie en vragen om interviews of reportages. In 2016 kreeg de directie 248 oproepen van journalisten, met een piek in maart als gevolg van de aanslagen in Brussel. Er kwamen toen heel wat vragen binnen bij de directie over tijdelijke werkloosheid wegens overmacht. In de loop van 2016 werd de RVA vermeld in 1 541 artikels, 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 2015, worden de bezoekers in de RVA-kantoren bevraagd.

De editie van 2016 van die bevestigingen werd fundamenteel herzien, zowel qua inhoud als qua methodologie. De veel kortere vragenlijst werd volledig vernieuwd. In 2016 werden meerdere enquêtes georganiseerd om de klantentevredenheid te meten over het telefonisch onthaal, maar ook over die van onze klanten die onze elektronische toepassingen gebruiken, zoals ELO+ (voor het aanvragen van loopbaanonderbreking/tijdscrediet) en E-tempora (voor tijdelijke werkloosheid). Naast de tevredenheid van onze klanten, stelde deze nieuwe Consulto+ ons in staat een duidelijk beeld te krijgen van de telefonische bereikbaarheid van onze kantoren.

Het telefonisch onthaal dat in de verschillende kantoren gebeurt, blijkt onze klanten tevreden te stellen. Zo verklaart 89,5% tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop hun oproep werd behandeld door de RVA-medewerkers (de tevredenheidsgraad over hetzelfde criterium bedroeg 70,1% in 2014).

Wat de procedure voor de aanvraag om loopbaanonderbreking betreft, is 92,9% van de respondenten tevreden over de eenvoud en het gemak waarmee een aanvraagformulier kan worden ingevuld. 92,8% vindt de RVA-formulieren heel duidelijk. 91% is tevreden over de behandelingstermijnen van de RVA.

Een overgrote meerderheid van de gebruikers was bovendien ook enthousiast over de elektronische toepassing voor het aanvragen van loopbaanonderbreking. 96% van de onderbrekers die de toepassing heeft gebruikt, was tevreden of zeer tevreden. Aan werkgeverskant was 96,2% bereid om de toepassing aan te bevelen aan andere collega's/werkgevers.

Over de elektronische toepassing voor het indienen van een aanvraag om tijdelijke werkloosheid, E-tempora, was 94,3% van de werkgevers die de toepassing gebruiken tevreden of zeer tevreden. 92,1% vindt ze gemakkelijk toegankelijk, 91,9% gebruiksvriendelijk en 88,4% vindt dat ze duidelijk is.

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 om zijn imago van modern bestuur te versterken. Dankzij de aanwezigheid op Twitter en Facebook bereikt de RVA een ander publiek. Via Facebook wordt een ruime 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 2016 werden 88 berichten gepubliceerd op de Facebookpagina van de RVA. In december 2016 telde de Twitterpagina van de RVA iets meer dan 300 volgers (politici, journalisten, werkgevers ...).

2.6.6.6 Interne communicatie

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 2016 werden op die pagina 502 artikels gepubliceerd. Ieder kwartaal wordt Dixit Magazine (28 à 32 pagina's) verspreid in een oplage van zowat 3 700 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 gedigitaliseerd. Het wordt maandelijks (behalve in augustus) digitaal verzonden naar 600 kaderleden van de RVA.

De directie Communicatie biedt ondersteuning aan de andere directies van de RVA in de informatie-overdracht naar de medewerkers van de RVA of naar de buitenwereld. Die hulp geldt voor alle interne of externe communicatieacties die kunnen gevoerd worden door die verschillende directies en gebeurt met name via het netwerk van de procesbeheerders Support. Die ondersteuning van de directie Communicatie was bijzonder belangrijk voor de twee grote werkterreinen die een belangrijke impact hebben op de organisatie van de RVA:

De reorganisatie van de diensten

2016 was een belangrijk jaar bij het implementeren van de entiteiten en de processen binnen de bureaus van de RVA. Om een project van een dergelijke omvang in goede banen te leiden, stak de directie Communicatie een tandje bij voor de interne communicatie, vooral via Kiosk, Dixit Magazine en Dixit Kader. De directie heeft ook bijgedragen aan de herziening van bepaalde processen zoals dat van de communicatie per mail: de aanzienlijke taak om de mailboxen per proces en per entiteit te updaten, werd zo gerealiseerd.

De directie Communicatie is ook nauw betrokken bij de projectgroep die als opdracht heeft de toekomstige organisatie en de nieuwe structuren van de frontoffice bij de RVA te bepalen: invoering van een contactcenter, gecentraliseerd beheer van de brieven en mails, onthaal van de bezoekers met moderne middelen zoals videoconferentie ...

De 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.

Binnen die cultuurverandering verschijnen ook ongeziene communicatietools. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de telefonie die in 2017 in een nieuw kleedje zal gestoken worden in alle diensten van de RVA.

In de loop van de laatste drie maanden van 2016 werd een aanzienlijke informatie- en sensibiliseringscampagne gevoerd over deze nieuwe telefonie. Dat nieuwe systeem zal de communicatiemogelijkheden aanzienlijk uitbreiden. Die werkzaamheden zullen gedurende heel 2017 worden voortgezet.

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. In 2016 werd intern een nieuwe consultatiemethodologie ingevoerd: de focusgroep. Die werd uitgetekend door de directie Communicatie. Om producten en diensten voor te stellen die voldoen aan de behoeften van zijn klanten, wil de RVA ze rechtstreeks kunnen bevragen. Met die methode kan je de mening verkrijgen van de gebruikers van een product of dienst en krijg je een beter begrip van hun motivatie en het beeld dat ze hebben over het voorgestelde product of de voorgestelde dienst. In 2016 werden talrijke focusgroepen georganiseerd binnen de RVA: in totaal kregen 550 medewerkers de gelegenheid om hun mening te geven over de thema's van die verschillende focusgroepen.

Tabel 2.6.6.1
Kerncijfers van de directie Communicatie

Website: gemiddeld aantal bezoekers per dag	17 256
Aantal persmededelingen	19
Aantal artikels over de RVA	1 541
Aantal dagen waarop de RVA in de pers verscheen	295
Aantal telefonische oproepen van journalisten	248
Aantal nieuwsberichten op het intranet	502
Aantal A4-pagina's in offset	25 808 492
Aantal fotokopies in reprografie	2 401 966
Aantal deelnames aan jobbeurzen	12

2.6.7 De vertalingen

De Taaldienst van de RVA behandelt elke tekst die hem wordt voorgelegd, op voorwaarde echter dat die in een van de 24 officiële talen van de Europese Unie is opgesteld. De teksten opgesteld in de 3 landstalen, alsook die in het Engels, Spaans en Portugees worden rechtstreeks behandeld door de medewerkers van de dienst, de andere teksten worden uitbesteed. Zo werden in 2016 bijna 6 500 bladzijden vertaald door de verschillende medewerkers van de dienst, wetende dat één pagina 500 woorden telt. De dienst heeft bovendien op talrijke vergaderingen de simultaanvertaling verzorgd. Hij bleef ook op het intranet van de instelling regelmatig pedagogische taaltips publiceren en stelde aan alle RVA-medewerkers een woordenboek ter beschikking met enkele duizenden termen die verband houden met de sociale zekerheid in het algemeen en de RVA in het bijzonder. Ten slotte heeft de Taaldienst in 2016 de meeste vertalingen uitgevoerd met behulp van de nieuwe vertaalsoftware (computer-assisted translation - CAT) die hij het jaar voordien aankocht (Wordbee). De Taaldienst bleef ook actief werken aan de voorbereiding van de oprichting van de BabelFed-community als overkoepelend orgaan van alle vertaaldiensten van de federale overheidsinstellingen die dezelfde CAT-tool gebruiken. De bedoeling daarvan is om de banden tussen de verschillende vertalers aan te halen, maar ook om informatie en goede praktijken uit te wisselen en om de eventuele toekomstige mogelijkheden voor wederzijdse versterking en samenwerking te verkennen.

2.6.8 Organisatieontwikkeling

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.

EFQM: kwaliteitsvol beheer

De RVA gebruikt het EFQM-model als globaal kader voor kwaliteitsmanagement en als instrument om de strategie te bepalen. Zowel op nationaal niveau als op het niveau van de werkloosheidsbureaus en directies vinden regelmatig zelfevaluaties plaats. Aan de hand van een vragenlijst schatten directeurs en kaderleden hun maturiteitsniveau in op het vlak van de methodes en benaderingen die ze gebruiken. Ze beoordelen ook de resultaten die ze behalen voor klanten, medewerkers, de maatschappij en de core business. DOO ontwikkelde voor de lokale zelfevaluaties een eenvoudige tool op maat van de RVA. In de herfst van 2015 voerden alle bureaus en supportdirecties een lokale zelfevaluatie uit. Dat stelde hen in staat hun prioritaire actiedomeinen te identificeren. Op basis daarvan moest elk werkloosheidsbureau en elke supportdirectie minstens één verbeteringsactie doorvoeren in 2016.

Daarnaast biedt het EFQM-model de mogelijkheid om de organisatie te laten doorlichten door assessoren van internationaal niveau. In juni 2016 werd voor de derde maal een dergelijk assessment uitgevoerd bij de RVA en bij het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen.

De RVA en het FSO behaalden een "Recognised for Excellence"-label met 5 sterren, het hoogste niveau

in het EFQM-model. Het label is 2 jaar geldig. De assessoren hebben vervolgens een aantal aanbevelingen geformuleerd. Op die basis heeft DOO een voorstel van nieuw actieplan voorgesteld (2016-2018) tijdens het strategisch herfstseminarie 2016. Die acties beogen met name het professionaliseren van de methode voor het projectbeheer en het rationaliseren van de interne communicatie.

Eureka en Inspiro

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

In de loop van het jaar werden 154 ideeën ingediend via Eureka. In totaal werden sinds de lancering van de ideeënbus al 719 ideeën ingediend.

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 16 goede praktijken. In 2017 zal er een sensibilisering volgen om de uitwisseling van goede praktijken te verbeteren. Dat zal gebeuren via de procesnetwerken.

2.6.9 Informaticabeheer en elektronische dienstverlening

De informatica en de elektronische dienstverlening worden beheerd door de directies ICT en Werkprocessen. De activiteiten van die directies zijn vrij verschillend hoewel ze beide zorgen voor materiële of technische ondersteuning van het personeel en van de sociaal verzekerden en de werkgevers. In 2016 zetten ze die noodzakelijke technische en materiële ondersteuning voort zodat de medewerkers van de RVA hun taken in de beste omstandigheden kunnen uitvoeren. Hierbij werden de toegangen tot de toepassingen aangepast aan de regionalisering van de bevoegdheden en aan de reorganisatie van de RVA, en werden elektronische diensten ten behoeve van de burgers en van de werkgevers verder ontwikkeld. Bovendien zetten beide directies in 2016, in het kader van de regionalisering, ook sterk in op de elektronische uitwisseling van informatie met de gewesten.

2.6.9.1 De directie ICT

2.6.9.1.1 Haar opdrachten

De directie ICT is een belangrijke logistieke dienst voor de RVA. De medewerkers van de directie ICT analyseren samen met de klant zijn behoeften, maken de nodige functionele en technische analyse, programmeren en testen de toepassingen en stellen die ter beschikking van de 'business'. De directie zorgt ook permanent voor het updaten van de geleverde toepassingen.

Ze helpt de klant ook in zijn zoektocht naar 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. Ook technische ondersteuning van de gebruikers via een Servicedesk behoort tot haar takenpakket.

2.6.9.1.2 De belangrijkste realisaties in 2016

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.

Begin 2016 legde de directie ICT nog de laatste hand aan de effectieve uitvoering van een aantal rechtstreekse gevolgen van de reorganisatie van de RVA in 16 entiteiten:

- de migratie van de gegevens naar een gemeenschappelijke schijf, met een nieuwe structuur, per entiteit;
- de migratie naar één lokaal intranet per entiteit;
- de aanpassing van het elektronisch toegangsbeheer (via UAM Access Rights) naar entiteitsniveau;
- de opkuis van de oude dienstmailboxes, gezien de vervanging door procesmailboxes;
- de omschakeling van de Officeomgeving naar entiteitsniveau (regels, sjablonen ...).

Om een moderne, kwalitatieve en efficiënte dienstverlening te kunnen blijven verstrekken, zette de directie ICT in 2016 onder meer ook in op innovatie.

De directe ICT rondde het project voor de virtualisering van de RVA-servers in de eerste helft van 2016 af. Voordelen zijn een daling van de onderhoudskosten en een soepeler beheer.

Het WiFi-netwerk werd aanzienlijk uitgebreid. In de lokalen van het hoofdbestuur is er een volledige dekking en in de kantoren is er WiFi in de vergaderzalen.

De infrastructuur die de toegang tot het internet via het productienetwerk van de RVA (en het FSO) regelt, schakelde eind 2016 over naar een nieuw product: CISCO WSA. Het doel is een efficiënter beheer, evenals een betere monitoring en beveiliging van de internettoegangen.

De eerste voorbereidingen voor de vervanging van het huidige telefoniesysteem door de businessoplossing van Skype gebeurden in 2016. Deze oplossing die de communicatiemogelijkheden zal uitbrei-

den, zal in 2017 overal beschikbaar worden gesteld. Bovendien werd het hoofdbestuur en elk RVA-kantoor in 2016 ondertussen uitgerust met een Video Conferencing Unit, wat vergaderen op afstand, via Skype, met de andere kantoren en het hoofdbestuur mogelijk maakt.

In 2016 zette de directie ICT, in nauwe samenwerking met de directie Werkprocessen, de eerste stappen in de realisatie van een nieuwe informaticatoepassing voor het proces Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet. Deze toepassing, LOIC genaamd, 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. De volledige toepassing LOIC zal pas in 2018 zijn afgerond. Er werd ook bestudeerd hoe de andere mainframetoepassingen naar een nieuw informaticaplatform zullen worden gemigreerd. In de loop van 2017 zullen hiervoor, in samenwerking met Smals, verder initiatieven worden genomen.

In het eerste kwartaal van 2016 zorgde de directie ICT voor de installatie en de configuratie van een SAS VA server. Vervolgens werd de bestaande rapportering in SAS BI gemigreerd naar SAS Visual Analytics. SAS VA is een nieuwe technologie voor rapportering en dashboards, waarvan het beheer in eerste instantie bij de directie ICT blijft. De tool zal gebruikt worden om aan de rapporteringsnoden van de business te voldoen, wat een nauwe samenwerking met de business essentieel maakt. SAS VA is compatibel met de bestaande SAS-infrastructuur en scoort hoog op het vlak van gebruik en presentatie. Verder biedt SAS VA ook tal van mogelijkheden naar de toekomst: selfservice (opleidingen voorzien in 2017), consultatie vanop mobile devices, maken van prognoses ...

Begin 2016 installeerde de directie ICT Internet Explorer 11 als standaardbrowser op alle RVA-werkposten. Reden is de stopzetting van de ondersteuning (security updates en technical support) bij Microsoft op de oudere versies van Internet Explorer eind januari 2016. Pluspunten van deze nieuwe versie zijn een verbeterde security, een verhoogde performantie, alsook een betere ondersteuning van de webstandaarden die in de huidige websites en diensten worden gebruikt.

De directie ICT heeft er zich toe verbonden ook in 2016 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 trof de directie ICT gedurende het jaar 2016 de voorbereidingen om haar volledige productieomgeving over te zetten naar UP-site, het nieuwe datacenter van Smals. Deze delicate ingreep werd in het laatste kwartaal van 2016 uitgevoerd en betekent ineens het einde van de informaticazaal op het hoofdbestuur.

Als gevolg van de bestuursovereenkomst waarbij de RVA de evolutie van zijn informaticasystemen moet plannen naar technologieën die aangepast zijn aan de G-Cloud, werd in 2016 een Shared Active Directory (ShAD) server geïnstalleerd en geconfigureerd. Dit laat de directie ICT toe de authenticatie van gebruikersaccounts naar bepaalde AD-partners binnen de G-Cloud te delegeren om zo via SSO (Single Sign On) toegang te krijgen tot webremote resources. Op deze manier wordt vandaag reeds gebruikgemaakt van BabelFed en Be-Connected. Deze integratie met de G-Cloud zal in de toekomst alleen maar uitbreiden.

De voorbereidingen om de toepassing User Access Rights (elektronisch toegangsbeheer) ook aan te bieden aan de verschillende directies op het hoofdbestuur gebeurde in 2016. Begin 2017 zal deze toepassing aan alle directies ter beschikking worden gesteld. Tegelijkertijd werden in 2016 de eerste studies en analyses uitgevoerd om de mogelijkheden van het automatisch toegangsbeheer via UAM verder uit te breiden naar de verschillende technische platformen en directory's. Dit zal worden afgerond in 2017 en zal uiteindelijk resulteren in een gecentraliseerd, online toegangsbeheer.

Tot slot ging de directie ICT ook in 2016 verder met de professionalisering van haar dienstverlening op basis van de ITIL-principes. Zo richtte de directie ICT in 2016 de nieuwe branch "Project Management" op, bestaande uit 6 projectmanagers verantwoordelijk voor de opvolging van de diverse projecten langs de kant van de directie ICT. Tevens boekte de directie ICT met de beschrijving van het Request Fullfillment Proces en de introductie van de account managers grote vooruitgang binnen het Demand Management Proces.

2.6.9.2

De activiteiten van de directie Werkprocessen

De directie Werkprocessen staat ten dienste van de productieprocessen in de kantoren en in het hoofdbestuur van de RVA maar ook van de externe partners. Haar taak is om de processen waar mogelijk en indien wenselijk te informatiseren. Ze stelt ook richtlijnen en schema's op om informatie te leveren over het gebruik van de toepassingen die ze heeft uitgewerkt. Ze beschikt ook over een helpdesk waar de gebruikers hun vragen aan kunnen stellen. 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.

2.6.9.2.1

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 werden voortgezet in 2016 en zullen gerealiseerd worden in 2017. Het gaat bijvoorbeeld om:

- de vorige lokale controletoeepassing die zal worden vervangen door een nieuwe gecentraliseerde toepassing (in Java);
- art. 130 - Follow-up gewijd aan de opvolging van de inkomsten via het aanslagbiljet voor de nevenactiviteiten;
- de informatisering van de activiteiten betreffende de gerechtelijke procedures (Jupro);
- het project e-Deduction, een elektronische stroom voor de beslagleggingen afkomstig van de FOD Financiën. Hierdoor zal een beslagdossier volautomatisch kunnen aangemaakt worden in de databank Beslag;
- de elektronische uitkeringsaanvraag. In 2017 zal voor een eerste papieren uitkeringsaanvraag, de aanvraag na ziekte, een elektronische variant ontwikkeld worden. Dit zal gebeuren via de sites van de uitbetalingsinstellingen en het elektronisch formulier wordt nadien door de uitbetalingsinstelling overgemaakt aan de RVA.

2.6.9.2.2

Belangrijkste verwezenlijkingen in 2016

De staatshervorming

Vanaf 2016 werden via een systeem van bestandsuitwisseling "Jobseeker" beslissingen van de VDAB (sancties, de opvolgingsprocedure van de jonge werkzoekenden tijdens de beroepsinschakelingstijd), de Forem (vrijstellingen, sancties, de opvolgingsprocedure van de jonge werkzoekenden tijdens de beroepsinschakelingstijd) en Actiris (vrijstellingen, sancties, de opvolgingsprocedure van de jonge werkzoekenden tijdens de beroepsinschakelingstijd) ontvangen, ingevoerd in de databank van de RVA en overgemaakt aan de uitbetalingsinstellingen.

In 2016 werd gewerkt aan een nieuwe webservice "UnemploymentDecision" die het systeem via bestandsuitwisseling "Jobseeker" moet vervangen vanaf 2017. De eerste gebruiker wordt de VDAB voor de vrijstellingen vanaf 1 januari 2017.

De stroom A055 waarmee de RSZ-voordelen verbonden aan een werkkaart werden meegedeeld aan de RSZ, is in de loop van 2016 aangepast aan de nieuwe werkwijze bij activering in de Forem.

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 2016 werd de eerste ontwikkeling, het beheer van de aanvragen, in productie gezet.

Centralisatie Terugvorderingen

Eind 2016 werden de dossiers Terugvorderingen van de vroegere 30 werkloosheidsbureaus gecentraliseerd in de 16 entiteiten, met nog slechts 16 rekeningnummers.

Gebruik van DMFA in de sector onderwijs

De directie Werkprocessen heeft in de loop van 2016 het nodige gedaan zodat vanaf januari 2017 het onderwijs de overstap kan maken naar het gebruik van de DMFA-gegevens voor de dossiers van de leerkrachten. Dit was de laatste sector waar dit nog niet gebeurde.

Gebruik van de stroom L500 van de ziekteverzekering in de verificatieprocedure

Bij de betalingen vanaf januari 2016 worden de uitgaven gedaan door de uitbetalingsinstellingen verworpen indien daarbij geen rekening is gehouden met ziekteperiodes, doorgegeven door de ziekteverzekering (stroom L500).

Informatisering van de procedure C10.1

Deze procedure bestaat uit het verwerken van een terugvordering uitgevoerd door de uitbetalingsinstelling van een onverschuldigde uitgave voordat de RVA moet tussenkomen in de verificatieprocedure of in betwiste zaken. Dit is in de loop van 2016 in productie gegaan voor alle UI's.

2.6.9.3 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 2016 registreerden 30 256 nieuwe gebruikers zich voor de toepassing, goed voor 451 559 (325 913 in 2015) betalingen over het hele jaar 2016.

Na een beslissing van het Beheerscomité werd in het voorjaar 2016 gestart met de ontwikkeling van een elektronische controlekaart voor de tijdelijk werklozen, de EC32.

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 maakt gebruik van de eBox voor de elektronische aanvraag Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking en de mededeling van de beslissingen ter zake, en voor de fiscale fiches. In totaal werden door de RVA 789 627 documenten in de eBox van de burger geplaatst.

Eind 2016 hadden 319 755 burgers hun eBox geactiveerd (tegenover 205 725 in 2015).

Van alle overheidsdocumenten die via de eBox beschikbaar worden gesteld, is het meest gelezen document, zoals de vorige jaren, de Activakaart van de RVA, afgeleverd na een aanvraag via het web (98% gelezen). Als gevolg van de regionalisering is het afleveren van de werkkaarten geen RVA-bevoegdheid meer en is de online toepassing werkkaart begin juli 2016 van de portaalsite gehaald.

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 aangevraagd door werknemers uit de openbare sector.

De toepassing is te vinden op de portaalsite van de Sociale Zekerheid (www.socialsecurity.be). Werkgevers kunnen er hun deel van de aanvraag online invullen, opslaan en ter beschikking stellen van de betrokken werknemer. Die kan daarna via de toepassing de rest van de aanvraag invullen en doorsturen naar de RVA. De werknemer kan de door zijn werkgever ingevulde aanvraag ook terugvinden in zijn eBox en er voor kiezen de aanvraag op papier te vervullen en die over te maken aan de RVA. In 2016 ontving de RVA 37 116 (volledige of gedeeltelijke) elektronische aanvragen, tegenover 25 148 in 2015.

In 2016 werd in samenwerking met Smals gestart met de ontwikkeling van een nieuw batch-kanaal voor de werkgevers die de aanvraag Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet elektronisch willen overmaken.

Cedric – de stand van het krediet in loopbaanonderbreking of tijdscrediet

Via een webtoepassing is het voor de burger mogelijk om de stand van zijn krediet in loopbaanonderbreking of tijdscrediet na te gaan. Deze toepassing was klaar eind 2016 maar moest onmiddellijk weer aangepast worden aan een nieuwe regelgeving (in werking op 01.04.2017).

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 (batch-kanaal, bedoeld voor sociaal secretariaten en dienstverleners).

In 2016 ontving de RVA 1 105 083 elektronische mededelingen i.v.m. tijdelijke werkloosheid (1 132 602 in 2015). De RVA heeft ook 19 887 papieren mededelingen Tijdelijke werkloosheid verwerkt (26 424 in 2015). Het percentage papieren aangiften bedroeg 1,77%.

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 2016 werden 1 541 748 controleformulieren C3.2A ingeschreven in het elektronisch validatieboek (tegenover 1 344 758 in 2015).

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 3^{de} fase, waarvoor nog geen planning is vastgelegd, moeten de andere sectoren (uitkeringen en arbeidsongevallen) overstappen naar de ASR's.

Vanaf januari 2016 werd het gebruik van de maandelijkse ASR (scenario's 5, 6, 7, 8 en 10) veralgemeend, terwijl de werkgevers voor de (eenmalige) ASR's voor het vaststellen van rechten nog de keuze hadden 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 formulieren, te gebruiken.

Tabel 2.6.9.I
Verdeling per ASR-scenario

	2012	2013	2014	2015	2016
Scenario 1 – aangifte einde arbeidsovereenkomst of werkloosheid met bedrijfstoeslag / arbeidsbewijs	24 646	26 937	28 390	32 295	82 619
Scenario 2 – aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid of schorsing bedienden	121 811	259 267	267 107	273 397	525 823
Scenario 3 – aangifte aanvang deeltijdse arbeid	140 965	186 787	246 137	345 314	436 584
Scenario 4 – aangifte halftijds brugpensioen	7	0	0	0	0
Scenario 5 – maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid of uren schorsing bedienden	642 666	1 249 656	1 300 319	1 358 148	1 827 109
Scenario 6 – maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid voor de berekening van de inkomensgarantie-uitkering	1 128 847	1 541 488	1 857 253	2 064 309	2 807 017
Scenario 7 – maandelijkse aangifte van arbeid als werknemer tewerkgesteld in een beschutte werkplaats	419	394	592	459	2 957
Scenario 8 – maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma	453 516	420 456	520 133	569 156	795 736
Scenario 9 – aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	6 145	5 717	7 328	9 579	26 426
Scenario 10 – maandelijkse aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie	15 592	15 126	18 122	23 254	59 475
Totaal	2 534 614	3 705 828	4 245 381	4 675 911	6 563 746

Tabel Elektronische aangiften sociale risico's

Door de veralgemening van de maandelijkse ASR's voor de sector werkloosheid, is het aantal ASR's in 2016 gestegen met ongeveer 40% ten opzichte van 2015. In totaal werden 6 563 746 ASR's verricht.

Hoewel de werkgever in 2016 voor de aangiftes voor het vaststellen van het recht nog de keuze had tussen een elektronische of een papieren aangifte, dient vastgesteld te worden dat ook het aantal ASR's voor het vaststellen van rechten aanzienlijk gestegen is. Deze stijging is het sterkst voor het scenario 2 "Aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid of schorsing bedienden", met bijna een verdubbeling van het aantal elektronische aangiften, voor het scenario 9 "Aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- en seniorvakantie", waarvoor er in 2016 75,87% meer ASR's dan in 2015 verricht werden en voor scenario 1, met een stijging van 55,6%. Dit bevestigt de tendens dat de werkgevers en de sociaal secretariaten op de verplichting, die is ingegaan in januari 2017 voor scenario's 2 en 3, anticipeerden.

Bij de toelaatbaarheidsrisico's kent het percentage elektronische dossiers ten opzichte van het aantal papieren dossiers dezelfde stijgende tendens als in 2015. Zo blijkt dat voor 2016 32,38% van de dossiers werden ingediend via een elektronisch formulier. Voor de scenario's 2, 3 en 9 die vanaf 1 januari

2017 verplicht elektronisch dienen te gebeuren, wordt een percentage van 77,26% bereikt. Tot slot signaleren we nog dat de uitbetalingsinstellingen vanaf 2016 verplicht zijn om het maandbedrag van de uitkering van werknemers die verbonden zijn door een arbeidsovereenkomst (d.w.z. zij die niet volledig werkloos zijn) te berekenen op basis van een elektronisch formulier, zodat het gebruik van papier hier nagenoeg is verdwenen.

Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

De verschillende instellingen van de Sociale Zekerheid wisselen voortdurend onderling gegevens uit. Dat gebeurt elektronisch via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De RVA wisselt via dat netwerk ook info uit met de uitbetalingsinstellingen. Die gegevensuitwisselingen gebeuren zowel onder de vorm van berichten in batch die via de mailbox worden verstuurd, als onder de vorm van onlineconsultaties van gegevensbanken. Door een aantal automatiseringen en het gegroepeerd consulteren van gegevens daalt het aantal consultaties door de medewerkers van de RVA (-2,51% in 2016).

Via de Kruispuntbank worden ook attesten uitgewisseld. In 2016 ontving de RVA 50 422 133 elektronische attesten van andere instellingen (+3,92% t.o.v. 2015). Het aantal uitgaande berichten, van de RVA naar andere instellingen, daalde; 67 971 182 in 2016 tegenover 78 448 879 in 2015 (-13,36%). Het aantal uitgaande berichten in 2015 was abnormaal hoog ten gevolge van een inhaaloperatie voor de sector ziekteverzekering. Het aantal van 2016 is een terugkeer naar de normale situatie.

Tabel 2.6.9.II
Aantal consultaties van de KSZ door medewerkers van de RVA

Databank	Aantal consultaties
Rijksregister/ Bisregister	4 672 316
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	518 766
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (LATG)	482
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DMFA)	9 329 756
Personeelsbestand / Periodes Dimona	938 638
Gegevens jaarlijkse vakantie arbeiders bij de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie	5
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	1 933 893
Gegevens vergoede ziekteperiodes	1 883 141
Pensioenkadaster	902 010
Repertoria andere socialezekerheidsinstellingen bij de Kruispuntbank	27
Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank	131 128
Inkomsten FOD Financiën	248 544
Totaal 2016	20 558 706
Totaal 2015	21 088 743
	- 2,51%



Het proces Frontoffice

2.7.1 Strategisch project Klantencontacten

De RVA wil in 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. Er werd ook reeds werk gemaakt van een centrale coördinatie van het proces Frontoffice, met als doel een betere en gelijkwaardige dienstverlening aan de klanten in alle RVA-kantoren.

De dertig kantoren van de RVA blijven allemaal open voor het publiek. Het is immers belangrijk dat de RVA makkelijk bereikbaar blijft voor zijn doelpubliek. De telefonie, mails en briefwisseling, die op dit moment nog decentraal gebeuren, zullen vanaf 2018 centraal aangestuurd worden.

In de loop van 2016 werden aan de hand van het strategisch project Klantencontacten de fundamenteën voor dit klantencontactcenter gelegd. Het project werkt op 10 domeinen:

- Een gestandaardiseerde infrastructuur en visuele identiteit van de dertig frontofficekantoren

Er werd in eerste instantie een uitgebreide beschrijving opgemaakt van de onthaalruimtes van de dertig kantoren. Doel van deze operatie was om te bekijken wat er allemaal al aanwezig was in

de onthaalruimtes. Deze beschrijving hielp om uniforme minimumstandaarden voor de 30 frontoffices van de RVA op te stellen. Deze minimumstandaarden werden vanaf eind 2016 getest in de kantoren van Hasselt en Luik en zullen geleidelijk aan in de andere kantoren worden toegepast.

- Gedetailleerde beschrijving van de processen in de Frontoffice (integratie in procesmanagement).
Hoe zullen bezoekers in de toekomst verder geholpen worden? Hoe behandelen we telefoons, mails en brieven? Met andere woorden: welke processen zijn er in de frontoffice en hoe verlopen die concreet. Ook dit basiswerk werd in 2016 tot een goed einde gebracht door de medewerkers van de projectgroep Klantencontacten. De manier van werken van de toekomstige frontoffices werd tot in detail beschreven, zodat de behandeling van vragen van klanten zo uniform en efficiënt mogelijk zal verlopen in de toekomstige frontoffices.
- Gedetailleerde beschrijving van de informaticabehoeften van het toekomstige klantencontactcenter
Om een frontoffice efficiënt te laten werken moet de RVA de juiste software aankopen. De beschrijving van de behoeften werd in 2016 afgerond. Op basis van deze beschrijving zal een aangepaste beheerssoftware voor de frontoffice-activiteiten worden aangekocht.
- Implementatie van het nodige ICT-materiaal
Dit kan pas van start gaan wanneer de software aangekocht werd.

- Voorzien van makkelijk te doorzoeken informatiebronnen voor de frontofficemedewerkers

Frontofficemedewerkers moeten snel een correct antwoord kunnen geven op de meeste vragen van de klanten. De website werd makkelijker doorzoekbaar gemaakt, en er werd in 2016 verder gewerkt aan een databank met standaardantwoorden in verband met loopbaanonderbreking/tijdscrediet en werkloosheid.

- Een nieuw algemeen overzichtsscherm voor de frontofficemedewerkers

Er komt een algemeen overzichtsscherm dat gebruikt kan worden om een aantal specifieke gegevens van de klant snel terug te vinden. Het gaat dan ondermeer om de stand van zaken van zijn dossier of een historiek van de contacten die hij had met de RVA.

- De selectie van de frontofficemedewerkers

Medewerker frontoffice is geen voltijdse job, maar een extra rol die een aantal RVA-medewerkers zullen uitvoeren. De beschrijving van deze rol werd in 2016 afgerond. In elke frontoffice komt er een procesbeheerder frontoffice, die het proces voor zijn kantoor superviseert. Ook deze functiebeschrijving werd afgerond in 2016. Voor alle rollen en functies met betrekking tot de Frontoffice werd ook een competentieprofiel opgesteld.

- De opleiding van de frontofficemedewerkers
- De communicatie in verband met het project naar medewerkers, klanten en partners

Er werd op regelmatige basis gecommuniceerd naar de medewerkers van de RVA, via de interne communicatiekanalen en via vergaderingen met de procesbeheerders Frontoffice.

- Het vastleggen van het beheer en de organisatie van het proces Frontoffice

Vorig jaar werden ook een aantal aspecten in verband met het beheer en de organisatie het klantencontact vormgegeven. Er werd bekeken wat de minimumbezettingsgraad per frontoffice is. Er liep ook een test in de entiteit Hasselt (kantoren Hasselt en Tongeren) en de entiteit Luik (kantoren Luik en Hoei) die toelaat om waar nodig het project bij te sturen.

2.7.2

Onthaal van opgeroepen of spontane bezoekers

Het aantal bezoekers in de kantoren van de RVA daalde fors in vergelijking met 2015. Per maand waren er in 2016 gemiddeld 30 125 bezoekers. In 2015 waren er per maand gemiddeld 54 633 bezoekers. Dat komt overeen met een daling op jaarbasis van 44,85%.

Het aantal spontane bezoekers daalde van 36 660 gemiddeld per maand naar 24 935 gemiddeld per maand, een daling met 30,98%.

Het aantal opgeroepen bezoekers daalde van 17 973 gemiddeld per maand naar 5 190 gemiddeld per maand, een daling met 71,12%.

Deze daling is te wijten aan de regionalisering van een aantal opdrachten die voor veel bezoekers zorgden. De activering van het zoekgedrag van de volledig werklozen werd in Vlaanderen en Wallonië geregionaliseerd vanaf januari 2015. Enkel in Brussel werd deze opdracht vorig jaar nog door de RVA uitgevoerd. Hetzelfde geldt voor het afleveren van attesten. Deze opdracht werd reeds geregionaliseerd in Wallonië.

2.7.3 Telefonische oproepen

De RVA kreeg in 2016 per maand gemiddeld 143 169 telefoontjes binnen. In 2015 waren er per maand gemiddeld 133 928 telefoontjes van klanten. Het aantal telefoons is dus gestegen op jaarbasis (+ 6,90%). Dit heeft onder andere te maken met de vele vragen voor de diensten loopbaanonderbreking in de Vlaamse kantoren, naar aanleiding van de regionalisering van de loopbaanonderbreking voor ambtenaren van lokale besturen.

2.7.4 Dienstverlening tijdens de kerstperiode

Ook tijdens de kerstperiode blijven de RVA-kantoren open voor het publiek. In de week van 26 tot 31 december waren er per dag gemiddeld 800 bezoekers in de 30 kantoren. In de rest van de maand december lag het daggemiddelde op 1 233 bezoekers. Dat wil zeggen dat het aantal bezoekers gemiddeld op 2/3 van het normale aantal lag.

De cijfers in verband met telefonie wijzen op dezelfde tendens. In de periode tussen kerst en Nieuwjaar kwamen er per dag gemiddeld 3 148 telefoons binnen in de dertig kantoren. Voor de rest van de maand december ligt het daggemiddelde op 5 956 telefoons. In de periode tussen kerst en Nieuwjaar kwam er dus 53% van het normale aantal telefoons binnen.

2.7.5

Elektronische contacten en het gebruik van sociale media

In 2016 kreeg de RVA per maand gemiddeld 5 259 mails binnen via het online formulier op de website. In 2015 lag dat gemiddelde op 5 328 mails (- 1,30% op jaarbasis).

Eind december 2016 had de RVA-pagina 1 000 likes op Facebook. Eind 2015 had de RVA-pagina 620 likes.

In totaal publiceerde de RVA 88 berichten op zijn pagina. We ontvingen ook 83 private messages van klanten.

Ook op Twitter heeft de RVA een account. Eind 2016 had de RVA 313 volgers, er werden 102 berichten verspreid via dit platform. De RVA (@onemrva) werd 59 keer vermeld op Twitter door andere twitteraars.



De overheveling van tewerkstellingsprogramma's in het kader van de Zesde Staatshervorming

2.8.1

Inleiding: de Zesde Staatshervorming

In het kader van de Zesde Staatshervorming worden sommige tewerkstellingsmaatregelen wat betreft doelgroepverminderingen (= RSZ-werkgeversbijdrageverminderingen), geactiveerde werkloosheidsuitkeringen (= loonsubsidies betaald door de RVA) en de terugbetaling van outplacementkosten, overgedragen aan de gewesten en aan de Duitstalige Gemeenschap.

Wat de RVA-materies betreft gaat het over het Activaplan, de doorstromingsprogramma's, de sociale inschakelingseconomie (SINE) en de herstructureringen.

Concreet worden de gewesten bevoegd voor de regelgeving. Het federale niveau is dus niet meer bevoegd om de regelgeving te wijzigen.

De gewesten zullen ook attesten afleveren. De RVA en de RSZ blijven evenwel "operatoren". Dat betekent dat ze instaan voor het effectief toekennen (betalen) van de voordelen.

Sommige aspecten van die tewerkstellingsmaatregelen, zoals het toekennen van RSZ-werknemersbijdrageverminderingen of het terugbetalen van de inschakelingsvergoedingen in het kader van herstructureringen, blijven wel een federale bevoegdheid.

Hoewel de overheveling formeel is gebeurd vanaf 1 juli 2014, wordt de operationele overheveling in fases doorgevoerd: elk gewest neemt één of meerdere maatregelen over vanaf de datum die het zelf bepaalt. Dat proces is momenteel nog steeds gaande.

2.8.2 Het Activaplan

Het Activaplan heeft tot doel de aanwerving van langdurig werkzoekenden te vergemakkelijken. Dat gebeurt enerzijds door het toekennen van een vermindering van RSZ-werkgeversbijdragen en anderzijds door het betalen van een geactiveerde werkloosheidsuitkering, werkuitkering genaamd. De werkgever mag die werkuitkering van het nettoloon aftrekken, waardoor de uitkering dus fungeert als een loonsubsidie.

In 2016 hebben het Waals en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de maatregel operationeel overgenomen. Dat betekent dat zij voortaan de attesten geven waaruit blijkt of een werknemer aan de voorwaarden van het plan voldoet. Die gewesten hebben de regelgeving zelf nog niet gewijzigd.

Het Vlaams Gewest heeft bepaalde delen van het plan vanaf 1 juli 2016 afgeschaft, meer bepaald het luik Activa Start (= geactiveerde werkloosheidsuitkeringen in het kader van het startbanenstelsel) en het luik Activa voor verminderd arbeidsgeschikten. De rest van het plan bleef nog bestaan tot 31 december 2016.

In de Duitstalige Gemeenschap wijzigde er niets en neemt de RVA de volledige uitvoering van de maatregel, inclusief het geven van attesten, nog steeds voor zijn rekening.

2.8.3 Doorstromingsprogramma's

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

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

Het Vlaams Gewest schafte de maatregel in 2016 nog niet formeel af, maar stelde in de praktijk wel al een einde aan de erkenning van de programma's. Daardoor is het programma in Vlaanderen in de feiten uitgedoofd.

De Duitstalige Gemeenschap heeft de maatregel vanaf 1 oktober 2016 afgeschaft.

Het Waals en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben in 2016 geen wijzigingen doorgevoerd. De RVA neemt de volledige uitvoering van de maatregel, inclusief het geven van attesten, nog steeds voor zijn rekening.

2.8.4 Sociale inschakelingseconomie

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

Ook hier worden RSZ-bijdrageverminderingen en loonsubsidies in de vorm van geactiveerde werkloosheidsuitkeringen toegekend.

Geen enkel gewest heeft de maatregel operationeel overgenomen in 2016. Zij hebben de regelgeving ook niet aangepast.

De RVA bleef in 2016 dus verder integraal instaan voor de uitvoering van de maatregel.

2.8.5 Herstructurering van een onderneming

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

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

Niet alle voordelen zijn in het kader van de Zesde Staatshervorming overgeheveld naar de gewesten. Specifiek voor deze regeling is immers dat er ook RSZ-verminderingen voor werknemers bestaan. Dat werknemersvoordeel blijft federaal. Ook de terugbetaling van de inschakelingsvergoedingen blijft een federale bevoegdheid. De RSZ-verminderingen voor werkgevers en de terugbetaling van outplacementkosten gaan wel naar de gewesten.

Het federale niveau is niet meer bevoegd om de regelgeving inzake de RSZ-verminderingen voor werkgevers en de terugbetaling van outplacementkosten te wijzigen, maar de gewesten hebben hun bevoegdheid om die regelgeving te wijzigen in 2016 nog niet gebruikt.

In 2016 hebben het Waals en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de maatregel wel operationeel overgenomen. Dat betekent dat zij voortaan de attesten geven waaruit blijkt of een werknemer aan de voorwaarden voldoet om het recht op RSZ-werkgeversbijdrageverminderingen te openen en ook de outplacementkosten terugbetalen aan de werkgevers in herstructurering.

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





Inleiding

Een economische groei kleurt 2016 in. Voor het derde jaar op rij daalt het banenverlies als gevolg van faillissementen. In totaal gingen er 9 538 ondernemingen failliet in 2016, dit zijn er 575 minder dan in 2015 (- 5,69%). Hiervan stelden 3 242 ondernemingen personeel tewerk waardoor er 22 668 mensen in 2016 hun job verloren (- 10,71% t.o.v. 2015).

Het Fonds onderzocht ook voor het tweede jaar op rij minder dossiers zowel op ondernemingsniveau (naar gefailleerde ondernemingen) als op individueel vlak (aanvragen ingediend door werknemers die getroffen werden door een faillissement). Het Fonds opende 9 849 nieuwe sluitingsdossiers (- 6,53% t.o.v. 2015) en ontving 17 345 nieuwe individuele aanvragen om een tegemoetkoming voor lonen en vergoedingen die de werkgever nog verschuldigd was (- 13,91% t.o.v. 2015).

Ook het aantal werknemers dat een vergoeding ontvangt van het Fonds daalt verder in 2016 en dit met 11,52% t.o.v. 2015 of van 24 697 naar 21 851 werknemers. Het bedrag dat werd uitgekeerd in 2016 bereikt daarentegen met 240 821 258,82 EUR, voor het tweede jaar op rij, een recordhoogte sinds 2003. Dit betekent dat slachtoffers van een sluiting in 2016 gemiddeld een hogere vergoeding ontvangen als gevolg van een aantal grote faillissementen waarin werknemers gemiddeld een hoge anciënniteit hebben. Daarnaast betaalde het Fonds 154 820 000 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (+ 17,91% t.o.v. 2015).

Het personeelseffectief van het Fonds volgde eenzelfde tendens als de instroom van dossiers en daalde in 2016 verder naar 63,98 budgettaire eenheden (- 8,39% t.o.v. 2015), het laagste personeelsbestand sinds 2000.

De daling van het aantal sluitingsdossiers en vergoede werknemers laat het Fonds toe de aandacht te verscherpen op zijn organisatie en zijn dienstverlening. In 2016 ontving het Fonds voor de derde keer op rij het EFQM-certificaat 'Recognised for Excellence 5 star' een externe erkenning naar aanleiding van een assessment uitgevoerd door een jury van experts. Uit de feedback vloeien aanbevelingen voort die nuttig zijn om als organisatie verder te evolueren op verschillende vlakken zowel intern op vlak van personeel en als bedrijf, als extern op vlak van resultaten voor de maatschappij, klanten en partners. Daarnaast houdt het Fonds een vinger aan de pols via tevredenheidsenquêtes op regelmatige basis bij verschillende doelgroepen. Uit de enquête in 2016 blijkt 98,39% van de curatoren tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van het Fonds. Ook uit de telefonische enquête uitgevoerd bij burgers en hun vertegenwoordigers geeft 94,95% van de respondenten aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de telefonische dienstverlening van het Fonds.



Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving

Naar jaarlijkse gewoonte werden ook in 2016 de Koninklijke Besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen (drie KB's van 05.02.2016 - BS 17.02.2016) en het Koninklijk Besluit betreffende de alternatieve financiering (KB van 17.06.2016 - BS 04.07.2016) gepubliceerd.

Dit waren in 2016 de enige wijzigingen in de Sluitingswetgeving.



Uitvoering van de opdrachten van het Fonds

3.2.1

Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings

In 2016 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen en herstructurerings 236 243 689,87 EUR.

Tabel 3.2.I
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2012

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Extra - statutaire uitgaven	Extra - statutair Sabena	Totaal
2012	11 193 973,00	153 185 262,41	1 332 781,07	7 331 414,85 ¹	806 981,90	471 799,23	174 322 212,46
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
Verschil 2016/2015	+ 1 138 645,24	+ 3 438.737,64	- 1 838 861,88	+ 490 446,58	+ 707,88	- 190 723,99	+ 3 038 951,47
Evolutie 2016/2015 (in %)	+ 10,16%	+ 1,63%	- 51,60%	+ 7,37%	+ 5,69%	- 63,62%	+ 1,30%

¹ Deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructureringsdossier.

Tabel 3.2.II
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2012

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Extra - statutaire uitgaven	Extra - statutair Sabena	Totaal
2012	7 783	16 335	439	2 642 ¹	218	118	27 535
2013	7 789	19 176	656	2 706	108	103	30 538
2014	8 218	20 361	969	2 617	11	95	32 271
2015	8 063	19 521	888	2 428	4	85	30 989
2016	7 273	17 021	517	2 490	5	51	27 357
Verschil 2016/2015	- 790	- 2 500	- 371	+ 62	+ 1	- 34	- 3 632
Evolutie 2016/2015 (in %)	- 9,80%	- 12,81%	- 41,78%	+ 2,55%	+ 25,00%	- 40,00%	- 11,72%

¹ Deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructureringsdossier.

De daling van het aantal faillissementen en het banenverlies vertaalt zich in een daling van het aantal uitbetaalde begunstigden maar niet in een daling van de totale tussenkomst van het Fonds (+ 1,30%) in de industriële en commerciële sectoren. Integendeel, 2016 werd een recordjaar op vlak van het totaal uitbetaalde bedrag. Historisch gezien werd er enkel in 1997 (tussenkomst voor de ex-werknemers van Forges de Clabecq) en in 2003 (tussenkomst voor ex-medewerkers van Sabena) meer uitbetaald door het Fonds. Indien een vergelijking wordt gemaakt met 2007, het jaar vóór de crisis, zijn de uitgaven meer dan verdubbeld (+ 102,56%).

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 21 514 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2016 (t.o.v. 24 117 personen in 2015).

De belangrijkste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (214 912 014,13 EUR)

In 2016 ontvingen 17 021 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 214 912 014,13 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 12 626,29 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 90,97% 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). Ook in 2016 kenden de uitgaven voor contractuele vergoedingen opnieuw een stijging (+ 1,63%). Deze stijging is uitsluitend het gevolg van een spectaculair hogere gemiddelde kostprijs (+ 16,55%). De gemiddelde kostprijs stijgt als gevolg van een sterk hogere anciënniteit van de uitbetaalde arbeiders in vergelijking met voorgaande jaren. Het aantal begunstigden daalde sterk (- 12,81%).

Rekening houdend met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier werden in 2016 voornamelijk de werknemers vergoed waarbij de sluiting van de onderneming plaatsvond in de jaren 2015 en 2016.

Bedrijfstoelage (7 143 991,10 EUR)

In 2016 betaalde het Fonds aan 2 490 verschillende begunstigden een bedrijfstoelage. Dit komt overeen met een totaal bedrag van 7 143 991,10 EUR, wat 3,02% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 254,63 EUR.

In tegenstelling tot de dalende tendens die sinds 2002 zichtbaar was, stegen de uitgaven voor bedrijfstoelage in 2012 en 2013 om terug te dalen in 2014 en 2015. In 2016 ontving het Fonds uitzonderlijk veel nieuwe aanvragen bedrijfstoelage. Het aantal begunstigden steeg (+ 2,55%) in tegenstelling tot de gemiddelde maandelijkse vergoeding die daalde (- 6,23%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoelage zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde de dienst in 2016 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 551 nieuwe dossiers (ten opzichte van 319 in 2015). Gezien het Fonds in 489 dossiers stopte met betalen, steeg het aantal begunstigden.

Sluitingsvergoedingen (12 340 503,65 EUR)

De sluitingsvergoeding wordt berekend op de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

In 2016 ontvingen 7 273 werknemers een sluitingsvergoeding voor een totaal bedrag van 12 340 503,65 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 1 696,76 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 5,22% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2016 stegen de uitgaven inzake sluitingsvergoeding sterk (+ 10,16%) en blijven bijgevolg op een historisch hoog niveau, zijnde het 5de hoogste niveau sinds het bestaan van het Fonds.

Na een daling in 2013 stegen de uitgaven inzake sluitingsvergoeding in 2014 om nagenoeg stabiel te blijven in 2015. Door een sterke stijging bereikte de sluitingsvergoeding in 2016 het hoogste niveau in meer dan 10 jaar.

De stijging van de uitgaven in 2016 is geheel te wijten aan de sterke stijging van de gemiddelde kostprijs per begunstigde van 1 389,29 EUR naar 1 696,76 EUR (+ 22,13%). Ook bij de sluitingsvergoeding is dit het gevolg van een sterk hogere anciënniteit van de uitbetaalde arbeiders in vergelijking met voorgaande jaren. Het aantal begunstigten daalde fors (- 9,80%).

Overbruggingsvergoedingen (1 724 985,34 EUR)

Er werd in 2016 aan 517 werknemers een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaal bedrag van 1 724 985,34 EUR. Dit komt neer op gemiddeld 3 336,53 EUR per begunstigde. Deze uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 0,73% 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) (122 195,65 EUR)

Bij sommige sluitingen is een CAO niet tegenstelbaar aan het Fonds. Het Beheerscomité heeft in deze gevallen de bevoegdheid om het Fonds de toestemming te verlenen om betalingen te verrichten aan de ex-werknemers van deze ondernemingen. Voor het vervullen van deze 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 2016 startte het Fonds de uitbetaling van 1 begunstigde in het dossier Zender Industrie België. Het Fonds zal de maandelijkse bedrijfstoelage betalen in dit dossier tot eind 2025.

De uitgaven voor de extra-statutaire activiteiten bedroegen 13 148,04 EUR in 2016, en dit 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. Ondanks de tussenkomst in het nieuwe dossier zette deze dalende tendens zich verder in 2016.

Het Sociaal Plan Sabena, gesloten op 8 november 2001 tussen de regering en de werknemersorganisaties, voorziet naast de wettelijke vergoedingen in verschillende types van geïndividualiseerde vergoedingen (volgens anciënniteit, loon, leeftijd en het statuut van de werknemer). Het Fonds voert de betaling van deze vergoedingen uit voor rekening van de Belgische staat. In 2016 heeft het Fonds 109 047,61 EUR betaald in het kader van dit sociaal plan.

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 2016 nam het Bijzonder Comité in 61 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Het Fonds betaalde in 2016 4 577 568,95 EUR uit aan 338 verschillende werknemers in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Tabel 3.2.III
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen
sinds 2012

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
2012	3 532 861,33	103 956,94	3 636 818,27
2013	3 868 296,41	62 092,36	3 930 388,77
2014	3 042 963,31	33 853,09	3 076 816,40
2015	6 736 856,00	27 780,80	6 764 636,80
2016	4 560 265,86	17 303,09	4 577 568,95
Vershil 2016/2015	- 2 176 590,14	- 10 477,71	- 2 187 067,85
Evolutie 2016/2015 (in %)	- 47,73%	- 60,55%	- 47,78%

Tabel 3.2.IV
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2012

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
2012	335	44	379
2013	414	26	440
2014	335	15	350
2015	581	10	591
2016	331	9	340
Vershil 2016/2015	- 250	- 1	- 251
Evolutie 2016/2015 (in %)	- 43,03%	- 10,00%	- 42,47%

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (4 560 265,86 EUR)

In 2016 ontvingen 331 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 4 560 265,86 EUR. Dit is een sterke daling ten opzichte van 2015 (- 47,73%) toen het op één na hoogste niveau sinds de tussenkomst van het Fonds in de socialprofitsector werd bereikt. Ondanks de sterke daling werden er enkel in 2009 en 2015 meer contractuele vergoedingen uitbetaald in deze sector.

De daling is volledig te wijten aan het aantal begunstigden dat sterk afnam (- 43,03%). De gemiddelde kostprijs per rechthebbende steeg daarentegen van 11 595,28 EUR naar 13 777,24 EUR (+ 18,82%).

Bedrijfstoeslag (17 303,09 EUR)

In 2016 ontvingen 9 werklozen met bedrijfstoeslag een vergoeding van het Fonds voor een totaal bedrag van 17 303,09 EUR. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 196,63 EUR (- 32,05%).

In 2016 ontving het Fonds geen enkele nieuwe aanvraag bedrijfstoeslag. Daarentegen bereikten 2 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 2012

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2012	227 895 497,22	+ 1 518 502,78	229 414 000,00	- 7,88%
2013	249 090 000,00	+ 11 072 156,34	251 162 156,34	+ 9,48%
2014	192 459 000,00	+ 18 708 750,22	211 167 750,22	- 15,92%
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%

Teneinde de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid, te responsabiliseren, draagt het Fonds, via financiering door de werkgevers, 33% van de uitgaven die de RVA doet in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders (art. 53 van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluitingen van ondernemingen). Bovendien bepaalt de wet van 12 april 2011 tot verlenging van de crisismaatregelen (BS 28.04.2011) dat het Fonds een deel van de kost (27%) van de vergoeding voorzien voor "schorsing bedienden wegens werkgebrek" op zich neemt.

In 2016 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 150 288 112 ,40 EUR.

Overeenkomstig art. 5 van het KB van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, en dat op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die werden goedgekeurd door de RVA. De afrekening 2015 toonde aan dat het Fonds 4 531 887,60 EUR te weinig aan voorschotten had betaald aan de RVA. Dit bedrag werd in 2016 betaald.

3.2.4 Beheersuitgaven

Tabel 3.2.VI
Uitgaven beheersbegroting

	2016
1. Personeelsuitgaven	4 260 806,15 (77,45%)
2. Werkingsuitgaven - gewone	677 850,66 (12,32%)
3. Werkingsuitgaven - informatica	333 635,83 (6,06%)
4. Betwiste zaken (honoraria en gerechtskosten)	229 211,79 (4,17%)
Totale uitgaven	5 501 504,43

De beheersuitgaven van het Fonds bedroegen 5 501 504,43 EUR in 2016.

De personeelskosten omvatten enerzijds de loonkosten van het personeel dat, in uitvoering van artikelen 56 en 57 van de wet van 26 juni 2002, door de RVA ter beschikking wordt gesteld en anderzijds de vergoeding van het ingehuurd informaticapersoneel.

Onder de gewone werkingsuitgaven worden voornamelijk de verbruiks- en investeringskosten opgenomen (zoals onder andere huurkosten en bureau-materiaal).

De werkingsuitgaven inzake informatica omvatten alle investerings- en verbruiskosten informatica die de RVA betaalt en nadien verhaalt op het Fonds.

De rubriek betwiste zaken omvat de uitgaven die het Fonds betaalt ingevolge betwistingen gerezen tussen de begunstigten van sociale uitkeringen en het Fonds of tengevolge procedures die het Fonds zelf opstart om gelden te recupereren (vb 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 2012

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)
2012	3 941	27 496	22 267	177 959 030,73	73,70
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	3 742	25 387	24 697	239 969 375,20	69,84
2016	3 242	22 668	21 851	240 821 258,82	63,98

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 socialprofitsector 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 2014 ligt het aantal faillissementen en het banenverlies in dalende lijn. De faillissementen zijn in 2016 met 13,36% gedaald t.o.v. 2015. Het aantal jobs dat verdwijnt ingevolge een faillissement daalt met 2 719 verloren banen ofwel 10,71% t.o.v. 2015. Eenzelfde tendens is waarneembaar bij het aantal werknemers dat in 2016 kon rekenen op een vergoeding van het Fonds: een daling van 11,52% t.o.v. 2015. Het totale bedrag dat het Fonds uitkeert aan de werknemers in 2016 bereikt daarentegen opnieuw een re-

cordhoogte en bedraagt 240 821 258,82 EUR d.i. een lichte stijging van 0,35% t.o.v. 2015.

De personeelsmiddelen die het Fonds inzet, blijven de dalende tendens voortzetten in 2016 en stranden op 63,98 budgettaire eenheden, het laagste personeelsbestand sinds 2000. Doorheen de besparingen in het personeelseffectief blijft het Fonds in 2016 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 2016 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 321 592 081,98 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 3.3.II
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2012

Jaar	Werkgevers- bijdragen - financiering van 33% van de tijdelijke werkloosheid + regularisaties	Werkgevers- bijdragen - klassieke taken + regularisaties	Bijzonder compenserende bijdrage	Terugvordering bij werknemers en werkgevers	Tegemoet- koming van derden in de werkings- uitgaven	Intresten	Alternatieve financiering	Totaal
2012	241 343 929,72	142 473 780,21	/	31 422 838,48	25 590,74	45 280,48	2 649 000,60	417 960 420,23
2013	233 010 644,96	163 966 368,42	/	35 986 079,44	13 784,00	0,00	3 739 999,40	436 716 876,22
2014	276 254 608,55	196 036 824,16	237 982,41	32 649 654,54	7 747,09	0,00	3 542 000,60	508 728 817,35
2015	179 773 033,97	183 792 394,23	3 758 730,27	45 634 367,19	6 244,19	0,00	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	0,00	3 667 000,00	321 592 081,98
Verschil (2016/ 2015)	- 36 508 506,65	- 51 108 291,87	+ 4 851 725,24	- 12 270 450,24	- 4 164,35	0,00	+ 184 000,60	- 94 855 687,27
Evolutie 2016/2015 (in %)	- 20,31%	- 27,81%	+ 129,08%	- 26,89%	- 66,99%	/	+ 5,28%	- 22,78%

De inkomsten van het Fonds daalden in 2016 ten opzichte van 2015 met 22,78% van 416 447 769,25 EUR naar 321 592 081,98 EUR. Deze daling is voornamelijk te wijten aan zowel een daling van de inkomsten afkomstig uit de patronale bijdragen als een daling 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 art. 58 van de wet van 26 juni 2002 kan de Koning, na advies van het Beheerscomité van het Fonds en van de NAR, de werkgevers die onder de toepassing vallen van deze wet, een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Een overzicht van de patronale bijdragevoeten inzake klassieke taken sinds 2012 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
2012	0,20	0,19	0,19	0,06
2013	0,23	0,22	0,22	0,07
2014	0,27	0,26	0,26	0,08
2015	0,25	0,23	0,23	0,08
2016	0,18	0,15	0,15	0,05

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken daalden van 183 792 394,23 EUR in 2015 naar 132 684 102,36 EUR in 2016. Deze daling is toe te schrijven aan een verlaging van de patronale bijdragevoeten.

Bijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid

Krachtens art. 53 van de wet van 26 juni 2002 beschikt het Fonds over inkomsten uit werkgeversbijdragen om een gedeelte van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders exclusief overmacht ten laste te nemen (33%). Bovendien neemt het Fonds eveneens 27% van de kost van de "schorsing bedienden wegens werkgebrek" op zich (wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

De bijdragevoet daalde van 0,16% in 2015 naar 0,13% in 2016. Dat had als gevolg dat de inkomsten afkomstig uit deze bijdragen een sterke daling kenden van 179 773 033,97 EUR in 2015 naar 143 264 527,32 EUR in 2016.

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. Deze bijdrage werd voor het eerst ontvangen in 2014. In 2016 ontving het Fonds een bedrag van 8 610 455,51 EUR van de RSZ ten opzichte van een ontvangst van 3 758 730,27 EUR in 2015.

Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting van de faillissementen door de curatoren. Deze laatsten gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers waaronder het Fonds, na realisatie van de activa.

In 2016 heeft het Fonds een terugbetaling geboekt in 1 978 dossiers voor een totaal bedrag van 33 011 027,27 EUR. Dit is in vergelijking met 2015 een sterke daling van het teruggevorderde bedrag (- 26,92%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, daalde eveneens van 2 243 in 2015 naar 1 978 in 2016.

Er werd een bedrag van 352 889,68 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dit is een daling van 23,31% ten opzichte van 2015.

Alternatieve financiering

Het Fonds ontvangt een alternatieve financiering vanwege de Belgische staat ingevolge de verplichting om de sluitingsvergoeding aan de werknemers te betalen voor firma's die een gemiddelde bezetting van 5 tot 19 werknemers hadden (KB 17.06.2016 tot vaststelling voor het jaar 2016, van de verhoging van het bedrag van de alternatieve financiering met het oog op de financiering van het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van onderneming ontslagen werknemers, BS 04.07.2016). Dit bedrag bedroeg in 2016 3 667 000,00 EUR.

3.3.1.2 Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

Tabel 3.3.IV

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2012:
socialprofitsector en vrije beroepen

In 2016 bedroegen de ontvangsten van het Fonds
4 309 963,30 EUR, verdeeld als volgt:

Jaar	Werkgeversbijdragen	Bijzonder compenserende bijdragen	Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers	Interesten	Totaal
2012	1 624 358,95	/	22 672,20	13 214,32	1 660 245,47
2013	1 672 283,95	/	31 784,09	0,00	1 704 068,04
2014	1 732 316,54	16 469,47	509 277,60	0,00	2 258 063,61
2015	1 732 010,10	230 337,50	371 296,52	0,00	2 333 644,12
2016	3 438 099,71	375 882,68	495 980,91	0,00	4 309 963,30
Verschil (2016/2015)	+ 1 706 089,61	+ 145 545,18	+ 124 684,39	0,00	+ 1 976 319,18
Evolutie 2016/2015 (in %)	+ 98,50%	+ 63,19%	+ 33,58%	/	+ 84,69%

Overeenkomstig art. 58 van de wet van 26 juni 2002 bepaalt de Koning, na advies van het Bijzonder Comité van het Fonds en van de NAR, een bijzondere bijdrage voor de ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit. Gedurende de periode 2011 - 2015 bleef de bijdragevoet geheven op de loonmassa van de socialprofitsector en vrije beroepen behouden op 0,01%. Wat betreft het jaar 2016 werd de bijdragevoet vastgelegd op 0,02%.

Door de verdubbeling van de patronale bijdragevoet verdubbelen de inkomsten afkomstig uit patronale bijdragen nagenoeg (+ 98,50%). Het Fonds ontving in 2016 een totaal bedrag van 3 438 099,71 EUR aan patronale bijdragen en een bedrag van 375 882,68 EUR betreffende de bijzonder 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 2016 werd er voor een bedrag van 489 422,68 EUR teruggevorderd bij de werkgevers hetgeen een stijging is ten opzichte van 366 831,44 EUR in 2015 van 33,58%. Dit bedrag omvat terugbetalingen in 18 dossiers. Daarnaast werd er een bedrag van 6 558,23 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

De missie en visie van het Fonds werden in 2012 in een nieuw kleedje gestoken waarbij drie duidelijke strategische doelstellingen werden bepaald om de visie en de missie de komende jaren te realiseren:

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 2016 een methodiek uitgebouwd voor kwaliteitscontrole bij te rugvorderingen en boekhoudkundige verrichtingen.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren investeerde het Fonds in 2016 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. In november werd de enquête afgesloten voor de curatoren met een participatiegraad van 22,14% (d.w.z. 62 van 280 curatoren vulden de vragenlijst in). Deze enquête peilt naar de tevredenheid over de dienstverlening op tal van vlakken: klantgerichtheid, bereikbaarheid, internettoepassingen, formulieren, etc. Ongeveer 98,39% van de curatoren is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van het Fonds. In 2016 werd ook naar tweejaarlijkse gewoonte de tevredenheid over de telefonische dienstverlening van het Fonds gemeten (Consulto+ enquête). De vragenlijst van deze enquête werd geactualiseerd en de resultaten werden in 2016 systematisch verwerkt. Ongeveer

94,95% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de telefonische dienstverlening van het Fonds (+ 10,48% t.o.v. 2014). 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 is de ontwikkeling in het kader van de fraudebestrijding. Er werden criteria bepaald om de mogelijke fraudegevallen bij fictieve tewerkstelling te detecteren. De uitwerking van de procedure start in 2017.

Tot slot kan ook het EFQM-certificaat 'Recognised for Excellence 5 star' dat het Fonds ontving in 2016 gelinkt worden aan de eerste strategische doelstelling investeren in kwaliteit. Deze externe erkenning kwam er na een uitgebreid assessment waarbij een jury van experts naging hoe het Fonds de strategie in de praktijk realiseert, hoe de werking in processen is georganiseerd en hoe het Fonds omgaat met medewerkers, klanten, partners en de maatschappij.

De belangrijkste operationele doelstelling van de 2^{de} strategische pijler van het Fonds – het realiseren van elektronische uitwisseling van gegevens met partners en klanten – is de ontwikkeling van de eerste fase van het elektronisch aanvraagformulier voor de vergoedingen van het Fonds (e-F1). De eerste fase werd afgerond eind 2016 en stelt het aanvraagformulier voor de vergoedingen van het Fonds elektronisch ter beschikking van de vakbond.

In 2016 is het boek "Grondige analyse van de sluitingswetgeving" in een elektronische versie geactualiseerd. Dit referentiewerk van het Fonds bespreekt zowel de meest recente als oude wetgeving, rechtspraak en rechtsleer over de sluitingswetgeving vanuit een theoretisch kader en wordt aangevuld met voorbeelden. De elektronische versie is sinds maart 2016 beschikbaar op de website van de RVA en vormt aldus een onderdeel van de tweede strategische pijler van het Fonds. Bovendien werden er in september 2016 linken toegevoegd in deze elektronische versie naar de voornaamste wetgeving.

De derde strategische doelstelling bestaat erin processen en diensten te optimaliseren om de efficiëntie te verhogen en de dienstverlening te verbeteren. Om na te gaan of de beschikbare middelen efficiënt worden ingezet, heeft het Fonds in 2016 een werklasmeting uitgevoerd van de activiteiten van het secretariaat en van het onderzoek van een ondernemingsdossier. Voor elke taak werd de werklasmeting nagegaan. Daarnaast heeft het Fonds het procesmanagement verder uitgebreid op de twee hoofdprocessen (behandeling van een ondernemingsdossier en de betaling) en op de belangrijkste subprocessen.

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 90,92% ruimschoots de norm die werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst, namelijk minimum 80% van de dossiers dient binnen een termijn van 10 maanden na faillissement aan het Beheerscomité voor beslissing te worden voorgelegd.

De norm van 95% die werd vastgelegd voor de betaling van de sluitingsvergoeding binnen de 2 maanden na beslissing van het Beheerscomité (art.27) werd in 2016 met een gemiddelde van 99,87% 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 98,73% 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 2016 minstens 90% (art.28). Deze norm werd met een gemiddelde van 96,41% correct berekende vergoedingen ruimschoots behaald.

3.3.3 Middelen inzake informatica en toepassingen

In 2016 werd de eerste fase in de ontwikkeling van het elektronisch aanvraagformulier (e-F1) afgerond. Deze realisatie kadert in de uitbreiding van de e-governmenttoepassing bestemd voor de externe klanten (werknemers, vakbonden, curatoren). In de eerste fase staat het aanvraagformulier voor de vergoedingen van het Fonds elektronisch ter beschikking van de vertegenwoordigers van de werknemers. Dit is een voordeel om de invoering van informatie sneller, correcter en transparanter te laten verlopen zodat het Fonds kan vaststellen of werknemers al dan niet recht hebben op een vergoeding. Bovendien werd in een tweede fase de technische analyse gerealiseerd om de gegevens rechtstreeks in de databank te laten invloeden.

Daarnaast optimaliseerde het Fonds in 2016 de toepassingen die gebruikt worden door de medewerkers. De belangrijkste realisaties op dit vlak zijn de verbetering en de uitbreiding van de beheersinstrumenten nodig voor de dagelijkse productieopvolging en de technische implementatie van een kwaliteitscontrole (SPC) voor terugvorderingen.

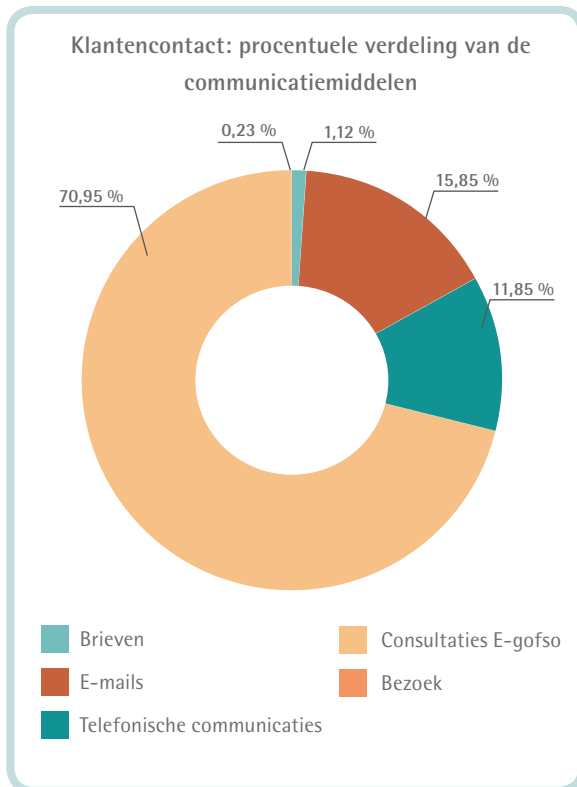
Tot slot werd de informatica-infrastructuur geoptimaliseerd via een virtualisatie van de werkpost. Hierdoor verbetert de technische performantie ongeacht de werkplek en kan het informaticapark beter worden beheerd. Er werd ook een nieuw backupsysteem ingevoerd die een snellere heropstart van het informaticasysteem garandeert in geval van overmacht.

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 2016 behandelden de medewerkers van de klantendienst 16 773 e-mails (- 9,31 % t.o.v. 2015) en 12 547 telefonische oproepen (- 19,39% t.o.v. 2015).

Uit grafiek 3.3.1 blijkt dat de klant minder vaak een brief schrijft of een bezoek brengt aan het Fonds om informatie in te winnen. De internettoepassing e-gofso, die de werknemer online toegang geeft tot zijn sluitingsdossier in een beveiligde omgeving, werd 75 110 keer geconsulteerd in 2016 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 41% van de werknemers die in 2016 een aanvraagformulier (F1) hebben ingediend, kiest voor proactieve dossieropvolging (+ 6% t.o.v. 2015). Meer dan de helft (54,73%) daarvan geeft de voorkeur om zijn dossier op te volgen via sms-berichten. Daarnaast kiest 32,78% om via online consultatie en e-mailberichten geïnformeerd te worden. Ongeveer 11,29% 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.

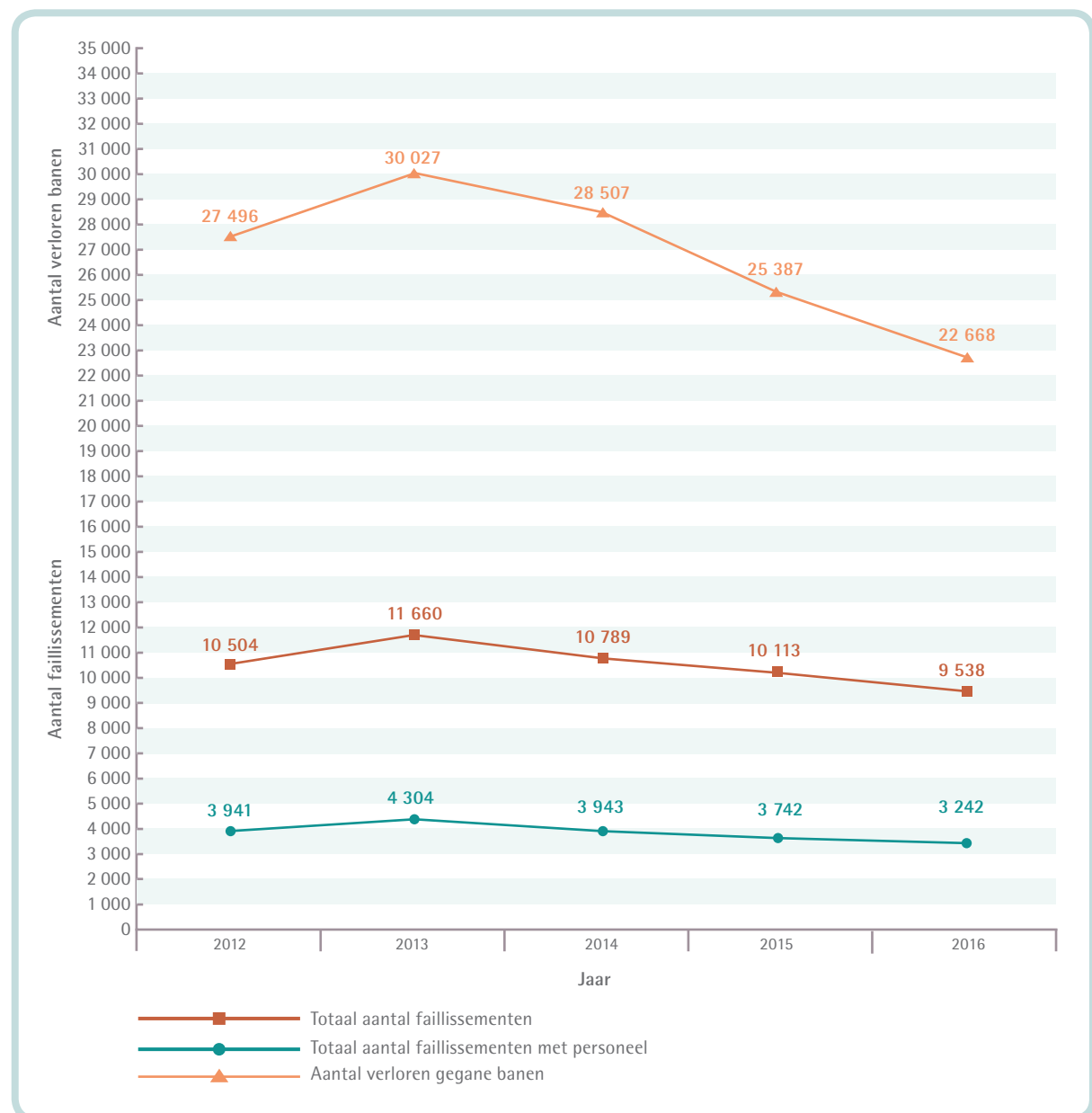
Dat het Fonds veel belang hecht aan klantgerichtheid blijkt ook uit de regelmatige tevredenheidsenquêtes (cf supra) bij de verschillende doelgroepen van klanten en partners. Op de vraag *"In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?"* antwoordde 98,4% van de bevraagde curatoren tevreden tot zeer tevreden (+ 1,33% t.o.v. 2014). In 2016 werd ook naar tweejaarlijkse gewoonte gepeild naar de tevredenheid over de telefonische dienstverlening van het Fonds en dit via een geactualiseerde vragenlijst en systematische verwerking van gegevens. Ongeveer 94,95% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de telefonische dienstverlening van het Fonds (+ 10,48% t.o.v. 2014).

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 2012-2016



Voor het derde jaar op rij ligt het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies in dalende lijn. In 2016 gingen 9 538 ondernemingen (- 5,69% t.o.v. 2015) failliet waarvan er 3 242 personeel tewerkstelden (- 13,36% t.o.v. 2015). Het banenverlies als gevolg van een faillissement daalde in 2016 verder tot 22 668 verloren jobs (- 10,71% t.o.v. 2015) en bereikte het laagste peil van de afgelopen vijf jaar.

De meest opmerkelijke faillissementen van 2016 zijn Truvo Belgium (624 verloren jobs), MS Mode België (306 verloren jobs), SBH (235 verloren jobs), DOD (226 verloren banen), Projectwise (198 verloren jobs) en Optima Bank (181 verloren jobs).

Tabel 3.3.V
Banenverlies ingevolge faillissementen per sector van
2012 t.e.m. 2016

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
2012	353	0	5 097	1	5 066	8 736	1 767	5 723	753	27 496
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	8 934	1 086	5 391	328	25 387
2016	444	0	3 188	0	3 749	10 067	1 136	3 790	294	22 668
Vershil 2016/2015	+ 114	- 8	- 1 045	- 1	- 1 327	+ 1 133	+ 50	- 1 601	- 34	- 2 719
Evolutie 2016/2015 (in%)	- 34,55	- 100,00	- 24,69	- 100,00	- 26,14	+ 12,68	+ 4,60	- 29,70	- 10,37	- 10,71
Aandeel (in %)	2015	1,30	0,03	16,67	0,00	19,99	35,19	4,28	21,24	100,00
	2016	1,96	0,00	14,06	0,00	16,54	44,41	5,01	16,72	100,00
	Vershil 2016/2015	+ 0,66	- 0,03	- 2,61	0,00	- 3,46	+ 9,22	+ 0,73	- 4,52	0,00

De daling van het banenverlies (- 10,71%) ten opzichte van 2015 uit zich voornamelijk in de dienstensector, de bouwsector en de sector van de verwerkende nijverheid.

De sector van de handel, banken en verzekeringen kent een stijging van 12,68% t.o.v. 2015 en blijft met 10 067 verloren jobs ten gevolge van een faillissement de sterkst getroffen sector in 2016. Samen met de dienstensector vertegenwoordigt deze sector meer dan de helft van het totale banenverlies.

Tabel 3.3.VI

Banenverlies ingevolge faillissementen per provincie en gewest van 2012 t.e.m. 2016

Per provincie	Antwerpen	Brussel	Henegouwen	Limburg	Luik	Luxemburg	Namen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Waals-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
2012	4 892	5 233	3 693	2 055	2 401	231	652	2 921	1 614	1 901	1 903	27 496
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	743	2 109	1 333	1 477	1 618	25 387
2016	4 649	4 598	2 229	1 549	1 885	192	715	2 838	1 379	583	2 051	22 668
Vershil 2016/2015	- 503	+ 75	- 1 578	- 162	- 564	- 273	- 28	+ 729	+ 46	- 894	+ 433	- 2 719
Evolutie 2016/2015 (in%)	- 9,76	+ 1,66	- 41,45	- 9,47	- 23,03	- 58,71	- 3,77	+ 34,57	+ 3,45	- 60,53	+ 26,76	- 10,71
Per gewest	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal					
2012	13 385		8 878		5 233		27 496					
2013	15 348		9 667		5 012		30 027					
2014	13 450		8 916		6 141		28 507					
2015	11 923		8 941		4 523		25 387					
2016	12 466		5 604		4 598		22 668					
Vershil 2016/2015	+ 543		- 3 337		+ 75		- 2 719					
Evolutie 2016/2015 (in%)	+ 4,55		- 37,32		+ 1,66		- 10,71					
Proportioneel (in %)	2015	46,96		35,22		17,82		100,00				
	2016	54,99		24,72		20,28		100,00				
	Vershil 2016/2015	+ 8,03		- 10,50		- 2,47						

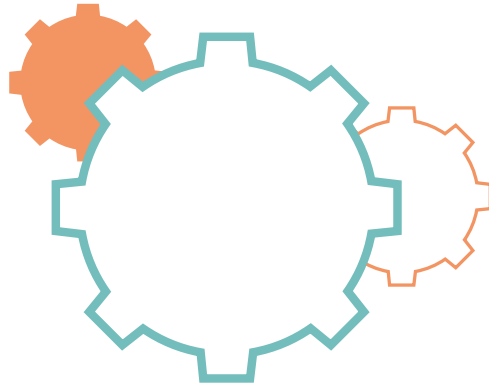
In vergelijking met 2015 stijgt in 2016 het banenverlies zowel in het Vlaams gewest als in Brussel. De algemene daling in het banenverlies in 2016 is dus te verklaren door de belangrijke daling van het banenverlies in het Waals gewest: - 37,32% of 3 337 verloren banen minder dan in 2015. Het zwaartepunt voor het banenverlies blijft in Vlaanderen liggen waar 12 466 mensen hun job verloren.

De positieve evolutie in het Waals gewest is voornamelijk het gevolg van een belangrijke daling van het banenverlies in Waals-Brabant (- 60,53% of - 894 verloren jobs) en in Henegouwen (- 41,45% of - 1 578 verloren jobs).

In tegenstelling tot Wallonië stijgt het banenverlies in Vlaanderen met 4,55% of 543 verloren jobs meer in vergelijking met 2015. De stijging is vooral zichtbaar in Oost-Vlaanderen (+ 34,57% of + 729 verloren jobs) en West-Vlaanderen (+ 26,76% of + 433 verloren jobs). Het grootste banenverlies

(4 649) in het Vlaams gewest merken we op in Antwerpen.

Net zoals in Vlaanderen stijgt ook in Brussel het banenverlies lichtjes met 1,66% en werden 4 598 werknemers het slachtoffer van een faillissement. Er dient evenwel opgemerkt te worden dat het Fonds de verloren arbeidsplaatsen toewijst aan de provincie of regio waar de bevoegde rechtbank van koop-handel op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming deze failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.



Lijst van afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACCO	Activiteitencoöperatie
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACTIRIS	Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
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
EPM	Expenditure Performance Management
EU	Europese Unie
Epv	Elektronisch proces-verbaal
EWE	Eerste werkervaringscontract
FAMIFED	Federaal agentschap voor de kinderbijslag
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	Geïnformatiseerde directiezaal
Gesco	Gesubsidieerde contractueel
GGMMI	Gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen
GOB	Gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentrum
GOP	Globaal ontwikkelingsplan
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HB	Hoofdbestuur
HIP	Herinschakelingsprogramma (Dienstenbanen)
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HO	Hoger onderwijs
HRM	Human Resources Management
HSO	Hoger secundair onderwijs
HT	Halftijds
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen

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
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 bedrijfstoelage
TK	Tijdskrediet
TOC	Tussenoverlegcomité
TSW	Toezicht Sociale Wetten
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid
UAM	User access Management
UI	Uitbetalingsinstelling
UVW-NWZ	Niet-werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UVW-WZ	Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
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