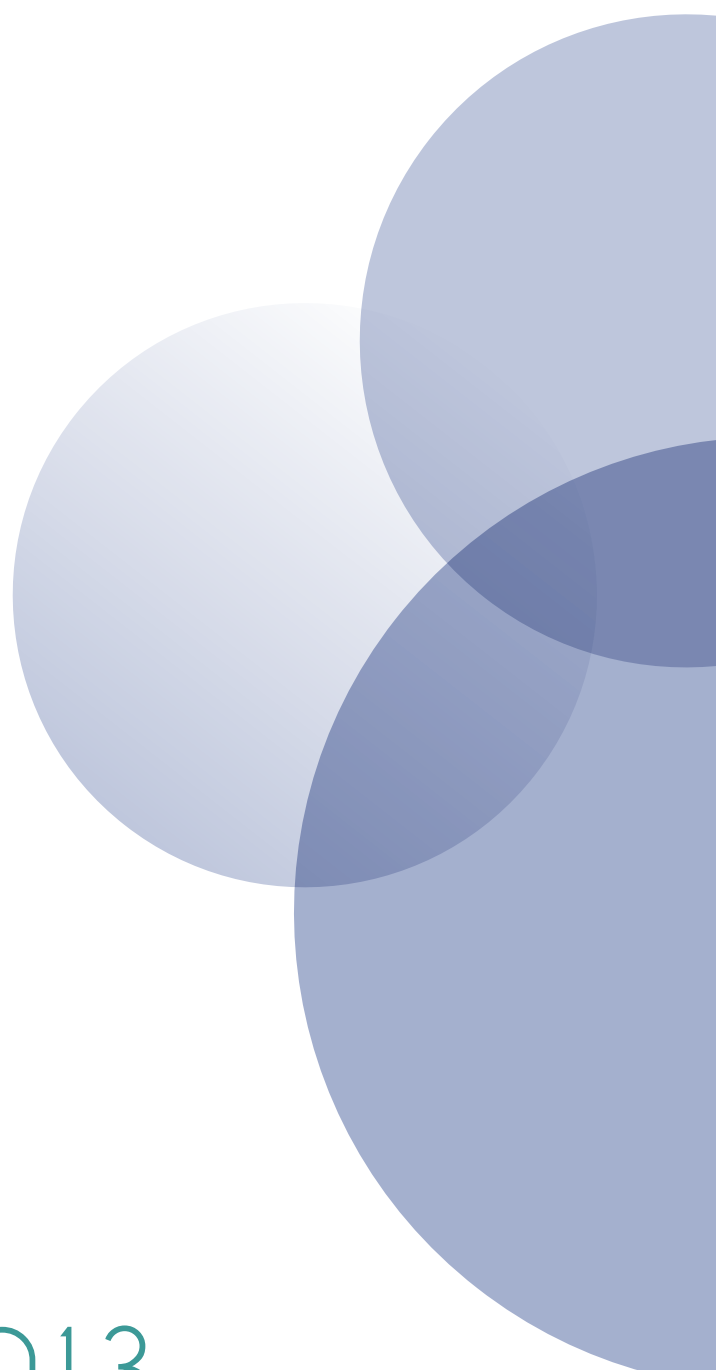




De RVA in 2013

Volume 1:
activiteitenverslag



De RVA in 2013

Volume 1:
activiteitenverslag

Woord vooraf

Meer doen ...

Implementatie van talrijke hervormingen

In 2012 had de RVA een recordaantal structurele en belangrijke hervormingen geïmplementeerd, en dat op heel korte tijd. Die implementatie werd in 2013 voortgezet. Sommige van die hervormingen, zoals de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen of de hervorming van het tijdskrediet en de loopbaanonderbreking, resulteren in een permanente bijkomende werklast. Dat is onder meer het gevolg van een veralgemeend in rekening brengen van het beroepsverleden.

In 2013 moest de RVA nog 38 nieuwe reglementaire wijzigingen implementeren, maar die waren over het algemeen minder complex. Laten we toch 3 belangrijke wijzigingen vermelden:

- de maatregelen om de inschakeling van jongeren te vergemakkelijken, namelijk de instapstages en het Activa-aanwervingsplan dat werd versterkt voor de jongeren van minder dan 27 jaar (30 jaar op 1 januari 2014);
- de wijzigingen en uitbreidingen van het opvolgingssysteem met betrekking tot het zoekgedrag naar werk;
- de wijzigingen in het stelsel van de dienstencheques in het kader van de professionalisering van de sector en de financiële leefbaarheid van het stelsel.



Naleven van een bestuursovereenkomst waarin veel meer eisen vermeld staan

De bestuursovereenkomst 2010-2012 van de RVA telde 97 verbintenissen die specifiek waren voor de RVA en 29 bepalingen die gemeenschappelijk golden voor alle openbare instellingen van sociale zekerheid.

De bestuursovereenkomst 2013-2015 van de RVA telt 147 verbintenissen die specifiek zijn voor de RVA en 34 gemeenschappelijke bepalingen voor alle openbare instellingen van sociale zekerheid. 70 specifieke verbintenissen zijn overgenomen uit de vorige overeenkomst, 8 ervan zijn overgenomen maar met strengere doelstellingen en 69 verbintenissen zijn nieuw.

In 2013 heeft de RVA alle verbintenissen van zijn nieuwe bestuursovereenkomst nageleefd, op twee kleine uitzonderingen na.

Gevoelige stijging van het aantal te behandelen dossiers

Zoals in detail uitgelegd in volume 2, wordt de RVA al verschillende jaren geconfronteerd met een blijvend moeilijke economische conjunctuur die, in combinatie met de voormelde hervormingen, zorgt voor een hoog werkvolume.

Aantal behandelde gevallen	2012	2013	Evolutie
Dossiers toelaatbaarheid	2 241 936	2 480 361	+ 10,63%
- waaronder eerste aanvragen om werkloosheidsuitkeringen	192 881	216 398	+ 12,19%
- waaronder berekening beroepsverleden	101 171	162 234	+ 60,36%
Betwistingen	123 860	143 175	+ 15,59%
Aanvragen om onderbrekingsuitkeringen	387 694	416 808	+ 7,51%
Attesten	740 128	816 313	+ 10,65%
Gesprekken in het kader van de werknemers van het zoekgedrag naar werk	98 229	134 017	+ 36,43%

Ook het Fonds voor de vergoeding van de werknemers die worden ontslagen in geval van sluiting van een onderneming, dat afhangt van de RVA, wordt geconfronteerd met een continue stijging van het werkvolume sinds 2007. Het jaar 2013 was bovendien een recordjaar wat het aantal faillissementen betreft.

Stijging van het werkvolume	2007-2012	2012-2013
Nieuwe dossiers ondernemingen	+ 36%	+ 11%
Aantal vergoede werknemers	+ 32%	+ 10%
Aantal betaalde vergoedingen	+ 54%	+ 9%

... en beter

Naleven van de termijnen en de kwaliteit waarborgen

Het naleven van de bovenvermelde bestuursovereenkomst, die in tal van kwaliteitsnormen en termijnen voorziet, garandeert ook een goede dienstverlening aan de sociaal verzekerden en aan de werkgevers.

Na een moeilijke periode in het begin van het jaar, ingevolge de implementatie van de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen, zijn de behandelingstermijnen van de uitkeringsaanvragen in het 2^{de} semester van 2013 korter dan in 2012. Ondanks de stijging van het aantal dossiers en de toegenomen complexiteit van de reglementering, zijn de betalingstermijnen van de onderbrekingsuitkeringen ook lichtjes verbeterd ten opzichte van 2012. Het kwaliteitsniveau van de beslissingen werd eveneens gewaarborgd.

Tevredenheidsenquête

De RVA meet ook de tevredenheid van de klanten aan de hand van een enquête. In 2013 lag het tevredenheidspercentage van de bezoekers over de dienstverlening door het personeel van de RVA opnieuw zeer hoog (91%, net als bij de vorige enquête in 2011).

Voortzetting van de modernisering

De RVA blijft investeren in de informatisering van zijn werkprocessen. Zo is het mogelijk om alle verbintenissen na te komen en op een efficiënte wijze de uitgebreidere en complexere opdrachten uit te voeren.

Die informatisering heeft uiteraard in de eerste plaats betrekking op de implementatie van de nieuwe reglementeringen.

Maar in het kader van een kwaliteitsvolle dienstverlening aan zijn klanten heeft de RVA de ontwikkeling van elektronische transacties voortgezet. In 2013 werden meer dan 14 000 banenkaarten voor werkzoekenden volledig elektronisch aangevraagd en afgeleverd. De aanvraag om onderbrekingsuitkeringen (waaronder het ouderschapsverlof en het verlof voor medische bijstand) kan sinds eind 2013 zowel voor de werkgever als voor de werknemer ook volledig elektronisch gebeuren (744 aanvragen). De

RVA maakt steeds vaker gebruik van de eBox – de nieuwe elektronische mailbox van de sociaal verzekerden – die in december 2013 meer dan 34 000 actieve adressen telde.

Ook de dienstverlening aan werkgevers gebeurt steeds meer op digitale wijze. In 2013 werden meer dan 1,2 miljoen aangiftes tijdelijke werkloosheid elektronisch ingediend (zijnde 96% tegenover 51% in 2010). Het aantal elektronische aangiftes van sociaal risico (elektronische variant van de papieren formulieren) is in 2013 met 46% gestegen, en heeft de kaap van 3,7 miljoen overschreden. De elektronische aangiftes in de werkloosheidssector vertegenwoordigen 90% van de elektronische aangiftes voor de volledige sociale zekerheid. Via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid heeft de RVA ook 55 miljoen attesten overgemaakt aan zijn partners. De RVA zelf kreeg 44 miljoen attesten en voerde 29 miljoen consultaties uit.

De RVA wil zo efficiënt mogelijk fraude en oneigenlijk gebruik bestrijden en informatiseert daarom verder zijn controleprocedures. Datamatching, zowel a priori als a posteriori, wordt verder veralgemeend. Ook wordt steeds meer gebruik gemaakt van datamining om de onderzoeken beter toe te spitsen op de risicosituaties. Dat heeft als resultaat dat de RVA nooit eerder een zo hoog bedrag aan onterecht ontvangen uitkeringen heeft vastgesteld (en waarvoor hij terugbetaling heeft bevolen), namelijk 129 miljoen euro, met inbegrip van de terugvordering van bepaalde voorschotten, en dat niettegenstaande het feit dat de RVA door preventieve acties veel meer dan voorheen, onverschuldigde betalingen kan voorkomen.

Ten slotte heeft de RVA, om de arbeidsomstandigheden van zijn medewerkers en het onthaal van zijn klanten te optimaliseren, zijn telefonienetwerk volledig gemoderniseerd. Het netwerk van het hoofdbestuur en van de lokale bureaus is voortaan gekoppeld aan het informaticanetwerk. De RVA moderniseert ook zijn gebouwen en zijn infrastructuur, onder andere in Leuven en Boom, ook in functie van het telewerk.

Ontwikkeling van de medewerkers

De RVA is ervan overtuigd dat zijn performantie intrinsiek verbonden is met zijn menselijk potentieel. Daarom investeert hij maximaal in het welzijn en in de ontwikkeling van zijn medewerkers.

De continue vorming en het delen van kennis zijn al heel lang ingeburgerd.

In 2013 verzorgden 198 interne lesgevers 76% van de ongeveer 8 000 gevolgde opleidingsdagen op het hoofdbestuur. De opleiding is voornamelijk gericht op de nieuwe reglementeringen en de opleiding van de kaderleden.

Het aanbod aan klassieke opleidingen wordt in toenemende mate aangevuld of vervangen door e-learningmodules, waarvan sommige meer dan 300 inschrijvingen tellen.

De RVA maakt daarbij ook gebruik van een teleconferentiesysteem waarmee opleidingen op afstand kunnen worden gegeven, in de vorm van webinars. Zo kan onmiddellijk een groter aantal medewerkers worden opgeleid op een interactieve manier en zonder verplaatsingskosten of -tijd.

Ten slotte werden er op lokaal niveau 28 775 bijkomende opleidingsuren gevolgd in 2013.

Het delen van kennis gebeurt via elektronische bibliotheken, e-communities, intervisies en workshops. Een groot deel van de documentatie (2 044 documenten eind 2013) is ook beschikbaar voor externen door middel van een gratis inschrijving (1 475 nieuwe inschrijvingen in 2013). De kritieke functies worden eveneens opgevolgd en er worden survival-kits opgesteld om het overnemen van die functies (tot nu toe 13 belangrijke functies) door nieuwe medewerkers te vergemakkelijken.

Maar de ontwikkeling van de medewerkers gaat verder dan opleiding en kennismanagement. Sinds 2012 wordt loopbaanbegeleiding aangeboden aan de personeelsleden die willen evolueren in hun functie. Bovendien coördineert een koepel 'welzijn' alle initiatieven van de verschillende diensten die bevoegd zijn voor die materie. In 2013 werd de geïntegreerde aanpak van de RVA overigens bekroond met de ADMB-award in de categorie Preventie.

In het kader van de betrokkenheid en de responsabilisering van de medewerkers heeft de RVA in 2013 ook talrijke workshops over Lean Management georganiseerd. Dat leidde tot het versterken van de horizontale en verticale communicatie en de vereenvoudiging van procedures.

Het telewerk thuis en in satellietbureaus werd in 2013 uitgebreid tot 451 medewerkers (108 in 2012) en dat proces wordt voortgezet.

De interne communicatie gebeurt via een interne onlinekrant op de homepage van het intranet (meer dan 450 nieuwsberichten in 2013), een maandelijks elektronische nieuwsbrief voor het kaderpersoneel (750 personen) en een driemaandijks magazine voor het voltallige personeel (5 000 personen). De directie Communicatie zorgt ook, met een netwerk van woordvoerders, voor de externe communicatie, met meer dan 1 537 artikels over de RVA in de externe media in 2013 als resultaat.

Ten slotte zorgt een dienst Organisatieontwikkeling voor de ondersteuning van het management bij de bepaling en de uitwerking van de strategie die het mogelijk maakt de missie en de visie van de instelling te realiseren. Alle directies en alle bureaus gebruiken het EFQM-model en beschikken over een operationeel plan dat hun projecten en verbeteringsacties integreert.

De voorbereiding van de 6^{de} staatshervorming

Door de 6^{de} staatshervorming zullen bevoegdheden van de RVA worden overgeheveld naar de gewesten en de gemeenschappen: opvolging van de actieve en passieve beschikbaarheid van de werklozen, plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen, dienstcheques, maatregelen voor de activering van de uitkeringen, vrijstellingen voor het hervatten van studies en voor het volgen van een opleiding, outplacement, een deel van de loopbaanonderbreking ... Die bevoegdheden worden op 1 juli 2014 overgeheveld, maar de effectieve overdracht van personeelsleden zal ten vroegste vanaf 2015 plaatsvinden.

Om die overdrachten voor te bereiden, heeft de RVA thematische werkgroepen opgericht met de gewesten, alle nuttige documentatie meegedeeld, opleidingen en stages georganiseerd in zijn bureaus, en bereidt hij de protocollen voor die de relaties regelen tijdens de overgangsperiode en nadien. De RVA onderzoekt ook de gevolgen van die bevoegdheids-overdrachten en van de budgettaire besparingen die jaarlijks worden opgelegd, op de organisatie van zijn diensten. Al die activiteiten worden in 2014 nog intensiever voortgezet.

De RVA is ervan overtuigd dat een goede samenwerking met zijn partners zorgt voor een optimalisering van de resultaten van zijn activiteiten 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. Die partnerschappen nemen de vorm aan van regelmatige vergaderingen, uitwisselingen van informatie en gemeenschappelijke projecten.

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

Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Sinds 2012 beschikt de RVA over een milieubeheersysteem. De RVA heeft in 2013 zijn water-, elektriciteits- en papierverbruik nog verminderd. 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.

Na aanzienlijk voorbereidend werk heeft de RVA in 2013 een EMAS-registratie behaald voor zijn gebouw van het hoofdbestuur. Die operatie zal worden uitgebreid naar de andere bureaus waarvan de RVA eigenaar is. In 2013 werd ook een sensibiliseringscampagne gevoerd aan de hand van originele striptekeningen die 'ECOLlega's' uitbeeldden die zich milieubewust opstellen.

In het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft de RVA opnieuw, zoals hij dat al 3 jaar doet, meer dan 300 stagiairs, zowel studenten als werkzoekenden, onthaald. Onder die stagiairs waren er 91 werkzoekenden die in 2013 een instapstage hebben gevolgd bij de RVA, die daardoor de eerste werkgever van het land is geworden voor dat soort stage.

... met minder

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

Ondanks een hoog werkvolume en nieuwe opdrachten is het personeelsbestand met 8% (356 eenheden) gedaald tegenover 4 jaar geleden. Die daling houdt rekening met de aanwerving van 53 facilitatoren voor de uitbreiding van de opdracht van de opvolging van het actieve zoekgedrag naar werk. Zonder die nieuwe opdracht zou de daling meer dan 400 personen hebben bedragen (- 9,2%).

Dankzij de investering, de motivatie en de competenties van alle personeelsleden, die ik hartelijk feliciteer, heeft de RVA toch al zijn verbintenissen met succes nageleefd.

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

Internationale erkenning

De RVA kreeg op internationaal vlak een prestigieuze prijs, die om de drie jaar wordt uitgereikt, en was daarmee laureaat van de prijs voor goede praktijken in Europa, uitgereikt door de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid. De RVA kreeg die prijs, die werd uitgereikt op het Europese forum van de Sociale Zekerheid dat plaatsvond in Istanboel van 28 tot 30 mei 2013, voor de "preventie- en activeringsstrategie in het werkloosheidsstelsel in België".

De jury koos die goede praktijk uit 56 inzendingen van 26 organisaties uit 17 landen. De jury was van mening dat die goede praktijk een uitstekend voorbeeld is van hoe een socialezekerheidsdienst strategische en geïntegreerde maatregelen uitvoert om de werkloosheid terug te dringen en om zware sociale problemen te voorkomen. De praktijk toont aan hoe belangrijk het is om de veranderingen geleidelijk in te voeren en om een goede coördinatie te garanderen met de verschillende openbare diensten en met de sociale partners. Bovendien toont de praktijk de rol aan van een goede communicatie en efficiënte promotie, voor het welslagen van het gevoerde beleid.



30 mei 2013.

Europees forum van de Sociale Zekerheid in Istanboel.

Mijnheer Stoové, voorzitter van de ISSA, overhandigt de Prijs 2013 voor goede praktijken in Europa aan mijnheer Carlens voor het implementeren van "de preventie- en activeringsstrategie in het werkloosheidsstelsel in België".

De administrateur-generaal

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke.

Georges Carlens



Zitting van het Beheerscomité van de RVA
(voor de volledige samenstellingen, zie pagina 25)

Inhoudstafel



Woord vooraf	3
1 Veel dossiers, complexere reglementering en minder personeel	
1.1 Een RVA-uitkering voor 1 burger op 9	18
1.2 Een nieuwe bestuursovereenkomst	18
1.3 Nieuwe Dispo-procedures en wijzigingen in de dienstencheques	18
1.4 Strijd tegen de sociale fraude	18
1.5 Automatisering gaat voort	19
1.6 Innovatieve managementtechnieken	19
1.7 Minder personeel voor evenveel werk	20
1.8 Focus op het personeelswelzijn	20
1.9 Nadruk op ecologie en maatschappelijk verantwoord ondernemen	21
1.10 Internationale erkenning	21
1.11 Voorbereiding van de regionalisering	21
2 Organisatie en beheer van de RVA	
2.1 De structuur van de RVA	25
2.1.1 Het Beheerscomité	25
2.1.2 Organigram	26
2.1.3 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	28
2.1.4 Contactgegevens van de werkloosheidsbureaus	29
2.2 De reglementaire evoluties	30
2.2.1 Nieuwe maatregelen	31
2.2.2 Wijzigingen in de bestaande bepalingen	33
2.3 De partners van de RVA	43
2.3.1 Jaaractieplannen partnerships	43
2.3.2 De uitbetalingsinstellingen	44

2.3.3	De gewestinstellingen	44
2.3.4	De gemeenten	45
2.3.5	De andere instellingen van de sociale zekerheid (OISZ)	45
2.3.6	OCMW	45
2.3.7	De federale ombudsman	46
2.3.8	De internationale contacten	46
2.4	Het beheer van de RVA	47
2.4.1	Het beheersmodel	48
2.4.2	De bestuurovereenkomst	49
2.4.3	JAP's en operationele plannen	50
2.4.4	De strategische projecten	51
3	De activiteiten van de RVA	
3.1	De activiteiten van de diensten Toelaatbaarheid	59
3.1.1	Procedure	59
3.1.2	Cijfergegevens	60
3.1.3	Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	63
3.2	De activiteiten van de diensten Verificatie	64
3.2.1	Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen	64
3.2.2	Controle van de betaling van de andere uitkeringen	66
3.3	De activiteiten van de diensten Vrijstellingen	68
3.4	De activiteiten van de diensten voor de handhaving van het systeem	70
3.4.1	Het controlebeleid van de RVA	71
3.4.2	De samenwerking met andere instanties	71
3.4.3	Fraudeobservatorium	73
3.4.4	Controle via het gebruik van databanken	73
3.4.5	Controle via het verbeteren van de gegevensanalyse	77
3.4.6	Controle via de tussenkomst van een sociaal controleur of inspecteur	78
3.4.7	Resultaten van de operationele plannen	79
3.5	De activiteiten van de diensten Betwiste Zaken	87
3.5.1	Voornaamste redenen van betwistingen	88
3.5.2	Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	89
3.6	De activering van het zoekgedrag naar werk van de volledig werkloze	94
3.6.1	Inleiding	94
3.6.2	De klassieke opvolgingsprocedure	95
3.6.3	De opvolgingsprocedure van de inschakelingsuitkeringstrekkers	96
3.6.4	Gevoerde acties	98
3.6.5	De beroepen	98

3.7	De activiteiten van de diensten Terugvorderingen	101
3.7.1	De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen	101
3.7.2	Principes van de terugvordering	101
3.7.3	Terugvorderingsprocedure	102
3.7.4	Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus	105
3.7.5	Situatie van de terugvorderingen door de Domeinen en de terugvorderingen op weerspannige debiteuren in het buitenland	108
3.7.6	Algemene beschouwingen	109
3.8	De gerechtelijke geschillen	110
3.8.1	Beroepen tegen de beslissingen van de RVA	110
3.8.2	Gerechtelijke beslissingen	112
3.8.3	Balans van de gerechtelijke geschillen	115
3.8.4	Samenvatting van de voornaamste arresten van het Hof van Cassatie	116
3.9	De activiteiten van de dienst Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking	119
3.9.1	Inleiding	119
3.9.2	Behandelde dossiers	119
3.9.3	Betaaltermijn	119
3.9.4	Juistheid van de beslissingen	120
3.9.5	Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking	120
3.10	De inschakelingsmaatregelen	121
3.10.1	De activeringsmaatregelen	121
3.10.2	Andere inschakelingsmaatregelen	126
3.10.3	Attesten afgeleverd met het oog op aanwerving	127
3.11	Verwerking van de beslagprocedures	128
3.11.1	Inleiding	128
3.11.2	De collectieve schuldenregeling	128
3.11.3	Documenten behandeld door de centrale dienst beslagleggingen en de werkloosheidsbureaus	129
3.11.4	Evolutie van de ontvangen procedures binnen de centrale dienst beslagleggingen	129
3.11.5	Scanning	130
3.11.6	Werkingskosten	130
3.12	Elektronische dienstverlening	131
3.12.1	De eBox Burger	131
3.12.2	Tijdelijke werkloosheid	131
3.12.3	Elektronische aangifte tijdelijke werkloosheid	132
3.12.4	Online aanvragen en afleveren werkkaarten	132
3.12.5	Nieuwe projecten: elektronische C3, elektronische aanvraag werkloosheidsuitkeringen en gebruik sms	132
3.12.6	De aangiften van sociale risico's	133

4 De ondersteunende diensten

4.1	Personeel, organisatie en communicatie	139
4.1.1	Human resources	139
4.1.2	De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum	144
4.1.3	De directie Kennismanagement	147
4.1.4	De activiteiten van de directie Communicatie	148
4.1.5	De dienst Organisatieontwikkeling	151
4.2	Financieel beheer	152
4.2.1	Inleiding	152
4.2.2	Opdrachtenbegroting	154
4.2.3	Beheersbegroting	157
4.2.4	De activiteiten van de Financiële diensten in 2013	159
4.3	De Supportdiensten	162
4.3.1	De Directie ICT	162
4.3.2	De activiteiten van de directie Werkprocessen	164
4.3.3	De directie Werken en Materieel	165

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

	Inleiding	169
5.1	Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving	171
5.2	Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	172
5.2.1	Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings	172
5.2.2	Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen	176
5.2.3	Tijdelijke werkloosheid	177
5.3	Beheer van de middelen	178
5.3.1	Financiële middelen	180
5.3.2	Middelen inzake beheerstechnieken	184
5.3.3	Middelen inzake informatica en toepassingen	186
5.3.4	Informatie en communicatie	187
5.3.5	Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	189
	Lijst van afkortingen	193



1

Veel dossiers, complexere
reglementering en minder
personeel

Veel dossiers, complexere reglementering en minder personeel



Het voorbije jaar was op het vlak van reglementaire wijzigingen minder intens dan het uitzonderingsjaar 2012. Maar de verdere uitvoering van de hervormingen van 2012 en de implementatie van de hervormingen van 2013 zorgden samen met de zwakke economische conjunctuur en het hoge aantal uitkeringsgerechtigden eens te meer voor een erg druk jaar in de RVA-kantoren en -directies. De RVA moet haar basistaken bovendien uitvoeren met steeds minder personeelsleden, door de besparingen die de regering doorvoert op het werkingsbudget van de

socialezekerheidsinstellingen. Deze situatie is in het bijzonder moeilijk voor de RVA die wordt geconfronteerd met een hoog werkvolume door de voortdurende crisis en door de vele en complexe hervormingen die moesten worden uitgevoerd. Een deel van het antwoord op deze uitdaging ligt in het ontwikkelen van een nieuwe personeelsaanpak (telewerk, belang van personeelswelzijn en -betrokkenheid), een ander deel in de automatisering van werkprocessen.

1.1 Een RVA-uitkering voor 1 burger op 9

In 2013 werden er maandelijks gemiddeld 1 288 342 uitkeringsdossiers (in 2012: 1 299 817) behandeld in de 30 kantoren van de RVA: dossiers van volledig werklozen, tijdelijk werklozen, loopbaanonderbrekers, werknemers die in aanmerking komen voor een activeringsuitkering ... De crisis zorgde ervoor dat het aantal uitkeringsgerechtigden dat bij de RVA terecht kon, hoog bleef.

1.2 Een nieuwe bestuursovereenkomst

De opdrachten en de verwachtingen die de federale regering stelt ten opzichte van de RVA werden opgenomen in de nieuwe bestuursovereenkomst. Die overeenkomst bevat 147 verbintenissen specifiek voor de RVA (tegenover 97 in de vorige bestuursovereenkomst). De bepalingen van de overeenkomst leggen de projecten voor de komende drie jaar vast en verduidelijken de normen die de RVA moet halen, zowel qua termijnen als qua kwaliteit van het werk. Er is een nieuw hoofdstuk over beleidsondersteuning, veel aandacht voor fraudebestrijding, voor administratieve vereenvoudiging en elektronische dienstverlening. Een regelmatig opvolgingssysteem, snelle feedbackmechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen maar ook en vooral de motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben er opnieuw voor gezorgd dat op 3 uitzonderingen na alle verbintenissen specifiek voor de RVA werden gerealiseerd.

1.3 Nieuwe Dispo-procedures en wijzigingen in de dienstencheques

Op het vlak van reglementaire wijzigingen was 2013 een normaal jaar in vergelijking met 2012, toen grote wijzigingen aan de basisreglementering moesten worden uitgevoerd. In 2013 veranderde de reglementering inzake dienstencheques met als doel de sector meer te professionaliseren. Voortaan volgt de RVA ook het zoekgedrag van personen die een beroepsinschakelingsuitkering genieten op. Begin 2014 zullen ook pas afgestudeerde jongeren, die nog in hun beroepsinschakelingsstijd zitten, moeten kunnen aantonen dat ze actief op zoek zijn naar een job, om het recht op uitkeringen te openen. Tot slot kwamen er nieuwe activeringsmaatregelen voor werkzoekenden jonger dan 27 jaar.

1.4 Strijd tegen de sociale fraude

De controles op oneigenlijk gebruik van sociale uitkeringen waren de voorbije jaren een beleidsprioriteit, en de RVA optimaliseerde zijn controles. De nadruk ligt steeds meer op a-prioricontroles, in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen. Zo kan de onterechte uitbetaling van bepaalde uitkeringen vermeden worden.

De technieken die gebruikt worden in de strijd tegen de sociale fraude worden ook steeds geavanceerder. In 2013 maakte de RVA gebruik van datamining, waardoor de selectie van de te controleren gevallen in onder meer de dienstencheques, werkloosheid en tijdelijke werkloosheid verbeterd wordt. Sinds 2013 heeft de RVA een cel Datamining.

1.5 Automatisering gaat voort

De automatisering van een aantal processen, zowel voor als achter de schermen, werd in 2013 voortgezet. De klassieke dienstverlening kreeg op een aantal vlakken een digitale variant. Sinds 2013 kunnen werknemers uit de privésector hun tijdskrediet online aanvragen, en ook de speciale verloven kunnen digitaal aangevraagd worden. De RVA gebruikt als een van de eerste federale organisaties de eBox om officiële documenten of documenten met privégegevens online uit te wisselen. In deze beveiligde online mailbox worden documenten in het kader van de aanvraag van tijdskrediet ter beschikking gesteld, en ook werkkaarten (Activa) kunnen hierin worden afgeleverd.

Achter de schermen wordt voortdurend gewerkt aan een verbetering van de interne werkprocessen, zodat alle RVA-medewerkers moderne en gebruiksvriendelijke programma's ter beschikking hebben.

Het doel van deze automatisering is ook om de toepassing van de steeds complexere reglementering te vergemakkelijken.

1.6 Innovatieve managementtechnieken

De RVA heeft binnen de federale overheid steeds een voortrekkersrol gespeeld op het vlak van de toepassing van innovatieve managementtechnieken. De voorbije jaren werden gekenmerkt door de uitwerking van de visie, missie en strategie. Die visie geeft weer waar de RVA op middellange termijn naartoe wil evolueren en de missie en strategie worden sinds 2013 in de ondersteunende directies vertaald in operationele plannen. De methode van de operationele plannen moet toelaten om de verbeteringsprojecten die in de directies worden uitgevoerd in de strategie van de RVA te integreren en duidelijker te communiceren naar de medewerkers. In 2013 werkten de RVA-kantoren nog met jaaractieplannen om de strategie uit te voeren. Vanaf 2014 wordt hier ook met operationele plannen gewerkt.

Het EFQM-model is het referentiekader voor het beheer van de Rijksdienst. In 2013 werd in een aantal diensten bovendien gebruik gemaakt van de principes van lean management, een techniek waarbij de input van de medewerkers belangrijk is en waarbij bepaalde 'verspillingen' uit de werkmethodes worden verwijderd.

Goed beheer steunt op tweerichtingsverkeer. Om de "bottom-up" doorstroming van verbetervoorstellen te vergemakkelijken werd er een elektronische toepassing gelanceerd, waarmee de medewerkers bepaalde ideeën en strategische of operationele verbetervoorstellen kunnen overmaken aan de top.

1.7 Minder personeel voor evenveel werk

Om het hoge aantal dossiers te behandelen, kan de RVA rekenen op gemotiveerde personeelsleden. Ondanks het feit dat het personeelsbestand al een aantal jaar een dalende trend vertoont, slaagt de RVA erin de dossiers correct en binnen de vastgestelde termijnen af te handelen.

In functie van de accenten die op het politieke niveau gelegd werden, kon de RVA overgaan tot een aantal aanwervingen: 35 experten niveau B, 51 facilitatoren en 13 sociaal controleurs.

Ondanks die aanwervingen daalde het personeelsbestand van de RVA tussen december 2009 en december 2013 met 361,7 budgettaire eenheden. Dat cijfer werd bereikt door nog slechts 1/3 van de personeelsleden die vertrokken zijn te vervangen.

1.8 Focus op het personeelswelzijn

Het management van de RVA hecht in deze context (dalend personeelsbestand, hoog werkvolume en complexe hervormingen) erg veel belang aan het welzijn van het personeel. Vanaf 2013 werd het voor alle medewerkers die aan de voorwaarden voldoen mogelijk om te telewerken in een RVA-kantoor in hun buurt. Een aantal medewerkers kunnen ook van thuis uit werken. Eind 2013 hadden 3739 medewerkers de mogelijkheid om te telewerken (thuis of in een satellietbureau). Dat komt overeen met 80,5% van het personeel. 451 personeelsleden maakten effectief gebruik van die mogelijkheid.

De RVA beschermt haar medewerkers ook tegen alle vormen van agressie: al een aantal jaar geleden werd er een tweesporenaanpak uitgewerkt, die zowel inspeelt op preventie (opleidingen, inrichting van de lokalen) als op nazorg voor slachtoffers. Die aanpak werd in 2013 beloond met een ADMB-award (Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen) in de categorie Preventie. Bij de prijsuitreiking benadrukten de organisatoren dat "de RVA een globaal actieplan op poten zette waarin alle stakeholders betrokken werden en ondermeer voor minder frustraties zorgde door kortere wachtrijen en een passende inrichting van het kantoor. Dat bekroonde project is een typevoorbeeld dat aantoont dat investeren in preventie loont."

1.9 Nadruk op ecologie en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Sinds 2012 heeft de RVA een milieubeheersysteem (MBS) ingevoerd om de milieuprestaties te evalueren en te verbeteren. In mei 2013 werd via een externe audit nagegaan of de uitvoer van dit systeem beantwoordt aan de vereisten van het EMAS-reglement. De RVA heeft daarna de EMAS-registratie gevraagd voor zijn hoofdkantoor in Brussel. Die inspanningen loonden, en de RVA kreeg een EMAS-registratie.

De RVA wil in de toekomst ook een EMAS-registratie voor de kantoren die eigendom zijn van de Rijksdienst. Een aantal van die bureaus heeft al een milieubeheersysteem.

Meer en meer processen worden gedigitaliseerd bij de RVA, waardoor er minder papier gebruikt wordt. Ook werd het printerpark gerationaliseerd: in oktober werden een aantal oude printtoestellen in de RVA-kantoren weggehaald. De kantoren kregen in de plaats minder, maar wel multifunctionele toestellen, die niet alleen kunnen printen, maar ook kopiëren en scannen. De toestellen zullen ook automatisch recto verso printen.

De nadruk op de ecologische impact en het belang dat bij de RVA wordt gehecht aan personeelswelzijn, wijzen erop dat de principes van het maatschappelijk verantwoord ondernemen een belangrijke rol spelen in het beheer van de Rijksdienst. De RVA schenkt veel aandacht aan diversiteit, en de aankopen die zij doet zijn waar mogelijk duurzaam.

In dat kader ging er ook veel aandacht uit naar het bieden van werkervaringen aan stagiairs. Tijdens het schooljaar 2012-2013 werden er 368 klassieke stages afgerond. Ook werden er 62 instapstages georganiseerd. De RVA is één van de eerste werkgevers in België die dat soort stages organiseert.

1.10 Internationale erkenning

De RVA kreeg in 2013 een prestigieuze prijs van de International Social Security Association. Voor de preventie- en activeringsstrategie in het werkloosheidsstelsel in België kreeg de RVA de Prijs 2013 voor goede praktijken in Europa. De jury noemde de RVA-aanpak "een goed voorbeeld van hoe een sociale-zekerheidsdienst strategische en geïntegreerde maatregelen uitvoert om de werkloosheid terug te dringen en om zware sociale problemen te voorkomen."

Deze prijs is een internationale erkenning voor de kwaliteit van het geleverde werk bij de RVA.

1.11 Voorbereiding van de regionali- sering

In 2013 werden ook de nodige voorbereidingen getroffen om de overdracht van een aantal bevoegdheden en personeel naar het regionale niveau in goede banen te leiden. De overdracht van bevoegdheden zal plaatsvinden op 1 juli, de budgetten en het personeel worden vanaf 1 januari 2015 overgedragen.

In 2013 werden er technische werkgroepen opgericht met vertegenwoordigers van de gewesten om de bevoegdheidsoverdrachten voor te bereiden. De RVA heeft bovendien aan de regionale tewerkstellingsdiensten alle nuttige documentatie over de over te dragen materies overgemaakt, opleidingen gegeven en stages georganiseerd. Deze inspanningen zullen in 2014 nog versterkt worden.



2

Organisatie en beheer van de RVA

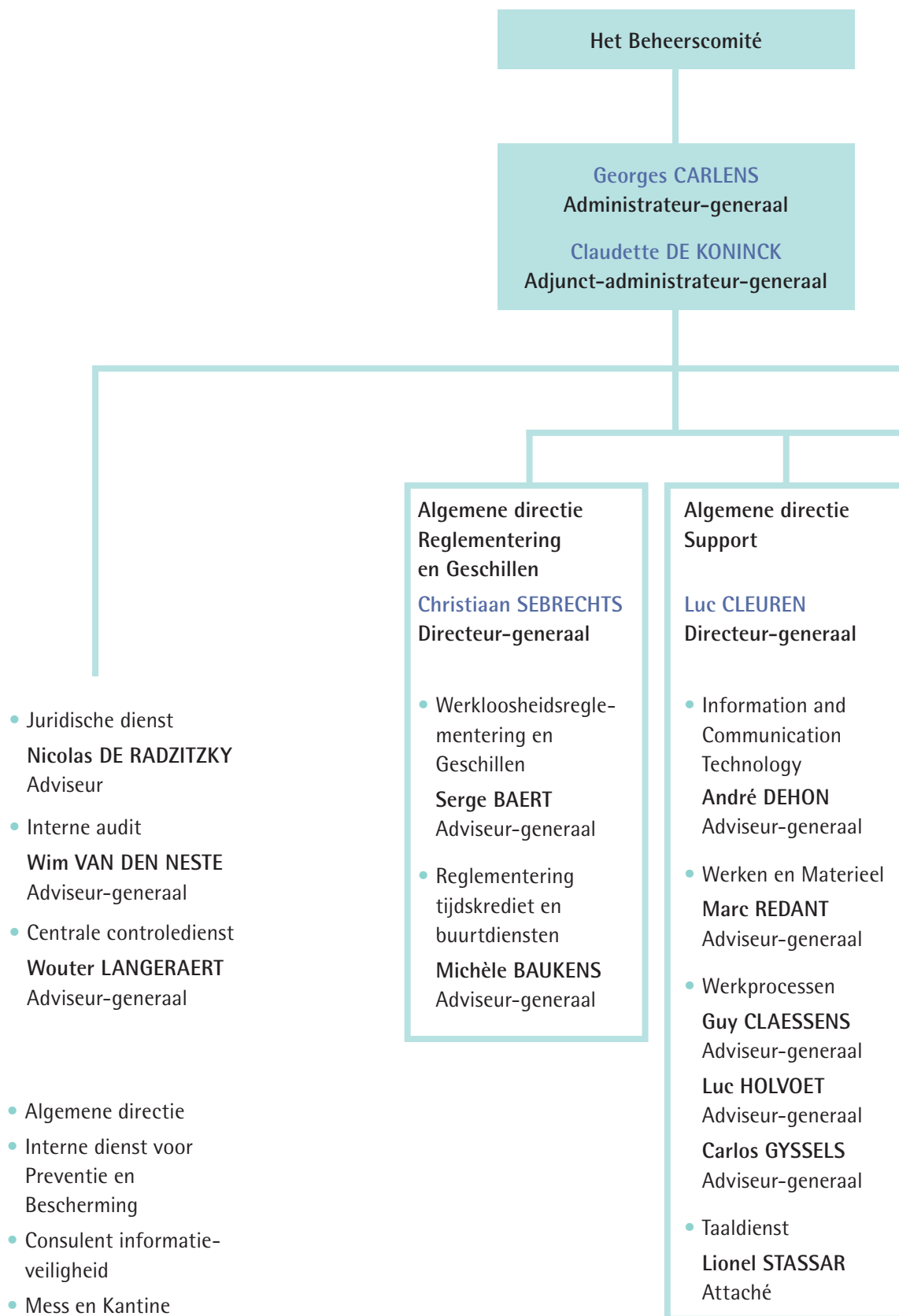
2.1

De structuur van de RVA

2.1.1 Het Beheerscomité

- **Voorzitter**
Xavier VERBOVEN
- **Leden die de werkgevers vertegenwoordigen**
Marc BLOMME
René DE BROUWER (tot 28.02.2013)
Monica DE JONGHE
David LANOVE
Herwig MUYLDERMANS
Marie-Noëlle VANDERHOVEN
Guy VANKRUNKELSVEN (vanaf 01.03.2013)
Geert VERSCHRAEGEN
- **Leden die de werknemers vertegenwoordigen**
Philippe BORSU
Jan DE BRUYCKER (vanaf 01.09.2013)
Hilde DUROI
Herman HERREMANS (tot 09.05.2013)
Jozef MAES (vanaf 01.12.2013)
Marie-Hélène SKA
Sabine SLEGGERS
Ann VAN LAER
Eddy VAN LANCKER (tot 30.11.2013)
- **Afgevaardigde van de minister van Begroting**
Marc EVRARD
- **Afgevaardigde van de minister van Werk**
Jan VANTHUYNE
- **Administrateur-generaal**
Georges CARLENS
- **Adjunct-administrateur-generaal**
Claudette DE KONINCK

2.1.2 Organigram





Algemene directie
Personeel – Organisatie
– Communicatie
Patrick BORIBON
Directeur-generaal

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

Algemene directie
Financiën, Statistieken
en Studies
Hugo BOONAERT
Directeur-generaal

- Financiële diensten
Herman LIEVENS
Adviseur-generaal
- Budget en Studies
Janick PIRARD
Adviseur-generaal
- Statistieken
Richard VAN DER AUWERA
Adviseur-generaal

Fonds tot vergoeding
van de in geval van
Sluiting van
Ondernemingen
ontslagen werknemers
Françoise OGIERS
(tot 30.09.2013)
Erik VAN THIENEN
Adviseur-generaal

- 30 werkloosheidsbureaus
- 560 plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen

2.1.3

Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur

• Aalst	André DE MARTELAER
• Aarlen	Nelly DETROUX
• Antwerpen	Dirk VAN CAPPELLEN
• Bergen	Alain MAYAUX
• Boom	Catherine STEPMAN (tot 30.11.2013) Augusta VAN KERCHOVE (vanaf 01.01.2014)
• Brugge	Johan VANDEVYVERE
• Brussel	Marc ROGIERS
• Charleroi	Ghislaine CROEGAERT
• Dendermonde	Vincent FEYS
• Doornik	Annick HOLDERBEKE
• Gent	Dirk OPSOMER
• Hasselt	Paul DE PRETER (tot 31.10.2013) Diane LAMBRIGHTS (vanaf 01.12.2013)
• Hoei	Daniel LOECKX
• Ieper	Luc VERVAEKE
• Kortrijk	Martine MAERTENS
• La Louvière	Michel UREEL
• Leuven	Rina VANDUFFEL
• Luik	Benoit DELVAUX
• Mechelen	Geert VERJANS
• Moeskroen	Nicolas SERVAIS
• Namen	Benoît COLLIN
• Nijvel	Baudouin STIEVENART
• Oostende	Hendrik WILLAERT
• Oudenaarde	Marie-Thérèse LYLON
• Roeselare	Guido VAN OOST
• Sint-Niklaas	Eddy VAN AERSCHOT
• Tongeren	Frank SCHEVERNELS
• Turnhout	Luc VRINTS
• Verviers	Bernard BROGNIET
• Vilvoorde	Jozef THOMAS

2.1.4 Contactgegevens van de werkloosheidsbureaus

Vlaams Gewest	Adres	Telefoon	Fax
Aalst	St-Jobstraat 196 - 9300 Aalst	053 21 26 91	053 78 78 66
Antwerpen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen	03 470 23 30	03 225 16 50
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom	03 888 63 13	03 844 46 22
Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge	050 40 77 80	050 38 29 72
Dendermonde	Geldropiaan 5 - 9200 Dendermonde	052 25 99 80	052 25 99 85
Gent	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent	09 265 88 40	09 265 88 45
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt	011 26 01 10	011 26 01 15
Ieper	Grachtstraat 11/2a - 8900 Ieper	057 22 41 90	057 21 94 48
Kortrijk	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk	056 24 17 41	056 24 17 45
Leuven	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven	016 30 88 50	016 29 04 29
Mechelen	Stationsstraat 102-108 - 2800 Mechelen	015 28 29 40	015 20 61 59
Oostende	Kaaistraat 18 - 8400 Oostende	059 56 00 56	059 80 88 25
Oudenaarde	Bergstraat 5 - 9700 Oudenaarde	055 23 51 30	055 31 98 90
Roeselare	Jan Mahieustraat 49 - 8800 Roeselare	051 22 87 22	051 24 28 08
Sint-Niklaas	Plezantstraat 159 - 9100 Sint-Niklaas	03 780 59 70	03 777 59 11
Tongeren	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongeren	012 44 07 30	012 23 00 31
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	014 44 30 90	014 44 30 95
Vilvoorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvoorde	02 255 01 10	02 255 01 19

Waals Gewest	Adres	Telefoon	Fax
Aarlen	Rue Gén. Ph. Molitor 8 A - 6700 Aarlen	063 24 57 11	063 22 42 67
Bergen	Place des Archers 8 - 7000 Bergen	065 39 46 39	065 35 50 52
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi	071 27 08 40	071 31 38 18
Doornik	Rue du Crampon 14 - 7500 Doornik	069 88 95 11	069 88 95 15
Hoei	Avenue des Fossés 9d - 4500 Hoei	085 71 04 10	085 23 63 36
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	064 23 62 70	064 26 47 01
Luik	Rue Natalis 49 - 4020 Luik	04 349 28 61	04 343 63 90
Moeskroen	Rue du Bilemont 225 - 7700 Moeskroen	056 39 19 50	056 34 22 65
Namen	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	081 23 50 80	081 22 13 09
Nijvel	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nijvel	067 89 21 50	067 22 05 42
Verviers	Galerie des 2 Places / Place Verte 12 - 4800 Verviers	087 39 47 50	087 33 28 33

Brussels Hoofdst. Gewest	Adres	Telefoon	Fax
Brussel	Marcel Broodthaersplein 4 - 1060 Brussel	02 542 16 11	02 542 16 77

2.2

De reglementaire evoluties



In vergelijking met het jaar 2012 waarin 37 wetten of besluiten van kracht werden, die niet zelden een aanzienlijk effect hadden op de basisopdrachten van de RVA, werd 2013 een jaar met 38, voor het merendeel minder fundamentele, reglementaire wijzigingen.

Toch dienen drie belangrijke nieuwigheden of wijzigingen te worden vermeld.

Wat de activering van het zoekgedrag betreft, deed een nieuwe procedure haar intrede voor de jongeren in beroepsinschakelingstijd. Zij moeten bewijzen dat ze actief een job zoeken vóór het recht op inschakelingsuitkeringen wordt geopend. Ook de activering van de werkzoekenden die reeds inschakelingsuitkeringen krijgen, werd in 2013 gewijzigd.

In 2013 kreeg de RVA de opdracht om een versterkte Activa-maatregel uit te voeren. Die maatregel moet de tewerkstelling van jongeren van minder dan 27 jaar vergemakkelijken. Vanaf 2014 wordt die maatregel uitgebreid: de jongeren van minder dan 30 jaar, die al zijn ingeschreven als werkzoekende sedert ten minste 6 maanden en die geen diploma van het hoger secundair onderwijs hebben, komen voortaan in aanmerking om de voordelen van dit plan te genieten en dat vanaf 1 januari 2014.

Ook het stelsel van de dienstencheques onderging een aantal wijzigingen: nieuwe prijsstijging, beperking van de federale tussenkomst en kortere geldigheidsduur van de dienstencheques.

2.2.1 Nieuwe maatregelen

2.2.1.1

De activering van het zoekgedrag naar werk van de jongeren tijdens de beroepsinschakelingstijd

Sedert 1 augustus 2013 geldt een nieuw stelsel voor activering van het zoekgedrag naar werk van de jongeren. Dat nieuwe stelsel heeft, voor de jongeren die zich na het einde van hun studies inschrijven als werkzoekende, een procedure ingevoerd voor de opvolging van hun actieve zoekgedrag naar werk tijdens de beroepsinschakelingstijd die voorafgaat aan de toelating tot het recht op inschakelingsuitkeringen.

Actief naar werk zoeken tijdens de beroepsinschakelingstijd is dus een voorwaarde geworden om toegelaten te worden tot het recht op inschakelingsuitkeringen.

De opvolgingsprocedure begint met een informatiebrief die de RVA naar de jongere stuurt bij het begin van zijn beroepsinschakelingstijd. Die brief brengt hem op de hoogte van zijn verplichting om tijdens de beroepsinschakelingstijd actief naar werk te zoeken en actief mee te werken aan de acties gevoerd door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling met het oog op zijn inschakeling op de arbeidsmarkt.

Tijdens de beroepsinschakelingstijd wordt het zoekgedrag naar werk van de jongere twee keer geëvalueerd. De evaluaties vinden plaats tijdens individuele gesprekken met een facilitator van het werkloosheidsbureau, waarvoor hij door hem wordt opgeroepen.

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

Een eerste evaluatie van de actieve zoektocht naar werk vindt plaats in de loop van de 11^{de} maand van de beroepsinschakelingstijd. Die evaluatie gaat over de inspanningen die de jongere heeft geleverd sinds de vorige evaluatie.

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

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

Na de toelating tot het recht op inschakelingsuitkeringen wordt de actieve zoektocht naar werk om de zes maanden geëvalueerd.

Die opvolgingsprocedure is voor het eerst van toepassing op de jongeren die hun studies in juni 2013 hebben beëindigd en die zich als werkzoekende hebben ingeschreven na 14 juni 2013. De eerste evaluaties (in de loop van de 7^{de} maand van de beroepsinschakelingstijd) zullen plaatsvinden in februari 2014.

2.2.1.2 Het verlof voor medische bijstand van een gehospitaliseerd kind

In toepassing van het Koninklijk Besluit van 12 juli 2013 hebben de personeelsleden van de openbare sector, van de autonome overheidsbedrijven, van de Belgische Technische Coöperatie, van de rechterlijke orde en van het onderwijs sedert 1 augustus 2013 de mogelijkheid om hun prestaties volledig te schorsen voor de duur van één week – aansluitend verlengbaar met één week – om een minderjarig kind bij te staan of te verzorgen, tijdens of vlak na de hospitalisatie van het kind als gevolg van een zware ziekte.

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

- het personeelslid dat verwant is in de eerste graad met het zwaar zieke kind en ermee samenwoont;
- het personeelslid dat samenwoont met het zwaar zieke kind en belast is met de dagelijkse opvoeding.

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

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

Merk op dat sedert 1 november 2012 al een gelijkaardige maatregel bestaat ten voordele van de werknemers van de privésector en van de vastbenoemde en contractuele personeelsleden van de lokale en provinciale besturen.

2.2.2 Wijzigingen in de bestaande bepalingen

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

2.2.2.1.1 De vrijstelling voor oudere werklozen

Sedert 1 januari 2013 is de leeftijd die de volledig werklozen moeten hebben bereikt om een vrijstelling van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt te kunnen krijgen, van 58 op 60 jaar gebracht.

De werklozen die jonger zijn dan 60 jaar kunnen, vanaf de eerste dag werkloosheid, een vrijstelling krijgen van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, van inschrijving als werkzoekende en van de verplichting om elke passende betrekking te aanvaarden, behalve indien zij in een gemeente wonen die op de lijst van gemeenten staat die deel uitmaken van een tewerkstellingsgebied met een lage werkloosheidsgraad. In dat geval wordt de leeftijd van 60 op 65 jaar gebracht, wat de facto inhoudt dat een vrijstelling niet meer mogelijk is. Die lijst met gemeenten wordt door de RVA opgemaakt. Een gemeente eraan toevoegen, gebeurt op vraag van het bevoegde gewest. Tot op heden heeft geen enkel gewest een dergelijke vraag geformuleerd.

2.2.2.1.2 De instapstage

Sedert 1 januari 2013 is de wetgeving betreffende de instapstage gewijzigd.

Een instapstage is een stage die een laaggeschoolde jongere kan volgen in een onderneming, een vzw of een openbare dienst en die de stagiair toelaat kennis te maken met de arbeidsmarkt. De werkgever betaalt een maandelijkse premie van 200 EUR vrijgesteld van sociale bijdragen.

Naast de maandelijkse vergoeding van 200 EUR van de werkgever krijgt de stagiair een stageuitkering die ten laste is van de RVA.

Het stelsel werd eveneens versterkt om de laaggeschoolde jongeren na hun studies zo veel mogelijk kansen te geven om beroepservaring op te doen.

De voornaamste wijzigingen zijn:

- de instapstage is voltijds;
- de stage duurt minstens 3 en hoogstens 6 maanden;
- de instapstage gaat in tijdens de beroepsinschakelingstijd, maar ten vroegste vanaf de 7^{de} maand;
- het bedrag van de stageuitkering wordt forfaitair bepaald;
- de openbare sector kan ook stagiairs aanwerven;
- het feit dat de kandidaat al een beroepsopleiding heeft gevolgd bij dezelfde werkgever is geen belemmering meer voor de toekenning van de stageuitkering;
- aanwerving na de stage is niet verplicht.

2.2.2.1.3

De activering van het zoekgedrag naar werk

Vóór 1 januari 2013 was de activering van het zoekgedrag naar werk niet van toepassing op de werklozen van 50 jaar en ouder.

Sedert 1 januari 2013 werd die leeftijdsgrens van 50 op 55 jaar gebracht. Die verhoging van de leeftijdsgrens heeft evenwel enkel betrekking op de werklozen die na 31 januari 2013 een uitkeringsaanvraag hebben ingediend als vergoede volledig werkloze en die ofwel voor de eerste keer toegelaten werden tot de werkloosheidsuitkeringen, ofwel een terugkeer naar de eerste vergoedbaarheidsperiode hebben bekomen.

2.2.2.1.4

De werkhervattingstoeslag

Sedert 1 februari 2013 werd de leeftijdsvoorwaarde voor de toekenning van de werkhervattingstoeslag van 50 op 55 jaar gebracht.

Die nieuwe bepaling wordt toegepast indien:

- het begin van de arbeidsovereenkomst gelegen is na 31 januari 2013;
- het begin van de arbeidsovereenkomst gelegen is vóór 1 februari 2013, maar de uitkering wordt gevraagd voor een periode na 31 januari 2013 (bv. wanneer de oudere werkloze die het werk deeltijds heeft hervat, eerst heeft gekozen voor de inkomensgarantie-uitkering);
- het begin van de vestiging als zelfstandige gelegen is na 31 januari 2013;
- het begin van de vestiging als zelfstandige gelegen is vóór 1 februari 2013, maar de uitkering wordt gevraagd voor een periode na 31 januari 2013.

De nieuwe leeftijdsvoorwaarde is niet van toepassing:

- op de werknemer die, reeds vóór 1 februari 2013, effectief de werkhervattingstoeslag heeft ontvangen wegens een werkhervatting als loontrekkende en die dat recht verder wil blijven genieten of opnieuw wil genieten. Het maakt niet uit of de voordien toegekende werkhervattingstoeslag werd toegekend voor bepaalde of onbepaalde duur;
- op de werknemer die, reeds vóór 1 februari 2013, effectief de werkhervattingstoeslag heeft ontvangen wegens een werkhervatting als zelfstandige en die dat recht verder wil blijven genieten of opnieuw wil genieten. Het maakt niet uit of de voordien toegekende werkhervattingstoeslag werd toegekend voor bepaalde of onbepaalde duur.

De voormelde uitzondering is niet van toepassing indien de sociaal verzekerde de werkhervattingstoeslag al heeft ontvangen vóór 1 februari 2013 wegens een werkhervatting als loontrekkende en hij een nieuwe aanvraag indient omwille van een werkhervatting als zelfstandige na 31 januari 2013 of omgekeerd.

2.2.2.1.5

Verhoging van de loonplafonds voor de berekening van het bedrag van de werkloosheidsuitkeringen

Sinds 1 april 2013 zijn de loonplafonds van toepassing voor de berekening van het bedrag van sommige werkloosheidsuitkeringen verhoogd in het kader van de aanpassing van de werkloosheidsuitkeringen aan de welvaartsvastheid.

2.2.2.1.6

Proportionering van de verbrekingsvergoeding van de deeltijdse werknemers die een aanvullende uitkering ontvangen

Sedert 1 april 2013 is er een aanvulling op de reglementering om de situatie van de deeltijdse werknemers te regelen die een onderbrekingsuitkering, een inkomensgarantie-uitkering of een andere uitkering krijgen bovenop hun loon en die worden ontslagen tegen betaling van een verbrekingsvergoeding.

In dat geval ontvangen die werknemers immers geen aanvullende uitkeringen meer tijdens de periode die gedekt wordt door de verbrekingsvergoeding, aangezien er geen arbeidsovereenkomst meer bestaat. Zij worden dus financieel gestraft in vergelijking met de werknemers die ontslagen worden maar die tijdens de opzeggingsperiode hun prestaties blijven verrichten en aanvullende uitkeringen blijven ontvangen.

Om die situatie te verhelpen, voorziet een administratieve praktijk reeds vele jaren dat de periode gedekt door de verbrekingsvergoeding wordt geproportioneerd in de situaties waarin de werknemer als gevolg van een ontslag een aanvullend voordeel verliest. De proportionering wordt bereikt door de periode gedekt door de verbrekingsvergoeding te vermenigvuldigen met de tewerkstellingsbreuk waarmee rekening werd gehouden bij de berekening van die vergoeding. De proportionering leidt tot een vervroeging van de uitkeringsaanvraag en het financiële verlies wordt dan ook gecompenseerd door de toekenning van de werkloosheidsuitkeringen vanaf een vroegere datum.

Die administratieve praktijk wordt nu bevestigd door de reglementering.

2.2.2.1.7

Inkomensgarantie-uitkering voor de vrijwillig deeltijdse werknemer

Sedert 1 juli 2013 kan de vrijwillig deeltijdse werknemer die het werk deeltijds hervat, gedurende de periode tijdens dewelke hij gebonden is door een arbeidsovereenkomst, aanspraak maken op een inkomensgarantie-uitkering (IGU) voor de uren tijdens dewelke hij niet wordt tewerkgesteld.

De voorwaarden waaraan de deeltijdse tewerkstelling en de vrijwillig deeltijdse werknemer moeten voldoen om aanspraak te kunnen maken op de IGU zijn dezelfde als die welke zijn vereist voor de IGU toegekend aan de deeltijdse werknemer met behoud van rechten.

De IGU wordt berekend op basis van de deeltijdse uitkering van de werknemer en wil hem een globaal inkomen (loon + uitkering) waarborgen dat:

- ten minste gelijk is aan de werkloosheidsuitkering indien de deeltijdse tewerkstelling maximaal een derde van een voltijdse tewerkstelling bedraagt;
- hoger is dan de werkloosheidsuitkering indien de deeltijdse tewerkstelling het derde van een voltijdse tewerkstelling overschrijdt.

De werknemer is niet verplicht om zijn toevlucht te nemen tot het systeem van de IGU tijdens de tewerkstelling. Hij kan opteren voor het systeem van vermindering van het aantal uitkeringen waarvan het principe vroeger al bestond. In dat geval wordt het aantal halve werkloosheidsuitkeringen waarop hij recht had vóór de werkhervatting, verminderd met 2 halve uitkeringen per gepresterde dag.

2.2.2.1.8

Verhoging van de minimale werkloosheidsuitkeringen en van andere forfaitaire uitkeringen

In het kader van de aanpassing van de werkloosheidsuitkeringen aan de welvaartsvastheid werden het minimumbedrag van de werkloosheidsuitkeringen, het forfaitaire bedrag van de inschakelingsuitkeringen (toegekend aan de jonge werknemer die is toegelaten op basis van zijn studies) en van de opvanguitkeringen (toegekend aan de onthaalouder wanneer zijn inkomsten verminderen wegens de afwezigheid, om redenen onafhankelijk van de wil van de onthaalouder, van kinderen die bij hem zijn ingeschreven) vanaf 1 september 2013 met 2% verhoogd.

2.2.2.1.9

Verhoging van het maximumbedrag van sommige vervangingsinkomens van de gezinsleden van de werkloze

Wanneer het bedrag van het vervangingsinkomen van een persoon met wie een werkloze samenwoont niet hoger ligt dan een bepaald plafond, kan de werkloze werknemer met gezinslast blijven of worden. Het plafond verschilt naargelang de aard van het vervangingsinkomen en de verwantschapsband tussen de werkloze en het gezinslid dat dat inkomen geniet.

Vanaf 1 september 2013 is het maandelijks bedrag van het plafond van bepaalde pensioenen in het kader van de aanpassing van de werkloosheidsuitkeringen aan de welvaartsvastheid verhoogd van 576,46 naar 588 EUR (geïndexeerd bedrag).

2.2.2.1.10

Geen cumulatie tussen werkloosheidsuitkeringen en sommige vergoedingen betaald wegens het einde van de arbeidsovereenkomst

De werkloosheidsreglementering stelt als algemeen principe dat om werkloosheidsuitkeringen te kunnen krijgen, men met name onvrijwillig zonder bezoldiging moet zijn.

Sedert 1 november 2013 preciseert de reglementering dat de vergoeding toegekend in geval van toepassing van een concurrentiebeding en de uitwinningvergoeding beschouwd worden als een bezoldiging voor de toepassing van de werkloosheidsreglementering.

2.2.2.1.11

Controle van de verblijfplaats in België

In het kader van de afschaffing van de gemeentelijke controle is op 1 april 2006 een nieuwe procedure in werking getreden om punctueel te controleren of de werklozen die niet vrijgesteld zijn van de verblijfsverplichting, effectief in België verblijven.

Daartoe selecteert de RVA een steekproef van werklozen en stuurt hen een brief waarin ze worden uitgenodigd zich persoonlijk aan te bieden bij de gemeente of op het werkloosheidsbureau om een verblijfsbewijs te laten invullen. Bij de inwerkingtreding van die nieuwe procedure diende de betrokkene zich aan te melden binnen de 14 dagen volgend op de verzending van de brief door de RVA. Op 1 december 2013 werd die termijn van 14 tot 7 dagen teruggebracht.

2.2.2.1.12

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

De opvolgingsprocedure van het actieve zoekgedrag naar werk, van toepassing op de rechthebbenden op inschakelingsuitkeringen, begint met de verzending door de RVA aan de betrokken rechthebbende van een schriftelijke vraag om informatie over zijn inspanningen om werk te zoeken.

De rechthebbende op inschakelingsuitkeringen beschikt over een termijn van een maand om daaraan gevolg te geven door de vereiste documenten over te maken aan het werkloosheidsbureau (indien hij opteert voor de schriftelijke procedure) of door een evaluatiegesprek aan te vragen (indien hij kiest voor de mondelinge procedure).

Als de rechthebbende op inschakelingsuitkeringen niet binnen de termijn gevolg geeft aan de schriftelijke vraag om informatie, wordt de betaling van zijn uitkeringen geschorst tot wanneer de documenten toekomen op het werkloosheidsbureau of tot wanneer de betrokkene zich persoonlijk aanbiedt op het werkloosheidsbureau.

Om nutteloze procedures te vermijden, werd de reglementering vanaf 1 november 2013 zodanig aangepast dat er een aangetekende herinneringsbrief wordt verstuurd naar de rechthebbende op inschakelingsuitkeringen (die beschikt over een termijn van vijf werkdagen om daaraan gevolg te geven) alvorens over te gaan tot de schorsing van de betaling van de uitkeringen.

2.2.2.2

Wijzigingen in de maatregelen ter ondersteuning van de werknemers

2.2.2.2.1

Verhoging van de bedrijfsvoorheffing op de uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid

Sinds 1 januari 2013 is de bedrijfsvoorheffing die wordt afgehouden van de uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid gestegen van 20% tot 26,75%.

2.2.2.2.2

Wijziging van de vergoedingspercentages bij tijdelijke werkloosheid

Sedert 1 april 2013 ontvangen alle tijdelijk werkloos geworden werknemers een uitkering die gelijk is aan 70% van hun loon (eventueel geplafonneerd).

Het percentage hangt dus niet meer af van de gezinssituatie van de werknemer.

Voor de werknemers met gezinslast en voor de alleenstaande werknemers vermindert het percentage van 75 naar 70%. Voor de samenwonende werknemers blijft het percentage onveranderd.

2.2.2.2.3

Startbaanovereenkomsten

Op 1 januari 2013 werden de voordelen en de voorwaarden van het startbaanstelsel aangepast.

Het bedrag van de voordelen werd verhoogd maar de voordelen worden voortaan toegekend tijdens een beperkter aantal kwartalen.

Er werd een nieuwe doelgroepcategorie toegevoegd aan die van de laaggeschoolden en de zeer laaggeschoolden, met name de gemiddeld geschoolden. Bovendien werd de definitie van de categorie van de zeer laaggeschoolden ook strenger.

Sedert 1 januari 2013 zijn er dus drie categorieën van doelgroepen:

- de zeer laaggeschoolde jongeren, die geen getuigschrift van de tweede graad van het secundair onderwijs of van het lager secundair onderwijs bezitten;
- de laaggeschoolde jongeren, die geen diploma of getuigschrift van het hoger secundair onderwijs (HSO) hebben;
- de middengeschoolde jongeren, die ten hoogste een diploma of een getuigschrift van het hoger secundair onderwijs (HSO) hebben.

De zeer laaggeschoolde jongere opent het recht op de volgende verlaging van de RSZ-bijdragen:

- 1 500 EUR tijdens het kwartaal van de indienst-treding en tijdens de volgende 11 kwartalen;
- 400 EUR tijdens de kwartalen 13 tot 16.

Dezelfde voordelen worden toegekend als de werk-zoekende:

- laaggeschoold is
- en bovendien mindervalide of van buitenlandse oorsprong is.

De laaggeschoolde jongere opent het recht op de volgende vermindering van de RSZ-bijdragen:

- 1 500 EUR tijdens het kwartaal van de indienst-treding en tijdens de volgende 7 kwartalen;
- 400 EUR tijdens de kwartalen 9 tot 12.

De middengeschoolde jongere die het bewijs levert ingeschreven te zijn als niet-tewerkgestelde werk-zoekende gedurende ten minste 156 dagen in de maand van de indiensttreding en in de 9 vooraf-gaande kalendermaanden, opent het recht op de volgende vermindering van de RSZ-bijdragen:

- 1 000 EUR tijdens het kwartaal van de indienst-treding en tijdens de volgende 3 kwartalen;
- 400 EUR tijdens de kwartalen 5 tot 12.

Die bijkomende voorwaarde van inschrijving als niet-tewerkgestelde werkzoekende is niet vereist voor de mindervalide werknemers.

Algemeen:

- is de verlaging van de bijdragen niet meer van toepassing na het kwartaal tijdens hetwelk de jongere de leeftijd van 26 jaar heeft bereikt;
- is de toekenning van de voormelde voordelen ge-koppeld aan het trimestrieel referteloon: indien het bedrag van 9 000 EUR wordt overschreden, kent de RSZ-(PPO) de voordelen niet meer toe.

2.2.2.2.4

Activa-plan voor de jongeren van minder dan 27 jaar

Sedert 1 juli 2013 werd het Activa-plan versterkt met een sterke maatregel voor de jongeren van min-der dan 27 jaar die geen diploma hoger secundair onderwijs hebben en die 312 dagen inschrijving als niet-tewerkgestelde werkzoekende bewijzen. Die jongeren openen het recht op een verlaging van de RSZ-bijdragen ten belope van 1 500 EUR per kwar-taal gedurende 12 kwartalen en ingeval ze vergoede volledig werklozen zijn, op een werkuitkering van 500 EUR gedurende 36 maanden.

2.2.2.2.5 Dienstencheques

2.2.2.2.5.1

Aankoopprijs, bedrag van de federale tegemoetkoming en geldigheidsduur van de dienstencheque

Sinds 1 januari 2013:

- per kalenderjaar is de aankoopprijs van een dienstencheque van 7,50 EUR gestegen naar 8,50 EUR en dat voor de eerste 400 dienstencheques aangekocht door een gebruiker.

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

De prijs van een dienstencheque gaat naar 9,50 EUR wanneer de gebruiker de laatste 100 dienstencheques bestelt die hij kan aankopen per kalenderjaar (maximum 500 dienstencheques per kalenderjaar).

Die prijs is ook van toepassing voor de laatste 200 dienstencheques aangekocht door een gezin per kalenderjaar (maximum 1 000 dienstencheques per kalenderjaar).

- De federale tegemoetkoming bedraagt 13,54 EUR per dienstencheque voor alle dienstencheques waarvan de aankoopprijs 8,50 EUR is.

De federale tegemoetkoming bedraagt 12,54 EUR per dienstencheque voor alle dienstencheques waarvan de aankoopprijs 9,50 EUR is.

De federale tussenkomst bedraagt 14,54 EUR per dienstencheque voor elke geldige bestelling van een dienstencheque betaald door een gebruiker vanaf 1 december 2012 en vóór 1 januari 2013 (7,50 EUR).

Vanaf 1 september 2013:

- De geldigheidsduur van de dienstencheque wordt gewijzigd voor de dienstencheques aangekocht van 1 september tot en met 31 december 2013.

Die cheques zijn geldig tot 30 april 2014 voor de gebruiker en tot 31 mei 2014 voor de erkende onderneming.

De dienstencheques die tussen 1 september 2013 en 1 januari 2014 worden omgewisseld, zullen worden heruitgegeven met die einddata van geldigheidsduur.

2.2.2.2.5.2

Inhoudingen

De beslissing om 5 EUR in te houden, wordt genomen wanneer een erkende onderneming een of meerdere erkenningsvoorwaarden niet vervult. Dat bedrag van 5 EUR wordt afgehouden van het bedrag van de federale tegemoetkoming.

In geval van ernstige inbreuken (in het bijzonder de indiening van onrechtmatig ontvangen dienstencheques, duidelijke fraude ...) wordt het totaalbedrag, inclusief de federale tegemoetkoming en de deelname van de gebruiker, volledig ingehouden.

Die verschillende ingehouden bedragen worden door de uitgiftemaatschappij onmiddellijk gestort op een bankrekening van de RVA.

In geval van regularisatie van de vastgestelde inbreuken door de betrokken onderneming, verifieert de RVA vooraf of de onderneming schulden heeft ten overstaan van de RSZ, de RVA en de belastingen. De geblokkeerde bedragen dienen om de verschillende schuldeisers terug te betalen, waarbij de orde van voorrang wordt nageleefd.

Het overblijvende bedrag wordt, na aanzuivering van eventuele schulden, aan de onderneming terugbetaald.

2.2.2.3

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

Er bestaan verschillende stelsels van loopbaanonderbreking:

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

2.2.2.3.1

Reglementering van de openbare sector

In 2013 werden meerdere wijzigingen aangebracht aan de Code de la Fonction publique wallonne, die van toepassing is op de vastbenoemde en contractuele personeelsleden van het Waals Gewest en van de diensten die ervan afhangen.

Enerzijds werd door het besluit van de Waalse regering van 31 januari 2013 de maximumduur van loopbaanonderbreking naar beneden herzien om zo de Code de la Fonction publique wallonne in overeenstemming te brengen met het Koninklijk Besluit van 7 mei 1999, zoals gewijzigd door het Koninklijk Besluit van 28 december 2011. Bijgevolg mogen sedert 1 maart 2013 de periodes van loopbaanonderbreking genomen door de personeelsleden van het Waals Gewest in het algemene stelsel niet meer dan 60 maanden bedragen (in plaats van 72 voorheen) in geval van deeltijdse onderbreking.

Anderzijds kunnen de personeelsleden van het Waals Gewest in het algemene stelsel van de gewone loopbaanonderbreking voortaan een vermindering van de prestaties met 1/5, 1/4 en 1/3 bekomen, bovenop de vermindering van halftijdse prestaties.

Op het vlak van verlof voor medische bijstand heeft het besluit van de Waalse regering van 31 januari 2013 de mogelijkheden afgeschaft van gedeeltelijke onderbreking met 1/3 en 1/4 om een gezins- of familielid tot in de tweede graad die lijdt aan een zware ziekte bij te staan of zorgen toe te dienen (in overeenstemming gebracht met het Koninklijk Kaderbesluit van 7 mei 1999).

Bovendien biedt het besluit van de Waalse regering van 16 mei 2013, in voege getreden op 27 mei 2013, de personeelsleden van het Waals Gewest de mogelijkheid om een vierde volledige maand ouderschapsverlof te nemen of een stelsel dat gelijkstaat met een vermindering van de prestaties tot 1/2 of met 1/5, en dat overeenkomstig de Europese richtlijn 2010/18/EU. Dat besluit brengt eveneens de maximumleeftijd die het kind mag hebben op het ogenblik van het begin van het ouderschapsverlof op 12 jaar (in plaats van 6 jaar voorheen) en op 21 jaar (in plaats van 8 jaar voorheen) indien het kind een fysieke of mentale ongeschiktheid van 66% heeft of een aandoening die tot gevolg heeft dat ten minste vier punten worden erkend in pijler I van de medische-sociale schaal in de zin van de reglementering betreffende de kinderbijslag.

Wat het personeel van de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI) betreft, kent het Koninklijk Besluit van 29 april 2013 (in werking getreden op 1 juni 2013) het recht op ouderschapsverlof en verlof voor medische bijstand toe, alsook de bijhorende onderbrekingsuitkeringen.

Tot slot voorzien twee besluiten van 2 mei 2013, aangenomen door de regering van het Brussel Hoofdstedelijk Gewest, de verschillende mogelijkheden van (gewone en specifieke) loopbaanonderbreking die de contractuele en vastbenoemde personeelsleden van het Brussels Hoofdstedelijk Parkeeragentschap kunnen genieten.

Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen

Aard	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking
KB	10.11.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 59bis en 89 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot wijziging van artikel 10 van het Koninklijk Besluit van 4 juli 2004 houdende de wijziging van de werkloosheidsreglementering ten aanzien van volledig werklozen die actief moeten zoeken naar werk	22.11.2012	01.01.2013
KB	10.11.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende werkloosheidsreglementering betreffende de instapstages	23.11.2012	01.01.2013
KB	11.12.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het KB/WIB 92 (1), op het stuk van de bedrijfsvoorheffing: voorheffing op de tijdelijke werkloosheidsuitkeringen	14.12.2012	01.01.2013
KB	14.12.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques	24.12.2012	24.12.2012 met uitzondering van bepaalde bepalingen: 01.01.2013
KB	20.12.2012	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques	31.12.2012	01.01.2013
W	27.12.2012	Programmawet: tijdelijke werkloosheid – opleidingsplan	31.12.2012	Per KB
W	27.12.2012	Wet houdende tewerkstellingsplan: werkbonus – doelgroepvermindering van de jongeren – startbaanovereenkomst	31.12.2012	01.01.2013
KB	22.01.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 70, 111, 114, 127, 129bis en 129ter van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, tot intrekking van artikel 4 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2012 tot wijziging van de artikelen 53, 56, 58, 70, 133 en 151 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 10 november 2012 tot wijziging van de artikelen 59bis en 89 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot wijziging van artikel 10 van het Koninklijk Besluit van 4 juli 2004 houdende de wijziging van de werkloosheidsreglementering ten aanzien van volledig werklozen die actief moeten zoeken naar werk	31.01.2013	01.02.2013 (01.11.2012) (01.01.2013)
KB	24.01.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 16 mei 2003 tot uitvoering van het Hoofdstuk 7 van Titel IV van de programmawet (I) van 24 december 2002, betreffende de harmonisering en vereenvoudiging van de regelingen inzake verminderingen van socialezekerheidsbijdragen	04.02.2013	01.01.2013
KB	24.01.2013	Koninklijk Besluit tot uitvoering van artikel 2, § 2, vierde lid van de wet van 20 december 1999 tot toekenning van een werkbonus onder de vorm van een vermindering van de persoonlijke bijdragen van sociale zekerheid aan werknemers met lage lonen en aan sommige werknemers die het slachtoffer waren van een herstructurering en tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 17 januari 2000 tot uitvoering van artikel 2 van de wet van 20 december 1999 tot toekenning van een werkbonus onder de vorm van een vermindering van de persoonlijke bijdragen van sociale zekerheid aan werknemers met lage lonen en aan sommige werknemers die het slachtoffer waren van een herstructurering	07.02.2013	01.01.2013
RB	31.01.2013	Besluit van de Waalse Regering tot wijziging van verschillende bepalingen betreffende de verlofregeling van de personeelsleden van de Diensten van de Waalse Regering	13.02.2013	01.03.2013
RB	01.02.2013	Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Vlaams personeelsstatuut van 13 januari 2006, wat betreft de integratie van de gewestelijk ontvangers, het zeewezens en andere bepalingen	10.04.2013	01.02.2013
KB	28.03.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 114 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	05.04.2013	01.04.2013
KB	10.04.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 111 en 131ter van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, tot wijziging van artikel 8 van het Koninklijk Besluit van 7 december 1992 betreffende de toekenning van werkloosheidsuitkeringen in geval van conventioneel brugpensioen en van artikel 12 van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag in het kader van de welvaartvastheid	22.04.2013	01.04.2013
MB	16.04.2013	Ministerieel Besluit tot wijziging van artikel 69 van het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	23.04.2013	01.04.2013
KB	23.04.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag	02.10.2013	01.01.2015
KB	29.04.2013	Koninklijk Besluit houdende toekenning aan de personeelsleden van de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFIV) van het recht op ouderschapsverlof en loopbaanonderbreking voor het verlenen van bijstand aan een zwaar ziek gezins- of familielid	13.05.2013	01.06.2013

RB	02.05.2013	Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende het administratief statuut en de bezoldigingsregeling van de ambtenaren van het Brussels Hoofdstedelijk Parkeeragentschap	21.05.2013 2 ^{de} ed.	01.06.2013
RB	02.05.2013	Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende het administratief statuut en de bezoldigingsregeling van de ambtenaren van het Brussels Hoofdstedelijk Parkeeragentschap	21.05.2013 2 ^{de} ed.	01.06.2013
RB	16.05.2013	Besluit van de Waalse Regering betreffende het ouderschapsverlof van de personeelsleden van de diensten van de Waalse Regering	27.05.2013	27.05.2013
KB	21.05.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 46 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	31.05.2013	01.04.2013
KB	07.06.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en van het Koninklijk Besluit van 19 december 2001 tot bevordering van de tewerkstelling van langdurig werkzoekenden, in het kader van de toekenning van een inkomensgarantie-uitkering aan de werkloze die vergoed wordt in het stelsel van de vrijwillig deeltijdse werknemers, en die deeltijds het werk hervat	19.06.2013	01.07.2013
MB	07.06.2013	Ministerieel Besluit tot wijziging van de artikelen 38bis, 66, 75bis en 75quater van het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering in het kader van de toekenning van een inkomensgarantie-uitkering aan de werkloze die vergoed wordt in het stelsel van de vrijwillig deeltijdse werknemers, en die deeltijds het werk hervat	19.06.2013	01.07.2013
KB	10.06.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	19.06.2013	01.01.2013
KB	12.07.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van het stelsel van medische bijstand voor wat de openbare sector betreft	19.07.2013 2 ^{de} ed.	01.08.2013
KB	15.07.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	24.07.2013	03.08.2013
KB	17.07.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 36, 59bis/1, 59ter/1, 59quater/1, 59quater/2, 59quater/3, 59quinquies/1 en 59quinquies/2 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	29.07.2013	01.08.2013
W	22.06.2012	Programmawet (1)	28.06.2012	Titel 4, hoofdstuk 1, artikel 7: 01.01.2013 (I.W. voorzien op die datum door KB van 14.12.2012- BS 24.12.2012)
KB	17.08.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag in het kader van de toekenning van een inkomensgarantie-uitkering aan de werkloze die vergoed wordt in het stelsel van de vrijwillig deeltijdse werknemers, en die deeltijds het werk hervat	23.08.2013	01.07.2013
KB	17.08.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 114, 115, 124 en 127 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en van artikel 3 van het Koninklijk Besluit van 26 maart 2003 tot uitvoering van artikel 7, § 1, derde lid, q, van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, betreffende de onthaalouders	23.08.2013	01.09.2013
KB	17.08.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 59quater/3 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	23.08.2013	01.09.2013
KB	17.08.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques	26.08.2013	01.01.2014 met uitzondering van een bepaling: 01.09.2013
MB	19.08.2013	Ministerieel Besluit tot wijziging van artikel 61 van het Ministerieel Besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	23.08.2013	01.09.2013
RB	06.09.2013	Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van de regelgeving betreffende de loopbaanonderbreking, het adoptieverlof en de terbeschikkingstelling voorafgaand aan het rustpensioen van de personeelsleden van het onderwijs, de centra voor leerlingenbegeleiding en de hogescholen	04.10.2013	01.09.2013
KB	24.10.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 46 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	31.10.2013	01.11.2013
KB	24.10.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 66bis van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	31.10.2013	01.12.2013
KB	24.10.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van de artikelen 59quater/1, 59quater/2, 59quinquies/1 en 70 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	31.10.2013	01.11.2013
KB	26.12.2013	Koninklijk Besluit tot wijziging van artikel 46 van het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	31.12.2013	01.11.2013

2.3

De partners van de RVA

2013 was een belangrijk jaar voor de partnerships van de RVA. De eerste voorbereidingen voor de overdracht van bevoegdheden naar de gewestelijke en gemeenschapsdiensten werden in nauw overleg met de partnerinstellingen getroffen. Bovendien werden de banden met de lokale partners in de verschillende kantoren aangehaald, om de samenwerking te optimaliseren. Ook op internationaal vlak werd er samengewerkt en gebenchmarkt met instellingen die vergelijkbare opdrachten hebben.

2.3.1 Jaaractieplannen partnerships

De dertig regionale kantoren van de RVA besteedden in 2013 bijzondere aandacht aan de samenwerkingsverbanden op lokaal vlak. In een jaaractieplan (JAP) werden de relaties met uitbetalingsinstellingen, de gewestelijke bemiddelingsdiensten en OCMW's geoptimaliseerd. Er werd een minimumstandaard, waaraan alle lokale entiteiten van de RVA moeten voldoen, opgesteld. Concreet moet er ieder jaar (minstens) één vergadering zijn met elk van die drie partners en moet de RVA vertegenwoordigd zijn op de provinciale vergadering die georganiseerd wordt door de OCMW's. Elk kantoor legt voortaan een jaarplanning vast, en deelt die mee aan de betrokken partners. WB's die al aan die minimumvereisten voldeden, konden hun JAP organiseren rond een specifiek knelpunt in de contacten met hun partners.

Daarnaast konden WB's ook peilen naar specifieke behoeften van de regionale partners.

2.3.2 De uitbetalingsinstellingen

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

2.3.3 De gewestinstellingen

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

De 6^e staatshervorming ingevolge het Vlinderakkoord (najaar 2011) voorziet in de overdracht van een aantal bevoegdheden van het federale niveau naar de gewesten. Ook enkele opdrachten die de RVA momenteel uitvoert, maken daar deel van uit. Een aantal RVA-opdrachten wordt integraal overgedragen: dienstencheques, outplacement, start- en stagebonus, sommige premies (bv. werkhervattingstoeslag), loopbaanonderbreking voor regionale besturen en voor het onderwijs. In een aantal andere opdrachten die worden overgedragen, blijft de RVA een rol spelen: de activering van het zoekgedrag en de sancties wegens werkweigeren of weigering voor een opleiding (de federale overheid blijft bevoegd voor de wetgeving, de gewesten staan in voor begeleiding en bepalen de eventuele sancties. De RVA voert de sancties uit), de PWA's (de gewesten worden bevoegd voor de regelgeving, de RVA betaalt verder de uitkering indien de PWA-regeling blijft bestaan), de vrijstellingen wegens studies en opleiding (de gewesten worden bevoegd voor de regelgeving en voor de toekenning van de vrijstelling, de RVA blijft verantwoordelijk voor de betaling van de uitkering), de activering van de werkloosheidsuitkeringen (de gewesten worden bevoegd voor de regelgeving en voor de toekenning van het recht, de RVA staat in voor de betaling van de activeringsuitkering).

Er werden in de loop van 2013 technische werkgroepen opgericht met vertegenwoordigers van de gewestelijke diensten om de bevoegdheidsoverdrachten voor te bereiden. De RVA heeft bovendien aan de collega's van de regionale tewerkstellingsdiensten alle nuttige documentatie over zijn materies overgemaakt.

2.3.4 De gemeenten

Ook de gemeenten spelen een rol in het werkloosheids- en tewerkstellingsbeleid. Zo heeft iedere Belgische gemeente haar plaatselijk werkgelegenheidsagentschap (PWA). De taak van het PWA is bepaalde categorieën van werklozen activiteiten te verschaffen waaraan niet wordt tegemoet gekomen in het reguliere arbeidscircuit. Een aantal PWA's hebben ook dienstencheque-activiteiten. In de Vlaamse gemeenten bestaan er werkinkubators die als doel hebben de burger op één plaats en dicht bij huis, inlichtingen en diensten aan te bieden in verband met werkgelegenheid. Ook in het Waals en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden initiatieven ontwikkeld met betrekking tot het unieke tewerkstellingsloket.

2.3.5 De andere instellingen van de sociale zekerheid (OISZ)

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

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

2.3.6 OCMW

De samenwerking met de OCMW's houdt verband met sommige van hun opdrachten zoals het toekennen van voorschotten op werkloosheidsuitkeringen of het toekennen van bijkomende bestaansmiddelen als de uitkering lager ligt dan het leefloon. Werklozen die financiële problemen hebben omwille van een achterstand in de behandeling van hun uitkeringsaanvraag, kunnen bij het OCMW een voorschot vragen op hun werkloosheidsuitkeringen. Om het aantal voorschotten toegekend door de OCMW's aanzienlijk te verlagen, bestaat er een procedure om tussen werkloosheidsbureaus, uitbetalingsinstellingen en OCMW's informatie uit te wisselen over personen die zich in een moeilijke financiële situatie bevinden. Elk OCMW wordt bovendien jaarlijks minstens één keer uitgenodigd voor een informatievergadering op het bevoegde werkloosheidsbureau en om samen oplossingen te vinden voor de eventuele problemen op het vlak van de samenwerking. In 2013 werd in verschillende bureaus gewerkt rond de optimalisering van die informatiemomenten.

2.3.7 De federale ombudsman

Het aantal nieuwe dossiers dat door de federale ombudsman werd ingediend bij de RVA is gedaald ten opzichte van 2012: 118 nieuwe dossiers in 2013 tegen 140 dossiers in 2012.

Tabel 2.3.I

Toelaatbaarheid	48
Tijdelijke werkloosheid	5
Kinderbijslag	1
Betwiste zaken / cumulatie / terugvorderingen / arbeidsrechtbank	36
Dispo	2
LBO / tijdskrediet / ouderschapsverlof	9
Dienstenchequeond'ernemen	5
Onthaal bezoekers en kwaliteit (telefonisch) onthaal	2
Vrijstellingen	3
Werkhervattingstoelag	6
FSO	1
Totaal	118

De snelheid waarmee gereageerd wordt op de brieven van de ombudsman blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RVA. De bestuursovereenkomst voorziet een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. In 2013 werden, op 1 dossier na, alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 6 dagen.

De ombudsman heeft in 108 dossiers de houding van de RVA beoordeeld:

Tabel 2.3.II

Ongegrond	58
Gegrond	7
Gedeeltelijk gegrond	2
Poging tot bemiddeling geslaagd	15
Positief resultaat	22
Zonder voorwerp	4
Totaal	108

2.3.8 De internationale contacten

De RVA speelt sinds een aantal jaar een erg actieve rol binnen de internationale vereniging voor de sociale zekerheid (ISSA). De administrateur-generaal van de RVA is voorzitter van de technische commissie "Tewerkstellingsbeleid en werkloosheidsverzekering". De RVA was vertegenwoordigd op verschillende internationale bijeenkomsten van de ISSA en de administrateur-generaal hield er een aantal uiteenzettingen (over de fraude in de werkloosheid, over aangepaste activeringsmaatregelen en over preventieve en proactieve aanpak in de sociale zekerheid). Tijdens het Europees forum voor de sociale zekerheid in Istanboel werd de RVA internationaal onderscheiden: voor de preventie- en activeringsstrategie in het werkloosheidsstelsel in België ging de RVA lopen met de Prijs voor goede praktijken in Europa.

Een aantal buitenlandse delegaties hielden een benchmark bij de RVA, om bepaalde goede praktijken van dichtbij te bekijken. In 2013 kwamen er delegaties uit Moldavië, Taiwan, Singapore, Turkije, Nederland (een parlementaire delegatie i.v.m. dienstencheques), Algerije, Kameroen en Servië.

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

De internationale contacten van de RVA worden sinds 2011 beheerd door een groep van medewerkers onder de naam "internationaal netwerk". Daardoor werden bepaalde reeds bestaande vormen van samenwerking geformaliseerd en gestructureerd. De RVA kan bovendien zijn eigen werking verbeteren door in gelijkaardige administraties in het buitenland goede praktijken op te sporen en eventueel over te nemen.

2.4

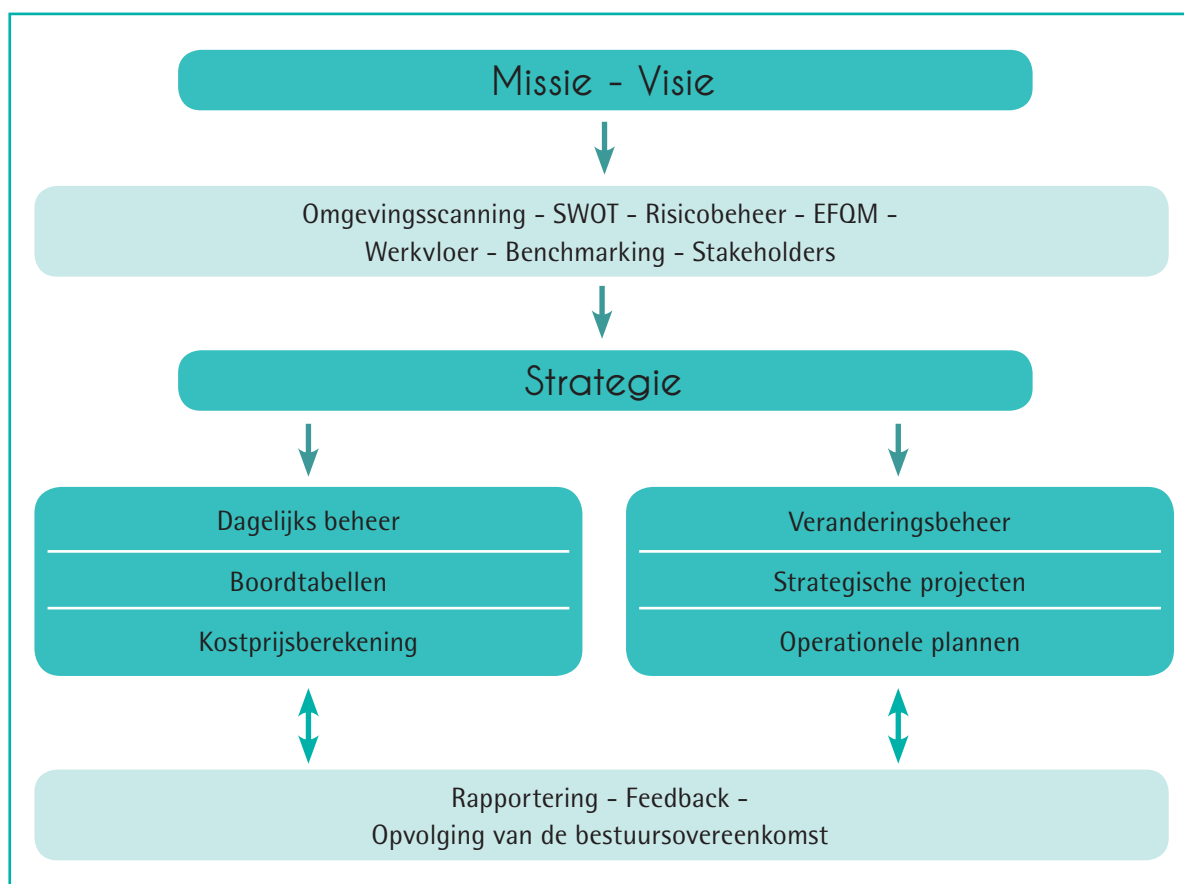
Het beheer van de RVA



De RVA heeft binnen de federale overheid steeds een voortrekkersrol gespeeld op het vlak van de toepassing van innovatieve managementtechnieken. Door de jaren heen werd deze aanpak vertaald in het geïntegreerd beheersmodel. De RVA streeft excellente resultaten na bij de uitvoering van zijn opdrachten en maakt hiervoor gebruik van gepaste beheersinstrumenten en managementmethodes: een doorgedreven performantiemanagement door het gebruik van boordtabellen voor de opvolging van het dagelijks werk van de diensten, een systeem van kostprijsberekening gebaseerd op analytische boekhouding, het gebruik van het EFQM-model als referentiekader voor kwaliteitsmanagement, de toepassing van de principes van lean Management en Risk Management ... Daarnaast investeert de RVA in veranderingsprojecten om de medewerkers verder te ondersteunen bij de uitvoering van het werk, om de dienstverlening te verbeteren en om innovaties door te voeren.

2.4.1 Het beheersmodel

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



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

De RVA wil:

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

In 2013 werd voor het laatst gebruik gemaakt van de methode van de lokale jaaractieplannen in de RVA-kantoren en directies van het hoofdbestuur. Met die jaaractieplannen voerden de kantoren met eigen middelen verbeteringsacties uit om specifieke problemen aan te pakken volgens het SMART-principe. Vanaf 2014 komen er operationele plannen in de plaats.

2.4.2 De bestuurovereenkomst

In het kader van de modernisering van de sociale zekerheid kreeg de RVA, net als de andere openbare instellingen van sociale zekerheid bestuursautonomie. Sindsdien heeft de Rijksdienst een bestuurovereenkomst met het politieke niveau. Daarin worden de wederzijdse rechten en plichten opgesomd.

In 2013 werd een nieuwe, uitgebreidere bestuurs-overeenkomst van kracht die nog hogere eisen stelt aan de RVA en die zal lopen tot in 2015. De bestuursovereenkomst 2013-2015 werd door de ministerraad goedgekeurd op 21 mei en op 9 augustus gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. De nieuwe overeenkomst bevat 181 verbintenissen waarvan 147 specifiek voor de RVA. Dat zijn er 50 meer dan in de voorgaande overeenkomst. De bepalingen van de overeenkomst leggen de projecten voor de komende drie jaar vast en verduidelijken de normen die de RVA moet halen, zowel qua termijnen als qua kwaliteit van het werk. Er werden 68 nieuwe verbintenissen specifiek voor de RVA in opgenomen. Voor een aantal verbintenissen die al in de vorige overeenkomst stonden, werden de normen bovendien strenger.

Er is een nieuw hoofdstuk over beleidsondersteuning, over fraudebestrijding, over administratieve vereenvoudiging, over maatschappelijk verantwoord ondernemen en over elektronische dienstverlening. Ook het belang dat de RVA hecht aan een goed en modern personeelsbeleid blijkt duidelijk.

De gezamenlijke bepalingen met de andere sociale-zekerheidsinstellingen gaan over HR- en opleidings-materies (elektronische HR-toepassingen om de papierstroom te verminderen, gemeenschappelijke initiatieven voor het organiseren van wervings- en bevorderingsselecties, een gezamenlijke opleiding sociale zekerheid voor alle medewerkers, bestaande opleidingen die in synergie kunnen worden aangeboden), ICT (centrale ICT-aankoop, centraliseren van drukaanvragen ...) of logistiek (kadaster van onroerend patrimonium van de OISZ, elektronische aankoop-procedures ...) en de opstart en uitbouw van een interne auditfunctie.

De RVA stelt jaarlijks een bestuursplan op, waarin tekst en uitleg gegeven wordt over hoe de RVA de verbintenissen uit de bestuursovereenkomst zal uitvoeren op korte termijn. De nadruk ligt hierbij op de strategie die de RVA heeft uitgestippeld, namelijk de acties en projecten die we plannen om de doelstellingen te bereiken, op de indicatoren die we gebruiken om de resultaten die we bereiken weer te geven en op de financiële en personeelsmiddelen die we zullen inzetten. Op 25 september gaf het Tussen-overlegcomité een positief advies over het bestuursplan 2013.

Een regelmatig opvolgingssysteem, snelle feedback-mechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen maar ook en vooral de motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben er echter opnieuw voor gezorgd dat op 2 uitzonderingen na alle verbintenissen specifiek voor de RVA (147 in totaal) werden gerealiseerd.

2.4.3 JAP's en operationele plannen

In 2013 voeren de WB's voor de laatste maal jaaractieplannen uit. De JAP's zullen als dusdanig verdwijnen omdat de werkloosheidsbureaus vanaf 2014, naar analogie van de directies van het hoofdbestuur, zullen starten met de opmaak en het gebruik van een operationeel plan. De methode van de operationele plannen moet toelaten om de accenten die gelegd worden in het lokale beleid van het WB en de link met de globale RVA-strategie op een overzichtelijke manier te integreren en duidelijker te communiceren naar de medewerkers.

In 2013 voerden alle WB's een jaaractieplan uit dat erop gericht is de lokale partnerschappen te versterken, in overeenstemming met de tweede strategische doelstelling van de RVA. De WB's konden dit JAP op verschillende manieren aanpakken, afhankelijk van hun situatie. Ze konden ervoor kiezen minstens een vergadering per jaar te organiseren met elke lokale partner (gewestelijke diensten, uitbetalingsinstellingen, OCMW's), om bepaalde knelpunten op lokaal vlak weg te werken of om een bevraging te organiseren bij de lokale partners teneinde hun behoeften beter te leren kennen en verbeteringsacties op te zetten. In het kader van de komende bevoegdheidsoverdrachten werd beslist dat de WB's in de operationele plannen 2014 verder rond lokale partnerships zullen blijven werken.

De ondersteunende diensten van de RVA gaven in 2013 uitvoering aan de strategie aan de hand van operationele plannen: een oplistings van de acties die door de directies moeten worden ondernomen om de strategie uit te voeren. Het plan is een dynamisch opvolgingsinstrument dat regelmatig wordt aangepast aan de actualiteit.

2.4.4

De strategische projecten

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

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

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

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

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

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

Deze 4 strategische doelstellingen 2012-2014 zijn uitgewerkt in een operationeel stappenplan bestaande uit 9 strategische projecten, 5 strategische studies en 29 strategische acties.

2.4.4.1

Transities op de arbeidsmarkt ondersteunen

De RVA wil een bijdrage leveren om transities op de arbeidsmarkt te ondersteunen. De administratieve formaliteiten moeten zo eenvoudig mogelijk zijn. De interne processen moeten efficiënt verlopen om snel en klantgericht te kunnen werken. Daarnaast is de RVA goed geplaatst om aanpassingsvoorstellen te doen als de reglementering bepaalde transities zou bemoeilijken. Om deze doelstelling te realiseren werden in 2013 verschillende verbeteringsinitiatieven uitgevoerd waaronder:

- **BPR ICT FSO:** het FSO is verantwoordelijk voor het vergoeden van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers. Voor externe klanten zal dit meerjarenproject leiden tot een administratieve vereenvoudiging door de uitbreiding van de e-governmenttoepassingen;
- **E-LO+:** dit project moet het mogelijk maken om aanvragen voor tijdskrediet en thematische verloven (ouderschapsverlof, palliatief verlof ...) elektronisch in te dienen via de portaalsite van de Sociale Zekerheid. Vanaf september 2013 is dit mogelijk voor de aanvragen tijdskrediet en thematische verloven in de privésector. Volgend jaar wordt het onderdeel loopbaanonderbreking in de openbare sector uitgewerkt;
- **Actie Multichannel:** een werkgroep werkte een aantal voorstellen uit om de communicatie met de klanten langs verschillende kanalen bij de RVA te moderniseren en vergemakkelijken. Zo zal in 2014 een systeem van "one click mailing" ingevoerd worden waardoor medewerkers op een eenvoudige manier standaardantwoorden kunnen geven op FAQ's die gesteld worden via e-mail, gekoppeld aan het gebruik van een beveiligde mailbox voor sociaal verzekerden, de eBox;
- **Studie Elektronische uitkeringsaanvraag:** in 2013 onderzocht de directie Werkprocessen de haalbaarheid van een volledige elektronische uitkeringsaanvraag of wijzigingsaanvraag door de werkloze (Toelaatbaarheid & Vrijstellingen) op de portaalsite SZ, die dan via de uitbetalingsinstelling ingediend wordt bij de RVA. Uit de studie blijkt dat een elektronische uitkeringsaanvraag mogelijk is. Er zal in 2014 een strategisch project opgestart worden;
- **Studie Modernisering C3:** in 2013 maakte de directie Werkprocessen een behoefteomschrijving op voor de ontwikkeling van een beveiligde versie van de controlekaart volledige werkloosheid op de portaalsite SZ. Dit moet leiden tot een administratieve vereenvoudiging voor de sociaal verzekerden, de uitbetalingsinstelling en de RVA en tot een meer doeltreffende controle. Het beheerscomité van de RVA ging op 21 maart 2013 akkoord met de principes van Modernisering C3. Dit project is realiseerbaar in 2014 en deze studie bevindt zich ondertussen al in de projectfase;
- **Actie vereenvoudiging formulieren en infobladen:** om werklozen ertoe aan te zetten hun uitkeringsaanvraag op tijd en correct in te dienen worden bestaande formulieren en infobladen herwerkt en vereenvoudigd.

2.4.3.2

Partnerschappen ontwikkelen

Om een doeltreffend werkgelegenheidsbeleid te kunnen voeren, moet er coherent samengewerkt worden met de andere bevoegde instanties. De RVA wil gestructureerde partnerschappen en synergieën ontwikkelen, zeker in het kader van de nieuwe bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten. Samen met zijn partners moet hij ervoor zorgen dat (her-) inschakeling op de arbeidsmarkt vergemakkelijkt wordt. Om deze doelstelling te realiseren worden een aantal operationele doelstellingen nagestreefd en worden verschillende verbeteringsinitiatieven uitgevoerd.

Het uitvoeren van lokale jaaractieplannen (JAP) in de 30 werkloosheidsbureaus om de lokale samenwerking met de belangrijkste partners te optimaliseren (zie punt 2.4.3)

De bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten op een constructieve manier realiseren: er werden technische werkgroepen opgericht met vertegenwoordigers van de gewestelijke diensten om de bevoegdheidsoverdrachten voor te bereiden rond vier thema's: vrijwillige werkloosheid en activering zoekgedrag (Dispo), activeringsmaatregelen, vrijstellingen en PWA/dienstencheques. De RVA heeft bovendien aan de collega's van de regionale tewerkstellingsdiensten alle nuttige documentatie over zijn materies overgemaakt, heeft opleidingen gegeven en heeft stagiairs ontvangen.

2.4.3.3

Reguliere arbeid ondersteunen en het stelsel handhaven

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

- **Project Datamining:** gegevens uit verschillende interne en externe toepassingen worden gekruist en statistische methodes toegepast om bestaande verbanden automatisch te detecteren. Datamining werd verder toegepast op de controle in verband met de gezinstoestand, de dienstencheques en de tijdelijke werkloosheid.
- **Verder uitvoeren van de operationele plannen van het algemeen controlebeleid:** in 2013 werkten de controlediensten rond 5 operationele plannen: tijdelijke werkloosheid, dienstencheques, domiciliefraude, grote evenementen en de bestrijding van grensoverschrijdende fraude.
- **Optimaal nagaan en opvolgen van gegevens aangegeven door de werkloze:** het project Regis beoogt een optimaal gebruik van de gegevensbanken voor het controleren van de gezinssituatie, de adresgegevens en de nationaliteit die werklozen aangeven. Sinds 2012 worden in de werkloosheidsbureaus meer systematisch a priori controles uitgevoerd bij de behandeling van aanvragen voor werkloosheidsuitkeringen door de gegevens te vergelijken met bv. het Rijksregister. In 2013 werden deze controles verder uitgebreid. Daarnaast ging het beheerscomité van de RVA op 18 juli 2013 akkoord met het principe dat de uitbetalingsinstellingen een versterkte rol zullen spelen inzake fraudepreventie. Zij zullen vanaf 2014 actief meewerken aan het a priori controleren van het adres, de nationaliteit en gezinssituatie van de werklozen.

- **Versterken van de rol van de reglementaire directies bij het vooraf opsporen en achteraf controleren van fraude:** de directie Reglementering wil een toets inzake "oneigenlijk gebruik" invoeren bij het opstellen van nieuwe regelgeving. Er is ook een lijst opgesteld van mechanismen in de bestaande regelgeving die kunnen leiden tot "oneigenlijk gebruik". De beleidsverantwoordelijken en de Centrale controledienst zullen hierover geïnformeerd worden.

2.4.3.4

Investeren in de ontwikkeling van de medewerkers

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

- **Informatiseren en integreren van de bestaande instrumenten op het vlak van leren en ontwikkelen:** de doelstelling van het project e-L&D is de creatie van een informaticaplatform voor het geïntegreerd beheer van het leerproces in al zijn vormen: organisatie en opvolging van klassieke opleidingen, e-learning ...
- **Stapsgewijs invoeren van vormen van telewerk bij de RVA:** na een positieve evaluatie van de pilootprojecten 2012 werd telewerk voor de testbureaus en directies geofficialiseerd en is de geleidelijke uitbreiding naar de andere WB's en directies sinds juli 2013 ingezet. Ook het telewerk in een satellietbureau werd geofficialiseerd. Tegen eind 2014 zullen alle personeelsleden van de RVA van wie de taken telewerkbaar zijn de mogelijkheid hebben om gedurende 1 dag per week thuis te telewerken.
- **Uitbouwen van samenwerkingsverbanden met de andere Instellingen van Sociale Zekerheid in verband met human resources:** een werkgroep van het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid heeft de uitvoering voorbereid van een operationeel plan waarmee men meer synergieën en samenwerking tot stand wil brengen tussen de instellingen op het vlak van human resources. De efficiëntere samenwerking en professionalisering op het vlak van HR zijn ingeschreven in de gemeenschappelijke verbintenissen van de nieuwe bestuursovereenkomst 2013–2015.

- **Bevorderen van “empowerment” bij de RVA-medewerkers:** de RVA heeft in maart 2012 en 2013 een enquête uitgevoerd om na te gaan in welke mate de medewerkers zich betrokken en gemotiveerd voelen bij/door hun werk. Op basis van de resultaten werd een actieplan uitgewerkt om medewerkers meer verantwoordelijkheid en inspraak te geven.
- **Behalen van het kwaliteitslabel voor werkgevers “Investors in people”:** het label “Investors in People” is een erkenning voor organisaties die erin slagen om investeringen in de ontwikkeling van mensen doeltreffend te koppelen aan de organisatiedoelstellingen. In de zomer van 2012 werd een nulmeting uitgevoerd die als basis dient voor een actieplan. In 2013 werden in dit kader ondermeer acties uitgevoerd rond loopbaanbegeleiding, het uittesten van 360°-evaluatie, interviews tussen medewerkers die in eenzelfde materie werken ...



A background image featuring a complex, branching molecular structure in shades of blue and green. The structure consists of interconnected rods and spherical nodes, resembling a polymer or a network diagram. It is set against a light, neutral background.

3

De activiteiten van de RVA

3.1

De activiteiten van de diensten Toelaatbaarheid

3.1.1 Procedure

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

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

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

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

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

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

3.1.2 Cijfergegevens

Aantal dossiers

De diensten Toelaatbaarheid ontvingen in 2013 2 419 095 dossiers. Dit betekent een stijging van 2,64% ten opzichte van 2012 (2 356 832 dossiers).

Deze 2 419 095 dossiers betreffen niet alleen aanvragen van personen die voor het eerst of na een onderbreking uitkeringen aanvragen. Het gaat onder meer ook om aangiftes van wijzigingen die van invloed zijn op het bedrag van de uitkering, zoals wijzigingen in de gezinssamenstelling.

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

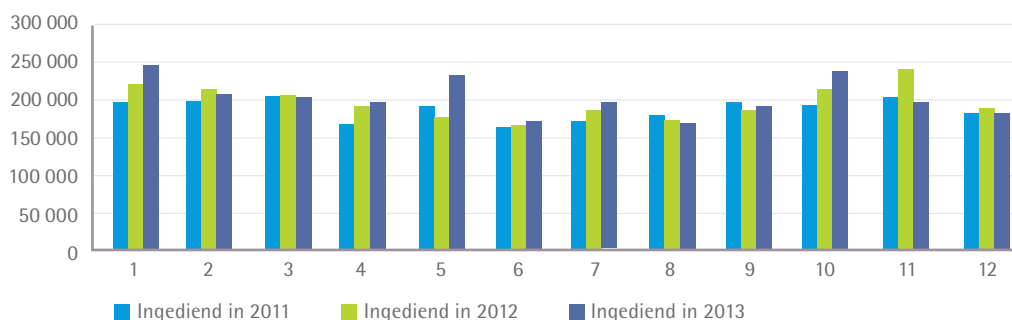
Tabel 3.1.1
Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2013

Type	2013
Overgangen (van uitbetalingsinstelling, van werkloosheidsbureau)	5,42%
Werkloosheid met bedrijfstoelag	2,17%
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze, ...)	10,24%
Beroepsverleden (invloed op uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	13,84%
Bijzondere categorieën (haven, zeevisserij, grensarbeid, diamant, beroepsopleiding, activering, ...)	14,24%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	39,78%
Tijdelijke werkloosheid (werkgebrek, slecht weer ... jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	14,32%
Totaal	100%

In 2013 hebben de diensten Toelaatbaarheid 2 480 361 dossiers behandeld (waarvan een aantal dossiers die eind 2012 werden ingediend). Dit betekent een verhoging van 10,63% ten opzichte van 2012 (2 241 936).

Grafiek 3.1.1 geeft het aantal indieningen per maand gedurende de laatste 3 jaren.

Grafiek 3.1.1



Afwerkingstermijn

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

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

Om de afwerkingstermijn te bepalen werd vóór 2013 gebruik gemaakt van de globale gemiddelde afwerkingstermijn. Vanaf 2013 wordt de afwerkingstermijn berekend per dossier. Voor 2013 werd aldus 95% van de dossiers berekend binnen de termijn van 26 dagen. Deze termijn werd begin dit jaar beïnvloed door de hervorming van het vergoedbaarheidsstelsel van de werklozen (degressiviteit). Voor de 6 laatste maanden van 2013 was de termijn 17 dagen.

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

Terugzendingen van onvolledige dossiers

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

Het percentage van dergelijke teruggezonden dossiers is ten opzichte van 2012 gedaald, namelijk van 8,2% naar 7,2%. Dit betekent dat 178 964 dossiers in 2013 tweemaal werden behandeld tegenover 183 436 dossiers in 2012.

Niettegenstaande de complexiteit van de regelgeving en het stijgend aantal gegevens dat moet worden ingediend en nagekeken is het terugzendingspercentage van de dossiers met een eerste uitkeringsaanvraag eveneens gedaald: 17,12% van deze dossiers diende wegens onvolledigheid teruggezonden te worden ten opzichte van 19,30% in 2012.

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

Correctheid van de afgewerkte dossiers

De correctheid van de toepassing van de reglementering door de dienst Toelaatbaarheid wordt getoetst via de principes van de Statistical Process Control. De correctheid van de behandeling van willekeurig geselecteerde afgewerkte dossiers wordt gemeten aan de hand van 10 verschillende elementen. Uit deze SPC-controle blijkt dat de 30 werkloosheidsbureaus in 2013 gemiddeld 95,95% van de dossiers volledig correct hebben uitgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 3.1.II geeft voor 2013 het aantal dossiers waarin de RVA vaststelde dat er geen recht was op uitkeringen wegens het niet vervullen van de toelaatbaarheidsvoorwaarden. Het betreft hier dus enkel beslissingen tot niet-toelating op grond van het feit dat objectieve voorwaarden niet vervuld werden (bv. een niet-toereikend beroepsverleden) en geen "betwiste zaken" (zie verder punt 3.5).

Op een totaal van 2 419 095 dossiers werd in 77 236 gevallen (3,19%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen.

Tabel 3.1.II
Beslissingen 2013

	Totaal aantal gevallen
1. Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	20 912
2. Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	11 005
3. Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	3 239
4. Niet-vergoedbaarheid	42 080
Totaal	77 236

Toelichting bij de voormelde tabel

Groep 1 (onvoldoende arbeid/studies)

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

Groep 2 (onvolledig/laattijdig ingediend dossier)

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

Groep 3 (beperking van het recht van deeltijdse werknemers)

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

Groep 4 (niet-vergoedbaarheid - andere redenen)

Tot deze groep beslissingen behoren:

1. niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een inkomen en omdat niet is voldaan aan de cumulatievevoorwaarden (6 806 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 (17 641 gevallen);
3. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen (7 607 gevallen);
4. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt (6 986 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 deze dienst;
 - voor zijn wedertewerkstelling voorwaarden stelt die, rekening houdend met de criteria van de passende dienstbetrekking, niet gerechtvaardigd zijn;
5. niet-toekenning van uitkeringen wegens verblijf in het buitenland, studies met volledig leerplan, gevangenzetting of niet voldoen aan de voorwaarden inzake huisarbeid (2 201 gevallen);
 6. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge arbeidsongeschiktheid in de zin van de wetgeving op de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (839 gevallen).

3.1.3

Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen

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

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

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

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

In 2013 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 12 648 (tegenover 12 950 in 2012, 12 421 in 2011 en 10 862 in 2010). Het in te vorderen bedrag bedroeg 38,969 miljoen EUR (tegenover 37,436 miljoen EUR in 2012, 48,211 miljoen EUR in 2011 en 32,161 miljoen EUR in 2010).

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

Eind 2013 hadden de werkloosheidsbureaus 22 101 betaaldossiers waarvoor geverifieerd moest worden of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten teruggevorderd worden (tegenover 20 538 eind 2012, 19 302 eind 2011 en 19 653 eind 2010).

3.2

De activiteiten van de diensten Verificatie



3.2.1 Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen

3.2.1.1 Algemeen

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

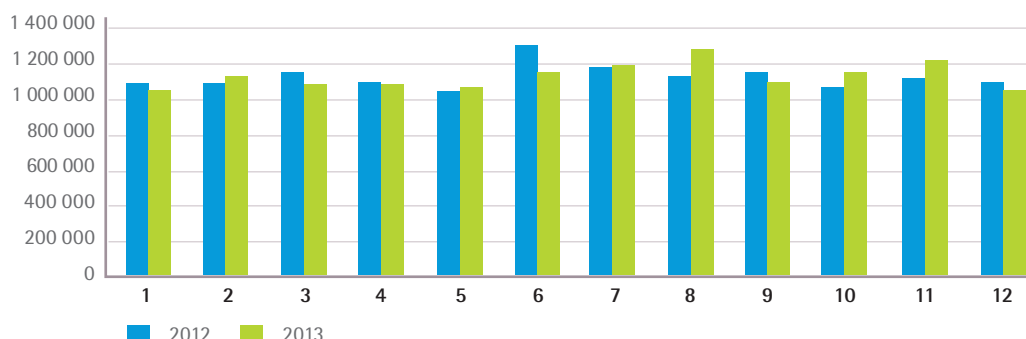
Om het verschuldigde bedrag vast te stellen, houdt de uitbetalingsinstelling rekening met de beslissing van het werkloosheidsbureau, met de vermeldingen van de werkloze op zijn controlekaart (arbeid, ziekte, ...) en ook eventueel met de verklaringen van de werkgever.

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

In 2013 dienden de uitbetalingsinstellingen 13 544 459 betaaldossiers in. Ten opzichte van 2012 (13 673 693 betaaldossiers) betekent dit een daling van 0,95%.

3.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 3.2.1
Maandelijks overzicht van de ingediende betaal-
dossiers in 2012 en 2013



3.2.1.3 Beslissingen en termijnen in de dienst Verificatie

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

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

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

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

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

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

In 2013 verifieerden de werkloosheidsbureaus 13 827 160 betaaldossiers, een daling van 0,64% ten opzichte van 2012 (13 914 851). Dit betekent een maandelijks gemiddelde van 1 152 263 betaaldossiers.

In 2012 bedroeg het definitieve percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,10% (9,3 miljoen EUR) en 0,21% (18,7 miljoen EUR). Ook voor 2013 wijzen de ramingen op vergelijkbare cijfers.

In 2013 stelde de verificateur in 469 426 gevallen een bijpassing voor, met een totaalbedrag van 37 374 518,06 EUR.

In 2013 dienden de uitbetalingsinstellingen 449 460 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door de dienst Verificatie. Dit betreft 3,32% van alle ingediende betaaldossiers.

Eind december 2013 was 100% van de beslissingen die de verificatiediensten op dat tijdstip aan de uitbetalingsinstellingen moesten betekenen, ook effectief afgewerkt (nl. de betaaldossiers tot en met de maand juli 2013). Bovendien was reeds 88,6% van de betaaldossiers van de maand augustus en 24,9% van de maand september geverifieerd.

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

3.2.2 Controle van de betaling van de andere uitkeringen

3.2.2.1 Algemeen

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

3.2.2.2 Bestaanszekerheid - werklieden uit het bouwbedrijf

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

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

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

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2009	32,46 ¹
2010	38,87 ¹
2011	26,79 ¹
2012	29,50 ²
2013	39,07 ²

¹ Uitgaven door de RVA definitief goedgekeurd.

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

3.2.2.3 Wisselkoerstoeslagen aan de in Frankrijk tewerkgestelde grensarbeiders

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

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

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

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

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

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

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2009	0,93 ¹
2010	0,81 ¹
2011	0,72 ¹
2012	0,64 ²
2013	0,60 ²

¹ Uitgaven door de RVA definitief goedgekeurd.

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

3.2.2.4

Compensatievergoeding voor de grensarbeiders tewerkgesteld in Nederland

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

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

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

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

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2009	0,06 ¹
2010	0,06 ¹
2011	0,05 ¹
2012	0,05 ²
2013	0,04 ²

¹ Uitgaven door de RVA definitief goedgekeurd.

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

3.3

De activiteiten van de diensten Vrijstellingen



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

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

- Voor sommige vrijstellingen is het enkel vereist aan objectieve voorwaarden te voldoen (leeftijd, werkloosheidsduur, beroepsverleden ...). De dienst Vrijstellingen verifieert of aan die voorwaarden is voldaan. Het betreft onder meer:
 - de vrijstelling voor werklozen van 50 jaar of ouder;
 - de vrijstelling om een beroepsopleiding te volgen of studies met volledig leerplan te hervatten.

- Voor andere vrijstellingen is, naast het vervullen van objectieve voorwaarden, ook het akkoord van de directeur nodig. Elke aanvraag moet dus worden onderzocht in het licht van zowel de reglementaire criteria als de gegevens die eigen zijn aan het specifieke geval. Het betreft onder andere:
 - de vrijstelling om sociale en familiale redenen;
 - de vrijstelling om een opleiding te volgen die geen beroepsopleiding is of studies die geen studies met volledig leerplan zijn;
 - de vrijstelling om studies met volledig leerplan te hervatten, indien de vrijstelling wordt aangevraagd door een gerechtigde op inschakelingsuitkeringen;
 - de vrijstelling om in het buitenland deel te nemen aan een humanitaire actie.

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

Tabel 3.3.I vermeldt het aantal aanvragen om vrijstelling dat de dienst heeft ontvangen en behandeld voor de jaren 2010, 2011, 2012 en 2013.

Tabel 3.3.I

	Ontvangen aanvragen om vrijstelling	Behandelde aanvragen om vrijstelling ¹
2010	148 591	149 092
2011	143 321	142 785
2012	151 001	149 346
2013	137 448	141 905

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

Tabel 3.3.II vermeldt voor de laatste vier jaar de gemiddelde behandelingstermijn voor de aanvragen om vrijstelling. Die termijn blijft erg kort, ondanks het grote aantal aanvragen dat behandeld moet worden.

Tabel 3.3.II

	Behandelingstermijn ¹
2010	7 dagen
2011	7 dagen
2012	7 dagen
2013	7 dagen

¹ Kalenderdagen.

3.4

De activiteiten van de diensten voor de handhaving van het systeem



3.4.1 Het controlebeleid van de RVA

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

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

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

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

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

De realisatie van visie en missie

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

De Centrale Controledienst coördineert en realiseert
samen met de directeurs, de sociaal controleurs en
inspecteurs, en alle medewerkers van de werkloos-
heidsbureaus het controlebeleid.

De vooropgestelde doelen worden geconcretiseerd
in de operationele plannen.

De centrale aansturing impliceert onder meer:

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

Het controlebeleid van de RVA werd ook in 2013
door de Stuurgroep Controle geconcretiseerd via
het opstellen van operationele plannen.

Deze stuurgroep is samengesteld uit directeurs, de
Centrale Controledienst en de leidende ambtenaren.
De stuurgroep komt regelmatig samen en vormt een
reflectiegroep om de controlestrategie verder uit te
werken en de operationele plannen bij te sturen.

3.4.2 De samenwerking met andere instanties

3.4.2.1 Het College voor de fraudebestrijding en de SIOD

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

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

In 2013 nam de RVA deel aan 1 155 acties die geco-
ordineerd werden vanuit de arrondissementele cellen.

3.4.2.2

De samenwerking met de gerechtelijke instanties en de politie

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

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

In 2013 maakten de sociaal inspecteurs en controleurs 2 618 epv's op tegenover 2 831 in 2012.

Deze daling is ondermeer te wijten aan de toename van het aantal onderzoeken die administratief afgehandeld en gesanctioneerd worden.

Ook in 2013 heeft de RVA samen met de andere sociale inspectiediensten actief meegewerkt aan de verdere ontwikkeling van de toepassing epv onder andere binnen de stuurgroep epv, de gebruikersgroep en de redactie van de epv Newsletter.

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

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

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

Van juni t.e.m. december 2013 ontvingen de werkloosheidsbureaus 2 243 kantschriften van de arbeidsauditeur.

Vóór september 2013 was de procedure in het kader van de domiciliefraude de volgende: de RVA-inspectiediensten werkten nauw samen met de gemeentebesturen in het kader van de strijd tegen domiciliefraude. De samenwerking gebeurde via een standaardformulier (C25.8) waarbij de medewerking van de gemeenten werd gevraagd i.v.m. de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze, als het vermoeden bestond van een foutief meegedeelde inlichting ter zake. De gemeenten werden vervolgens verzocht om binnen de kortst mogelijke termijn gevolg te geven aan de vraag van de RVA en een kopie van het politieverlag over het woonstonderzoek te bezorgen.

Deze werkwijze werd gewijzigd door de omzendbrief van 2 september 2013 in het kader van de strijd tegen de sociale fraude ten gevolge van fictieve domicilieringen (omzendbrief COL 13/17 van de Minister van Justitie, de Minister van Binnenlandse Zaken en de Staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale en fiscale fraude).

De omzendbrief wordt aangevuld door een vademecum waarin aan alle op het terrein actieve partijen de nodige instrumenten worden aangereikt om efficiënt de domiciliefraude aan te pakken.

In de strijd tegen de sociale fraude speelt de arbeidsauditeur nu een centrale rol. Ook de rol van de andere instellingen wordt in de omzendbrief duidelijk bepaald.

Voor de RVA houdt de nieuwe werkwijze in dat de C25.8 voortaan naar de politiediensten moet worden gestuurd (t.a.v. de referentieambtenaar). Deze werkwijze werd vanaf september toegepast.

In 2013 heeft de RVA 1 425 formulieren C25.8 overgemaakt aan hetzij de gemeentebesturen (vóór september 2013) hetzij aan de bevoegde lokale politiedienst (vanaf 1 september 2013).

3.4.2.3

De samenwerking met de Beleidscellen van de Minister van Werk en de Staatssecretaris voor fraudebestrijding

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

In 2013 beantwoordde de Centrale Controledienst 58 dergelijke vragen (65 in 2012).

3.4.3

Fraudeobservatorium

Voortdurend ontdekken de medewerkers van de controlediensten van de werkloosheidsbureaus en van de Centrale Controledienst (CCD) nieuwe fraudemechanismen of nieuwe fraudevormen. Daarom fungeert de CCD als fraudeobservatorium. De CCD centraliseert alle informatie aangaande fraude met werkloosheidsuitkeringen, onderbrekingsuitkeringen en dienstencheques die alle (of meerdere) werkloosheidsbureaus aanbelangt en die ook vaak de andere sociale zekerheidsinstellingen aangaat. Vervolgens is het de taak van de CCD de fraude te analyseren en efficiënte controlemechanismen uit te werken. Dit gebeurt via bevraging van de interne controlediensten, door steekproeven te doen en via datamatching en datamining. In 2013 zijn voor elk operationeel plan grondig te onderzoeken dossiers gedetecteerd via het gebruik van databanken. Deze dossiers werden door de CCD zelf onderzocht of voorbereid om verder afgehandeld te worden op het niveau van de werkloosheidsbureaus. Sommige dossiers werden rechtstreeks naar de werkloosheidsbureaus gezonden voor onderzoek en afhandeling.

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

3.4.4

Controle via het gebruik van databanken

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

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

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

In 2013 werd verder frequent gebruik gemaakt van de kruising van diverse databanken. Bovendien werd het aantal beschikbare databanken nog uitgebreid (KBOwi van de FOD Economie met ondernemingsgegevens, TAXI-AS van de FOD Financiën met bepaalde inkomstgegevens van uitkeringsgerechtigde werklozen).

Vanaf augustus 2013 voert de RVA ook een systematische, preventieve controle uit m.b.t. de werkelijke verblijfplaats van de werkloze. Via kruising met het Rijksregister wordt automatisch gecontroleerd of de werkloze niet afgevoerd is van de bevolkingsregisters of eventueel gekend is met een adres in het buitenland. Vanaf september 2013 is de controle op de gezinssamenstelling uitgebreid via de bestaande linken met het register van zelfstandigen en vanaf december 2013 met de DMFA. Wanneer een gezinsslid van een werkloze in deze databanken ontdekt wordt, wordt automatisch een onderzoek geopend van het dossier van de werkloze zelf en wordt onderzocht of het inkomen of het pensioen van het gezinsslid geen invloed heeft op de uitkering van de werkloze.

Op 31 december 2013 oefenden de RVA (en de uitbetalingsinstellingen) de volgende controles uit via het kruisen van hun interne gegevens met de gegevens uit diverse externe databanken:

A priori controles (vóór betaling):

1. Preventieve controle door de uitbetalingsinstellingen bij de betaling: detectie van cumul van werkloosheid met arbeid in loondienst (A950)
2. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: detectie van cumul van werkloosheid met zelfstandige activiteit (L302)
3. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: detectie van cumul met een pensioen (Pensioenkadaster)
4. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: misbruiken inzake nationaliteit, adres, gezinssamenstelling of ander dossier bij de RVA (Rijksregister)
5. Preventieve controle door de RVA bij het toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen: controle op tewerkstelling gezinsleden van de werklozen (ARZA en DmfA)
6. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van cumul van werkloosheid met zelfstandige activiteit (L302)
7. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie van cumul met een pensioen (Pensioenkadaster)
8. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: controle op het bestaan van een contractuele band tussen de werknemer en de aangegeven werkgever (A950)
9. Preventieve controle door de RVA bij de betaling van onderbrekingsuitkeringen: detectie tewerkstelling bij een andere werkgever (A950)

De a priori (of preventieve) controles laten toe om:

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

A posteriori controles (na betaling):

1. Detectie cumul van werkloosheid met arbeid in loondienst (A950)
2. Detectie cumul van werkloosheid met ziekte en invaliditeit (A020)
3. Detectie cumul van werkloosheid met zelfstandige activiteit (A301)
4. Detectie van een adres in het buitenland of een ambtshalve schrapping (Rijksregister)
5. Detectie cumul van loopbaanonderbreking met zelfstandige activiteit (A301)
6. Detectie van het einde van een tewerkstelling bij de werkgever tijdens loopbaanonderbreking (A850)
7. Detectie van het begin van een tewerkstelling bij een nieuwe werkgever tijdens loopbaanonderbreking (A850)
8. Detectie cumul van loopbaanonderbreking met een pensioen (Pensioenkadaster)
9. Detectie van het einde van de arbeidsovereenkomst bij loopbaanonderbreking door faillissement (listing FSO)
10. Detectie van het einde van de arbeidsovereenkomst bij loopbaanonderbreking door fusie / overname / verandering van werkgever (A950)

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

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

De resultaten van de controles a posteriori vindt u in tabel 3.4.I:

Tabel 3.4.I
Aantal uitgevoerde onderzoeken cumul

	Cumul loontrekkende	Cumul zelfstandige	Cumul ziekte	Totaal
2012	20 451	11 813	9 455	41 719
2013	12 155	9 444	22 661	44 260

Tabel 3.4.II
Resultaten uitgevoerde onderzoeken cumul: aantal vastgestelde inbreuken

	Inbreuken cumul loontrekkende	Inbreuken cumul zelfstandige	Inbreuken cumul ziekte	Totaal
2012	5 903	4 182	3 526	13 611
2013	3 353	2 894	8 706	14 953

Tabel 3.4.III
Resultaten uitgevoerde onderzoeken cumul: terug te vorderen bedragen

	Terug te vorderen bedrag cumul loontrekkende	Terug te vorderen bedrag cumul zelfstandige	Terug te vorderen bedrag cumul ziekte	Totaal
2012	2 629 588,93 EUR	12 638 082,02 EUR	4 061 569,23 EUR	19 329 240,18 EUR
2013	1 519 779,60 EUR	7 672 428,74 EUR	4 323 435,75 EUR	13 515 644,09 EUR

Controle van uitkeringsaanvragen als gevolg van fictieve aangifte tewerkstelling

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

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

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

De RVA maakt ook gebruik van een specifieke informaticatoepassing om de toekenning van uitkeringen op basis van onjuiste documenten maximaal te vermijden.

Zodra een persoon of een onderneming gelinkt is aan een onderneming die het voorwerp was van een beslissing van niet-onderwerping door de RSZ, wordt de info daaromtrent gestockeerd in een databank.

Zodra het werkloosheidsbureau een uitkeringsaanvraag ontvangt waarbij een dergelijke onderneming of individu betrokken is, geeft de informaticatoepassing een 'knipperlicht' aan de dienst Toelaatbaarheid van het bevoegde werkloosheidsbureau.

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

In 2013 sloot de Centrale Controledienst het onderzoek af voor 108 ondernemingsdossiers (inclusief dossiers gedetecteerd vóór 2013).

Hiervan waren 61 dossiers niet conform (d.w.z. voldoende bewijzen dat het om fictieve ondernemingen en/of tewerkstelling gaat). In datzelfde jaar werden in dit kader 1 950 werknemersdossiers grondig onderzocht. Voor elke betrokken werknemer creëerde de RVA een afzonderlijk dossier, om een individuele beslissing te treffen: een sanctie en/of een terugvordering. Hiervan waren er 313 niet conform. Deze werden voor beslissing naar de werkloosheidsbureaus gezonden.

Er werden beslissingen genomen, goed voor 3 531 weken uitsluiting, en een terug te vorderen bedrag van 1 148 007,38 EUR.

3.4.5

Controle via het verbeteren van de gegevensanalyse

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

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

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

De RVA heeft in 2013 onder andere het kruisen (matchings) verbeterd in het kader van de selecties inzake controle:

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

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

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

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

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 de situaties (terugvorderingen en sancties);
- inspanningen die op een evenredige manier in tijd en in ruimte worden geleverd.

Die technieken van matching en mining vullen elkaar aan. Inzake dienstencheques hebben ze in 2013 bijgedragen tot het actualiseren van nieuwe fraudetechnieken en hun ontmanteling, tot de realisatie van gerichtere onderzoeken die minder belastend zijn qua tijd en middelen, en ook tot de vlugge en effectieve terugvordering van de onterecht uitbetaalde bedragen (zie tabel 3.4.XI).

Inzake tijdelijke werkloosheid zijn vele onregelmatigheden in verband met het structurele karakter van de werkloosheid geactualiseerd. De niet-conformiteitsgraad voor dat type onderzoek is van 28,92% naar 37,39% gegaan. De analyse van de gegevens over de deeltijdse arbeidsmarkt heeft het mogelijk gemaakt om onregelmatigheden beter te selecteren in verband met een onvoldoende aangegeven aantal effectief gepresteerde uren. Sectoriële analyses en onderzoeken (correcte toepassing van de reglementering van het deeltijds werken) zijn momenteel aan de gang.

3.4.6

Controle via de tussenkomst van een sociaal controleur of inspecteur

In 2013 werden er 40 722 dossiers afgewerkt door de RVA waarvoor de tussenkomst van een sociaal controleur effectief was vereist (44 194 in 2012).

De uitgevoerde controles gebeurden op verschillende terreinen:

Uitvoering van de operationele plannen

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

De sociaal controleurs kwamen tussen in 8 282 dossiers. Hiervan werden er 6 457 dossiers conform afgesloten en werden er bij 1 785 werkgeversdossiers één of meerdere inbreuken vastgesteld.

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

In 2013 werkten de sociaal controleurs 936 dossiers af. Hiervan werden er 447 conform afgesloten en bij 489 werkgeversdossiers werden er één of meerdere inbreuken vastgesteld.

- controle gezinstoestand (zie ook infra punt 3.4.7.3)

De sociaal controleurs kwamen in 3 422 dossiers tussen. Zij sloten 1 817 dossiers als conform af en bij 1 605 werklozen werd een inbreuk vastgesteld.

- controle grote evenementen (zie infra punt 3.4.7.4)

Controle ter opvolging van de kernopdrachten van de RVA

- deblokkering werkloosheidsdossiers

De sociaal controleurs kwamen tussen in 7 975 dossiers. Hun bevindingen werden vervolgens overgemaakt aan de bevoegde diensten (Toelaatbaarheid en/of Betwistingen) om het dossier verder af te werken.

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

De sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 6 216 dossiers. Hiervan sloten ze 4 386 dossiers af zonder vaststelling van een inbreuk en werden er 1 830 dossiers als niet conform afgesloten.

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

De sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 3 688 dossiers. Hiervan werden er 1 803 conform afgesloten en voor 1 885 dossiers werd er een overtreding vastgesteld.

- de controles van de werksituaties

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

De controleurs van de RVA namen in 2013 deel aan 4 096 acties. Hierbij controleerden ze 10 121 werkgevers. Voor 7 407 werkgevers werden er geen inbreuken vastgesteld. Voor 2 714 werkgevers werden er één of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 34 053 werknemers gecontroleerd. Voor 1 811 werknemers werden er één of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 32 242 gecontroleerde werknemers conform waren.

Deze acties werden in de grote activiteitensectoren uitgevoerd waarvan het detail in onderstaande tabel.

Tabel 3.4.IV
Verdeling acties volgens activiteitssector

Sector	Controleacties
Bouw	1 135
Horeca	973
Kleinhandel en markten	636
Tuinbouw	98
Andere	1 254
Totaal	4 096

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

De RVA-controleurs verrichtten in 2013 tevens gerichte controles bij 6 107 werkgevers. Er werden 4 573 controles als conform afgesloten terwijl er bij 1 534 werkgevers één of meerdere inbreuken werden vastgesteld.

3.4.7 Resultaten van de operationele plannen

3.4.7.1 Controle op de tijdelijke werkloosheid

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

De focus ligt op vier types tijdelijke werkloosheid:

- eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid: in 2013 werden 1 520 werkgeversdossiers van dit type onderzocht. In 227 dossiers (14,93%) werd een anomalie vastgesteld. Er werden ook 1 050 werknemers gecontroleerd. Bij 259 werd een overtreding vastgesteld (24,67%);
- structurele tijdelijke werkloosheid: de RVA-controleurs deden 1 336 van deze onderzoeken. 526 keer (39,37%) werd een overtreding vastgesteld. Bij deze onderzoeken werden er 1 403 werknemers gecontroleerd. Hiervan waren er 330 in overtreding (23,52%);
- tijdelijke werkloosheid in specifieke, fraudegevoelige sectoren. Het gaat hier met name over de sectoren: bouw, erkende dienstenchequeondernemingen, horeca, vlees, schoonmaak, taxibedrijven en verhuisfirma's. Op een totaal van 4 937 controles noteren we 989 inbreuken (20,00%). Van de 5 593 gecontroleerde werknemers waren er voor dit type onderzoeken 927 in overtreding (16,57%);
- tijdelijke werkloosheid voor bedienden: in 2013 voerden de RVA-controleurs ook 489 onderzoeken uit in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor bedienden. Hierbij werden er 43 overtredingen vastgesteld (8,79%). In totaal werden er in dit kader 895 werknemers gecontroleerd. Hierbij werd er voor 76 een overtreding vastgesteld (8,49%).

Vergelijking resultaten 2012 - 2013

Tabel 3.4.V
Uitgevoerde onderzoeken werkgever tijdelijke
werkloosheid

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	TW bedienden	Totaal
2012	2 458	1 051	6 284	/	9 793
2013	1 520	1 336	4 937	489	8 282

Tabel 3.4.VI
Vastgestelde inbreuken werkgever tijdelijke
werkloosheid

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	TW bedienden	Totaal
2012	358	304	827	/	1 489
2013	227	526	989	43	1 785

Tabel 3.4.VII
Uitgevoerde onderzoeken werknemer tijdelijke
werkloosheid

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	TW bedienden	Totaal
2013	1 050	1 403	5 593	895	8 941

Tabel 3.4.VIII
Vastgestelde inbreuken werknemer tijdelijke
werkloosheid

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	TW bedienden	Totaal
2013	259	330	927	76	1 592

In 2013 daalde het "aantal onderzoeken werkgever" licht. Door een betere en meer gerichte selectie van de te onderzoeken dossiers werden er echter wel meer overtredingen vastgesteld in vergelijking met 2012 (1 785 in 2013 t.o.v. 1 489 in 2012). Bovendien werd in 2013 bij een onderzoek tijdelijke werkloosheid ook meer gefocust op de controle van de betrokken werknemers.

Zoals de vorige jaren organiseerde de RVA ook in 2013 een nationaal gecoördineerde controle-actie in de bouwsector met de bedoeling in het ganse land gelijklopende administratieve beslissingen te nemen en een ontradend effect uit te oefenen. Via diverse databanken werden de te onderzoeken bouwondernemingen en werven zo precies mogelijk geselecteerd. Voorbeeld: als bij een bedrijf in 2012 onregelmatigheden werden vastgesteld, werd vooraf onderzocht of het niet nuttig was het in 2013 opnieuw te controleren. De werfonderzoeken gebeurden door de sociaal controleurs van bijna alle werkloosheidsbureaus.

Deze werfonderzoeken leverden de volgende resultaten op:

Tabel 3.4.IX
Resultaten nationale bouwactie 2013

Aantal gecontroleerde werven	54
Aantal gecontroleerde werkgevers	31
Aantal werkgevers volgens controleurs in overtreding	19
Aantal gecontroleerde werknemers	264
Aantal gecontroleerde werknemers in overtreding	23

Op vraag van de SIOD werden in juli, augustus en september 2013 in elke provincie extra controles in de bouwsector georganiseerd. De 4 sociale inspectiediensten (Sociale inspectie, Toezicht sociale wetten, RSZ en RVA) traden tegelijk en gezamenlijk op bepaalde bouwerven op. Voor alle provincies samen ging het om 238 werven. De RVA was verantwoordelijk voor de coördinatie van de controleacties in de provincies Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen en Luik, hetzij 54 werven.

3.4.7.2 Controle op de dienstenchequeondernemingen

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

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

De administratieve controles omvatten:

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

De controles op het terrein hebben betrekking op alle nieuwe ondernemingen en op de grondige controles van bepaalde ondernemingen.

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

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

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

In 2013 werden 168 ondernemingen administratief en ter plaatse gecontroleerd in het kader van een eerste indiening van cheques. 66 ondernemingen werden niet conform bevonden.

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

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

De grondige controles werden in 2013 verder geperfectioneerd, o.a. door het gebruik van datamatching waarbij de gegevens van de database van het uitgiftebedrijf gekruist werden met de databanken van RVA en RSZ (zie infra).

Het voorbije jaar werden 459 ondernemingen aan een grondige controle onderworpen; daarvan werkten 180 ondernemingen volledig conform de reglementering. Bij 279 ondernemingen werden één of meerdere inbreuken vastgesteld.

In 2013 werd tevens een nieuw type onderzoek ingevoerd: het zogenaamde "ad hoc – onderzoek". Dit onderzoek focust op één specifiek aspect van de (dienstencheque)reglementering, bv. de naleving van de 60%-aanwervingsregel of het verschil tussen het aantal aangegeven uren DMFA (driemaandelijkse aangifte bij de RSZ) en het aantal ingediende dienstencheques. Deze onderzoeken hebben voornamelijk als doel om op korte termijn (1 maand) te kunnen ingrijpen bij vaststelling van bepaalde inbreuken. Dit is immers niet altijd mogelijk bij de zogenaamde grondige onderzoeken die meestal een langere onderzoekstermijn vereisen door de complexiteit van het onderzoek.

In 2013 werden in totaal 936 onderzoeken afgehandeld bij dienstenchequeondernemingen. Van alle gecontroleerde ondernemingen waren er 489 die niet functioneerden conform de reglementering. Het aantal uitgevoerde controle-onderzoeken kende in 2013 een stijging van $\pm 40\%$ in vergelijking met 2012. Dit is onder meer te verklaren door de invoering van de "ad hoc – onderzoeken".

Bij 136 ondernemingen werd overgegaan tot terugvordering van de ten onrechte betaalde dienstencheques (101 in 2012). In totaal werd voor 21 941 440,84 EUR (federale tussenkomst + aandeel gebruiker) aan terugvorderingen betekend.

Het bedrag van de terugvorderingen kende een quasi verdrievoudiging in vergelijking met 2012 (6 897 731,33 EUR – geactualiseerd bedrag).

Dit is te verklaren doordat de RVA in 2013, zoals ook al in 2012, verder investeerde in de verfijning van zijn selecties van de te onderzoeken ondernemingen. Hierdoor leveren de uitgevoerde controles betere resultaten op. In 2013 zagen niet alleen meer bedrijven zich met een terugvordering geconfronteerd maar waren er ook, in tegenstelling tot 2012, enkele ondernemingen van wie een veelvoud van de gemiddelde terugvordering wordt geëist.

Tabel 3.4.X
Uitgevoerde onderzoeken en vastgestelde inbreuken bij dienstenchequeondernemingen

	Onderzoek eerste indiening			Grondig onderzoek			Ad hoc - onderzoek			Totaal		
	Conform	Niet conform	Totaal	Conform	Niet conform	Totaal	Conform	Niet conform	Totaal	Conform	Niet conform	Totaal
2012	189	81	270	222	176	398	/	/	/	411	257	668
2013	102	66	168	180	279	459	165	144	309	447	489	936

Tabel 3.4.XI
Vastgestelde terug te vorderen bedragen bij dienstenchequeondernemingen

	Terug te vorderen bedragen
2012	6 897 731,33 EUR
2013	21 941 440,84 EUR

In 2013 maakten ook 339 ondernemingen het voorwerp uit van een intrekking van hun erkenning als dienstenchequeonderneming (zie ook 3.10.1.2.1).

Samenwerking met de gewestelijke inspectiediensten

Een aanzienlijk deel van de dienstenchequeondernemingen stelt buitenlandse werknemers tewerk die in het bezit moeten zijn van een arbeidskaart, afgeleverd door de Gewesten. De RVA zette in 2013 zijn samenwerking met de gewestelijke inspectiediensten verder, zowel met deze van het Vlaamse, het Waalse als het Brusselse gewest. De te controleren dienstenchequeondernemingen worden samen met de gewestelijke inspectiediensten geselecteerd en de onderzoeken worden samen met deze gewestelijke inspectiediensten uitgevoerd. Er wordt in het bijzonder gecontroleerd of de dienstenchequeondernemingen de wetgeving inzake de tewerkstelling van vreemde werknemers respecteren.

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

3.4.7.3 Controle op de gezinstoestand

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

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

In 2013 voerde de RVA het aantal controles gevoelig op in vergelijking met 2012. De stijging van het aantal onderzoeken, van het aantal inbreuken en van het

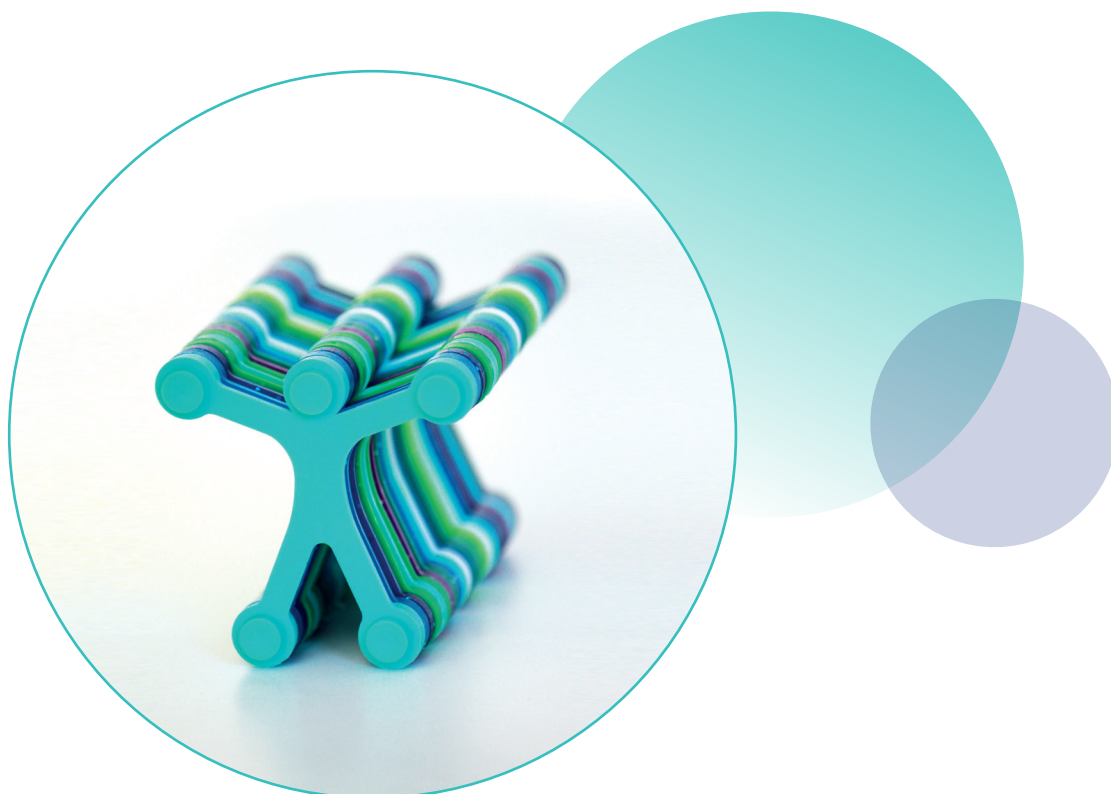
terug te vorderen bedrag, is te danken aan de nog meer doorgedreven kruising van gegevens uit de diverse databanken, meer bepaald met die van het Rijksregister. Via de techniek van datamining werd de selectie van de te onderzoeken dossiers ook verbeterd in 2013.

Deze maatregelen hebben ertoe bijgedragen dat de controles op de domicilieadressen en de gezinssamenstellingen meer en meer gericht gebeuren.

Tabel 3.4.XII
Controles gezinstoestand

	Onderzoeken gezinstoestand			Terug te vorderen bedragen
	Conform	Niet conform	Totaal	
2012	18 603	4 422 ¹	23 025	24 190 888,55 EUR
2013	23 995	8 379	32 374	33 010 972,35 EUR

¹ geactualiseerd cijfer



3.4.7.4 Controle op grote evenementen

De RVA controleerde in 2013, net zoals in 2012, ook de economische activiteiten die plaatsvinden naar aanleiding van bepaalde sportieve of culturele manifestaties. Tal van happenings, festivals en sportmanifestaties zijn van een klein, lokaal gebeuren uitgegroeid tot evenementen met een belangrijk economisch en commercieel karakter. Heel wat VZW's en talrijke vrijwilligers zijn actief in de diverse onderdelen van deze evenementen, zoals de opbouw of afbraak van podia en stands, de bewaking, de drankbediening, de verkoopstands, de parkings ...

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

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

Elk werkloosheidsbureau controleerde in 2013 minstens één en maximum drie grote evenementen in het kader van dit operationeel plan. Het ging om grote evenementen als: grote sportmanifestaties, muziekevenementen, kerstmarkten ... Elk werkloosheidsbureau heeft ook minstens één onaangekondigde controle gedaan van een groot evenement dat werd gecontroleerd in 2012. Het doel van deze hercontrole was er vooral op gericht om na te gaan of de afspraken die in 2012 met de organisator werden gemaakt, nog steeds gerespecteerd worden.

Op een totaal van 69 controles werden 3 491 werknemers gecontroleerd (3 834 in 2012). Daarvan waren er 249 (340 in 2012) of 7,13% (8,87% in 2012) in overtreding met de werkloosheidsreglementering. Van de 2 157 vrijwilligers (2 996 in 2012) die gecontroleerd zijn, waren 23 werklozen-vrijwilligers in overtreding (23 in 2012) of 2,64%. Voor 857 werkgevers (797 in 2012) die aan een controle zijn onderworpen, werden 157 (138 in 2012) of 18,32% (17,31% in 2012) inbreuken vastgesteld.

3.4.7.5

De grensoverschrijdende fraude

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

Het operationeel plan Grensoverschrijdende fraude beoogt de diverse fraudetypes die vandaag op nationaal vlak aangepakt worden, ook internationaal te detecteren en te bestrijden.

In 2013 heeft de Centrale Controledienst, in samenwerking met de verschillende controlediensten van de WB's, volgende concrete acties ondernomen:

- Controle van de effectieve verblijfplaats van niet-Belgen bovenop de normale maandelijkse selectie van de dossiers C66bis waarbij werklozen worden uitgenodigd zich aan te bieden bij hun gemeentebestuur of in een werkloosheidsbureau. In 2013 werden er 13 174 werklozen geselecteerd via de normale procedure C66bis. Daarbovenop werden er 2 211 werklozen geselecteerd door de werkloosheidsbureaus (1 186) en de Centrale Controledienst (1 025) voor controle van hun effectieve verblijfplaats.

- Controle van de effectieve verblijfplaats van werklozen die ambtshalve geschrapt zijn in het Rijksregister (exclusief a priori controle via het Rijksregister) wegens verhuizing naar het buitenland. In 2013 hebben de werkloosheidsbureaus 363 bijkomende controles uitgevoerd waarbij er voor 65 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.
- De Centrale Controledienst vroeg aan het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid en van de Gezondheid – afdeling “Sociale Zekerheid” een machtiging aan voor systematische (elektronische) gegevensuitwisseling met het UWV (Nederland) en Pôle Emploi (Frankrijk). Het Sectoraal Comité verleende de machtiging voor de gegevensuitwisseling met het UWV op 7 mei 2013 en deze voor de gegevensuitwisseling met Pôle Emploi op 7 juli 2013. De Centrale Controledienst wisselde gegevens uit met UWV en Pôle Emploi inzake het recht op werkloosheidsuitkeringen.
- De Centrale Controledienst en de controlediensten van de werkloosheidsbureaus analyseren in het bijzonder de werkloosheidsdossiers van vreemde werknemers die tot de Belgische werkloosheidsverzekering zijn toegelaten, soms na een zeer korte periode van tewerkstelling in België, of ook soms in geval van een tewerkstelling bij één en dezelfde werkgever in België of in het buitenland.
- De controlediensten van de werkloosheidsbureaus zien toe op de correctheid van de documenten met betrekking tot de buitenlandse tewerkstelling en controleren de effectieve arbeidsprestaties in België van de voormelde werknemers.

3.5

De activiteiten van de diensten Betwiste Zaken



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

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

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

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

- hetzij het dossier zonder gevolg te klasseren;
- hetzij een verwittiging te geven;

- hetzij de werkloze gedeeltelijk of volledig uit te sluiten van het recht op werkloosheidsuitkeringen, voor bepaalde of voor onbepaalde duur (uitsluiting waaraan een volledig of gedeeltelijk uitstel gekoppeld kan zijn) en, in voorkomend geval, de onrechtmatig ontvangen uitkeringen terug te vorderen;
- hetzij bijkomende inlichtingen te verzamelen. Daartoe kan hij een beroep doen op de sociaal inspecteurs.

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

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

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

3.5.1

Voornaamste redenen van betwistingen

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

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

De sociaal verzekerde is verantwoordelijk voor zijn werkloosheid wanneer hij:

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

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

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

B. Administratieve sancties

Onjuiste aangifte van de gezinstoestand

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

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

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

C. Schorsing wegens langdurige werkloosheid

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

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

3.5.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken

3.5.2.1 Globale cijfers

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

In 2013 hebben de diensten Toelaatbaarheid en Betwiste Zaken in totaal 195 197 beslissingen genomen die negatief waren voor de werkloze.

19 909 beslissingen betreffen uitspraken in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk. Daarnaast werden er 13 660 werklozen geschorst in toepassing van artikel 70 omdat ze niet waren komen opdagen op het gesprek dat in dit kader was voorzien. Deze beslissingen worden in dit punt niet becommentarieerd, maar worden verder behandeld in volume 2.

Van de overige 161 628 beslissingen betreft het grootste deel (77 236 beslissingen) ontzeggingen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Deze 77 236 beslissingen werden reeds toegelicht in punt 3.1.2.

De resterende 84 392 beslissingen zijn het gevolg van werkloosheid wegens omstandigheden afhankelijk van de eigen wil, fraude of oneigenlijk gebruik of in zeer geringe mate van langdurige werkloosheid. Deze 84 392 beslissingen worden hierna verder toegelicht:

- 84 336 beslissingen, zijnde verwittigingen, uitsluitingen omwille van een fout of een overtreding van de werkloze, uitsluitingen waaraan een volledig of gedeeltelijk uitstel is gekoppeld (zie de rubrieken "Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil" en "Administratieve sancties");
- 56 beslissingen tot schorsing van het recht op uitkeringen wegens langdurige werkloosheid (zie de rubriek "Langdurige werkloosheid").

De tabellen 3.5.I en 3.5.II vermelden de cijfergegevens betreffende het aantal beslissingen genomen in 2012 en 2013 en tabel 3.5.III geeft de verschillen weer tussen 2012 en 2013.

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

Tabel 3.5.I
Beslissingen 2012

	Aantal verwitti- gingen	Aantal beslissingen voor bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemid- deld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken met inbegrip van de weken uitstel	Aantal beslissin- gen voor onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	6 805	37 210	386 950	9	32 710	10	4 869	48 884
Administratieve sancties	7 905	16 822	89 229	4	3 859	4	2	24 729
Langdurige werkloosheid							96	96
Totaal	14 710	54 032	476 179	7	36 569	7	4 967	73 709

Tabel 3.5.II
Beslissingen 2013

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

Tabel 3.5.III
Vergelijkende tabel - Vershil 2013-2012

	Aantal verwitti- gingen	Aantal beslissingen voor bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemid- deld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken met inbegrip van de weken uitstel	Aantal beslissin- gen voor onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	585	1 513	14 158	0	- 6 664	0	305	2 403
Administratieve sancties	5 041	3 281	16 665	0	- 237	0	- 2	8 320
Langdurige werkloosheid							- 40	- 40
Totaal	5 626	4 794	30 823	- 1	- 6 901	- 1	263	10 683

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk
van zijn wil

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

Het betreft onder meer de volgende situaties: het verlaten van een passende dienstbetrekking zonder wettige reden, het ontslag dat het redelijke gevolg is van een foutieve houding van de werknemer of het zich zonder voldoende rechtvaardiging niet aanmelden op de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling

en/of beroepsopleiding, indien deze dienst de werkloze hiertoe had uitgenodigd.

In het kader van het "Generatiepact", dat tot doel heeft de 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, werkweigering in een tewerkstellingscel en de weigering van een opleiding in een "verplichte" tewerkstellingscel. Voor werklozen met bedrijfstoelage is een specifiek regime van herhaling voorzien. Werklozen met bedrijfstoelage die beschikbaar moeten zijn voor de arbeidsmarkt kunnen uitgesloten worden voor onbepaalde duur na herhaling van een werkweigering.

Het totaal aantal beslissingen genomen in het kader van groep A (punt 3.5.1) is in 2013 gestegen met 5%, van 48 884 in 2012 naar 51 287 in 2013.

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

Tabel 3.5.IV
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

	2012	2013	Vershil 2013 - 2012
Ontslag wegens foutieve houding	4 306	4 719	413
Verlaten van een passende dienstbetrekking	11 607	11 984	377
Weigering van een passende dienstbetrekking	1 362	1 217	- 145
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	1 189	1 201	12
Niet-aanmelding bij een werkgever	6 895	7 308	413
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	19 952	20 799	847
Niet-aanmelding bij de RVA	2 344	2 380	36
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	1 135	1 582	447
Situaties vrijwillige werkloosheid 'Generatiepact'	94	97	3
Totaal aantal gevallen	48 884	51 287	2 403

Tabel 3.5.V geeft de verdeling van deze beslissingen per gewest voor 2013.

Tabel 3.5.V
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil - 2013

2013	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Land
Ontslag wegens foutieve houding	2 913	1 395	411	4 719
Verlaten van een passende dienstbetrekking	7 026	3 527	1 431	11 984
Weigering van een passende dienstbetrekking	431	768	18	1 217
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	740	394	67	1 201
Niet-aanmelding bij een werkgever	117	7 187	4	7 308
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	10 876	6 663	3 260	20 799
Niet-aanmelding bij de RVA	737	1 118	525	2 380
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	1 521	56	5	1 582
Situaties vrijwillige werkloosheid 'Generatiepact'	70	13	14	97
Totaal aantal gevallen	24 431	21 121	5 735	51 287

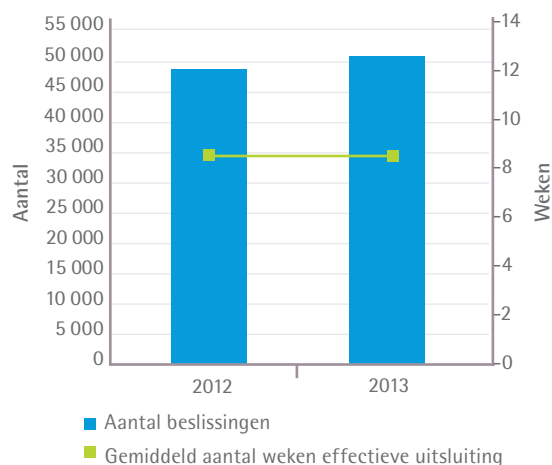
Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep A – punt 3.5.1) blijft gelijk in 2012 en 2013, nl. 9 weken.

Tabel 3.5.VI

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2012	2013	2012	2013
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	48 884	51 287	9	9

Grafiek 3.5.I

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil



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

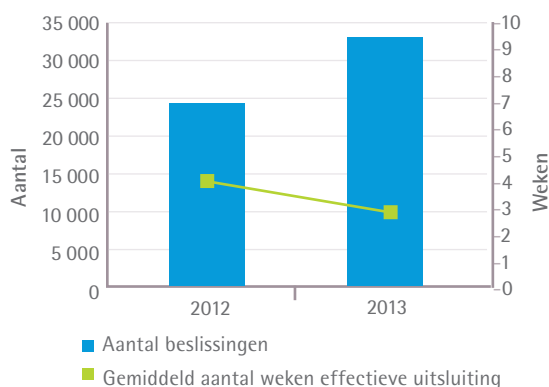
Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep B – punt 3.5.1) is gedaald van 4 weken in 2012 naar 3 weken in 2013.

Tabel 3.5.VII

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2012	2013	2012	2013
Administratieve sancties	24 729	33 049	4	3

Grafiek 3.5.II

Administratieve sancties



Administratieve sancties

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

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

In 2013 is er een toename met 34% van het totale aantal administratieve sancties (groep B, punt 3.5.1) van 24 729 in 2012 naar 33 049 in 2013. De toename is toe te schrijven aan de toename in het kruisen van de gegevens van de RVA met die van andere databanken.

Langdurige werkloosheid

Tabel 3.5.VIII

Langdurige werkloosheid 2012-2013 en verschil

	2012	2013	Vershil 2013 - 2012
Aantal verwittigingen	0	0	0
Gegronde beroepen directeur	0	0	0
Gegronde beroepen NAC	0	0	0
Totaal aantal schorsingen langdurige werkloosheid	96	56	- 40

In 2013 heeft de directeur voor 56 werklozen hun schorsing wegens langdurige werkloosheid bevestigd via een nieuwe beslissing. Zij hebben allen betrekking op beslissingen waarvan de verwittiging is verstuurd vóór 1 juli 2006 (zie punt 3.5.1 C).

3.5.2.2 Overzichtstabellen

Tabel 3.5.IX

Werkloos wegens
omstandigheden
afhankelijk van zijn wil

	%	2012	%	2013	Vershil 2013 - 2012
Vlaanderen	45,3	22 162	47,6	24 431	2 269
Wallonië	42,3	20 655	41,2	21 121	466
Brussel	12,4	6 067	11,2	5 735	- 332
Totaal	100	48 884	100	51 287	2 403

Tabel 3.5.X

Administratieve
sancties

	%	2012	%	2013	Vershil 2013 - 2012
Vlaanderen	47,0	11 629	46,0	15 192	3 563
Wallonië	38,0	9 394	37,9	12 510	3 116
Brussel	15,0	3 706	16,2	5 347	1 641
Totaal	100	24 729	100	33 049	8 320

Tabel 3.5.XI

Schorsingen wegens
langdurige werkloosheid

	%	2012	%	2013	Vershil 2013 - 2012
Vlaanderen	65,6	63	60,7	34	- 29
Wallonië	33,3	32	39,3	22	- 10
Brussel	1,0	1	0,0	0	- 1
Totaal	100	96	100	56	- 40

Tabel 3.5.XII

	%	2012	%	2013	Vershil 2013 - 2012
Totaal					
Vlaanderen	45,9	33 854	47,0	39 657	5 803
Wallonië	40,8	30 081	39,9	33 653	3 572
Brussel	13,3	9 774	13,1	11 082	1 308
Totaal	100	73 709	100	84 392	10 683

3.6

De activering van het zoekgedrag naar werk van de volledig werkloze



3.6.1 Inleiding

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

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

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

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

Een Koninklijk Besluit van 17 juli 2013 heeft vanaf 1 augustus 2013 een opvolgingsprocedure ingevoerd voor de jonge werkzoekenden tijdens hun beroepsinschakelingstijd, voorafgaand aan hun toelating tot het genot van (inschakelings)uitkeringen op basis van hun studies. Voormeld Koninklijk Besluit voegt

een toelaatbaarheidsvoorwaarde toe aan het recht op inschakelingsuitkeringen. Voortaan zal de jonge werkzoekende om inschakelingsuitkeringen te kunnen genieten aan het einde van de beroepsinschakelingstijd, ook tijdens de beroepsinschakelingstijd twee positieve evaluaties van zijn zoekgedrag naar werk moeten hebben.

In het kader van die procedure zal het actieve zoekgedrag naar werk worden geëvalueerd tijdens individuele gesprekken met de jonge werkzoekende, een eerste keer in de loop van de zevende maand van de beroepsinschakelingstijd en een tweede keer in de loop van de elfde maand.

Die opvolgingsprocedure is voor het eerst van toepassing op de jongeren die hun studies hebben beëindigd in juni 2013 en die zich na 14 juni 2013 hebben ingeschreven als werkzoekende. De eerste evaluaties (in de loop van de 7^{de} maand van de beroepsinschakelingstijd) zullen plaatsvinden in februari 2014.

3.6.2 De klassieke opvolgingsprocedure

3.6.2.1 Verwittiging

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

3.6.2.2 Eerste evaluatiegesprek

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

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

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

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

3.6.2.3 Tweede evaluatiegesprek

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

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

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

3.6.2.4 Derde evaluatiegesprek

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

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

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

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

3.6.2.5

Sanctie in geval van afwezigheid op de evaluatiegesprekken

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

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

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

3.6.2.6

Beroep

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

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

3.6.3

De opvolgingsprocedure van de inschakelingsuitkeringstrekkers

3.6.3.1

Informatiebrief

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

3.6.3.2

Schriftelijke vraag om informatie

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

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

3.6.3.3

Eerste evaluatie

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

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

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

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

3.6.3.4 Definitieve evaluatie

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

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

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

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

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

3.6.3.5 Sancties

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

In geval van afwezigheid van de werkloze op een evaluatiegesprek na een oproeping via een aangetekende brief, wordt de betaling van zijn uitkeringen geschorst. De schorsing van de betaling van de uitkeringen kan echter worden opgeheven zodra de werkloze zich aanbiedt op het werkloosheidsbureau.

De betaling van de uitkeringen wordt, in principe, ook geschorst wanneer de werkloze niet binnen de maand gevolg geeft aan de schriftelijke vraag om informatie door het bijgevoegde formulier in te vullen en aan de RVA over te maken of door een evaluatiegesprek te vragen. Alvorens de schorsing toe te passen van de betaling van de uitkeringen, wordt een aangetekende herinneringsbrief gestuurd naar de werkloze (die beschikt over een termijn van vijf werkdagen om er gevolg aan te geven). Als de werkloze niet binnen de termijn gevolg geeft aan de herinneringsbrief, wordt de betaling van zijn inschakelingsuitkeringen geschorst tot wanneer de documenten toekomen op het werkloosheidsbureau of tot wanneer betrokkene zich persoonlijk aanbiedt op het werkloosheidsbureau.

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

3.6.3.6 Beroep

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

3.6.4 Gevoerde acties

Om de procedure inzake activering van het zoekgedrag naar werk te verzekeren, voert de RVA sedert juli 2004 een reeks acties om de inspanningen die de volledig werkloze heeft geleverd om (opnieuw) werk te vinden te evalueren. Daarenboven is sedert 9 augustus 2012 een nieuwe meer intensieve procedure inzake activering van het zoekgedrag naar werk in werking getreden, specifiek voor de inschakelingsuitkeringstrekken en ook voor de deeltijdse werknemers met behoud van rechten die sedert ten minste zes maanden een inkomensgarantie-uitkering genieten die is berekend op basis van een inschakelingsuitkering. Ten slotte is er sinds 1 augustus 2013 een derde procedure, die van toepassing is op de jonge werkzoekenden tijdens de beroepsinschakelingstijd.

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

3.6.5 De beroepen

3.6.5.1 De administratieve beroepen bij de Nationale Administratieve Commissie

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

De werkloze kan slechts na afloop van het derde evaluatiegesprek een beroep indienen bij de Nationale Administratieve Commissie. Hij beschikt daarvoor over een termijn van een maand vanaf de ontvangst van de beslissing tot volledige uitsluiting door de RVA of vanaf het derde evaluatiegesprek. De termijn van een maand wordt met 3 weken verlengd als hij aanvangt tussen 1 juli en 15 augustus.

In 2013 werden 70 beroepen behandeld door de Nationale Administratieve Commissie. Het aantal beroepen is dus heel klein vergeleken met het aantal mogelijke beroepen (8 278 in 2013). De activiteiten van de Nationale Administratieve Commissie blijven dus beperkt.

Tabel 3.6.I geeft een overzicht van de resultaten van de in 2013 behandelde beroepen.

Tabel 3.6.I

Resultaten van de behandelde beroepen	Aantal
Onontvankelijk Het beroep voldoet niet aan de vormvoorwaarden, is laattijdig of niet gesteund op een geldige reden.	7
Zonder voorwerp - De directeur heeft de betwiste beslissing(en) ingetrokken. - Het beroep is niet gericht tegen een beslissing in het kader van de opvolgingsprocedure van het zoekgedrag naar werk.	7
Volledig gegrond Het beroep was gericht tegen de beperkte uitsluiting en de volledige uitsluiting. Als gevolg van de beslissing van de Commissie zal de directeur van het werkloosheidsbureau beide uitsluitingen intrekken. De procedure wordt ten vroegste 12 maanden na de beslissing van de Commissie hervat.	3
Gedeeltelijk gegrond Het beroep was enkel gericht tegen de volledige uitsluiting. Als gevolg van de beslissing van de Commissie zal de directeur van het werkloosheidsbureau de volledige uitsluiting intrekken. De beslissing tot beperkte uitsluiting blijft gehandhaafd. De procedure wordt ten vroegste 6 maanden na de beslissing van de Commissie hervat.	9
Ambtshalve en definitief gegrond De voor het werkloosheidsbureau aangewezen geneesheer heeft vastgesteld dat de werkloze een blijvende arbeidsongeschiktheid vertoont van ten minste 33%.	6
Gegrond De voor het werkloosheidsbureau aangewezen geneesheer heeft vastgesteld dat de werkloze voor een periode van minstens twee jaar een tijdelijke arbeidsongeschiktheid vertoont van ten minste 33%.	0
Ongegrond De beslissingen tot beperkte en/of volledige uitsluiting blijven gehandhaafd.	38
Totaal	70

Afgezien van de 14 beroepen die onontvankelijk of zonder voorwerp werden verklaard en van de 6 beroepen om medische redenen, heeft de Commissie in 2013 50 beroepen ten gronde behandeld. 38 beroepen op 50 werden ongegrond verklaard (76% van de behandelde beroepen).

3.6.5.2

De gerechtelijke beroepen

Het percentage beroepen bedraagt 1,1% ten opzichte van het aantal negatieve evaluaties in het kader van de procedure voor de activering van het zoekgedrag naar werk. In 2013 was 77% van de vonnissen en arresten gunstig voor de RVA (zie tabel 3.6.II).

3.6.5.3

De klachten bij de federale ombudsman

In 2013 werden twee klachten ingediend bij de federale ombudsman (zie tabel 3.6.II).

3.6.5.4 Samenvattende tabel

Tabel 3.6.II
Procedure tot activering van het zoekgedrag naar
werk – Overzicht van de beroepen van 2008 tot
2013 (situatie per jaar)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Gevoerde gesprekken	130 495	117 234	109 814	96 885	98 229	107 141
Negatieve evaluaties	59 713	55 148	47 887	42 755	44 852	50 572
Gerechtelijke beroepen						
Beroepen ingediend bij de arbeidsrechtbank	1 208	1 252	1 191	1 019	886	578
% beroepen t.o.v. het aantal negatieve evaluaties	2	2,3	2,5	2,4	2,0	1,1
Vonnissen en arresten ten gronde	728	1 069	1 192	1 040	1 005	970
% gunstig voor de RVA	76	78	75	75	73	77
Beroepen bij de Nationale Administratieve Commissie						
Beroepen mogelijk ¹	6 502	9 589	8 799	8 259	8 013	8 278
Ontvangen beroepen	84	131	120	103	84	70
% beroepen t.o.v. het aantal mogelijke beroepen	1,3	1,4	1,4	1,2	1,0	0,8
Beroepen ten gronde behandeld	57	89	73	72	59	50
Beroepen gunstig voor de RVA	49	68	51	54	40	38
% gunstig voor de RVA	86	76	70	75	68	76
Klachten bij de federale ombudsman	4	8	2	10	5	2

¹ Aantal beslissingen genomen na afloop van het derde evaluatiegesprek.

3.7

De activiteiten van de diensten Terugvorderingen

3.7.1

De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen

De werkloosheidsbureaus:

- 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 (ziekte- en invaliditeitsuitkeringen, pensioen, vergoeding wegens verbreking van de arbeidsovereenkomst – zie punt 3.1.3);
- eisen forfaitaire compensatoire vergoedingen van de werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;
- vorderen de federale tegemoetkoming terug evenals het bedrag van de aanschafprijs van de dienstencheque bij de erkende onderneming in het kader van de dienstencheques, wanneer die onderneming haar verplichtingen ter zake niet naleeft. De RVA is ook bevoegd voor de terugvordering van de federale tegemoetkoming bij de gebruiker van dienstencheques die opzettelijk heeft meegewerkt aan een inbreuk begaan door de erkende onderneming.

3.7.2

Principes van de terugvordering

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

3.7.3 Terugvorderingsprocedure

3.7.3.1

Vaststelling van de schuldvordering

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

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

Bijgevolg doen de werkloosheidsbureaus al het nodige om:

- de duur van de procedures die leiden tot de beslissing tot terugvordering zoveel mogelijk te beperken (onderzoeken en betwiste zaken);
- de vordering tot terugbetaling samen met de beslissing tot terugvordering te verzenden. De debiteur kan dus onmiddellijk de financiële draagwijdte van die beslissing afwegen. Op die manier vermijdt men beroepen bij de arbeidsrechtbank die louter worden ingesteld om het recht op uitkeringen zo lang mogelijk te behouden.

In 2013 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 88,1% van de dossiers (in 2012 88%, in 2011 88% en in 2010 85,5%). Die hoge score wijst op het positieve effect van de automatisering van de berekening van het terug te vorderen bedrag enerzijds, en van de automatische aanmaak van de documenten met betrekking tot de terugvordering anderzijds. Het aantal beslissingen tot terugvordering van de dienst Betwiste Zaken in het wachtklassement (1 477 eind 2013 tegenover 1 294 eind 2012, 1 591 eind 2011 en 2 349 eind 2010), blijft beperkt ondanks de aanzienlijke stroom van dossiers van de diensten Betwiste Zaken. In 2013 hebben de bureaus nog 59 773 beslissingen tot terugvordering genomen (tegenover 56 996 in 2012, 60 942 in 2011 en 65 436 in 2010).

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

3.7.3.2

Opvolging van de terugvordering

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

- kan de debiteur betalingsfaciliteiten aanvragen met een formulier dat bij het bevel tot betaling wordt gevoegd. Het werkloosheidsbureau aanvaardt de betalingsfaciliteiten ambtshalve indien ze overeenstemmen met het aflossingsplan dat de Rijksdienst zelf voorstelt in het formulier. Anders onderzoekt het, op basis van de financiële situatie van de debiteur en rekening houdend met de belangen van de Rijksdienst, of er betalingsfaciliteiten kunnen worden toegekend. Indien dat zo is, stelt de RVA, bij voorkeur samen met de debiteur, het bedrag van de periodieke terugbetalingen vast;
- kan een schuldbemiddelaar eveneens betalingsfaciliteiten vragen in het kader van een minnelijke aanzuiveringsregeling;
- zal het bureau, indien de debiteur geen enkel initiatief neemt, hem in geval van niet-betaling een eerste, en daarna een tweede aanmaning sturen. Als hij niet reageert of niet betaalt, zal het werkloosheidsbureau onderzoeken of er inhoudingen kunnen worden verricht op uitkeringen in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek (voornamelijk inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbrekingsuitkeringen, vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering en pensioenen). De nieuwe informaticatoepassing die bedoeld is voor de diensten Terugvorderingen (OPTIREC), die momenteel in de ontwerpfase zit, zal het mogelijk maken om op een globale en systematische manier, via een kruising van het bestand van de debiteuren en van de dossiers werkloosheidsuitkeringen, de debiteuren op te sporen die werkloosheidsuitkeringen ontvangen waarop geen enkele inhouding werd verricht in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek.

De functionele analyse en de programmering van de informaticatoepassing OPTIREC zijn van start gegaan. Die toepassing, waarvan een deel nog in de testfase zit, zal de opvolging van de terugvordering vergemakkelijken.

3.7.3.3

Overmaken aan de Domeinen

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

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

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

3.7.3.4

Verzaking aan de terugvordering

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

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

Tabel 3.7.I

	Aantal dossiers voorgelegd aan het beheerscomité	Bedrag van de schuld- vorderingen (in miljoen EUR)	Kwijtgescholden bedragen (in miljoen EUR)
2010	929	3,835	1,950
2011	951	4,572	2,098
2012	922	4,739	2,337
2013	889	5,936	3,132

Om de cijfers van die vier jaar en de vergelijking ervan te kunnen beoordelen, moet men rekening houden met de annulatie in 2013 van 254 oude onproductieve schuldvorderingen bij de Domeinen voor een bedrag van 1,239 miljoen EUR (tegenover 319 voor een bedrag van 0,860 miljoen EUR in 2012, 409 voor een bedrag van 1,191 miljoen EUR in 2011 en 334 voor een bedrag van 0,950 miljoen EUR in 2010).

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 2013 417 aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren (tegenover 395 dossiers in 2012, 358 dossiers in 2011 en 389 dossiers in 2010). Die 417 aanvragen om ontheffing vertegenwoordigen nauwelijks 0,70% van het totale aantal beslissingen tot terugvordering genomen in 2013 (tegenover 0,69% in 2012, 0,59% in 2011 en 0,59% in 2010). Voor dat type van aanvragen om ontheffing afkomstig van de debiteuren zelf, kende het beheerscomité in 2013 een ontheffing toe voor 25,90% van de terug te betalen bedragen (tegenover 20,77% in 2012, 13,27% in 2011 en 12,71% in 2010). Het hogere percentage in 2013 is niet te wijten aan een versoepeling van de criteria om die aanvragen te beoordelen, maar wel, net als in 2012, aan een aantal feitelijke elementen die eigen zijn aan de betrokken dossiers en die geen beletsel vormden voor de toekenning van een (gedeeltelijke of eventueel volledige) ontheffing.

In 99,76% van de dossiers van aanvraag om ontheffing ingediend door de debiteuren (tegenover 99,24% in 2012, 95,81% in 2011 en 94,60% in 2010), heeft de RVA de beslissing van het beheerscomité aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximaal vier maanden (en in de meeste gevallen nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van die aanvrager. In de bestuursovereenkomst met de overheid staat een percentage van 95% vermeld. De procedure omvat: de grondige controle, door het hoofdbestuur, van het dossier van de aanvrager en van het administratieve dossier overgemaakt door het werkloosheidsbureau, het onderzoek voor advies door een commissie van technici die één keer per maand samenkomt en verder het onderzoek voor beslissing door het beheerscomité tijdens zijn eerstvolgende zitting.

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

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) ontheffing geformuleerd in een minnelijke aanzuiveringsregeling, neemt voortdurend toe. In 2013 sprak de RVA zich uit over 878 regelingen, tegenover 704 in 2012, 620 in 2011 en 597 in 2010.

Zoals vermeld in punt 3.7.2 werkt de RVA loyaal mee aan de realisatie van de doelstellingen van de wetgeving op het vlak van de collectieve schuldenregeling: "de financiële toestand van de debiteur 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 878 collectieve schuldenregelingen met voorstel tot verzaking, waarover de RVA zich in 2013 heeft uitgesproken, heeft de Rijksdienst er 848 aanvaard.

De nog resterende terug te betalen sommen waaraan de RVA op voorstel van een schuldbemiddelaar aanvaard heeft te verzaken, zijn niet opgenomen in het in tabel 3.7.I vermelde totaalbedrag van de ontheffingen van 3,132 miljoen EUR. Krachtens de wet is de verzaking immers voorwaardelijk. De debiteur moet eerst de over verschillende jaren gespreide collectieve aanzuiveringsregeling uitvoeren.

3.7.4 Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus

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

Tabel 3.7.II

	Vaststellingen ¹	Ingevorderd	Overgemaakt aan de Domeinen ²	Nog terug te vorderen ³
2010	105 704 138,33	62 927 747,28	22 814 380,93	189 886 313,53
2011	93 346 587,25	65 069 432,06	17 641 338,72	196 821 942,00
2012	109 466 717,26	66 516 903,86	20 979 190,24	217 161 565,21
2013	129 362 818,73	66 478 432,27	24 602 312,10	251 836 205,23

¹ Nieuwe schuldvorderingen + verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

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

³ Voor het nog door de Domeinen of in het buitenland in te vorderen bedrag van de schuldvorderingen, zie ook punt 3.7.5.

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

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

Tabel 3.7.III

	Bedrag van de schuldvorderingen ten opzichte van uitkeringsgerechtigden (A)	Nieuwe schuldvorderingen ^{1 2} (B)	Percentage van (A) ten opzichte van (B)
2010	78 409 388,72	105 403 375,08	74,4%
2011	63 784 448,57	92 594 223,34	68,9%
2012	75 629 794,53	107 919 139,67	70,1%
2013	81 558 646,19	126 875 502,78	64,3%

¹ Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

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

Rekening houdend met de financiële situatie van die debiteuren, is de RVA echter verplicht om plannen voor gespreide terugbetaling, die vaak gespreid zijn over zeer lange periodes, te aanvaarden. Het absolute bedrag van de schuldvordering is erg uiteenlopend maar kan zeer hoog zijn: het kan variëren van 25 EUR tot de terugvordering van 3 jaar uitkeringen of zelfs 5 jaar in geval van fraude (maximumperiodes van terugvordering krachtens artikel 7, § 13 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der werknemers). Die categorie van debiteuren betwist ook vaker het motief van de terugvordering, wat voor gevolg heeft dat eind 2013, 15,39% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen nog geblokkeerd was bij de arbeidsrechtbanken en -hoven en dus tijdelijk niet invorderbaar was. Verder moet rekening gehouden worden met het feit dat sommige debiteuren weer-spannig zijn.

Tabel 3.7.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden ingevorderd in 2010, 2011, 2012 en 2013, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 3.7.IV

Terugbetalingen	2010	2011	2012	2013
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	33 636 865,11	32 808 122,96	34 427 972,18	34 550 416,89
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410, § 4, GW)	9 754 761,22	10 060 185,76	10 586 245,84	10 707 468,55
Via de ziekenfondsen ¹	13 647 401,37	15 464 895,64	14 567 435,96	14 911 317,45
Via de Rijksdienst voor pensioenen ²	4 289 417,47	4 736 947,29	5 449 674,77	3 747 820,40
Door ex-werkgevers ³	627 095,46	801 044,87	772 574,96	804 117,21
Door werkgevers ⁴	527 335,54	653 131,37	266 338,62	860 739,20
Door erkende dienstenchequeondernemingen ⁵	444 871,11	545 104,17	446 661,53	896 552,57
Totaal (= totaal van de kolom "Ingevorderd" van tabel 3.7.II)	62 927 747,28	65 069 432,06	66 516 903,86	66 478 432,27

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

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

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

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

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

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

3.7.5

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

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

Tabel 3.7.V
Domeinen

	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2010	21 833 264,48	2 455 039,26	79 983 904,12
2011	16 879 237,30	3 487 486,41	87 734 611,81
2012	20 032 467,12	3 590 219,11	95 609 590,32
2013	23 458 017,53	4 313 983,00	105 407 613,60

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

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

Tabel 3.7.VI
Buitenland

	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in vorderen
2010	981 116,45	45 202,54	2 994 541,99
2011	762 101,42	53 075,42	3 345 248,93
2012	946 723,12	50 709,50	3 781 763,49
2013	1 144 294,57	52 345,02	4 394 680,70

3.7.6 Algemene beschouwingen

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

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



3.8

De gerechtelijke geschillen



3.8.1 Beroepen tegen de beslissingen van de RVA

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

In 2013 werden door de werkloosheidsbureaus 214 494 beslissingen genomen die vatbaar waren voor beroep. In de beslissingen zijn ook alle negatieve beslissingen meegeteld die zijn genomen in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk. Voor wat betreft de inkomensgarantie-uitkering van deeltijdse werknemers, worden sinds 2011 alleen de beslissingen van de diensten Betwistingen (en niet langer deze van de diensten Toelaatbaarheid) in aanmerking genomen. De cijfers van de voorgaande periodes zijn eveneens aangepast.

In 2013 werden 4 491 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank.

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

Tabel 3.8.I

	Beslissingen	Beroepen
2010	201 168	5 364 (2,7%)
2011	189 466	4 576 (2,4%)
2012	192 349	4 497 (2,3%)
2013	214 494	4 491 (2,1%)

Het aantal beroepen ingesteld door de sociaal verzekerde in 2013 bleef nagenoeg status quo ten opzichte van het aantal ingestelde beroepen door de sociaal verzekerde in 2012. Het aantal beslissingen is gestegen in 2013. Ondanks de stijging van het aantal beslissingen die vatbaar zijn voor beroep (van 192 349 in 2012 tot 214 494 in 2013) werden er evenwel niet meer beroepen ingesteld door de sociaal verzekerde bij de arbeidsrechtbank (4 491 in 2013 ten opzichte van 4 497 in 2012).

De verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen blijft, net zoals de voorgaande jaren, laag (2,1% in 2013). Een relatief klein aantal werklozen betwist dus voor de rechtbank de beslissing die hij ontving van de werkloosheidsdirecteur.

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

Tabel 3.8.II

	2009	2010	2011	2012	2013
Niet-toelating (art. 30 tot 43) (onvoldoende arbeid/studies)	233 (5%)	251 (4,5%)	244 (5%)	234 (5%)	217 (5%)
Niet-toelating (art. 133 tot 138) (onvolledig/laattijdig dossier)	79 (1,5%)	91 (1,5%)	78 (1,5%)	95 (2%)	81 (1,5%)
Niet vergoedbaar (art. 51 tot 53) (wegens werkloosheid afhankelijk van zijn wil)	1 140 (24%)	1 237 (23%)	1 043 (23%)	1 004 (22%)	1 035 (23%)
Niet vergoedbaar (art. 44-45-48-71-110) (aanwezigheid van arbeid en/of loon, foute aangifte gezinssituatie)	1 251 (26,5%)	1 850 (34,5%)	1 379 (30%)	1 201 (27%)	1 222 (27%)
Langdurige werkloosheid (art. 80-88)	3 (0,5%)	5 (0,5%)	8 (0,5%)	3 (0,5%)	5 (0,5%)
Activering van het zoekgedrag (art. 59bis tot 59decies)	1 252 (26,5%)	1 191 (22%)	1 019 (22%)	886 (19,5%)	578 (13%)
Andere	751 (16%)	739 (14%)	805 (18%)	1 074 (24%)	1 353 (30%)
Totaal	4 709 (100%)	5 364 (100%)	4 576 (100%)	4 497 (100%)	4 491 (100%)

Het aantal beroepen in alle categorieën blijft ongeveer gelijk ten opzichte van 2012, enkel in de categorie activering van het zoekgedrag is een verdere daling te zien van het aantal beroepen (van 26,5% in 2009 naar 13% in 2013).

De 103 beroepen die verband houden met beslissingen inzake het recht op onderbrekingsuitkeringen zijn in de rubriek "Andere" opgenomen. Diezelfde rubriek bevat tevens de beroepen tegen de weigering van een vrijstelling van bepaalde verplichtingen (inschrijving als werkzoekende en beschikbaarheid ...).

3.8.2 Gerechtelijke beslissingen

3.8.2.1 Vonnissen

Tabel 3.8.III

Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met:	4 335
• volledige bevestiging van de administratieve beslissing	2 510
• gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	816
• vernietiging van de administratieve beslissing	1 009
Tussenvonnissen	931
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	788
Totaal aantal vonnissen	6 054

In vergelijking met 2012 bleef het totaal aantal vonnissen ongeveer gelijk (6 054 in 2013 tegenover 6 063 in 2012).

Van de 931 tussenvonnissen (dit zijn vonnissen waarin de rechtbank nog geen uitspraak ten gronde heeft gedaan maar waarin zij bijvoorbeeld een bijkomend onderzoek beveelt) betrof het overgrote deel (85%) de aanstelling van een medisch deskundige om de exacte graad van de door de werkloze aangevoerde arbeidsongeschiktheid vast te stellen.

Naast de 1 009 gevallen die leidden tot een vernietiging van de administratieve beslissing waren er 3 326 gevallen die de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk bevestigden. Dit komt overeen met 77% van de 4 335 eindvonnissen (vonnissen ten gronde).

Tabel 3.8.IV

	Aantal vonnissen (eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan)	Aantal vonnissen tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindvonnissen die gunstig zijn voor de RVA
2009	3 582	769	79%
2010	4 045	941	77%
2011	4 115	804	80%
2012	4 335	860	80%
2013	4 335	1 009	77%

Er werden in 2013 914 vonnissen geveld (949 in 2012) met betrekking tot beslissingen die genomen werden in het kader van de activering van het zoekgedrag. 706 van deze beslissingen werden geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 77%.

Er dient opgemerkt dat het resultaat van het aantal vonnissen tot vernietiging van de administratieve beslissing, en het daaraan gekoppeld percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA, beïnvloed wordt door de principiële uitspraak in een omvangrijk dossier, waarbij de beslissingen van de RVA werden vernietigd. Hierdoor ligt het aantal vernietigde beslissingen hoger dan in de voorgaande jaren en is het percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA gedaald tot 77%.

Inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen werden 97 vonnissen uitgesproken. In 73 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 75%.

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

In dit verband waren er in 2013:

- 5 beslissingen in kort geding van de Voorzitter van de arbeidsrechtbank (waarvan 2 de beslissing van de RVA volledig of gedeeltelijk hebben bevestigd);
- 13 vonnissen waarvan 10 de beslissing van de RVA geheel of gedeeltelijk hebben bevestigd;
- 1 tussenvonnis.

3.8.2.2 Arresten

Tegen 506 vonnissen stelden de werklozen of de Rijksdienst hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 126 hogere beroepen ingesteld, dit is tegen 7% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 380 hogere beroepen ingesteld, hetzij tegen 11% van de definitieve vonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

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

Tabel 3.8.V

	Aantal hogere beroepen RVA	Aantal hogere beroepen werklozen
2009	193 (14%)	268 (10%)
2010	157 (9%)	349 (11%)
2011	116 (7%)	348 (11%)
2012	150 (9%)	416 (12%)
2013	126 (7%)	380 (11%)

Tabel 3.8.VI

Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met ...	496
• volledige bevestiging van de administratieve beslissing	258
• gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	152
• vernietiging van de administratieve beslissing	86
Tussenarresten	63
Andere arresten (hoger beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	45
Totaal aantal arresten	604

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 410 gevallen hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA, dit is 83% van de eindarresten.

Tabel 3.8.VII

	Aantal arresten (eindarresten ten gronde)	Aantal arresten tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep RVA)	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep werkloze)
2009	440	71	84%	75%	90%
2010	530	123	77%	69%	81%
2011	550	105	81%	71%	86%
2012	469	78	83%	69%	89%
2013	496	86	83%	76%	86%

Er werden 144 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van de RVA. Van dit aantal bevestigden 109 eindarresten, dit is 76%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 352 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van een werkloze. Van dit aantal bevestigden 301 eindarresten, dit is 86%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 10 eindarresten uitgesproken inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen. In 6 daarvan werd de administratieve beslissing bevestigd.

In verband met de dienstencheques waren er 6 arresten die allemaal hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk de beslissing van de RVA bevestigden.

Tot slot heeft de RVA 3 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen. De werklozen hebben 1 voorziening ingesteld.

Het Hof van Cassatie heeft in 2013 5 arresten uitgesproken in werkloosheidsgeschillen. Daarvan waren er 3 gunstig voor de RVA. Onder punt 3.8.4 staat een samenvatting van de voornaamste arresten van het Hof van Cassatie in 2013.

3.8.3 Balans van de gerechtelijke geschillen

Tabel 3.8.VIII

	Beslissingen van de RVA	Percentage betwiste beslissingen	Aantal vonnissen tot vernietiging van de beslissing van de RVA	Percentage vonnissen gunstig voor de RVA	Aantal arresten tot vernietiging van de beslissing van de RVA	Percentage arresten gunstig voor de RVA
2010	201 168	2,7%	941	77%	123	77%
2011	189 466	2,4%	804	80%	105	81%
2012	192 349	2,3%	860	80%	78	83%
2013	214 494	2,1%	1 009	77%	86	83%

Uit de cijfergegevens van punt 3.8.2 en uit bovenstaande (samenvattende) tabel, blijkt dat in 2013:

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

3.8.4

Samenvatting van de voornaamste arresten van het Hof van Cassatie

In 2013 werden er weinig arresten gewezen door het Hof van Cassatie.

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

Het Hof van Cassatie heeft zijn rechtspraak herhaald betreffende artiesten die inkomsten ontvangen die voortvloeien uit een activiteit die wordt uitgevoerd in het kader van een arbeidsovereenkomst.

Het Arbeidshof van Antwerpen was van mening dat de inkomsten die de artiest ontving als auteursrechten en uitvoeringsrechten in aanmerking moesten worden genomen voor de toepassing van artikel 130 van het KB, dat bepaalt in welke mate de inkomsten die voortvloeien uit een artistieke activiteit mogen worden gecumuleerd met werkloosheidsuitkeringen.

Het Hof van Cassatie herinnert eraan dat in het geval van een artistieke activiteit geen rekening moet worden gehouden met de inkomsten die voortvloeien uit een activiteit als loontrekkende of een statutaire tewerkstelling voor de toepassing van artikel 130 van het KB. Die regel maakt geen onderscheid naargelang de aard van de inkomsten die voortvloeien uit de activiteit als loontrekkende. Hij is dus ook van toepassing op de inkomsten ontvangen als auteurs- of uitvoeringsrechten (Cass., 11.3.2013, Ch.V.R t/RVA, AR S.11.0093.N).

Het Hof bevestigt zo de oplossing uit zijn arrest van 15 oktober 2012 (Cass., 15.10.2012, B.C. t/RVA, AR S.11.0061.N).

2. De toelating tot inschakelingsuitkeringen van een jonge werknemer die zijn studies heeft gedaan in een andere lidstaat van de Europese Unie

Een Franse onderdane heeft haar secundaire studies gedaan in Frankrijk en heeft er een beroepsbaccalaureaat behaald. In 2001 vestigt ze zich in België met haar Belgische echtgenoot. Ze schrijft zich in als werkzoekende bij de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling en vraagt wachtuitkeringen aan.

De Rijksdienst weigert haar toe te laten aangezien ze geen zes jaar studies heeft gevolgd in een onderwijsinstelling opgericht, gesubsidieerd of erkend door één van de gemeenschappen van België, zoals voorzien in artikel 36, § 1, 2°, j) van het KB.

De beslissing van de RVA wordt bevestigd door het Arbeidshof van Bergen en betrokkene gaat in cassatie.

Ze haalt aan dat, gezien het te algemene en exclusieve karakter ervan, die voorwaarde verder gaat dan hetgeen nodig is om de band vast te stellen met de Belgische arbeidsmarkt. Volgens haar volstaan haar inschrijving als werkzoekende bij de tewerkstellingsdienst en haar vestiging in België na haar huwelijk met een Belg om die band vast te stellen.

Het Hof van Cassatie beslist om een prejudiciële vraag te stellen aan het Hof van Justitie van de Europese Unie (HJEU).

In zijn arrest van 25 oktober 2012 herhaalt het HJEU, net als in zijn arrest IOANNIDIS, dat de wachtuitkeringen sociale uitkeringen zijn die tot doel hebben de overgang van studie naar beroepsleven voor jongeren te vergemakkelijken. Gelet op de invoering van het burgerschap van de Unie en de jurisprudentie over de uitlegging van het recht van de burgers van de Unie op gelijke behandeling, kan een dergelijke uitkering niet langer worden uitgesloten van het toepassingsgebied van artikel 39, § 2, EG, dat uitdrukking geeft aan het door artikel 12 EG gewaarborgde grondbeginsel van gelijkheid van behandeling.

Het herinnert er ook aan dat artikel 39, § 2, EG, dat het vrije verkeer van werknemers garandeert, de afschaffing inhoudt van elke discriminatie op grond van nationaliteit tussen de werknemers van de lidstaten, wat betreft de werkgelegenheid, de bezoldiging en de overige arbeidsvoorwaarden, met inbegrip van de wachttuitkeringen. Niet enkel alle vormen van rechtstreekse discriminatie, maar ook alle vormen van onrechtstreekse of verkapte discriminatie, die, door toepassing van andere onderscheidingscriteria in feite tot hetzelfde resultaat leiden, zijn verboden. Welnu, de voorwaarde die het vooraf voltooien van 6 jaar studies in België oplegt, kan naar de aard ervan gemakkelijker worden vervuld door de Belgen.

Een dergelijk verschil in behandeling kan slechts worden gerechtvaardigd door overwegingen die los staan van de nationaliteit van de personen en evenredig zijn aan het door het nationale recht nagestreefde doel.

In dat opzicht herinnert het HJEU er nogmaals aan dat het legitiem is voor de nationale wetgever om zich ervan te willen verzekeren dat er een werkelijke band bestaat tussen de aanvrager van de wachttuitkeringen en de arbeidsmarkt. Het is echter van mening dat, door als enige voorwaarde om recht te hebben op uitkeringen te stellen dat voorafgaand een periode van studies in België gevolgd moet zijn, de Belgische reglementering belet dat er rekening kan worden gehouden met andere omstandigheden die, hoewel ze geen verband houden met de plaats waar de studies werden gevolgd, ook representatief zouden zijn om een werkelijke band aan te tonen tussen de jonge werknemer en de Belgische arbeidsmarkt.

Het Hof besluit bijgevolg dat artikel 39 EG zich verzet tegen een nationale bepaling zoals aan de orde in het hoofdgeding die het recht op wachttuitkeringen voor jongeren die op zoek zijn naar hun eerste dienstbetrekking, afhankelijk stelt van de voorwaarde dat de betrokkene voorafgaand ten minste zes jaar onderwijs heeft gevolgd aan een onderwijsinstelling van de ontvangende lidstaat, voor zover deze voorwaarde belet dat rekening wordt gehouden met andere representatieve factoren die het bestaan kunnen aantonen van een werkelijke band tussen de aanvrager van wachttuitkeringen en de betrokken geografische arbeidsmarkt, en daardoor verder gaat dan nodig voor de verwezenlijking van de door die bepaling nagestreefde doelstelling, te weten het bestaan van een dergelijke band te waarborgen (HJEU 25.10.2012, Zaak C-367/11, PRETE t/ RVA, J.T.T 2013, p.17).

Rekening houdend met de oplossing van het HJEU, bevestigt het Hof van Cassatie dat door te overwegen dat, omdat niet voldaan is aan de voorwaarde voorzien door artikel 36, § 1, 2°, j) van het KB, noch het verblijf van de eiseres met haar Belgische echtgenoot in België, noch haar inschrijving als werkzoekende bij een Belgische dienst voor arbeidsvoorziening, zestien maanden vóór de aanvraag van wachttuitkeringen, volstaan om een werkelijke band aan te tonen met de Belgische arbeidsmarkt die het toekennen van uitkeringen rechtvaardigt, het Arbeidshof artikel 39 van het Verdrag EC heeft geschonden (Cass., 08.04.2013, AR S.10.0057.F).

3. De verplichting voor de werkloze om de RVA te informeren omtrent zijn adreswijzigingen en de rechtsgeldigheid van de oproepingen die door de RVA werden verstuurd naar het adres dat vermeld staat op het formulier C1

Een werkloze geniet sedert enkele jaren voorlopige uitkeringen als gevolg van een geschil met het ziekenfonds. Aangezien hij geen enkele informatie verstrekt m.b.t. de vordering van de procedure roept het werkloosheidsbureau hem meermaals op om zich aan te melden en uitleg te verschaffen. Betrokkene geeft geen gevolg aan die oproepingen. Het werkloosheidsbureau sluit hem bijgevolg uit van het recht op werkloosheidsuitkeringen.

Betrokkene betwist die beslissing. In beroep houdt hij vol dat hij de RVA op de hoogte heeft gebracht van een adreswijziging en verklaart om die reden dat hij niet is ingegaan op de oproepingen. Voor het Arbeidshof van Brussel toont hij voor het eerst een formulier C1 van aangifte van een gewijzigde gezinstoestand dat hij zagezegd aan zijn uitbetalingsinstelling had bezorgd voordat de betwiste oproepingen naar hem werden verstuurd. Het werkloosheidsbureau heeft dat formulier C1 echter nooit ontvangen.

Het Arbeidshof stelt vast dat het adressenoverzicht van betrokkene bijzonder verwarrend is. Het Arbeidshof herhaalt dat de werkloze effectief bereikbaar moet zijn op het adres dat hij vermeldt op het formulier C1 en dat hij de RVA correct moet informeren omtrent zijn adreswijzigingen.

In het onderhavige geval heeft de RVA betrokkene opgeroepen op het enige adres dat bij de RVA gekend was. Het Arbeidshof is dan ook van oordeel dat de oproepingen volkomen geldig waren en dat de beslissingen inzake de uitsluiting moeten worden bevestigd.

Betrokkene tekent cassatieberoep aan tegen het arrest van het Arbeidshof. Hij is van oordeel dat hij zijn verplichtingen is nagekomen vanaf het ogenblik dat hij, volgens hem, zijn adreswijziging aan zijn uitbetalingsinstelling zou hebben meegedeeld. Hij is van oordeel dat het niet aan hem is om na te gaan of de uitbetalingsinstelling de RVA effectief op de hoogte heeft gebracht van zijn adreswijziging.

Het Hof van Cassatie verwerpt het cassatieberoep.

Als de werkloze bij zijn uitbetalingsinstelling een aangifte van zijn persoonlijke en zijn gezinstoestand indient waarbij zijn verhuis binnen het ambtsgebied van hetzelfde werkloosheidsbureau wordt gemeld, maar de uitbetalingsinstelling het dossier met die verklaring niet overmaakt aan het werkloosheidsbureau, is de oproeping die de RVA verstuurt naar het adres dat vermeld staat op de laatste aangifte C1 die hij heeft ontvangen, rechtsgeldig zonder afbreuk te doen aan de verplichting voor de uitbetalingsinstelling om de uitkeringen te betalen die niet aan de werkloze betaald hadden mogen worden wegens nalatigheid of een fout van die instelling (Cass., 24.6.2013, R.S. t/RVA, AR S.12.0086.F).

3.9

De activiteiten van de dienst Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking



3.9.1 Inleiding

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

3.9.2 Behandelde dossiers

In 2013 hebben 325 657 behandelde dossiers aanleiding gegeven tot een toekenning, een herziening of een verlenging van het recht op uitkeringen. Dat cijfer vertegenwoordigt een toename met 6,96% (21 195) ten opzichte van 2012, toen 304 462 aanvragen een positief antwoord kregen.

In totaal kregen 3 358 aanvragen echter een negatief antwoord. Dat is 0,81% van het totaal aantal behandelde dossiers. In 2012 waren dat er 3 249.

Er zijn meer aanvragen met een positief antwoord (325 657) dan het gemiddelde aantal werknemers die in 2013 een uitkering genoten (269 527). Het betreft immers aanvragen die voor eenzelfde werknemer in de loop van hetzelfde jaar aanleiding kunnen geven tot een toekenning en/of tot een verlenging en/of tot een herziening van het recht op een uitkering.

3.9.3 Betaaltermijn

Ondanks de opeenvolgende en verregaande reglementaire wijzigingen die in 2012 en in 2013 werden doorgevoerd, heeft de RVA zijn verbintenis in de bestuursovereenkomst nageleefd en overtroffen.

In 2013 heeft 98,31% van de loopbaanonderbrekers (verbintenis bestuursovereenkomst = 95%) immers een eerste betaling ontvangen binnen de termijn, namelijk, ofwel tijdens de eerste maand die volgt op de maand waarin de onderbreking aanvangt, ofwel ten laatste 40 dagen na de ontvangst van de aanvraag.

3.9.4

Juistheid van de beslissingen

De correcte toepassing van de reglementering inzake loopbaanonderbreking wordt 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 op te sporen waaraan iets kan worden gedaan door onderrichtingen en opleidingen.

Zo werden in 2013 15 643 willekeurig geselecteerde dossiers opnieuw onderzocht. 98,6% van die dossiers was correct behandeld.

3.9.5

Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking

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

Die reglementaire teksten ondergingen de laatste jaren bovendien een aantal fundamentele wijzigingen (11 reglementaire wijzigingen in 2012 en 8 in 2013) die gepaard gingen met overgangsperiodes, waardoor de oude en nieuwe stelsels naast elkaar bleven bestaan.

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

3.10

De inschakelingsmaatregelen

3.10.1 De activeringsmaatregelen

3.10.1.1 De plaatselijke werkgelegenheidsagent- schappen (PWA's)

3.10.1.1.1 De traditionele activiteiten van het PWA

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

Verder dragen de PWA's bij tot de wedertewerkstelling van de werklozen, door hen intensief te informeren over de mogelijkheden geboden door de tewerkstelling via dienstencheques en over de verschillende tewerkstellingsmaatregelen.

Bepaalde PWA-beambten verlenen eveneens hulp aan de werkloosheidsbureaus in het kader van de activiteit van de opvolging van het zoekgedrag naar werk.

3.10.1.1.2 De dienstenchequeactiviteiten

Het aantal PWA's met een erkenning dienstencheques is gedaald in 2013. In 2013 waren er 222 (227 in 2012) op een totaal van 2 448 erkende dienstenchequeondernemingen (voor een totaal van 2 711 erkende ondernemingen in 2012).

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

3.10.1.2 De dienstencheques

3.10.1.2.1

De Adviescommissie erkenningen dienstencheques

In 2013 werden 205 dossiers voorgelegd aan de Adviescommissie erkenningen:

- 91 eerste aanvragen om een erkenning;
- 10 aanvragen tot uitbreiding van de activiteiten;
- 104 inbreukdossiers.

Het aantal eerste aanvragen (91) is sterk gedaald ten opzichte van 2012 (366). Dit vloeit voort uit de reglementaire wijzigingen van de erkenningsvoorwaarden, met name de verplichting om een borg van 25 000 EUR te betalen, het verplicht indienen van een financieel plan ...

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

De gevolgen van de vaststelling van deze inbreuken zijn:

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

In verband met de intrekking van de erkenningen, waren er in 2013:

- 273 ambtshalve intrekkingen door de Voorzitter van de Commissie:
 - 57 wegens faillissement;
 - 2 omdat de onderneming onder haar bestuurders, zaakvoerders, mandatarissen of personen met aanwervingsbevoegdheid, een natuurlijke of rechtspersoon telde die, in de afgelopen drie jaar, betrokken was bij een faillissement, een vereffening of een gelijkaardige operatie;
 - 85 wegens schulden ten opzichte van de RSZ;
 - 13 wegens belastingachterstallen;
 - 4 wegens schulden ten opzichte van de RVA;
 - 112 wegens inactiviteit gedurende een periode van 12 maanden;
- 9 beslissingen tot intrekking genomen door de Minister;
- 57 vrijwillige intrekkingen.

In 2013 raakten 339 ondernemingen hun erkenning dus kwijt, tegenover 323 in 2012.

Op 31 december 2013 waren er in totaal 2 448 erkende ondernemingen (na aftrek van de intrekkingen), hetzij een vermindering met 1% ten opzichte van 2012 (2 711 erkende ondernemingen in 2012).

3.10.1.2.2

De informatievergaderingen

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

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

Het programma van deze vergaderingen omvat:

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

In 2013 hebben 127 ondernemingen deelgenomen aan een informatievergadering.

3.10.1.2.3

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

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

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

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

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

Indien er geen regularisatie gebeurt, verliest de erkende onderneming ambtshalve haar erkenning op deze basis.

Die procedure heeft geleid tot 85 ambtshalve intrekkingen omwille van RSZ-schulden, 13 omwille van achterstallige belastingen en 4 omwille van schulden bij de RVA.

In 2013 werden 662 beslissingen tot inhouding genomen (omwille van achterstallige RSZ-bijdragen, schulden bij de RVA, schulden bij de belastingen en andere inbreuken op de dienstenchequereglementering).

Die beslissingen hebben geleid tot een terugbetaling van 4 551 723,25 EUR aan de RSZ, van 55 983,73 EUR aan de RVA, van 173 514,02 EUR aan de belastingen en van 3 053 665,33 EUR aan de erkende ondernemingen, wat neerkomt op een totaal bedrag van 7 834 886,33 EUR voor het jaar 2013.

3.10.1.2.4

De informatiemails

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

3.10.1.3

Het Activaplan

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

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

Vanaf 1 juli 2013 is het Activaplan versterkt voor laaggeschoolde jongeren. Het gaat concreet over personen die de leeftijd van 27 jaar nog niet hebben bereikt, 12 maanden inschrijving als niet-werkende werkzoekende bewijzen en niet in het bezit zijn van een diploma of getuigschrift van het hoger secundair onderwijs. Zij kunnen vanaf die datum het recht op een werkkuitkering openen gedurende maximaal 36 maanden. Voor hun werkgevers openen zij bovendien het recht op een RSZ-bijdragevermindering van 1 500 EUR gedurende maximaal 12 kwartalen.

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

Tabel 3.10.I
Aantal attesten afgeleverd in het kader van Activa - vergelijking 2009-2013

Jaar	Aantal attesten per jaar
2009	196 854
2010	165 117
2011	118 622
2012	173 580
2013	162 327

Het aantal betalingen evolueerde als volgt:

Tabel 3.10.II
Aantal betalingen verricht in het kader van Activa - vergelijking 2009-2013

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2009	34 252
2010	27 783
2011	24 964
2012	28 146
2013	31 336

3.10.1.4 Doorstromingsprogramma's

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

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

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

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

Tabel 3.10.III
Aantal betalingen verricht in het kader van de doorstromingsprogramma's - vergelijking 2009-2013

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2009	5 693
2010	5 213
2011	4 900
2012	4 846
2013	4 859

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

Tabel 3.10.IV
Aantal attesten afgeleverd in het kader van de doorstromingsprogramma's - vergelijking 2009-2013

Jaar	Aantal attesten per jaar
2009	36 098
2010	31 403
2011	29 850
2012	30 603
2013	31 461

3.10.1.5 Sociale inschakelingseconomie

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

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

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

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

Tabel 3.10.V
Aantal betalingen verricht in het kader van de sociale inschakelingseconomie - vergelijking 2009-2013

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2009	11 093
2010	11 626
2011	11 400
2012	10 953
2013	10 876

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

Tabel 3.10.VI
Aantal attesten afgeleverd in het kader van de sociale inschakelingseconomie - vergelijking 2009-2013

Jaar	Aantal attesten per jaar
2009	18 067
2010	15 371
2011	13 658
2012	14 792
2013	13 376

3.10.2 Andere inschakelingsmaatregelen

3.10.2.1

De startbaanovereenkomst

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

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

Vanaf 1 januari 2013 werd deze maatregel versterkt. Voortaan openen ook de middengeschoolden het recht op een vermindering van RSZ-werkgeversbijdragen. Middengeschoold is degene die hoogstens een diploma of getuigschrift van het hoger secundair onderwijs bezit.

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

Tabel 3.10.VII

Aantal attesten afgeleverd in het kader van een startbaanovereenkomst - vergelijking 2009-2013

Jaar	Aantal attesten per jaar
2009	48 504
2010	51 828
2011	46 482
2012	40 886
2013	57 526

3.10.2.2

Herstructurering van een onderneming

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

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

Tabel 3.10.VIII

Terugbetaalde bedragen aan outplacementkosten - vergelijking 2009-2013

Jaar	Bedrag per jaar
2009	507 043,65
2010	589 308,62
2011	3 016 732,93
2012	927 180,41
2013	1 268 972,33

Tabel 3.10.IX

Terugbetaalde bedragen aan inschakelingsvergoedingen - vergelijking 2009-2013

Jaar	Bedrag per jaar
2009	28 082 004,59
2010	30 009 081,17
2011	38 824 696,71
2012	15 711 836,26
2013	27 852 741,50

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

3.10.3 Attesten afgeleverd met het oog op aanwerving

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

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

Tabel 3.10.X
Aantal attesten afgeleverd met het oog op een aanwerving opgesplitst volgens afleveringstermijn - vergelijking 2009-2013

	Totaal	Binnen de 24 u	Binnen de week	Na meer dan een week
2009	430 911	98,0%	1,1%	0,9%
2010	840 175	97,8%	1,5%	0,7%
2011	593 950	97,7%	1,6%	0,7%
2012	484 487	97,7%	1,5%	0,8%
2013	545 303	97,7%	1,6%	0,7%

3.11

Verwerking van de beslagprocedures



3.11.1 Inleiding

In 2013 ontving de centrale dienst beslagleggingen 160 805 te verwerken documenten. Dit waren er 11 401 meer dan in 2012. In vergelijking met 2012 groeide het aantal openstaande schulden met 10,7% tot 813 085. Deze vielen ten laste van 381 790 debiteuren, wat een stijging inhield met 9% t.o.v. 2012. Niet al deze debiteuren ontvangen echter een uitkering ten laste van de RVA.

3.11.2 Collectieve schuldenregeling

Het aantal dossiers van uitkeringsgerechtigden die toegelaten zijn tot een collectieve schuldenregeling stijgt elk jaar. Volgens de cijfers van de Nationale Bank van België zijn voor 2013:

- 107 103 procedures van collectieve schuldenregeling actief. Dit zijn 5 948 procedures meer dan in 2012.
- 17 678 nieuwe aanvragen van personen die een beroep deden op de procedure collectieve schuldenregeling door de rechtbanken toelaatbaar verklaard. Dit is een stijging van 9,8% in vergelijking met 2012.

In 2013 heeft de centrale dienst beslagleggingen 32 263 documenten m.b.t. een collectieve schuldenregeling ontvangen, wat een stijging inhoudt t.o.v. 2012 waar de dienst 28 032 ontvangen stukken telde. Momenteel zijn er binnen de centrale dienst 55 172 dossiers collectieve schuldenregeling actief. Vergeleken met de cijfers van de Nationale Bank van België behandelt de RVA 51% van het aantal actieve procedures collectieve schuldenregeling voor het gehele land.

Voor 2 047 dossiers collectieve schuldenregeling heeft de RVA een openstaande terugvordering. In 2012 waren dit er 2 004.

3.11.3

Documenten behandeld door de centrale dienst beslagleggingen en de werkloosheidsbureaus

In 2013 behandelde de centrale dienst beslagleggingen 160 399 documenten, de werkloosheidsbureaus 53 498 documenten. Voor de werkloosheidsbureaus zijn dit 1 664 documenten meer t.o.v. vorig jaar. Gemiddeld verwerkten de centrale dienst en de werkloosheidsbureaus samen 17 824 documenten per maand. Er is dus een stijging met 4,9% geregistreerd t.o.v. het dienstjaar 2012.

63 938 van de binnenkomende documenten hebben geleid tot een nieuwe procedure in de geïnformateerde toepassing en het verzenden van nieuwe instructies naar de uitbetalingsinstellingen. In 2012 waren dit er 58 448.

3.11.4

Evolutie van de ontvangen procedures binnen de centrale dienst beslagleggingen

Net zoals in 2012 vertegenwoordigen de loonoverdrachten met 29 692 documenten nog steeds het grootste aandeel van de nieuwe binnenkomende procedures in 2013. Dit is een stijging van 11,02% in vergelijking met 2012.

In 2013 stijgen eveneens de documenten die betrekking hebben op een reeds bestaand dossier collectieve schuldenregeling met 16,62% en de externe terugvorderingen van ten onrechte genoten sociale uitkeringen met 14,29%.

Het aantal nieuwe niet-bevoorrechte beslagen (dit zijn beslagen die betekend werden voor niet-bevoorrechte schuldvorderingen) daalt met 26,03% in vergelijking met 2012. Er waren ook aanzienlijk minder vragen tot inlichtingen in 2013, een daling van 12,29% t.o.v. 2012.

De verdeling van de ingediende documenten in 2012 en in 2013 over de diverse procedures is als volgt:

Tabel 3.11.1

Ontvangen procedures	2012	2013	Vershil 2012-2013	Vershil 2012-2013 in %
Nieuwe procedures onderhoudsgelden	1 815	1 890	75	4,13
Opvolging procedures onderhoudsgelden	6 482	6 670	188	2,90
Nieuwe procedures collectieve schuldenregelingen	9 661	10 839	1 178	2,19
Opvolging procedures collectieve schuldenregelingen	18 371	21 424	3 053	16,62
Rectificatiefiches uitbetalingsinstellingen	595	573	- 22	- 3,70
Nieuwe procedures art. 1410 § 4 Ger. W. (externe terugvorderingen van ten onrechte genoten sociale uitkeringen)	6 797	7 768	971	14,29
Nieuwe procedures van de FOD Financiën	10 749	11 679	930	8,65
Nieuwe procedures loonoverdrachten	26 745	29 692	2 947	11,02
Nieuwe procedures "Gewone beslagen"	242	179	- 63	- 26,03
Vragen tot wijziging rekeningnummers/ schuldeisers/crediteurs	2 429	2 462	33	1,36
Vragen tot toepassing art. 1411 Ger. W.	590	641	51	8,64
Handlichtingen (behalve onderhoudsgelden en collectieve schuldenregelingen)	27 483	31 756	4 273	15,55
Diverse (opvolging alle categorieën behalve onderhoudsgelden en collectieve schuldenregelingen)	19 914	19 856	- 58	- 0,03
Aanvragen tot inlichtingen	17 531	15 376	- 2 155	- 12,29
Totaal ontvangen	149 404	160 805	+ 11 401	+ 7,63

3.11.5 Scanning

Van de 203 760 beslagdossiers overgenomen uit de werkloosheidsbureaus zijn er reeds 112 732 gescand. In 2013 heeft de dienst 29 095 nieuwe dossiers onmiddellijk gedigitaliseerd.

3.11.6 Werkingskosten

Voor het dienstjaar 2012 vertegenwoordigt de basisopdracht "Behandeling van de aanvragen om beslaglegging" in de werkingskosten een totaalbedrag van 4 531 750,70 EUR.

3.12

Elektronische dienstverlening



Het aanbod van elektronische diensten van de RVA neemt jaar na jaar toe. Deze manier van werken heeft dan ook grote voordelen, zowel voor de klanten als voor de medewerkers van de RVA. Elektronische dienstverlening is goedkoper, sneller en klantvriendelijker want de klant hoeft zich niet meer te verplaatsen.

3.12.1 De eBox Burger

De eBox is een beveiligde onlineruimte die sinds 2012 bestaat en waarin de administratie met de burger officiële documenten kan uitwisselen. Op dit moment maakt de RVA gebruik van de eBox voor het afleveren van werkkaarten en recentelijker voor de elektronische aanvraag van tijdskrediet of speciale verloven in de privésector. Daarmee is de RVA een van de pioniers in het gebruik van de eBox.

Eind 2013 hadden al 34 524 burgers hun eBox geactiveerd. In 2013 werden er via deze weg 14 262 werkkaarten en startbaankaarten afgeleverd en werden 744 aanvragen voor tijdskrediet en speciale verloven via de eBox behandeld.

De RVA werkte in 2013 ook een systeem uit om via de eBox te antwoorden op mails van klanten waarin individuele sociale gegevens (bv. bedrag van de uitkering) opgevraagd worden. Op dat soort vragen kan de RVA niet zomaar per mail antwoorden, gezien dit problemen stelt met de privacywetgeving.

Daarom wordt er een speciale toepassing eBox Publisher ter beschikking gesteld waarmee een antwoord in pdf kan gegenereerd worden, dat daarna via de eBox ter beschikking wordt gesteld. De betrokkene krijgt een mail met daarin de boodschap dat hij het antwoord vindt in zijn eBox (als hij zijn eBox reeds activeerde). Als de burger zijn eBox nog niet activeerde, wordt hem in de mail gevraagd dat te doen. Doet hij dat niet of wil hij geen antwoord via de eBox, dan krijgt hij een antwoord met de post. Deze praktijk werd eind 2013 eerst in het kantoor van Antwerpen ingevoerd en wordt in 2014 uitgebreid naar de andere kantoren.

3.12.2 De elektronische aanvraag tijdskrediet en speciale vormen

Werknemers uit de privésector die tijdskrediet of een speciale vorm van loopbaanonderbreking (ouderschapsverlof, palliatief verlof of medische bijstand) willen nemen, kunnen hun aanvraag bij de RVA sinds september volledig online indienen.

De nieuwe 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 ontvangt een

pdf-versie van de door zijn werkgever ingevulde aanvraag en kan die ook terugvinden in zijn eBox. Hij kan er ook voor kiezen het werkgeversdeel op papier te vervullen en dat over te maken aan de RVA.

De uiteindelijke beslissing van de RVA zal ook via de portaalsite gecommuniceerd worden. Voorheen verliep het aanvraagproces voor tijdskrediet enkel op papier en via een aangetekende zending met de post, maar die manier van werken is trager en duurder, zowel voor de RVA als voor de aanvrager. Voorlopig blijft de papieren procedure ook nog bestaan.

De webtoepassing is beschikbaar sinds september 2013. Eind 2013 had de RVA 744 elektronische aanvragen ontvangen van de werkgevers, waarvan 214 online vervolledigd werden door de werknemer.

3.12.3 Elektronische aangifte tijdelijke werkloosheid

Sinds oktober 2011 zijn werkgevers verplicht om mededelingen i.v.m. tijdelijke werkloosheid elektronisch over te maken aan de RVA. In uitzonderlijke gevallen is een papieren aangifte nog mogelijk. Werkgevers hebben twee mogelijkheden: via de portaalsite van de Sociale Zekerheid of via een gestructureerd bericht (batch-kanaal, bedoeld voor sociaal secretariaten en dienstverleners).

In 2013 ontving de RVA 1 204 081 elektronische mededelingen tijdelijke werkloosheid (786 265 in 2012). De RVA heeft ook 52 034 papieren mededelingen tijdelijke werkloosheid verwerkt (52 554 in 2012). Het percentage elektronische aangiften bedroeg 95,86%, (93,73% in 2012, 64,5% in 2011).

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 2013 werden 1 100 833 controleformulieren C3.2A ingeschreven in het elektronisch validatieboek (tegenover 807 276 in 2012).

3.12.4 Online aanvragen en afleveren werkkaarten

Bepaalde categorieën werkzoekenden die het vaak niet makkelijk hebben op de arbeidsmarkt kunnen in aanmerking komen voor een werkkaart, een formulier waarmee ze aantonen dat de werkgever die hen aanwerft in aanmerking komt voor bepaalde financiële voordelen, zoals een tijdelijke vermindering van de sociale bijdragen.

Werkzoekenden kunnen sinds 2012 een werkkaart online aanvragen via de portaalsite van de Sociale Zekerheid. Die wordt daarna afgeleverd in de eBox van de betrokkene. Daarnaast bestaat de papieren procedure nog steeds.

In totaal werden er in 2013 65 535 werkkaarten activa en activa pvp afgeleverd (elektronisch en niet-elektronisch). 7 280 (11%) daarvan werden via de webtoepassing afgeleverd. De tendens is stijgend, van 9% in januari naar 13% in november, met een kleine terugval in december (11,09%). Via de webtoepassing werden verder ook nog 2 139 startbaankaarten en activa startkaarten afgeleverd.

3.12.5 Nieuwe projecten: elektronische C3, elektronische aanvraag werkloosheidsuitkeringen en gebruik sms

In 2013 werden er studies uitgevoerd naar de haalbaarheid van een aantal nieuwe e-governmentprocedures.

De studie naar de haalbaarheid van een elektronische variant van de klassieke controlekaart C3 (de blauwe kaart) werd in 2013 afgerond. In 2014 zal de werkzoekende elektronisch zijn controlekaart kunnen invullen. Het zal niet verplicht zijn om elektronisch te werken, maar de uitbetalingsinstellingen zullen wel geresponsabiliseerd worden om hun leden ertoe aan te zetten hun C3-kaart zo veel mogelijk elektronisch in te vullen. De concrete uitwerking van dit project zal waarschijnlijk nog heel 2014 duren.

Er zal in 2014 gestart worden met een technische analyse voor het versturen van sms'en vanuit de RVA-toepassingen. Die sms'en kunnen bijvoorbeeld gebruikt worden om werkzoekenden te herinneren aan een afspraak bij de RVA.

3.12.6 De aangiften van sociale risico's

Wanneer een sociaal risico zich voordoet (bijvoorbeeld volledige of tijdelijke werkloosheid), heeft de sector werkloosheid gegevens nodig van de werkgever om een uitkering te kunnen toekennen aan de sociaal verzekerde. De werkgever (of zijn gemandateerde) kan die gegevens elektronisch meedelen via de aangifte van een sociaal risico (afgekort ASR). Hij kan een ASR indienen via de webtoepassing op de portaalsite van de Sociale Zekerheid ofwel via batchkanaal (gestructureerde bestanden).

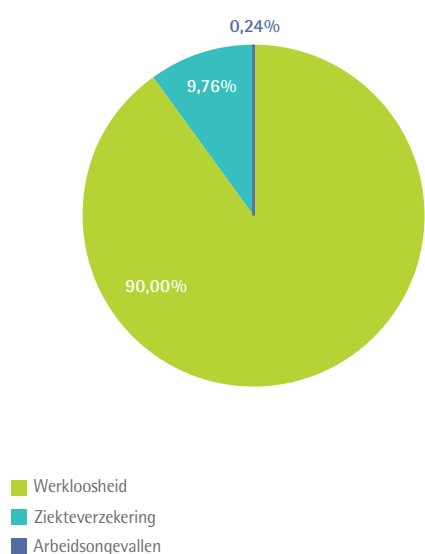
Tabel 3.12.6.1
Elektronische aangiften sociale risico's

Verdeling per ASR-scenario	2009	2010	2011	2012	2013
Scenario 1, aangifte einde arbeidsovereenkomst of voltijds brugpensioen	16 518	18 168	21 636	24 646	26 937
Scenario 2, aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid	48 551	43 989	46 282	121 811	259 267
Scenario 3, aangifte aanvang deeltijdse arbeid met behoud van rechten	64 854	76 160	111 819	140 965	186 787
Scenario 4, aangifte halftijds brugpensioen	10	28	21	7	0
Scenario 5, maandelijkse aangifte uren tijdelijke werkloosheid	208 482	179 331	242 560	642 666	1 249 656
Scenario 6, maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid met inkomensgarantie-uitkering	355 260	453 661	780 353	1 128 847	1 541 488
Scenario 7, maandelijkse aangifte van arbeid als werknemer in een beschutte werkplaats	417	481	428	419	394
Scenario 8, maandelijkse aangifte van arbeid in een activeringsprogramma	66 759	89 525	350 711	453 516	420 456
Scenario 9, aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	1 880	1 721	4 384	6 145	5 717
Scenario 10, maandelijkse aangifte uren jeugd- of seniorvakantie	4 620	4 249	10 955	15 592	15 126
Totaal	767 351	867 313	1 569 149	2 534 614	3 705 828

Net als de vorige jaren is het gebruik van de elektronische ASR in 2013 sterk gestegen. Het betreft een toename met meer dan een miljoen gevallen of + 46,21%. Deze toename is het resultaat van de verdere veralgemening van het gebruik van de elektronische ASR door de sociaal secretariaten. Voor 2013 betrof dit in hoofdzaak het veralgemeend gebruik van de scenario's tijdelijke werkloosheid (scenario 2 en 5). In de loop van maart 2013 kon worden vastgesteld dat ongeveer de helft van de uitkeringen door de uitbetalingsinstellingen uitbetaald aan de personen die verbonden zijn met een werkgever (nl. de niet-volledig werklozen), gebeurt op basis van een elektronisch formulier.

Ruim 90% van de elektronische aangiften van sociale risico's is voor de sector werkloosheid bestemd (RVA), de rest zijn aangiften voor de ziekteverzekering en aangiften van arbeidsongevallen.

Grafiek 3.12.6.I
Elektronische ASR - Verdeling per sector



3.12.7 Consultaties Kruispuntbank Sociale Zekerheid

De verschillende instellingen van de Sociale Zekerheid wisselen voortdurend onderling gegevens uit. Dat gebeurt elektronisch via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De RVA wisselt via dit netwerk ook info uit met de uitbetalingsinstellingen. Die gegevensuitwisselingen gebeuren zowel onder de vorm van berichten in batch die via mailbox worden verstuurd, als onder de vorm van onlineconsultaties van gegevensbanken.

Net als vorig jaar steeg het aantal consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid door medewerkers van de RVA. In 2012/2013 was er een stijging van bijna 30%. Op 2 jaar tijd steeg het aantal consultaties met meer dan 50%. Grote stijgingen waren er onder meer in de consultaties van het Rijksregister (+ 14,2%), loon- en arbeidsgegevens bij de RSZ (DMFA) (+ 19,07%), gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige (+ 24,93%), gegevens vergoede ziekteperiodes (+ 45,93%) en het aantal consultaties van het repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank vertwintigvoudigde. Die stijgingen wijzen erop dat de RVA steeds meer preventieve controles uitvoert om zo onterechte betalingen te kunnen vermijden.

Databank	Aantal consultaties
Rijksregister	5 792 452
Bisregister	48 193
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	4 468 713
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (LATG)	1 262
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DMFA)	8 472 659
Personeelsbestand	1 973 577
Gegevens jaarlijkse vakantie arbeiders bij de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie	16
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	2 303 892
Gegevens vergoede ziekteperiodes	2 773 552
Pensioenkadaster	2 021 495
Repertoria andere socialezekerheidsinstellingen bij de Kruispuntbank	4 141
Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank	1 302 015
Profielen bij de Kruispuntbank	12
Totaal 2013	29 161 979
Totaal 2012	22 674 564 + 29%

Via de Kruispuntbank worden ook attesten uitgewisseld. Zowel het aantal binnenkomende als het aantal uitgaande attesten van of voor de RVA via de Kruispuntbank steeg lichtjes in 2013. In 2013 ontving de RVA opnieuw meer elektronische attesten van andere instellingen, nadat dit aantal in 2012 fors daalde. In 2013 was er een lichte stijging op jaarbasis van 3,85%.

Er vertrekken ook gegevensstromen vanuit de sector Werkloosheid (RVA en UI's) naar andere socialezekerheidsinstellingen. Het aantal uitgaande berichten steeg lichtjes ten opzichte van vorig jaar (+ 2,13%).

4

De ondersteunende diensten



4.1

Personeel, organisatie en communicatie

De algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie bestaat uit vijf directies: HRM, NOC (het opleidingscentrum van de RVA), Kennismanagement, Interne en Externe Communicatie en de directie Organisatieontwikkeling en ondersteuning.

Die diensten staan in voor personeelsbeheer, communicatieondersteuning, opleiding, vorming, kennisoverdracht en strategie. Belangrijke evoluties en tendensen in die diensten waren in 2013: de voorbereiding van de nieuwe loopbaan, de inspanningen qua welzijn van het personeel en qua kennisoverdracht tussen medewerkers en de toepassing van innovatieve beheerstechnieken. Uit de cijfers van de directie HRM blijkt dat het personeelsbestand in 2013 verder daalde.

4.1.1 Human resources

2013 was een druk jaar inzake personeelsbeleid. Ten eerste werd er erg veel energie gestoken in de voorbereiding van de nieuwe evaluatiecyclus, en de daaraan verbonden nieuwe loopbaanevolutie, die in januari 2014 van start ging. Daarnaast ging er opnieuw veel aandacht uit naar het welzijn van de medewerkers van de RVA. In een context waarin we door besparingen meer moeten doen met minder budget en minder personeel wordt er gezocht naar creatieve en moderne toepassingen in het personeelsbeleid die bovendien ook aantrekkelijk zijn voor de medewerker zelf. Telewerk in een satellietbureau is voor een grote meerderheid van de medewerkers mogelijk sinds 2013, en het echte thuiswerk werd geleidelijk aan ingevoerd. Vanaf 2014 zal thuiswerk mogelijk zijn voor iedereen met telewerkbare taken.

4.1.1.1 Het absenteïsme

De ziekteverzuimcijfers liggen al een aantal jaar laag. Ook de cijfers uit de laatste Medex-studie (over het jaar 2012) tonen aan dat het absenteïsme bij de RVA onder het gemiddelde ligt van de volledige federale overheid, en ook onder het gemiddelde van de private sector. In 2012 was er 5,55% absenteïsme wegens ziekte bij de RVA. Voor de volledige federale overheid ligt dat percentage op 6,93%. De privésector heeft een absenteïsmegraad van 5,95%.

4.1.1.2 Het personeelsbestand in enkele cijfers

De budgettaire beperkingen die de Rijksdienst samen met andere openbare instellingen de voorbije jaren opgelegd kreeg, verplichten ons om een zeer strikt aanwervingsbeleid te voeren. Als er een medewerker op pensioen vertrekt, wordt die niet langer automatisch vervangen. Sinds 2010 wordt nog slechts één vertrek op twee en vervolgens één op drie gecompenseerd door een aanwerving. De algemene tendens in de personeelsstatistieken is dus dalend. Zo stellen we voor 2013 ten opzichte van 2009 een vermindering vast van het personeelsbestand met 344,29 budgettaire eenheden (-8%). Bij constante reglementering zou de vermindering zelfs hoger zijn geweest.

Het beleidsniveau heeft de RVA toch toegestaan om voor een aantal specifieke opdrachten personeel bij aan te werven ingevolge veranderde wetgeving die voor extra werklast zorgde.

Door de nieuwe activeringsprocedures voor personen in beroepsinschakelingstijd of voor personen die een beroepsinschakelingsuitkering genieten, ging het aantal gesprekken dat onze facilitatoren moeten voeren fors omhoog. Het was dan ook noodzakelijk dat er voor die opdracht 51 facilitatoren in dienst werden genomen. Hetzelfde geldt voor de aanwerving van 35 experts van niveau B die werden tewerkgesteld in de diensten Toelaatbaarheid, waar de impact van de toegenomen degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen groot was. In het kader van de strijd tegen de sociale fraude, die een belangrijke beleidsprioriteit was en bleef in 2013, mocht ook overgegaan worden tot de aanwerving van 13 sociaal inspecteurs.

Tabel 4.1.I

Maand	Personeelsbestand (budgettaire eenheden)				Uitkeringsgerechtigden		
	Statutairen	Contractuelen	Totaal	Index	Jaar	Aantal	Index
december 2009	2 503,28	1 943,79	4 447,07	100,00	2009	1 332 197	100,00
december 2010	2 567,39	1 767,19	4 334,58	97,47	2010	1 330 533	99,88
december 2011	2 599,48	1 566,37	4 165,85	93,68	2011	1 310 347	98,36
december 2012	2 561,03	1 573,29	4 134,32	92,97	2012	1 299 817	97,57
december 2013	2 491,80	1 599,50	4 091,30	92,00	2013	1 288 342	96,71

Hoewel sinds 2009 ook het aantal te behandelen dossiers daalde, gebeurde dit minder snel dan de daling in het personeelsbestand, wat leidt tot een toegenomen productiviteit.

Het grootste gedeelte van de RVA-medewerkers zijn medewerkers van niveau C (55,52%). Zowat 61% van de medewerkers is vast benoemd. Er werken meer vrouwen dan mannen bij de RVA: zowat 69% van het personeelsbestand is vrouwelijk.

Tabel 4.1.II

Niveau	Statutairen		Contractuelen		Totaal		Totaal
	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw	
Niveau A	168,58	153,14	28,88	33,44	197,46	186,58	384,04
Niveau B	246,96	290,95	88,31	342,24	335,27	633,19	968,46
Niveau C	444,67	1 096,76	136,90	592,97	581,57	1 689,73	2 271,30
Niveau D	38,55	51,96	98,59	278,40	137,14	330,36	467,50
Totaal	898,76	1 592,81	352,68	1 247,05	1 251,44	2 839,86	4 091,30

4.1.1.3

Nieuwe wetgeving in verband met de ambtenarenloopbanen en de evaluatiecyclus

De evaluaties van de ambtenaren en de geldelijke loopbaan 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 tot wijziging van sommige bepalingen betreffende de gecertificeerde opleidingen...). De ontwikkelcirkels zijn verplicht vanaf de cyclus 2014, die in november 2013 begon met het groepsdoelstellingengesprek van de directeurs.

De gecertificeerde opleidingen bestaan niet meer en de ontwikkelcirkels vormen de basis voor de geldelijke loopbaan van de federale ambtenaren. Dat betekent dus dat de ontwikkelcirkels niet alleen verplicht zijn, maar dat ze ook, samen met de anciënniteit, bepalend zullen worden voor de evolutie van de loopbaan in de federale ambtenarij.

Er werd werk gemaakt van geüpdate te of waar nodig nieuwe functiebeschrijvingen. Iedereen – kaderleden en andere medewerkers – werden in detail geïnformeerd over de nieuwe bepalingen. Dat gebeurde samen met het opleidingscentrum en de directie Communicatie.

Om de nieuwe manier van evalueren goed over te brengen en in goede banen te leiden, werd een team van begeleiders ('METS – Methodology Team Support') samengesteld. Die specialisten werden grondig getraind en geïnformeerd en kregen de opdracht mee om de directeurs en de verschillende chefs te helpen met de ontwikkelcirkels. Ze stellen de beschikbare tools voor en begeleiden de chefs bij het gebruik van technieken en tools. Dat doen ze onder meer via persoonlijke contacten of de organisatie van vergaderingen, infosessies enz.

Voor de opvolging van de evaluatiecyclus maakt de RVA voortaan gebruik van Crescendo, een beheerstool opgesteld door de FOD Personeel en Organisatie.

Zo kunnen de chefs en de medewerkers makkelijker en papierloos de gesprekken opvolgen en voorbereiden. De chefs krijgen een overzicht van de functiebeschrijvingen, competentieprofielen en de afgesproken doelstellingen van hun medewerkers, en alle medewerkers kunnen hun gegevens in verband met de evaluatiecyclus online gaan bekijken. Crescendo kan ook worden gebruikt om de gesprekken voor te bereiden, zowel door de chef als door de medewerker.

4.1.1.4 Het project telewerk

Het aantal medewerkers van de RVA dat regelmatig van thuis uit of vanuit een kantoor in zijn buurt werkt, steeg fors in 2013. De testfase, waarin enkel medewerkers van de Algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie en van de kantoren in Bergen en Leuven konden telewerken, werd in 2013 uitgebreid.

Sinds oktober 2013 kan iedereen die dat wil (en voldoet aan de voorwaarden om te telewerken) één keer per week in een kantoor in zijn buurt gaan werken. Thuiswerk werd vorig jaar mogelijk gemaakt voor personeelsleden van de kantoren in Luik, Antwerpen, Charleroi, Nijvel, Mechelen en Boom, net als voor de personeelsleden van de Algemene directie Support. De andere kantoren en directies zullen in 2014 in het systeem stappen.

Eind 2013 hadden 3 739 medewerkers de mogelijkheid om te telewerken (thuis of in een satellietbureau). Dat komt overeen met 80,5% van het personeel.

4.1.1.5 Een (instap)stage bij de RVA

De RVA onthaalt reeds sinds geruime tijd stagiairs. Daarnaast heeft de Rijksdienst, in de optiek van zijn sociale verantwoordelijkheid, een project gelanceerd om het onthaal van leerlingen, studenten en werkzoekenden in beroepsopleiding te intensifiëren. Voor het academiejaar 2012-2013 had de RVA zich tot doel gesteld om 316 stagiairs te verwelkomen op de verschillende diensten. Die doelstelling werd gehaald met maar liefst 368 stages.

In 2013 was de RVA één van de eerste werkgevers die instapstages aanbood voor jongeren die in beroepsinschakelingstijd zitten. Vanaf de zevende maand inschakelingstijd (die in totaal 12 maanden duurt) kunnen jongeren met een diploma van niveau C of D zich inschrijven voor die stages en een eerste beroepservaring opdoen. Het gaat om betaalde stages voor een duur van 3 tot 6 maanden. Tijdens het schooljaar 2012-2013 werden er 62 instapstages georganiseerd bij de RVA.

Die praktijk ligt helemaal in de lijn van de visie van een organisatie als de RVA die de transities op de arbeidsmarkt wil ondersteunen.

4.1.1.6 Welzijn, Investors in People en Sociale dienst

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

Een netwerk van vertrouwenspersonen werd opgericht en speelt een belangrijke rol in dat luik. Vanaf het begin werden de noodzakelijke maatregelen getroffen op het vlak van het materiaal (inrichting van de lokalen, alarmknoppen ...), maar het was vooral ook nodig om te investeren – en om te blijven investeren – in de communicatie, de opleiding van het personeel en de procedures.

In oktober 2013 werd de globale aanpak inzake agressie onderscheiden met de ADMB-award (Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen) in de categorie Preventie. De jury zei over de RVA-politiek: "Er werd een globaal actieplan op poten gezet waarin alle stakeholders betrokken werden. De frustraties minderden door kortere wachtrijen en een passende inrichting van de kantoren. Dit bekroonde project is een typevoorbeeld dat aantoont dat investeren in preventie loont."

De RVA wil ook erkend worden als onderneming die investeert in zijn personeel (label Investors in People). De RVA wil goede resultaten kunnen voorleggen in verband met leren en ontwikkeling, people management, leadership en management, betrekken en responsabiliseren van het personeel en voortdurende verbetering. Concreet liepen er een tiental welzijnsacties die van de RVA een 'Investors in people' zullen maken: loopbaanbegeleiding, telewerk, managementopleidingen, interviews (waarbij personen die dezelfde job op een andere site doen met elkaar kunnen discussiëren), Lean Management, het globaal ontwikkelplan, vlottere consultatieprocedure van het personeel, communicatiestandaarden waarmee de verantwoordelijken van de kantoren rekening moeten houden, duidelijke communicatie van de visie, missie en strategie, en 360°feedback.

De RVA investeert ook in het welzijn van medewerkers via de Sociale dienst. Die heeft als doel het bevorderen van het individuele en het collectieve welzijn van alle personeelsleden.

Daarnaast promoot en organiseert de Sociale dienst collectieve activiteiten:

- tussenkomst in de gewone en bijzondere maaltijd-kosten voor de personeelsleden en de gepensioneerde personeelsleden;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor gezondheidszorg (358 009,18 EUR verdeeld over 2 980 polissen)
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+'ers (238 aanvragen voor tussenkomst in 2013, ofwel 9,9% van het personeelsbestand van 50 jaar en ouder);
- een herfstvaccinatiecampagne tegen griep (1 159 bestelde vaccins in 2013);
- toelagen aan de vriendenkringen;
- een sinterklaaspremie voor de kinderen van 0 tot 12 jaar (40 075 EUR gestort in 2013 voor de RVA-personeelsleden en 12 460 EUR voor de PWA-beambten);
- kinderopvang tijdens de schoolvakanties;
- de gratis ontspanningsbibliotheek;
- tussenkomst in de kosten van vakantiecampen voor kinderen van 3 tot 18 jaar van de personeelsleden;
- organisatie van zomervakanties voor de gepensioneerde personeelsleden;
- een eindejaarssteun voor de gepensioneerde personeelsleden met een laag inkomen.

4.1.2

De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum

Het Nationaal Opleidingscentrum (NOC) van de RVA zorgt voor het opleiden van de medewerkers en voor het ontwikkelen van hun competenties. Het aanbod werd doorheen de jaren meer en meer divers, zowel qua inhoud als qua leervormen. Het NOC besteedt aandacht aan de ontwikkeling van zowel technische competenties (bv. het goed kunnen werken met de computerprogramma's of het correct toepassen van de geldende reglementering) als generieke competenties (bv. managementopleidingen).

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

De opleidingen worden voor het overgrote deel verzorgd door interne lesgevers. Het NOC kan rekenen op de inzet van 198 interne lesgevers. 76% van het opleidingsaanbod wordt verzorgd door lesgevers van de RVA.

4.1.2.1 Overzicht van de opleidingsactiviteiten

Tabel 4.1.III

	Aantal werkdagen opleiding ¹			Aantal personen ²		
	2013	2012	Vershil	2013	2012	Vershil
Onthaal	458,0	363,0	+ 26,17%	159	154	+ 3,20%
Werkloosheid	2 277,0	3 380,5	- 32,65%	2 210	4 062	- 54,40%
Informatica	403,0	309,5	+ 30,21%	356	272	+ 30,88%
Management	1 004,0	1 232,0	- 18,51%	892	1 610	- 51,49%
Communicatie en gedrag	738,0	893,0	- 17,36%	627	629	- 0,32%
Tewerkstellingsmaatregelen	1 174,0	1 656,5	- 29,13%	1 294	1 604	- 19,33%
Veiligheid en hygiëne	175,0	144,0	+ 21,52%	183	127	+ 44,09%
Seminaries en externe opleidingen	637,5	587,0	+ 8,60%	302	322	- 6,22%
Andere	1 288,0	1 464,0	- 12,03%	1 279	1 932	- 33,80%
Totaal	8 154,5	10 029,5	- 18,70%	7 302	10 712	+ 32,43%

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

² Eenzelfde persoon kan meerdere opleidingen volgen.

We stellen een daling vast met 18,70% van het totale aantal dagen in opleiding. Die daling valt te verklaren door de uitzonderlijke opleidingsinspanning die in 2012 werd gedaan om de medewerkers in te wijden in de belangrijke reglementaire wijzigingen (onder meer de toegenomen degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen). Bovendien wordt er meer en meer een beroep gedaan op e-learningtoepassingen.

In 2013 werden bij de RVA experts niveau B aangeworven. Als eerste stap in hun carrière moeten die nieuwe medewerkers zich bekwamen in de materie Toelaatbaarheid. Het NOC heeft samen met de lesgevers het leertraject Toelaatbaarheid herzien en aangepast aan de reglementaire nieuwigheden.

Naast de experts hebben ook nieuwe berekenaars met dat traject kennis kunnen maken. In totaal namen 47 medewerkers deel aan het vernieuwde traject dat goed was voor 623,5 mandagen.

In het recurrente aanbod werd in 2013 ook het leertraject Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet opnieuw opgestart. In dat leertraject zaten 66 medewerkers. Het traject was goed voor 367,5 mandagen in 2013.

Een andere belangrijke opdracht voor het NOC was de opleiding en de ondersteuning van de METS-begeleiders (Methodology Team Support). Dat project had als doel om die METS-begeleiders op te

leiden tot experts inzake de nieuwe loopbaan en de ontwikkelcirkels. Hun taak is om de leidinggevers van de werkloosheidsbureaus en de directies van het hoofdbestuur te ondersteunen.

Die begeleiders werden eerst zelf zeer uitgebreid en grondig opgeleid in die nieuwe materie. Volgende modules werden voorzien: coaching voor SMART-doelstellingen, reglementering nieuwe loopbaan, Crescendo. Het leertraject bevatte klassikale opleidingen, e-learningmodules, interviews en discussies. Er namen 44 medewerkers deel aan dat project, wat overeenkomt met 224 mandagen.

Alle nieuwe medewerkers bij de RVA krijgen een onthaalopleiding en initiatiemodules in de basisopdrachten van de RVA. In 2013 volgden 177 medewerkers de onthaalopleiding, wat overeenkomt met 510 mandagen. De initiatiemodules werden gevolgd door 147 personen, wat goed is voor 547 mandagen.

Iedere maand geven de kantoren en de directies van de RVA via een onlinetoepassing feedback aan het NOC over de vormingsactiviteiten die lokaal plaatsvonden. Het kan gaan over workshops, on-the-job-training, infovergaderingen, bijscholing of scholing van nieuwe collega's. In 2013 registreerde het NOC in totaal 28 775 uren lokale vormingsactiviteiten in de RVA-kantoren en-directies.

4.1.2.2 E-learning

Parallel met de opleidingen die op een klassieke manier worden gegeven, maakt de RVA meer en meer gebruik van e-learning. Het platform dat de RVA daartoe gebruikt, kende de voorbije jaren een sterke groei. In 2013 werd het aanbod op RioCursus uitgebreid met volgende modules: Lotus Notes 8.5.3, Windows 7, Mets Ontwikkelcirkels, Initiatie signaletiek Mainframe T27, Toolbox ontwikkelcirkels (die de cursus ontwikkelcirkels vervangt) en Dispo W. De modules waarop de meeste medewerkers inschreven, waren Windows 7 (434 inschrijvingen), Toolbox Ontwikkelcirkels (452 inschrijvingen) en Dispo W (302 inschrijvingen).

In 2013 werkte het opleidingscentrum een nieuw testingsysteem via RioCursus uit. Een aantal weken na de eigenlijke opleiding volgt er een "waarderingsmoment" waarbij de aangeleerde competenties getest worden. Tot nog toe legden 17 Franstalige en 12 Nederlandstalige experts die test af. In 2014 zal die praktijk verder uitgebreid worden.

Vorig jaar zocht het NOC naar een nieuw beheersplatform voor het geïntegreerd beheer van het leerproces: LeD space genaamd. De implementatie is gestart in 2013 en de volledige ingebruikname is voorzien in de loop van 2014. Dankzij dat platform zullen de chefs en de medewerkers een beter zicht hebben op het geheel van het opleidingsaanbod, het verloop van een opleidingsaanvraag of over de stand van zaken in verband met lopende opleidingen. Bepaalde procedures zoals de opleidingsaanvragen en de uitnodigingen zullen voortaan op elektronische wijze kunnen gebeuren. Voor elk opleidingstraject (klassiek, e-learning, blended learning, ...) zullen de deelnemers toegang hebben tot een opleidingsruimte waar zij alle informatie en nuttige bronnen kunnen terugvinden. Het platform LeD space zal ervoor zorgen dat iedere deelnemer op elk moment tijdens zijn leerproces toegang heeft tot alle pertinente informatie.

4.1.2.3 Innovatieve leertechnieken

Het NOC nam het initiatief om een werkgroep van vooral jonge medewerkers op te richten die als opdracht kreeg om nieuwe leer- en communicatietechnieken te onderzoeken. In 2013 organiseerde die groep een studiedag, waarbij een aantal externe sprekers toelichting kwamen geven over het professioneel gebruik van sociale media zoals Facebook en Twitter. De werkgroep organiseerde ook een bevraging bij het personeel over nieuwe leertechnieken, sociale media en interne kennisdeling. Tijdens het strategisch herfstseminarie werden de resultaten van die enquête en de conclusies van de studiedag voorgesteld. Er werd besloten om in 2014 van start te gaan met communicatie via de sociale netwerken en om de voordelen van een intern sociaal netwerk af te wegen tegen de bestaande praktijk van de e-communities.

In 2013 werd ook de mogelijkheid onderzocht om webinars (een seminarie, opleidingssessie of vergadering via internet) in te voeren bij de RVA. Die praktijk heeft voordelen voor een gedecentraliseerde organisatie als de RVA (hoofdkantoor en 30 regionale kantoren). Medewerkers moeten zich minder verplaatsen voor vergaderingen, info-uitwisselingen of opleidingen. Na een eerste grote test in het najaar van 2013 zal die vorm van uitwisseling via het web vanaf 2014 binnen de RVA op regelmatige basis gebruikt worden.

Een andere nieuwe leervorm die vorig jaar bij het NOC getest werd, zijn de serious games of educatieve spelen. Het gaat om spelen die als doel hebben om de deelnemers nieuwe kennis of attitudes bij te brengen.

4.1.2.4 Opleidingen georganiseerd door het OFO

Buiten de door het NOC georganiseerde opleidingen krijgen de RVA-medewerkers de mogelijkheid om opleidingen te volgen bij het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO). De door de RVA-medewerkers gevolgde opleidingen vinden meestal hun oorsprong in de gesprekken die tussen chefs en medewerkers gevoerd worden n.a.v. de ontwikkelcirkels.

Ook de gecertificeerde opleidingen worden door het OFO georganiseerd, maar dat systeem zal op termijn verdwijnen als gevolg van de hervorming van de ambtenarenloopbanen. Inschrijven voor opleidingen was in 2013 niet meer mogelijk maar medewerkers die al ingeschreven waren voor een opleiding zullen die ook effectief kunnen volgen in de loop van de komende jaren. In totaal hebben 495 personeelsleden van de RVA deelgenomen aan een gecertificeerde opleiding. In 2013 bedroeg het gemiddelde slaagpercentage voor alle niveaus samen 89%.

4.1.3 De directie Kennismanagement

De directie Kennismanagement zorgt ervoor dat de medewerkers toegang hebben tot alle informatie die ze nodig hebben om hun job te kunnen uitvoeren. Het is de taak van de medewerkers van de directie om die info makkelijk toegankelijk te maken, ervoor te zorgen dat ze duidelijk en betrouwbaar is.

De directie Kennismanagement organiseert ook de kennisdeling bij de RVA. De medewerkers moeten de noodzakelijke kennis ter beschikking hebben op het juiste moment. De kennis en ervaring van personen die vertrekken bij de RVA mag niet verloren gaan. Daarnaast ontwikkelt de RVA op het vlak van kennismanagement een gestructureerde aanpak die nodig is om zijn doelstellingen te realiseren.

RioDoc is sinds een aantal jaren de interne bibliotheek van de RVA waar de medewerkers alle informatie die ze nodig hebben om hun taken goed uit te voeren, kunnen vinden. De bibliotheek bevat onderrichtingen, infobladen, formulieren, syllabi ... In 2013 ging er veel aandacht uit naar het verbeteren van de kwaliteit en het gebruiksgemak van RioDoc. Daartoe werden de producenten gesensibiliseerd om gebruikergericht te schrijven en om de teksten makkelijker vindbaar te maken (door het gebruik van trefwoorden, bijvoorbeeld).

Het kennismanagementteam is dit jaar ook op pad geweest om in verschillende WB's de collega's te helpen om de informatie in RioDoc, RioLex en andere RVA-bronnen vlugger en zelfstandiger terug te vinden. In totaal hebben 734 medewerkers deelgenomen aan die lokaal georganiseerde sensibiliseringsacties van telkens een halve dag.

Het beheer van RVAtech, de RVA-website voor partners en professionele gebruikers, is ook een opdracht van de directie Kennismanagement. Die website kreeg in februari 2013 een nieuwe lay-out. Er werd aan de WB's en directies gevraagd om de website te promoten bij partners (gewesten, OCMW's, andere instellingen van sociale zekerheid). Dat zorgde voor een flink aantal nieuwe inschrijvingen (1 475 nieuwe inschrijvingen in 2013) en een groot aantal consultaties (232 561). 8 854 personen vroegen sinds het ontstaan van RVAtech een toegang aan.

Een belangrijke kennisdelingstool, die in 2014 navolging zal krijgen voor andere activiteitsdomeinen van de RVA, is de syllabus Toelaatbaarheid. In die gebruikersgids vinden de geïnteresseerden alle praktische info over de opdracht Toelaatbaarheid, zowel reglementaire bepalingen als procedures die ze moeten toepassen in hun dagelijkse werk. De syllabus werd in 2013 aangepast in functie van de nieuwe reglementering, bv. degressiviteit.

Om kennis en ideeën uit te wisselen staan er e-communities ter beschikking van de RVA-medewerkers. Die discussiefora draaien rond specifieke thema's en zijn bestemd voor bepaalde groepen medewerkers. In de loop van 2013 werd de lay-out van die e-communities verbeterd. De leden van de community krijgen voortaan een notificatiemail wanneer er een update is. Er werd een nieuwe e-community opgestart, voor de begeleiders van de evaluatiecyclus (METS-begeleiders).

Voor 13 functies bestaan op dit moment zogenaamde survival kits, die de kennisoverdracht ondersteunen tussen ervaren medewerkers en minder ervaren of nieuwe medewerkers. Zo wordt de continuïteit van de dienst verzekerd wanneer een medewerker afwezig is. In 2013 werden de bestaande survival kits geactualiseerd en gebruiksvriendelijker gemaakt. De directie sensibiliseerde de ervaren medewerkers om lokale info, documenten of contacten toe te voegen aan de beschikbare inhoud die telkens door een nationale werkgroep per functie werd opgesteld.

Voor 2 "kritieke functies" (functies die door weinig personen worden uitgevoerd bij de RVA) bestaan er ook survival kits. De pensioencampagne werd ook voortgezet: wanneer iemand in de nabije toekomst met pensioen gaat, krijgt zijn chef een mailtje van het kennismanagementteam waarin hij herinnerd wordt aan het feit dat er geen kennis verloren mag gaan. Tevens biedt de directie Kennismanagement aan om hen te ondersteunen bij de overdracht van kennis.

4.1.4 De activiteiten van de directie Communicatie

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

4.1.4.1 De website van de RVA

De website is de verzamelplaats voor alle nuttige reglementaire informatie in verband met de activiteiten van de RVA. In 2013 werd er een nieuwe rubriek toegevoegd in verband met de Activa-maatregel voor jongeren onder de 27 jaar. Achter de schermen werd in 2013 gewerkt aan een nieuwe versie van de website.

In 2013 bezochten per dag gemiddeld 7 212 personen de website van de RVA.

4.1.4.2

Communicatiecampagnes en perscontacten

Drie belangrijke nieuwigheden werden in het voorbije jaar aan de hand van een communicatiecampagne bekendgemaakt aan het externe publiek. Voor de elektronische aanvraag van tijdskrediet werd er een persbericht opgemaakt en verstuurd naar de pers, maar ook naar de gespecialiseerde pers voor bedrijfsleiders en HR-professionals.

Over de nieuwe regeling in verband met de activering van het zoekgedrag voor jongeren in beroepsinschakelingstijd werd een speciale brochure gemaakt, die bij de informatiebrieven naar de betrokkene gevoegd werd. Voor de nieuwe Activa-maatregel voor werkzoekenden jonger dan 27 jaar werd een persbericht opgesteld en werd een aparte rubriek voorzien op de website. Ook de wijzigingen in het dienstenchequesysteem werden samen met de uitgiftemaatschappij Sodexo gecommuniceerd via persmededelingen en via de website. Begin 2013 werd een nieuwe bedrijfsfilm online gezet op de website. Daarin worden in het kort de activiteiten van de Rijksdienst beschreven.

Een keer per maand communiceert de RVA de werkloosheidscijfers aan de media in een persbericht. Na elk trimester wordt er ook een uitgebreid persbericht verstuurd: de "trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt". Die communicaties gaan naar zowat 250 journalisten en arbeidsmarktspecialisten.

In functie van de actualiteit komen daar nog andere mededelingen bij. In totaal werden er 20 persberichten verstuurd in 2013. Bovendien behandelt de directie Communicatie ook de binnenkomende vragen van journalisten. Vorig jaar waren dat er 249.

4.1.4.3

Multichannelcommunicatie

In 2012 liep er een strategische studie Multichannel rond de vraag welk soort dienstverlening het best via welk kanaal kan gebeuren: face-to-face, via telefoon of via

onlinedienstverlening. Doel daarvan is onder meer de elektronische dienstverlening, die voordelen heeft voor zowel de RVA als voor de klanten, te promoten.

In 2013 werd een geautomatiseerde telefoonboodschap ter beschikking gesteld van alle WB's, waarin de eServices van de RVA worden gepromoot, en waarin de bellers in duidelijke bewoordingen naar de juiste dienst worden doorverwezen.

In 2013 werd een onthaalscherm geïnstalleerd in het kantoor van Bergen. In de onthaalruimtes van een aantal andere kantoren (Luik, Hasselt, Antwerpen en Charleroi) zal in 2014 een monitor worden geïnstalleerd waarop de onlinedienstverlening van de RVA wordt voorgesteld en waarop algemene informatie over de opdrachten van de RVA en zijn partners wordt geprojecteerd.

4.1.4.4

De tevredenheidsenquête Consulto

Ieder jaar organiseert de RVA een tevredenheidsenquête bij zijn publiek. In de even jaren worden de personen die telefonisch contact opnemen met de Rijksdienst bevraagd, in de oneven jaren, zoals 2013, worden de bezoekers in de RVA-kantoren bevraagd.

De globale resultaten zijn goed, en in het algemeen zijn de bezoekers positief over hun ontvangst bij de RVA vooral wat de vriendelijkheid en competentie van het personeel betreft. In 2013 werd bij de organisatie van de enquête voor het eerst een onderscheid gemaakt tussen opgeroepen (betwiste zaken, Dispo-procedure) en spontane bezoekers (voor een attest, algemene info ...). In totaal werden tussen midden september en eind oktober meer dan 2 300 bezoekers ondervraagd, zowel in de WB's als op het hoofdbestuur. De globale tevredenheid van alle bezoekers, opgeroepen of spontaan, lag in 2013 op 76%, wat neerkomt op een lichte daling in vergelijking met 2011 (78%). Bij de opgeroepen bezoekers lag de tevredenheidsgraad lager dan bij de spontane bezoekers: 70% tevreden tegenover 79% tevreden. De tevredenheid over ons personeel blijft uitermate hoog: 91% is tevreden over de manier waarop ons personeel hen ontving. Zowel opgeroepen als spontane bezoekers apprecieerden vooral de vriendelijkheid van het personeel (93%).

4.1.4.5 Interne communicatie

De directie Communicatie helpt andere directies van de RVA met de informatieoverdracht naar de RVA-medewerkers. De interne communicatie verloopt in hoofdzaak via drie kanalen: Kiosk, Dixit Magazine en Dixit Kader. Kiosk is de nieuwspagina van de RVA op het intranet, de eerste pagina die de medewerkers te zien krijgen wanneer ze hun computer opstarten. In de loop van 2013 werd er een "interessant"-knop toegevoegd naast de artikels, zodat medewerkers kunnen laten weten welke actualiteiten ze interessant vinden. Op de intranetpagina werden in 2013 meer dan 450 actualiteiten gepubliceerd. Ieder trimester werd Dixit Magazine verspreid op een oplage van zowat 5 000 exemplaren. In 2013 werden testen gedaan om een elektronische variant van het bedrijfsmagazine ter beschikking te stellen. Dixit Kader, het bedrijfsmagazine voor de kaderleden is al sinds 2012 volledig elektronisch. Het wordt maandelijks (behalve in augustus) digitaal verzonden naar 750 kaderleden van de RVA.

In 2013 werd er onder het personeel een enquête georganiseerd over hun tevredenheid in verband met Dixit Magazine en Kiosk. 80% van de ondervraagden leest Kiosk iedere dag, en 79% vindt dat ze beter op de hoogte zijn van de RVA-actualiteit dankzij de intranetpagina. Zowat de helft van de lezers van Dixit gaf aan dat ze tevreden of zeer tevreden zijn over het bedrijfsblad. De redactie van de artikels op Kiosk en in Dixit wordt door veel lezers als goed of zeer goed beschouwd (91% voor Kiosk, 82% voor Dixit).

De directie Communicatie verleent ook haar medewerking aan de belangrijke interne projecten, en verzorgt de communicatie ervan naar de medewerkers via de verschillende kanalen: in 2013 werden er bijzondere inspanningen geleverd in het kader van het project ECO. In november en december werd een tentoonstelling georganiseerd in het hoofdbestuur waarbij de medewerkers geresponsabiliseerd werden in verband met ecologisch gedrag op en buiten de werkvloer. Ook de communicatie van de visie, missie en strategie naar de werkvloer bleef een belangrijke opdracht voor de directie Communicatie in 2013.

Het gebruik van bedrijfsfilms geraakt stilaan ingeburgerd bij de RVA. Dat bleek een zeer goede en efficiënte manier om het personeel te informeren. In 2013 werden er 13 interne films gerealiseerd.

Tabel 4.1.IV
Belangrijkste cijfers Communicatie

Website: gemiddeld aantal bezoekers per dag	7 212
Aantal persmededelingen	20
Aantal persartikels over de RVA	1 537
Aantal dagen waarop de RVA in pers verscheen	301
Aantal oproepen van journalisten	249
Aantal artikels op het intranet	488
Aantal A4-pagina's in offset	40 199 574
Aantal fotokopies in reprografie	6 368 262
Aantal deelnames aan jobbeurzen	36

4.1.5 De dienst Organisatieontwikkeling

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

Het EFQM-model wordt gebruikt als globaal kader voor kwaliteitsmanagement en als instrument om de strategie te bepalen. Een belangrijk onderdeel van dat proces zijn de lokale zelfevaluaties die de directies en kantoren regelmatig doen. Ook in 2013 vond er zo'n zelfevaluatie plaats in de maanden september en oktober. Het resultaat van die zelfevaluatie kan gebruikt worden om bepaalde lokale verbeteringsacties op poten te zetten.

DOO staat in voor de algemene coördinatie, opvolging en methodologische ondersteuning van Lean management binnen de RVA, waarmee in 2012 gestart werd. In 2013 paste de RVA de principes van Lean management toe in verschillende diensten en directies die zich daarvoor kandidaat hadden gesteld. Lean is een methode die de processen continu wil verbeteren door 'verspillingen' weg te werken. Op die manier kunnen we de dienstverlening die we leveren, verbeteren. Lean beoogt ook de verbetering van de omstandigheden waarin de medewerkers hun taken volbrengen. De medewerkers op het terrein die het werk elke dag uitvoeren, zijn nauw betrokken bij het hele project. De principes van Lean management werden in de loop van 2013 toegepast in 9 WB's (Charleroi, Bergen, Antwerpen, Leuven, Vilvoorde, Roeselare, Kortrijk, Doornik en Namen) en 5 directies (Centrale controledienst, Juridische dienst, HRM, Communicatie en Mess & kantine). In totaal werden reeds Lean-oefeningen rond 15 verschillende processen afgerond. De lokale verbeteringsacties die daaruit, zijn voortgevloeid zijn momenteel in uitvoering.

De RVA hecht belang aan de inspraak van de medewerkers. De consultatieprocedure waarbij de RVA-medewerkers ideeën en verbeteringsvoorstellen kunnen overmaken aan DOO werd in 2013 gewijzigd.

Er werd een elektronische workflow 'Eureka' ontwikkeld, waarmee de RVA-medewerkers hun voorstellen kunnen overmaken. Die nieuwe workflow werd bij wijze van test voor het eerst gebruikt voor het indienen van de voorstellen voor het strategisch herfstseminarie 2013 en zal in 2014 veralgemeend worden. Elke medewerker zal na validatie door zijn directeur, verbeteringsvoorstellen kunnen formuleren, en dat op elk moment. Voorheen kon dat enkel in de aanloop naar het strategisch herfstseminarie. De directeur zal kunnen aanduiden voor welke directie het voorstel bestemd is zodat het rechtstreeks bij de bevoegde directie terecht komt.

Vanaf september beschikken de directeurs van de werkloosheidsbureaus over een nieuw beheersinstrument dat werd ontwikkeld door DOO, in samenwerking met HRM en ICT. Informatie in verband met de effectieve werktijd van de medewerkers, gekoppeld aan de gegevens uit de maandelijkse tijdsbevraging en de boordtabellen geeft zeer precieze resultaten in verband met de "productiviteit per basisopdracht". Elke directeur ontvangt trimestrieel een rapport met de gegevens op het vlak van productiviteit voor zijn bureau. Dat is een instrument dat kan gebruikt worden voor het goed beheer en de optimale personeelsverdeling in een bureau.

De dienst Organisatieontwikkeling is ook bevoegd voor de omkadering van de toekomstige herstructurering van de diensten van de RVA. Die interne reorganisatie is een onvermijdelijk gevolg van de bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten vanaf 2015, waardoor een aanzienlijk deel van het budget en het personeel zal overgaan naar de gewesten. De reorganisatie speelt ook in op de toekomstige besparingen die aan de openbare instellingen zullen worden opgelegd, het aantal personeelsleden dat de komende jaren met pensioen zal gaan en de mogelijkheden op het vlak van telewerk en op termijn eventueel gedeelde werkplekken. Op 3 december vond de eerste vergadering plaats van de werkgroep die moet nadenken over de toekomstige werking en structuur van de RVA. Die groep is samengesteld uit de leden van de Top 6 en 15 directeurs van WB's en directies.

4.2

Financieel beheer



4.2.1 Inleiding

De directie Financiële diensten staat in voor het financieel beheer van de RVA en voor het beheer van de financiële stromen van en naar de meewerkende instellingen. De RVA ontvangt voornamelijk geld van de RSZ. De instelling betaalt voorschotten aan de uitbetalingsinstellingen, voorschotfacturen aan de uitgiftemaatschappij van de dienstencheques, loopbaanonderbrekingsuitkeringen rechtstreeks aan de begunstigden, maar ook haar facturen, weddes aan haar personeel ... Alle ontvangsten en uitgaven in verband met de werking en de opdrachten van de RVA worden in de boekhouding geregistreerd. De kostprijsboekhouding verwerkt alle geregistreerde informatie tot relevante beleidsinformatie. Daarnaast voert de directie financiële en boekhoudkundige controles uit in de uitbetalingsinstellingen en de PWA's.

Nieuw voor 2013 is de borg- en sanctieregeling voor dienstenchequebedrijven. Nieuwe dienstenchequebedrijven moeten bij hun aanvraag als erkende onderneming een borg storten op rekening van de RVA. Anderzijds wordt, bij vaststelling van inbreuken, de inruilwaarde per dienstencheque ofwel verminderd met 5 euro, ofwel volledig ingehouden. De ingehouden bedragen worden als borg geplaatst bij de RVA ter dekking van de eventuele schulden of zullen worden teruggestort op het ogenblik dat de onderneming zich in regel stelt.

Tabel 4.2.I
Waarborgen en sancties dienstencheques
(Toestand op 31.12.2013)

Sanctieregeling	Aantal cheques	Bedrag (in EUR)
Ontvangsten		
bij gedeeltelijke inhouwing	874 238	4 371 190
bij volledige inhouwing	273 938	6 029 322
Totaal ontvangsten	1 148 176	10 400 512
Totaal terugstortingen	-	8 085 597

Borgregeling	Aantal borgen	Bedrag (in EUR)
Ontvangen borgen	44*	1 100 000
Teruggestorte borgen	5	125 000

* waarvan 33 ondernemingen erkend in 2013

Daarnaast staat 2013 in het teken van grote, structurele veranderingen op de directie van de Financiële diensten. De RVA kocht een geïntegreerd boekhoudprogramma aan ter vervanging van een eigen ontwikkeling met ruim 20 jaar dienst. Het nieuwe programma werd geparametriseerd op maat van de RVA in samenwerking met alle betrokken financiële diensten. Medewerkers van alle directies die een of meerdere modules van de geïntegreerde software gebruiken, werden opgeleid door de leverancier van de software. Terzelfder tijd werden in 2013 de wettelijke wijzigingen van de boekhoudregels en het boekhoudplan voor de OISZ vertaald voor de RVA. Een cel bestaande uit experts boekhouding biedt ondersteuning op de werkplek vanaf de inwerking-treding op 1 januari 2014.

4.2.2 Opdrachtenbegroting

4.2.2.1 Uitgaven

De opdrachtenbegroting omvat hoofdzakelijk de uitgaven en ontvangsten voor de sociale prestaties en daarnaast ook de kredieten voor andere wettelijke opdrachten die in tabel 4.2.II zijn opgesomd (dienstencheques, administratiekosten voor uitbetalingsinstellingen, betaald educatief verlof e.a.).

Onderstaande evolutietabel werd opgesteld op basis van de definitieve gegevens van 2012 en de voorlopige gegevens afgesloten per 31 december 2013.

Tabel 4.2.II
Opdrachtenbegroting (uitgaven)

Sociale prestaties	2012		2013	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Werkloosheidsuitkeringen	7 416,17	62,23	7 513,41	62,17
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag	1 626,17	13,64	1 610,87	13,33
Loopbaanonderbreking en tijdskrediet	832,88	6,99	832,81	6,89
Subtotaal Sociale prestaties	9 875,22	82,86	9 957,09	82,39
Buurdienstencheques	1 607,26	13,49	1 649,07	13,65
Administratiekosten UI	206,41	1,73	207,99	1,72
Betaald educatief verlof	90,29	0,76	90,24	0,75
Tewerkstellingsopdrachten	38,15	0,32	43,41	0,36
Outplacement	17,30	0,15	34,00	0,28
Financiering jaarlijkse vakantie	35,64	0,30	42,96	0,36
PWA	4,40	0,04	4,27	0,04
Diverse uitgaven	43,32	0,36	56,35	0,47
Totaal uitgaven	11 917,99	100,00	12 085,38	100,00

Werkloosheidsuitkeringen

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

De RVA kende in het jaar 2013 voor 7 513,41 miljoen EUR voorschotten toe aan de vier uitbetalingsinstellingen om de werkloosheidsuitkeringen te betalen.

Er dient opgemerkt dat het bedrag opgenomen in tabel 4.2.II de voorschotten betreft van december 2012 tot en met november 2013, dit om begrotingstechnische redenen.

De werkloosheidsbureaus van de RVA controleren de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen. De gecontroleerde of goedgekeurde uitgaven 2013 zullen gekend zijn in 2014.

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage

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

In 2013 konden de uitbetalingsinstellingen beschikken over 1 610,87 miljoen EUR voorschotten voor de betaling van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage.

Het definitieve goedgekeurde bedrag van die uitkeringen zal gekend zijn in 2014 na controle door de werkloosheidsbureaus.

Loopbaanonderbreking en tijdskrediet

De uitgaven inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet bedragen 832,81 miljoen EUR in 2013. Het succes van de stelsels loopbaanonderbreking en tijdskrediet kan worden afgeleid uit de evolutie van de uitgaven. Op minder dan tien jaar tijd verdubbelde de uitgaven voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet (van 431,97 miljoen EUR in 2003 naar 832,81 miljoen EUR in 2013).

Dienstencheques

Het "stelsel van dienstencheques", ingevoerd door de wet van 20 juli 2001, is effectief van start gegaan in 2003. De uitgaven voor de dienstencheques bleven in 2013 op hetzelfde niveau als in 2012. In 2013 gaf de RVA 1 649,07 miljoen EUR uit aan die inschakelingsmaatregel.

Administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen

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

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

De overige uitgavenposten zijn kleinere uitgaven, vaak met als doel werkzoekenden sneller terug actief te maken op de arbeidsmarkt (betaald educatief verlof, tewerkstellingsopdrachten, financiering jaarlijkse vakantie, outplacement, PWA ...).

4.2.2.2 Ontvangsten

Tabel 4.2.III
Opdrachtenbegroting (ontvangsten)

	2012		2013	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Ontvangsten globaal financieel beheer				
Werkloosheid	9 200,85	75,36	9 357,06	75,65
Werkloosheid met bedrijfstoelage	1 625,60	13,31	1 607,60	13,00
Loopbaanonderbreking-tijdscrediet	852,40	6,98	850,03	6,87
Subtotaal ontvangsten globaal financieel beheer	11 678,85	95,65	11 814,69	95,51
Eigen ontvangsten				
<i>Specifieke sociale bijdragen</i>				
FSO- financiering tijdelijke werkloosheid	229,41	1,88	251,16	2,03
RSZ- financiering outplacement	30,00	0,25	21,93	0,18
RSZ- financiering educatief verlof	54,38	0,45	47,04	0,38
RSZ-financiering startbaanovereenkomsten	7,50	0,06	0,00	0,00
RSZ- financiering start- en stagebonus	0,50	0,00	0,00	0,00
Bijzondere bijdrage hoge inkomens	0,28	0,00	0,18	0,00
Subtotaal specifieke sociale bijdragen	322,07	2,64	320,31	2,59
<i>Tussenkomen</i>				
Toewijzingsfonds educatief verlof	51,61	0,42	50,53	0,41
Toewijzingsfonds startbaanovereenkomsten	4,72	0,04	4,72	0,04
Toewijzingsfonds dienstencheques	4,36	0,04	4,59	0,04
Uitgiftemaatschappij PWA	11,58	0,09	13,13	0,11
Subtotaal tussenkomen	72,27	0,59	72,97	0,59
<i>Diverse ontvangsten</i>				
Terugvordering sociale prestaties	127,67	1,05	138,69	1,12
Andere diverse ontvangsten	8,53	0,07	22,90	0,19
Subtotaal diverse ontvangsten	136,20	1,12	161,59	1,31
Totaal ontvangsten	12 209,39	100,00	12 369,56	100,00

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

De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2013 11 814,69 miljoen EUR tegen 11 678,85 miljoen EUR in 2012, of een toename met 135,84 miljoen EUR of + 1,16%.

De eigen ontvangsten van de RVA zijn gestegen met 24,33 miljoen EUR tegenover 2012, en bevatten specifieke sociale bijdragen, tussenkomen en diverse ontvangsten.

4.2.3 Beheersbegroting

4.2.3.1 Uitgaven

Tabel 4.2.IV
Beheersbegroting uitgaven (in duizend EUR)

	2012	2013	Absoluut	Vershil In %
1. Beheerskosten RVA	248 946 (85,24%)	262 668 (86,58%)	+ 13 722	+ 5,51
2. Werkingskosten PWA	32 795 (11,23%)	29 531 (9,73%)	- 3 264	- 9,95
3. Werkingskosten RVA-PWA	234 (0,08%)	97 (0,03%)	- 137	- 58,55
4. Overdracht van reserves PWA	4 092 (1,40%)	4 499 (1,48%)	+ 407	+ 9,95
5. Diverse uitgaven	5 994 (2,05%)	6 587 (2,17%)	+ 593	+ 9,89
Totaal uitgaven	292 061 100%	303 382 100%	+ 11 321	+ 3,88

De beheerskosten RVA stegen in 2013 met 13,72 miljoen EUR (248,95 miljoen EUR in 2012 t.o.v. 262,67 miljoen EUR in 2013), wat zich grotendeels situeerde binnen de personeelsuitgaven. De toename van de personeelskosten in 2013 ten opzichte van het jaar 2012 met 873 duizend EUR werd beïnvloed door:

- de indexaanpassing in de maand januari 2013. Het effect van die verhoging bedraagt +2,33% t.o.v. de uitgaven 2012;
- de evolutie van het personeelsbestand in 2013, een daling van het gemiddeld budgettair aantal administratieve personeelsleden met 14 eenheden op jaarbasis alsook een daling met 14 eenheden van het hulppersoneel;
- de vermindering van de achterstallen inzake competentiepremies;
- de verhoging van het percentage voor patronale pensioenlasten van 34,5% in het jaar 2012 naar 36,0% in 2013.

Samengevat bedroegen in 2013 de personeelskosten 81,8% van de totale werkingsuitgaven, de verbruikskosten (informatisering inbegrepen) 14,4% en de kosten voor vermogensgoederen (informatisering inbegrepen) 3,8%.

De "werkingskosten PWA" omvatten de personeelskosten en verbruikskosten van het contingent PWA-contractuelen. De belangrijke daling in 2013 is te wijten aan het feit dat in het jaar 2012 de PWA-beambten met terugwerkende kracht geïntegreerd werden in de weddeschaal BA met behoud van geldelijke anciënniteit (regularisatie Raad van State). De "werkingskosten RVA-PWA" omvatten de verbruikskosten en aankopen van vermogensgoederen door het RVA-personeel dat ten laste is van het PWA-budget. De "overdracht van reserves PWA" omvat de opbrengst van de facturatie van de personeelskosten van de gedetacheerde PWA-personeelsleden die werden ingeschakeld in de erkende ondernemingen "dienstencheques".

De "diverse uitgaven" omvatten de aflossing van de hypothecaire lening Brussel en de werkingskosten te verhalen op het FSO.

4.2.3.2 Ontvangsten

Tabel 4.2.V
Beheersbegroting ontvangsten
(in duizend EUR)

	2012	2013	Verschil	
			Absoluut	In %
1. Ontvangsten globaal beheer	0 (0,00%)	0 (0,00%)	+ 0	-
2. Specifieke sociale bijdragen	4 092 (10,28%)	4 499 (10,80%)	+ 407	+ 9,95
3. Tussenkomen	19 810 (49,79%)	19 810 (47,57%)	+ 0	+ 0,00
4. Diverse ontvangsten	15 886 (39,93%)	17 337 (41,63%)	+ 1 451	+ 9,13
Totaal ontvangsten	39 788 100%	41 646 100%	+ 1 858	+ 4,67

De "ontvangsten globaal beheer-beheersbegroting" zijn nihil in het jaar 2013.

Tot en met 2008 werd de RVA-beheersbegroting in evenwicht opgesteld. Vanaf 2009 mag de RSZ-financiering van de behoeften enkel nog worden opgenomen in de opdrachtenbegroting. Bijgevolg wordt de RVA-beheersbegroting vanaf 2009 in onevenwicht opgesteld.

De specifieke sociale bijdragen omvatten de ontvangsten voor de overgedragen reserves PWA. Het betreft hier de opbrengst van de facturatie van de personeelskosten van de gedetacheerde PWA-personeelsleden die werden ingeschakeld in de erkende dienstenchequeondernemingen. De opbrengst van de facturatie binnen de beheersbegroting wordt overgedragen naar het globaal beheer.

De werkingskosten van de PWA-activiteiten worden gefinancierd door een toewijzingsfonds met middelen uit de alternatieve financiering (een gedeelte van de btw-ontvangsten).

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



4.2.4 De activiteiten van de Financiële diensten in 2013

4.2.4.1 Inspectie van de boekhouding van meewerkende instellingen

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

De RVA controleert de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen.

De boekhouding van de sociale prestaties bevat de registratie van de betalingen van de uitkeringen door de uitbetalingsinstellingen. In 2013 voerde de RVA 586 controles uit op die boekhouding:

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

In de beheersboekhouding van de uitbetalingsinstellingen staan de kosten en de opbrengsten in verband met de werking. In 2013 zijn op die boekhouding 166 controles uitgevoerd:

- 114 controles naar de juistheid van de aanrekeningen;
- 52 controles naar de tenlastelegging van de interessenprovisie van de dubieuze debiteuren.

Ook de boekhouding van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen (PWA) wordt gecontroleerd.

De RVA gaat na of die agentschappen een kwart van de middelen die ze ontvangen van de uitgever van de PWA-cheques investeren in opleidingen voor de werklozen die bij hun agentschap ingeschreven zijn. Voldoen ze niet aan die wettelijke verplichting, dan vraagt de RVA een overeenkomstig bedrag te storten aan het globaal beheer van de RSZ. Voor de uitgavenperiode 2010-2011 voldeed 93,03% van alle PWA's volgens de recentste cijfers aan die verplichting. Het totaal aan uitgaven voor opleidingen bedroeg 1 065 000 EUR. Aan de hand van een checklist gebeurt jaarlijks een voorafgaande controle van de boekhoudingen van de PWA's door de PWA-coördinatoren van de werkloosheidsbureaus. Die precontroles tonen aan waar het noodzakelijk is voor de Inspectie boekhouding om uitgebreidere controles op een aantal PWA's uit te voeren.

4.2.4.2

Liquiditeitsbeheer van de uitbetalingsinstellingen

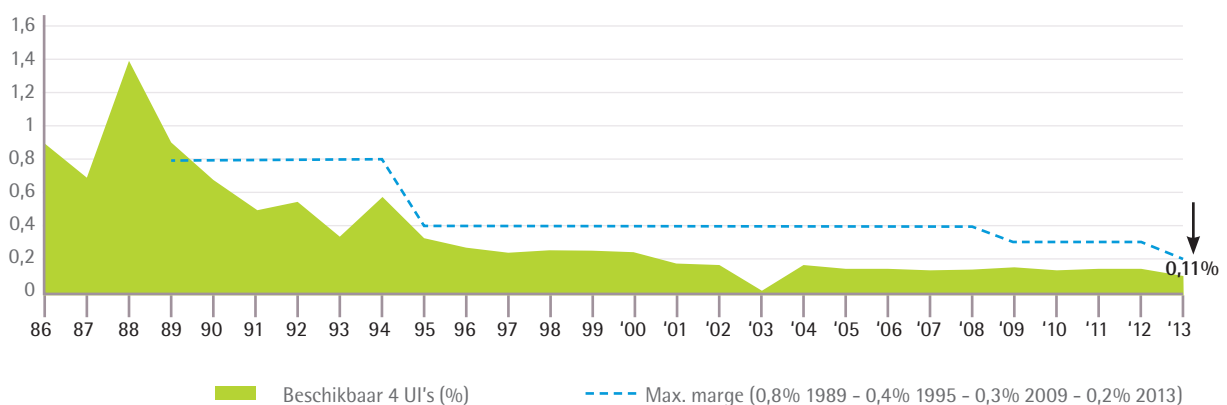
De RVA heeft als taak de uitbetalingsinstellingen onder alle omstandigheden tijdig te voorzien van de noodzakelijke geldmiddelen voor de betaling van de sociale uitkeringen. Die opdracht werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst.

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

De gemiddelde liquiditeitsmarge bij de uitbetalingsinstellingen bedroeg in 2013 slechts 0,11% van de jaaruitgaven of het equivalent van een halve dag-uitkering.

De toegenomen informatisering en de doorgedreven samenwerking tussen de RVA en 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 is volledig nieuw. Private uitbetalingsinstellingen die rigoureuze inspanningen leveren en onder 0,15% blijven, ontvangen daarvoor een vergoeding. Die vergoeding stimuleert de uitbetalingsinstellingen tot aanhoudende extra inspanningen waardoor er structureel minder middelen in omloop zijn ter financiering van de werkloosheid.

Het resultaat van de beheersing van de liquiditeiten kan uit de volgende grafiek afgeleid worden:



4.2.4.3 Thesauriebeheer

In 2013 startte de RVA met een thesaurie van 136,4 miljoen EUR. Op 31 december 2013 werden de geldmiddelen beperkt tot 68,8 miljoen EUR.

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

Voor iedere werkdag mogen de beschikbare tegoe-den op de BNP Fortis-rekening van het globaal be-heer niet hoger zijn dan 5% van de maanduitgaven uit het uitgavenbudget 2013 sector sociale zekerheid.

Het thesauriebeheer gebeurt bij de dienst Financiën die instaat voor alle betalingen van de RVA en die variëren van kleinere betalingen (facturen, debet-nota's ...) tot de grote betalingen, zijnde de voor-schotten voor de sociale prestaties.

4.2.4.4 Kostprijscalculatie

De RVA maakt jaarlijks een kostprijscalculatie: de kostprijs van de verschillende basisopdrachten, per kostenplaats, wordt berekend. Zo heeft de RVA een nauwkeurig zicht op hoeveel de verschillende op-drachten kosten.

Tabel 4.2.V
Weringskosten 2012 (in duizend EUR)

Kosten-plaatsen	Operationele kosten	Support-kosten	Full-cost 2012	%	Full-cost 2011	Vershil 2012 - 2011	%
Buitendiensten RVA	161 782,59	20 671,67	182 454,26	63,36	176 197,38	6 256,88	3,55
Hoofdbestuur RVA	41 023,34	27 545,91	68 569,25	23,81	70 085,98	- 1 516,73	- 2,16
PWA	31 808,55	-	31 808,55	11,05	28 309,27	3 499,29	12,36
FSO	5 133,47	-	5 133,47	1,78	5 153,81	-20,34	- 0,39
Totaal	239 747,95	48 217,58	287 965,54	100,00	279 746,45	8 219,09	2,94

In 2012 stijgen de personeelskosten met 4,57%, waarvan 2,50% als gevolg van de indexaanpassing.

De meeruitgaven aan competentietoelagen (+0,67%), anciënniteit en bevordering (+ 0,39%), pensioenlasten (+ 2,47%) worden grotendeels opgevangen door de impact van de vermindering van het personeelsbestand met - 2,49%.

Die stijging van de personeelskosten, gecombineerd met een daling van de informaticakosten en de andere weringskosten, resulteert in een globale stijging van de weringskosten met 2,94%.

4.3

De Supportdiensten



De Algemene Directie Support is één van de vier algemene directies van de RVA. De Algemene Directie Support bestaat uit de directies ICT, Werkprocessen, Werken en Materieel en de Taaldienst. De activiteiten van die directies zijn vrij uiteenlopend hoewel ze alle vier zorgen voor materiële of technische ondersteuning van het personeel en van de sociaal verzekerden.

In 2013 deden de directies inspanningen om de milieu-impact van de RVA-activiteiten te beperken: voldoen aan de EMAS-vereisten, duurzame aankopen en verbouwingen en elektronische dienstverlening zijn daar een aantal voorbeelden van.

4.3.1 De Directie ICT

4.3.1.1 Opdrachten

De directie ICT is een belangrijke logistieke dienst van en voor de RVA. De medewerkers van de directie ICT analyseren samen met de klant de behoefte, maken de nodige functionele en technische analyse op, programmeren en testen de toepassingen en stellen die ter beschikking van de business. Zij verzorgen ook voortdurend het onderhoud van de opgeleverde toepassingen.

De directie ICT helpt tevens de klant in zijn zoektocht naar nuttige informaticatools op de markt en verzorgt de integratie ervan binnen de instelling. In die zin staat de directie ICT ten dienste van alle RVA-medewerkers maar ook indirect van alle externe klanten die gebruik maken van haar diensten. ICT ontwikkelt toepassingen zoals E-LO+ om elektronische diensten te kunnen verlenen aan de burger (Hoofdstuk 3.12 Elektronische dienstverlening). De directie beheert verder de informatica-infrastructuur en volgt de technische evolutie ervan op. Ook technische ondersteuning van de gebruikers via een helpdesk behoort tot haar takenpakket.

4.3.1.2 De belangrijkste realisaties in 2013

De ICT-dienst van de RVA voorziet zowel het personeel als de klanten van de Rijksdienst van moderne en gebruiksvriendelijke informaticatoepassingen en -structuren.

De medewerkers van de directie ICT ontwikkelden in 2013 een aantal zeer belangrijke toepassingen die de werking binnen de werkloosheidsbureaus ondersteunen. Zo werd voor de dienst Toelaatbaarheid de nieuwe zeer ingewikkelde berekening van de cascade van het uit te keren bedrag verder ontwikkeld en aangevuld met de berekening in geval van terugkeer of verlenging. Zo ook werden in het kader van de activering van het zoekgedrag, alle nieuwe en gewijzigde systemen geïmplementeerd (jongeren in beroepsinschakelingstijd, jongeren met inschakelingsuitkering ...)

Voor de eigen interne klanten werden verdere ontwikkelingen gerealiseerd voor onder andere het platform van Human Resources (HRIS) waarbij bijvoorbeeld nieuwe interactieve mogelijkheden in het kader van telewerk ter beschikking werden gesteld. Voor de directie Financiële Diensten werd een totaal nieuwe toepassing ontwikkeld (Rekening Courant) ter vervanging van een verouderde en moeilijk te onderhouden tool.

Maar ook om de dienstverlening naar de interne klant te waarborgen werden in 2013 een aantal toepassingen afgewerkt en in productie gesteld. Zo is er een constante opvolging van alle processen en projecten op het vlak van ICT via "Omnitracker". Ook werd voor alle toepassingen een permanente monitoring gerealiseerd en dit op alle deelelementen: toepassing, netwerk, server ...

Ten slotte heeft de directie ICT meegewerkt aan de keuze van informaticapakketten die binnen een aantal directies werden aangekocht of ter beschikking gesteld. Voor elk van die tools werd de implementatie binnen het netwerk gewaarborgd of de toegang ertoe verleend. Bovendien werd, waar mogelijk, de automatische uitwisseling van data gewaarborgd. Enkele voorbeelden: de door FOD P&O ter beschikking gestelde opvolgingstoepassing wat de evaluatiecyclus (Crescendo) betreft, de nieuwe toepassing EPM (Expenditure Purchase Management) die de bestaande leveranciersboekhouding vervangt en

het nog in opbouw zijnde platform LeD, een volledig nieuw beheersprogramma voor de opleidingen.

De uitrol van de datatelefonie (VOIP) werd in 2013 afgerond. Alle kantoren en alle directies telefoneren sinds vorig jaar via VOIP. Zo worden nieuwe mogelijkheden rond telefonie aangeboden en bovendien kan de RVA besparen op de telefoniekosten. De directie ICT staat in voor de technische nazorg.

Ook de installatie van Office 2007, Windows 7 en Internet Explorer 9 werd afgerond in alle kantoren en directies.

Het project om de servers van de RVA te virtualiseren ging voort in 2013, en zal nog een aantal jaren duren. Het eerste doel dat werd gesteld (vervangen van 130 servers door 10 zeer krachtige servers) zal in 2014 worden gehaald. Dat zorgt ook voor minder onderhoudskosten en minder elektriciteitsverbruik. Bovendien wordt het beheer soepeler.

Het project telewerk brengt met zich mee dat geleidelijk aan het grootste deel van de desktop PC's vervangen worden door draagbare computers. De medewerkers van een aantal directies en kantoren kregen in 2013 al laptops. Dit project wordt ook in 2014 nog voortgezet.

In 2013 werden alle fotokopieertoestellen in de WB's vervangen door multifunctionele toestellen die zowel fotokopieën kunnen nemen als printen en scannen. Ook werden in de RVA-kantoren de oudste printers vervangen of verwijderd. Door die operatie kon het printerpark in de kantoren flink ingeperkt worden. Ook het aantal verschillende modellen werd beperkt. Dit project zal in 2014 nog doorlopen en zorgt voor een flinke kostenbesparing in onder meer het onderhoud van de machines. Ook het ecologische aspect was van belang bij de aanschaf van de Multifunctionele printers.

Ten slotte staat de directie ICT ook in voor een permanente dienstverlening aan al zijn klanten via de Helpdesk ICT.

4.3.2

De activiteiten van de directie Werkprocessen

De directie Werkprocessen staat ten dienste van de productiediensten in de kantoren van de RVA en in het hoofdbestuur maar ook van de externe partners. Haar taak is om de processen waar mogelijk en indien wenselijk te informatiseren. Ze stelt ook richtlijnen en schema's op om de toepassingen die ze ontwierp te documenteren, ze begeleidt de gebruikers en promoot de toepassingen en ze heeft een helpdesk waar gebruikers met vragen terecht kunnen. 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 productiediensten van de RVA. Voor details over realisaties in verband met e-government (zie hoofdstuk 3.12).

4.3.2.1

Lopende projecten

De automatiseringsprojecten waarvoor de directie Werkprocessen verantwoordelijk is, zijn vaak meerjarenprojecten die een studiefase, een analysefase, een ontwikkelingsfase en een testfase moeten doorlopen vooraleer ze in productie worden gesteld. Ook na de ingebruikname worden de toepassingen regelmatig bijgestuurd in functie van de veranderingen in de reglementering of de opmerkingen van de medewerkers op het terrein. Een aantal voorbeelden van projecten die al een aantal jaren lopen, en in 2013 werden voortgezet: de optimalisering van het terugvorderingsproces ("Optirec") of de informatisering van de activiteiten die verbonden zijn met gerechtelijke procedures (Jupro). Die projecten zullen ook in 2014 doorlopen.

4.3.2.2

Realisaties in 2013

Voor een aantal andere projecten waren er belangrijke realisaties in 2013.

Dispo W en Dispo J

De reglementering in verband met de activering van werkzoekenden onderging de voorbije jaren belangrijke wijzigingen. Sinds half 2012 worden ook werkzoekenden die een beroepsinschakelingsuitkering ontvangen geactiveerd ("Dispo W"). Vanaf 2013 (eerste effectieve gesprekken in februari 2014) worden ook jongeren in beroepsinschakelingsstijd geactiveerd. Zij moeten twee positieve evaluaties krijgen vooraleer recht te hebben op uitkeringen. Door deze nieuwe procedure moesten er specifieke info- en uitnodigingsbrieven worden opgesteld en verzonden. De directie Werkprocessen werd ingeschakeld voor de automatische aanmaak van die brieven en de coördinatie van de verzending ervan. Ook moest de directie Werkprocessen de beheersprogramma's voor de medewerkers die de gesprekken plannen en voeren, aanpassen aan de nieuwe reglementaire bepalingen.

Degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen

Om de RVA-programma's aan te passen aan de gewijzigde reglementering in verband met de berekening van de uitkering ("toegenomen degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen") verzette de directie Werkprocessen al heel wat werk in 2012. Maar de impact van die reglementaire wijziging was van die aard dat ook in 2013 nog grote aanpassingen moesten gebeuren aan de toepassingen in de diensten Toelaatbaarheid. De module om de baremale codes te berekenen in geval van "terugkeer" en "verlenging" werden in 2013 in dienst genomen. De toepassing werd ook nog op een aantal plaatsen aangepast op basis van opmerkingen van de gebruikers.

De medewerkers van de dienst Toelaatbaarheid hebben sinds 2012 het "Regisscherm" ter beschikking. Dat scherm moeten ze voor eerste aanvragen consulteren om de verklaringen van de werkloze over zijn gezinstoestand, adres en nationaliteit te confronteren met de gegevens uit het Rijksregister.

Sinds september 2013 kunnen de medewerkers van de diensten Toelaatbaarheid de aangiften van de werklozen in verband met de professionele bezigheden van hun familieleden toetsen aan de gegevens uit ARZA (Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders). Sinds december worden de aangiften ook getoetst aan de gegevens uit de DMFA en vanaf 2014 wordt dat ook mogelijk voor het Pensioenkadaster. Als er een anomalie vastgesteld wordt, wordt het dossier voor vervolg overgemaakt aan de dienst Betwiste Zaken of aan de controlediensten.

Elektronische dienstverlening

De directie Werkprocessen moderniseert niet enkel de werkmethoden voor de medewerkers van de RVA, maar werkt ook moderne dienstverleningsmethoden uit voor de RVA-klanten. In 2013 zette de RVA een paar grote stappen voorwaarts in de digitale dienstverlening: de aanvraag voor tijdskrediet en speciale verloven werden online mogelijk en de eBox (een beveiligde online mailbox waarin officiële documenten kunnen worden overgemaakt) werd door de RVA in gebruik genomen. In 2013 liepen er een aantal voorbereidende studies die in 2014 verder zullen worden geconcretiseerd: een studie in verband met het gebruik van sms voor bepaalde mededelingen, het digitaliseren van de C3-controlekaart en de elektronische uitkeringsaanvraag zijn de belangrijkste projecten. Meer informatie over deze projecten vindt u in het hoofdstuk E-government (hoofdstuk 3.12).

4.3.3

De directie Werken en Materieel

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

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

4.3.3.1

Ecologie

Sinds mei 2013 heeft de RVA een EMAS-registratie voor haar hoofdbestuur. Om dat certificaat te krijgen hanteert de Rijksdienst sinds 2012 een milieubeheersysteem (MBS) voor het hoofdbestuur om de milieuprestaties te evalueren en te verbeteren. In mei 2013 werd via een externe audit nagegaan of de uitvoer van dit systeem beantwoordt aan de vereisten van het EMAS-reglement. De RVA heeft daarna de EMAS-registratie gevraagd aan de bevoegde organisatie, in dit geval Leefmilieu Brussel voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. EMAS is een proces van continue verbetering. We moeten onze impact op het milieu blijven verminderen of minstens op een gelijk niveau houden. In 2014 zal er een interne en externe audit plaatsvinden om na te gaan of de milieudoelstellingen die in het milieubeleid werden opgenomen worden nageleefd.

De RVA wil de EMAS-registratie ook uitbreiden naar de gebouwen die ze in eigendom heeft (cf. artikel 127 van de Bestuursovereenkomst 2013-2015). Voor een aantal van die kantoren (Brugge, Gent en Charleroi) werd in 2013 een milieu-analyse gevoerd en werden er procedures opgesteld.

De verbruikscijfers van de vier RVA-entiteiten die een milieubeheersysteem toepasten in 2013 vertoonden globaal een dalende trend of bleven stabiel. Het elektriciteitsverbruik daalde overal, het verbruik van stookolie of aardgas daalde in het hoofdbestuur, in Brugge en in Charleroi maar steeg in het kantoor van Gent. Het verbruik van leidingwater bleef overal min of meer stabiel.

4.3.3.2 Het RVA-patrimonium

De RVA heeft naast een hoofdbestuur op twee locaties (Keizerslaan 7 en Hospigebouw), 30 lokale kantoren in heel België en nog een aantal andere gebouwen (centraal magazijn, studiecentrum in Walcourt ...). 23 RVA-kantoren zijn op dit moment gehuisvest in een gebouw dat de RVA in eigendom heeft, 7 werkloosheidsbureaus zitten in huurkantoren.

In 2013 verhuisden twee kantoren naar een nieuwe, modernere locatie. In maart verhuisde het kantoor van Leuven en in augustus het kantoor van Boom. Het kantoor van Leuven, ingedeeld in landschapsbureaus, werkt sinds 2013 met clean desks.

De werken aan de nieuwe kantoren voor Nijvel en Aarlen gingen voort in 2013. Die kantoren zullen in 2014 kunnen verhuizen, net als het kantoor van Mechelen. Er vonden ook belangrijke renovatiewerken plaats in het WB Charleroi. In het hoofdkantoor in Brussel werden nieuwe liften geïnstalleerd en het gebouw werd toegankelijker gemaakt voor personen met een beperkte mobiliteit. De renovatiewerken in het RVA-kantoor van Brussel zullen in 2014 van start gaan.

The background features a light cream-colored surface with several colorful geometric shapes. A bright cyan shape is in the upper left, a purple shape is in the lower left, and another cyan shape is in the lower right. A semi-transparent dark blue horizontal band spans the middle of the image, containing white text. In the top right corner, there is a dark blue circle with a white number 5 inside.

5

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

Inleiding

2013 betekende een grote uitdaging voor het Fonds. De naslag van de economische en financiële crisis zorgde opnieuw voor een moeilijke situatie:

- De faillissementenstorm is in 2013 niet geluwd want het aantal faillissementen bereikt met 11 739 opnieuw een recordhoogte. Hiervan stelden 4 328 ondernemingen personeel tewerk waardoor het banenverlies met 30 099 verloren jobs een historisch record breekt.
- Het Fonds opende 11 801 nieuwe sluitingsdossiers (+ 11% t.o.v. 2012) en ontving 22 488 nieuwe individuele aanvragen (+ 34% t.o.v. 2012) om een tegemoetkoming voor lonen en vergoedingen die de werkgever nog verschuldigd was.
- 24 456 werknemers ontvingen een vergoeding en dit voor een totaal bedrag van 223 110 048,95 EUR d.i. een stijging van 25,37% in vergelijking met 2012.
- Het Fonds betaalde 251 162 156,34 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (+ 10% t.o.v. 2012) en draagt op die manier bij tot het verminderen van nog meer sluitingen in 2013.
- Het personeelseffectief van het Fonds bedraagt 73,3 budgettaire eenheden (- 0,5% t.o.v. 2012).

Om tegemoet te komen aan het stijgend werkvolume werden geen bijkomende financiële werkingsmiddelen ingezet en werd een rigoureuus personeelsbeleid gevoerd. Toch slaagt het Fonds erin om in 2013 11 801 nieuwe ondernemingsdossiers te openen en 24 456 werknemers te vergoeden, dit zijn er respectievelijk 1 131 en 2 189 meer dan in 2012. Dankzij een maximale inzet van een beperkt aantal middelen en de investering in automatisering biedt het Fonds in 2013 het hoofd aan het stijgend werkvolume:

- de unieke module voor een snelle en uniforme berekening van de opzegtermijn en –vergoeding wordt voortdurend geactualiseerd en is bruikbaar voor alle sectoren en in elke tijdsperiode. Zo werd deze module eind 2013 klaargemaakt voor het eenheidsstatuut voor arbeiders en bedienden.
- de automatische overname van werknemersgegevens uit externe databanken in de centrale databank van het Fonds (autoflux) zorgt voor een snelle en correcte overdracht van gegevens en beperkt het risico op fouten door manuele encodage.
- de interactieve gegevensuitwisseling werd in 2013 uitgebreid naar curatoren met een elektronische antwoordmogelijkheid voor vragen over een individuele vergoedingsaanvraag (F1). De curator kan de vragen online invullen, doorsturen en bijlagen uploaden.

Daarnaast blijft het Fonds in 2013 verder investeren in kwaliteit. De kwaliteitscontrole werd uitgebreid met een Statistical Process Control (SPC)-methode bij de behandeling van ondernemingsdossiers. Bij deze nieuwe SPC-vorm worden de gegevens die noodzakelijk zijn voor de berekening van de wettelijke sluitingsdatum gecontroleerd (referteperiode, datum waarop de hoofdactiviteit werd stopgezet, gemiddelde personeelsbezetting, etc).

Ook in 2013 hecht het Fonds veel belang aan een klantgerichte dienstverlening. Voor de eerste keer werd een tevredenheidsenquête gedaan bij de dossierbeheerders van werknemersorganisaties om te peilen naar de dienstverlening van het Fonds, de samenwerking met de medewerkers, de kwaliteit van de contacten en toepassingen. Het Fonds behaalt een score van 84,6% wat betreft tevredenheid over dienstverlening in het algemeen.

Het Fonds verwelkomde op 5 september 2013 de leden van het Beheerscomité. Ze maakten kennis met de vernieuwde missie, visie en strategie van het Fonds en kregen de belangrijkste resultaten van 2013 gepresenteerd. Vervolgens proefden de leden met veel interesse tal van goede praktijken zoals de automatische berekening van de opzegtermijn en -vergoeding, automatische overname van werknemersgegevens uit externe databanken (autoflux), SPC-controle van de berekende vergoedingen voor betaling, automatische werkverdeling, nieuwigheden in de internettoepassingen e-gofso en e-cur, de mogelijkheden die het Fonds aan werknemers biedt om proactief geïnformeerd te worden over de belangrijkste wijzigingen in een sluitingsdossier (dossieropvolging), Op 11 september 2013 mocht het Fonds een gelijkaardige voorstelling presenteren aan de Minister van Werk, Monica De Coninck.

5.1

Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving

Naar jaarlijkse gewoonte werden in 2013 de Koninklijke Besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen (drie KB's van 19.03.2013 – BS 17.04.2013) en het Koninklijk Besluit betreffende de alternatieve financiering (KB van 09.09.2013 – BS 26.09.2013) gepubliceerd.

Daarnaast werd ook een nieuw artikel 72/1 ingevoegd in de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen (wet houdende diverse bepalingen van 30.07.2013 – BS 01.08.2013). Dit artikel, dat op 11 augustus 2013 in werking is getreden, regelt de verjaringstermijnen die van toepassing zijn op de terugvordering van de door het Fonds ten onrechte aan de werknemer verrichte betalingen.

De terugvordering van deze betalingen verjaart in principe bij verloop van 3 jaar na de datum van betaling. Deze termijn wordt echter teruggebracht tot:

- 6 maanden, wanneer de betaling enkel het gevolg is van een vergissing van het Fonds waarvan de werknemer zich normaliter geen rekenschap kon geven, of tot
- 5 jaar, indien ten onrechte werd betaald in geval van bedrog, arglist of bedrieglijke handelingen van de werknemer.

Voorts bepaalt dit artikel dat de beslissing tot terugvordering van het Fonds, die aan een aantal vormvereisten moet voldoen, per aangetekend schrijven ter kennis wordt gebracht van de werknemer en dat dit aangetekend schrijven de verjaring stuit.

De wet die het artikel 72/1 heeft ingevoegd, heeft er daarnaast ook voor gezorgd dat alle verwijzingen naar het vroegere gerechtelijk akkoord in de sluitingswet van 26 juni 2002 geschrapt werden.

5.2

Uitvoering van de opdrachten van het Fonds

5.2.1 Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings

In 2013 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen en herstructurerings 219 179 660,18 EUR.

Tabel 5.2.1
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2009

Jaar	Sluitingsvergoedingen + collectief ontslag	Contractuele vergoedingen	Overbruggingsvergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Extra-statutaire uitgaven	Sabena	Totaal
2009	8 307 989,08	124 892 184,86	1 922 455,03	11 152 803,60	1 443 528,21	566 261,12	148 285 221,90
2010	* 6 396 936,43	* 138 950 742,72	2 030 709,51	* 9 653 969,52	1 166 010,99	1 935 887,55	160 134 256,72
2011	9 771 032,77	157 300 637,13	1 956 199,94	* 7 112 225,77	1 044 157,91	664 955,65	177 849 209,17
2012	11 193 973,00	153 185 262,41	1 332 781,07	* 7 331 414,85	806 981,90	471 799,23	174 322 212,46
2013	10 233 811,91	198 312 268,97	2 194 940,59	7 749 438,29	281 770,22	407 430,20	219 179 660,18
Vershil 2013/2012	- 960 161,09	+ 45 127 006,56	+ 862 159,52	+ 418 023,44	- 525 211,68	- 64 369,03	+ 44 857 447,72
Evolutie 2013/2012 (in%)	- 8,58	+ 29,46	+ 64,69	+ 5,70	- 65,08	- 13,64	+ 25,73

* Deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructureringsdossier

Tabel 5.2.II
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2009

Jaar	Sluitingsvergoedingen + collectief ontslag	Contractuele vergoedingen	Overbruggingsvergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Extra-statutaire uitgaven	Sabena	Totaal
2009	6 529	13 984	520	3 025	306	139	24 503
2010	5 224	14 878	671	2 719	251	132	23 875
2011	7 668	16 608	693	2 476	238	248	27 931
2012	7 783	16 335	439	2 642	218	118	27 535
2013	7 789	19 176	656	2 706	108	103	30 538
Verschil 2013/2012	+ 6	+ 2 841	+ 217	+ 64	- 110	- 15	+ 3 003
Evolutie 2013/2012 (in%)	+ 0,08	+ 17,39	+ 49,43	+ 2,42	- 50,46	- 12,71	+ 10,91

*Deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructureringsdossier

Ook in 2013 waren de gevolgen van de economische en financiële crisis duidelijk zichtbaar. Ten opzichte van het jaar 2012 is er een sterke stijging van zowel het betaalde bedrag (+ 25,73%) als van het aantal begunstigden (+ 10,91%). Indien een vergelijking wordt gemaakt met 2007, het jaar vóór de crisis, zijn de uitgaven bijna verdubbeld (+ 90,38%).

Er dient opgemerkt te worden dat één begunstigde meer dan één type vergoeding kan ontvangen in éénzelfde jaar (voorbeeld sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen). In totaal kregen 24 021 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2013. Op te merken valt dat er hiervan 4 werknemers ook een vergoeding hebben ontvangen in de socialprofitsector inclusief de vrije beroepen.

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

- **Contractuele vergoedingen (198 312 268,97 EUR)**

In 2013 ontvingen 19 176 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 198 312 268,97 EUR. Gemiddeld is dit een bedrag van 10 341,69 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 90,48% van de totale uitgaven van het Fonds. Sinds het begin van de economische crisis stegen de uitgaven contractuele vergoedingen jaarlijks (met uitzondering van het jaar 2012 waar er een lichte daling merkbaar was).

In 2013 kenden de uitgaven contractuele vergoedingen opnieuw een spectaculaire stijging (+ 29,46%). Deze stijging is het gevolg van zowel het groter aantal vergoede werknemers (+ 17,39%) als van de hogere gemiddelde kostprijs (+ 10,28%). De uitgaven contractuele vergoedingen bereikten in 2013 het 4^{de} hoogste niveau sinds het ontstaan van het Fonds in 1960.

Rekening houdende met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier, werden in 2013 voornamelijk de werknemers vergoed waarbij de sluiting van de onderneming plaatsvond tijdens het jaar 2012.

- **Bedrijfstoeslag voorheen de aanvullende vergoeding brugpensioen (7 749 438,29 EUR)**

In 2013 betaalde het Fonds aan 2 706 verschillende begunstigden een bedrijfstoeslag. Dit komt overeen met een totaal bedrag van 7 749 438,29 EUR, wat 3,54% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 300,08 EUR. Net zoals in 2012 stegen de uitgaven bedrijfstoeslag (+ 5,70%). Dit in tegenstelling met de dalende trend die sinds 2002 zichtbaar is. Deze stijging vloeit voornamelijk voort uit de toename van het aantal begunstigden (+ 2,42%). Aangezien de betaling van de werklözen met bedrijfstoeslag zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde de dienst in 2013 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 483 nieuwe dossiers. Gezien het Fonds slechts in 474 dossiers stopte met betalen, steeg het aantal begunstigden.



- **Sluitingsvergoedingen (10 233 811,91 EUR)**

In 2013 ontvingen 7 789 werknemers een sluitingsvergoeding voor een totaal bedrag van 10 233 811,91 EUR. Gemiddeld is dit een bedrag van 1 313,88 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 4,67% van de totale uitgaven van het Fonds.

De gevolgen van de economische en financiële crisis zijn ook hier duidelijk zichtbaar. De uitgaven sluitingsvergoeding bereikten in 2012 het hoogste niveau in 10 jaar en het 5^{de} hoogste niveau sinds het bestaan van het Fonds.

De daling van de uitgaven in 2013 is volledig te wijten aan de daling van de gemiddelde kostprijs van 1 438,26 EUR naar 1 313,88 EUR (- 8,65%) want het aantal begunstigden is t.o.v. 2012 lichtjes gestegen.

De sluitingsvergoeding wordt berekend op de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

- **Overbruggingsvergoedingen (2 194 940,59 EUR)**

Er werd, in 2013, aan 656 werknemers een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaal bedrag van 2 194 940,59 EUR. Dit komt neer op gemiddeld 3 345,95 EUR per begunstigde. Deze uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 1% van de totale uitgaven van het Fonds. Gezien het zeer kleine aandeel in de totale uitgaven kunnen we hier niet spreken over bepaalde tendenzen.

- **De extra-statutaire uitgaven (inclusief de tegemoetkomingen in het extra-statutair dossier Sabena)**

Bij sommige sluitingen is een CAO niet tegenstelbaar aan het Fonds. Het Beheerscomité heeft in deze gevallen de bevoegdheid om het Fonds de toestemming te verlenen de rol van sociaal secretariaat op te nemen voor de werklozen met bedrijfstoeslag van deze ondernemingen. Voor het vervullen van deze taken is het de overheid, regionale investeringsmaatschappijen of andere overheden die voorafgaandelijk de nodige financiële middelen ter beschikking dienen te stellen van het Fonds.

De uitgaven voor de extra-statutaire activiteiten bedroegen 281 770,22 EUR in 2013, en dit voor rekening van Sogepa (voor de ondernemingen Forges de Clabecq, Verlipack Ghlin-Jumet en Hainaut Cristal) en de FOD Mobiliteit en Transport (voor de onderneming Hoverspeed). De extra-statutaire uitgaven kenden reeds enkele jaren een dalende tendens gezien er geen nieuwe dossiers meer werden toegewezen aan het Fonds. Bovendien bereikten een groot aantal begunstigden de pensioenleeftijd in 2013.

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 2013 heeft het Fonds 407 430,20 EUR betaald in het kader van dit sociaal plan.

5.2.2 Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen

De uitbreiding van het toepassingsgebied van de sluitingswet naar de socialprofitsector en de vrije beroepen, had tot gevolg dat in juli 2008 voor het eerst slachtoffers van sluitingen in deze sector werden uitbetaald.

In 2013 nam het Bijzonder Comité in 82 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Het Fonds betaalde in 2013 3 930 388,77 EUR uit aan 439 verschillende werknemers in de socialprofitsector en de vrije beroepen. Op te merken valt dat er hiervan 4 werknemers ook een vergoeding hebben ontvangen in de industriële en commerciële sector.

Tabel 5.2.III
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake
sluitingen sinds 2009

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Totaal
2009	7 651 739,79	301 459,39	7 953 199,18
2010	3 541 977,75	182 235,43	3 724 213,18
2011	4 369 781,18	162 529,19	4 532 310,37
2012	3 532 861,33	103 956,94	3 636 818,27
2013	3 868 296,41	62 092,36	3 930 388,77
Vershil 2013/2012	335 435,08	- 41 864,58	+ 293 570,50
Evolutie 2013/2012 (in%)	+ 9,49%	- 40,27%	+ 8,07%

Tabel 5.2.IV
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2009

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Totaal
2009	424	58	482
2010	181	58	239
2011	359	52	411
2012	335	44	379
2013	414	26	440
Vershil 2013/2012	79	- 18	+ 61
Evolutie 2013/2012 (in%)	+ 23,58%	- 40,91%	+ 16,09%

De grootste tendenzen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

- **Contractuele vergoedingen**

In 2013 ontvingen 414 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 3 868 296,41 EUR. Dit is een stijging ten opzichte van het jaar 2012 (+ 9,49%). Deze toename is geheel te wijten aan de forse stijging van het aantal begunstigden in 2013 (+ 23,58%) want de gemiddelde kostprijs per rechthebbende daalde van 10 545,85 EUR in 2012 naar 9 343,71 EUR in 2013 (- 11,40%).

In 2013 werden er contractuele vergoedingen betaald in een groter aantal ondernemingsdossiers (90 dossiers in 2013 ten opzichte van 66 dossiers in 2012).

Er dient opgemerkt te worden dat de hoge uitgaven in 2009 voortvloeien uit de betaling van 5,81 miljoen EUR in het dossier Hôpital Français.

- **Bedrijfstoeslag voorheen de aanvullende vergoeding brugpensioenen**

In 2013 ontvingen 26 werklozen met bedrijfstoeslag een vergoeding van het Fonds voor een totaal bedrag van 62 092,36 EUR. De gemiddelde maandelijks vergoeding bedraagt 246,40 EUR.

Het aantal begunstigden daalde sterk (- 40,91%) net zoals in voorgaande jaren. In 2013 werd begonnen met de betaling van 1 nieuwe werkloze met bedrijfstoeslag. Daarentegen kon het Fonds de betaling in 12 dossiers afsluiten. De gemiddelde maandelijkse kostprijs bleef quasi onveranderd (- 0,26%).

5.2.3 Tijdelijke werkloosheid

Tabel 5.2.V

Evolutie van het aandeel dat het Fonds draagt in de uitgaven van de RVA voor tijdelijke werkloosheid sinds 2009

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2009	315 305 000,00	+ 9 608 652,42	324 913 652,42	+ 174,70
2010	220 970 000,00	+ 18 840 323,35	239 810 323,35	- 26,19
2011	196 204 000,00	+ 52 845 665,00	249 051 676,00	+ 3,85
2012	227 895 497,22	+ 1 518 502,78	229 414 000,00	- 7,88
2013	240 090 000,00	+ 11 072 156,34	251 162 156,34	+ 9,48

Teneinde de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van de tijdelijke werkloosheid, te responsabiliseren, draagt het Fonds, via financiering door de werkgevers, 33% van de uitgaven die de RVA doet in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders (art. 53 van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluitingen van ondernemingen). Bovendien bepaalt de wet van 12 april 2011 tot verlenging van de crisismaatregelen (BS 28.04.2011) dat het Fonds een deel van de kost (27%) op zich neemt van de vergoeding voorzien voor schorsing bedienden wegens werkgebrek.

In 2013 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 251 162 156,34 EUR.

Overeenkomstig art. 5 van het KB van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, dit op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die werden goedgekeurd door de RVA. Zo bedragen de regularisaties van 2012 betaald in 2013, 11 072 156,00 EUR.

5.3

Beheer van de middelen

Tabel 5.3.I
Overzicht van de economische situatie en de
verdeling van de middelen sinds 2009

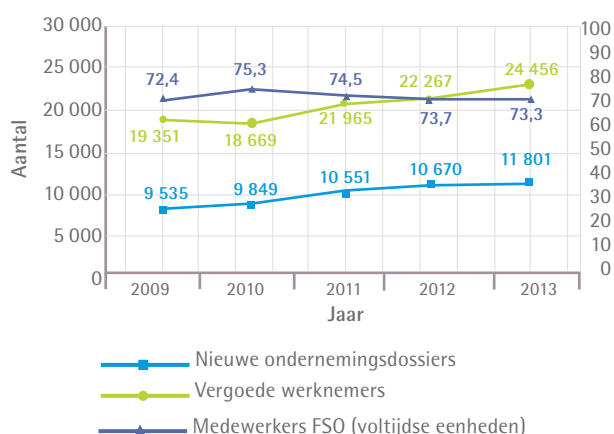
Jaar	Aantal faillissementen met personeel	Aantal verloren gegaane banen	Aantal vergoede werknemers*	Totaal van de vergoedingen uitgekeerd door het FSO in EUR	Aantal personeelsleden FSO (voltijdse eenheden)
2009	3 602	23 716	19 351	156 238 421,08	72,4
2010	3 632	23 591	18 669	163 858 469,90	75,3
2011	3 760	25 508	21 965	182 381 519,54	74,5
2012	3 961	27 593	22 267	177 959 030,73	73,7
2013	4 328	30 099	24 456	223 110 048,95	73,3

* Voor de cijfers wordt rekening gehouden met het aantal verschillende werknemers. Een werknemer die bijvoorbeeld een sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen ontvangt, wordt slechts éénmaal geteld.

De bovenstaande tabel bevat enerzijds gegevens over de economische situatie (het aantal faillissementen en het daaraangekoppelde banenverlies) en anderzijds cijfergegevens van het Fonds over de middelen die werden ingezet om het hoofd te bieden aan de stijgende vraag in een ongunstige economische situatie. De faillissementen zijn in 2013 met meer dan 20% gestegen in vergelijking met 2009. Het aantal slachtoffers dat kan rekenen op een tegemoetkoming van het Fonds stijgt voor dezelfde periode ongeveer met 26%. De uitgaven van het Fonds stijgen in 2013 zelfs met 43% in vergelijking met 2009.

Ondanks de belangrijke toename in het aantal werknemers dat een vergoeding ontvangt van het Fonds en dus de stijging van het werkvolume, blijft de stijging van het personeelseffectief gering (+ 1,24%) ten opzichte van 2009 en is sinds 2010 voortdurend gedaald.

Grafiek 5.3.1
Evolutie van het werkvolume in vergelijking met de middelen



De recente economische en financiële crisis is wellicht de belangrijkste crisis na WO II. De gevolgen ervan zijn in 2013 zichtbaarder dan ooit op het Fonds en uiten zich in een stijging van het aantal nieuwe ondernemingsdossiers en het aantal individuele aanvragen door werknemers. In 2013 werden 11 801 nieuwe ondernemingsdossiers onderzocht (+ 11% in vergelijking met 2012), dit is een continue stijging sinds 2009 (+ 24%). Eenzelfde tendens is merkbaar bij het aantal vergoede werknemers. Er werden 24 456 (+ 10% in vergelijking met 2012) werknemers in 2013 vergoed door het Fonds. Tijdens de crisisperiode en ook in de volgende jaren, voorziet het Fonds in de uitbetaling van de sociale vergoedingen geen bijkomende financiële werkingsmiddelen. Om tegemoet te komen aan het stijgend werkvolume wordt immers een rigoureuus personeelsbeleid nageleefd. Dit toont aan dat het Fonds met een beperktere bezetting een grotere toestroom aan dossiers heeft verwerkt. Dit kan enkel via een gemotiveerd team, hogere productiviteit dankzij vereenvoudiging van werkprocedures in de productiediensten en investering in modernisering en informatisering met het oog voortdurend gericht op kwaliteitsverbetering.

5.3.1 Financiële middelen

5.3.1.1

Financiële middelen industriële en commerciële sector, herstructurerings en extra-statutaire activiteiten (ontvangsten)

In 2013 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 436 716 876,22 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 5.3.II
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2009

Jaar	Werkgevers- bijdragen -financiering van 33% van de tijdelijke werkloosheid + regularisaties	Werkgevers- bijdragen - klassieke taken+ regularisaties	Terugvor- deringen bij werkgevers en werknemers	Tegemoet- koming van derden in de werkingsuit- gaven	Intresten	Alternatieve financiering	Totaal
2009	133 643 353,62	75 345 080,15	63 276 891,03	42 280,88	1 410 146,32	2 017 000,00	275 734 752,00
2010	205 619 776,43	116 199 484,66	33 142 585,74	62 038,03	136 361,58	2 246 000,00	357 406 246,44
2011	262 643 800,00	161 706 600,00	41 723 402,00	37 157,03	324 075,22	2 649 000,00	469 084 034,25
2012	241 343 929,72	142 473 780,21	31 422 838,48	25 590,74	45 280,48	2 649 000,60	417 960 420,23
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
Vershil (2013/2012)	- 8 333 284,76	+ 21 492 588,21	+ 4 563 240,96	- 11 806,74	- 45 280,48	+ 1 090 998,80	+ 18 756 455,99
Evolutie 2013/2012 (in%)	- 3,45	+ 15,09	+ 14,52	- 46,14	- 100,00	+ 41,19	+ 4,49

De inkomsten van het Fonds stegen in 2013 ten opzichte van 2012 met 4,49 % van 417 960 420,23 EUR naar 436 716 876,22 EUR voornamelijk door enerzijds een stijging van de inkomsten afkomstig uit de patronale bijdragen klassieke taken en anderzijds door een stijging van de bij de werkgevers teruggevorderde bedragen. Daarentegen daalden de inkomsten uit de patronale bijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid in 2013.

Naast de uitvoering van de wettelijke opdrachten zijn deze inkomsten eveneens bestemd voor de uitgaven van het Fonds inzake het personeel, de uitrusting en de inrichtingen die de RVA ter beschikking stelt van het Fonds.

De voornaamste inkomsten worden hierna kort besproken:

- **Bijdragen ter financiering van de klassieke taken**

Overeenkomstig art. 58 van de wet van 26 juni 2002 kan de Koning, na advies van het Beheerscomité van het Fonds en van de NAR, de werkgevers die onder toepassing vallen van deze wet een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Een overzicht van de patronale bijdragevoeten klassieke taken sinds 2009 kan men in onderstaande tabel terugvinden.

Tabel 5.3.III
Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Jaar	Ondernemingen met ten minste 20 werknemers	Ondernemingen met minder dan 20 werknemers	Havens en varend personeel van de visserij	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2009	0,10	0,09	0,09	0,03
2010	0,19	0,18	0,18	0,06
2011	0,24	0,23	0,23	0,08
2012	0,20	0,19	0,19	0,06
2013	0,23	0,22	0,22	0,07

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken stegen van 142 473 780,21 EUR in 2012 naar 163 966 368,42 EUR in 2013. Deze stijging is te wijten aan een verhoging van de patronale bijdragevoeten.

- **Bijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid**

Krachtens art. 53 van de wet van 26 juni 2002 beschikt het Fonds over inkomsten uit werkgeversbijdragen om een gedeelte van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders exclusief overmacht ten laste te nemen (33%). Bovendien neemt het Fonds eveneens 27% van de kost op zich van de schorsing bedienden wegens werkgebrek (wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

De bijdragevoet 2012 van 0,23% werd behouden in 2013. De inkomsten afkomstig uit deze bijdragen daalden van 241 343 929,72 EUR in 2012 naar 233 010 644,96 EUR in 2013.

- **Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers**

Voor wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting van de faillissementen door de curatoren. Deze laatsten gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers waaronder het Fonds na realisatie van de activa.

In 2013 heeft het Fonds een terugbetaling geboekt in 1 763 dossiers voor een totaal bedrag van 35 732 564,77 EUR. Dit is in vergelijking met 2012 een stijging van het teruggevorderde bedrag (+ 15,11%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd daalde echter licht van 1 790 in 2012 naar 1 763 in 2013.

In 2013 werd er een bedrag van 61 250,00 EUR teruggevorderd in het herstructureringsdossier Linopan.

Er werd een bedrag van 253 514,67 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dit is een daling van 33,63 % ten opzichte van 2012.

- **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 09.09.2013 tot vaststelling voor het jaar 2013, 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 26.09.2013). Dit bedrag bedroeg in 2013 3 739 999,40 EUR.

5.3.1.2 Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

Tabel 5.3.IV
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds
2009 socialprofitsector en vrije beroepen

Jaar	Werkgeversbijdragen + regularisaties	Terugvorderingen	Intresten	Totaal
2009	15 236 614,91	1 546,02	51 252,64	15 289 413,57
2010	9 362 092,92	25 931,79	51 106,91	9 439 131,62
2011	2 712 452,40	6 974,56	143 311,06	2 862 738,02
2012	1 624 358,95	22 672,20	13 214,32	1 660 245,47
2013	1 672 283,95	31 784,09	0,00	1 704 068,04
Vershil (2013/2012)	+ 47 925,00	+ 9 111,89	- 13 214,32	+ 43 822,57
Evolutie 2013/2012 (in%)	+ 2,95%	+ 40,19%	- 100,00%	+ 2,64%

Overeenkomstig art. 58 van de wet van 26 juni 2002 bepaalt de Koning, na advies van het Bijzonder comité van het Fonds en van de NAR, een bijzondere bijdrage voor de ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit. Sinds 2011 wordt dezelfde bijdragevoet van 0,01% geheven op de loonmassa van de socialprofitsector en vrije beroepen.

Het Fonds ontving in 2013 een totaal bedrag van 1 672 283,95 EUR aan patronale bijdragen.

Voor wat de terugbetalingen betreft in de werkgeversdossiers, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluitingen van de vereffeningen door de vereffenaars. In 2013 waren er terugbetalingen in 5 dossiers voor een bedrag van 29 853,86 EUR. Bovendien werd er een bedrag van 1 930,23 EUR aan onterecht uitbetaalde vergoedingen teruggevorderd bij de werknemers.

5.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken

5.3.2.1 Opvolging van het strategisch en operationeel plan

De missie en visie van het Fonds werden in 2012 in een nieuw kleedje gestoken waarbij 3 duidelijke strategische doelstellingen werden bepaald om de visie en missie de komende jaren te realiseren:

1. slachtoffers van een sluiting sneller betalen;
2. investeren in kwaliteit;
3. realiseren van elektronische uitwisseling van gegevens met partners.

De strategische prioriteiten werden vertaald naar een operationeel stappenplan dat aangeeft hoe het Fonds concreet de slachtoffers van een sluiting sneller zal betalen, hoe er geïnvesteerd wordt in kwaliteit en hoe de elektronische uitwisseling van gegevens met partners gerealiseerd wordt. Het strategisch en operationeel plan wordt maandelijks opgevolgd en trimestrieel voorgelegd aan de administrateur-generaal en zijn adjunct.

De eerste doelstelling is slachtoffers van een sluiting sneller betalen. In het huidig wettelijk kader zorgt de overnameproblematiek (waarbij de activiteiten van de gefailleerde onderneming worden verdergezet door een andere onderneming met overgenomen personeel) voor een minimale wachttijd van 6 maanden alvorens een dossier kan worden voorgelegd met een advies aan het Beheerscomité. Indien er sprake is van overname dringt een bijkomend onderzoek zich op. In het kader van de eerste strategische doelstelling werd in 2013 86,20% van de faillissementsdossiers waarin geen sprake is van overname, voorgelegd met een advies aan het Beheerscomité binnen een termijn van 7 maanden na het faillissement. Bovendien werd ook verder geïnvesteerd in een proactief personeelsbeleid en opleiding tot polyvalente medewerkers teneinde de continuïteit in de productie te verzekeren. Via deze operationele doelstellingen en door te investeren in automatisering en vereenvoudigde werkprocedures slaagt het Fonds erin de werknemers in 2013 sneller te betalen dan in 2012 (- 2,40% of gemiddeld 6 dagen sneller voor sluitingsvergoeding en - 10,32% of gemiddeld 38 dagen voor de contractuele vergoedingen, de betaling van de bedrijfstoelag werd ver-

vroegd van de 5^{de} werkdag naar de 1^{ste} werkdag van de maand).

De tweede strategische doelstelling, namelijk investeren in kwaliteit wordt in 2013 in het operationeel plan vertaald naar een uitbreiding van de SPC-controle. Naast de bestaande SPC op de berekende vergoedingen vóórdat de betaling plaatsvindt, werd een nieuwe kwaliteitscontrole geïntroduceerd bij de behandeling van ondernemingsdossiers. Bij deze nieuwe SPC-vorm worden de gegevens die noodzakelijk zijn voor de berekening van de wettelijke sluitingsdatum gecontroleerd: referteperiode, datum waarop de activiteit werd stopgezet, gemiddelde personeelsbezetting, etc.

Daarnaast werd in maart 2013 een nieuwe module in productie gebracht die het mogelijk maakt om een link te leggen tussen wat de werknemer aanvraagt via een aanvraagformulier (F1) en wat het Fonds na berekening van de vergoedingen uitbetaalt. Dankzij deze nieuwe module zal het in 2014 mogelijk zijn om bij betaling een uitgebreide motivatie te geven over welke vergoedingen worden uitbetaald en welke niet en waarom. Dit verbetert de kwaliteit van de verstrekte informatie naar de werknemer en hun vertegenwoordigers en toont aan dat het Fonds samen met zijn partners klantgericht denkt.

Bovendien wordt de module voor de automatische berekening van de opzegperiode en -vergoeding in alle sectoren voortdurend geactualiseerd. Eind 2013 werd de module bijvoorbeeld klaargemaakt voor de gelijkschakeling van het statuut van arbeiders en bedienden in 2014. Hierdoor blijft het Fonds continu waken over een correcte en uniforme berekening van de opzegvergoeding.

Tot slot investeert het Fonds in kwaliteit door via tevredenheidsenquêtes bij klanten en partners een objectief beeld te verkrijgen van de dienstverlening en de behaalde resultaten te evalueren zodat deze kunnen leiden tot verbeteracties. In 2013 werden de dossierbeheerders van werknemersorganisaties be-

vraagd. De participatiegraad van deze enquête is 21,26%. Het Fonds behaalt een score van 84,6% wat betreft de tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen. Naast de algemene vraag over de tevredenheid van het Fonds, werd gepeild naar de mate van tevredenheid over de individuele contacten (88%), over de samenwerking (86,3%), over de internettoepassing (83,3%), etc. Via vijf open vragen kregen de dossierbeheerders de mogelijkheid om suggesties en verbeterpunten weer te geven. De antwoorden op deze vragen leiden tot concrete verbeteracties zoals verfijningen aan de internettoepassingen, bijkomende kwaliteitscontroles, verdere investering in de inkorting van de betalingstermijn om de slachtoffers van een sluiting nog sneller te betalen, etc.

De belangrijkste realisatie in 2013 voor de derde en laatste strategische doelstelling, namelijk het realiseren van elektronische uitwisseling van gegevens met partners, was de uitbreiding van de elektronische antwoordmogelijkheid voor curatoren met betrekking tot vragen over aanvraagformulieren (F1). De curator wordt voortaan via e-mail verwittigd en krijgt in de internettoepassing een overzicht van de openstaande vragen. De antwoorden kan hij online invullen, doorsturen en bovendien staven met bewijsstukken door bijlagen mee te gaan uploaden. De antwoorden komen binnen de vijf minuten terecht in de automatische workflow van het Fonds.

5.3.2.2

Naleving van de verbintenissen in de bestuursovereenkomst

Het naleven van de normen die zijn vastgelegd in de bestuursovereenkomst tussen de staat en de RVA inzake de opdrachten van het Fonds, wordt gemeten aan de hand van boordtabellen en opvolgingsinstrumenten.

Wat betreft de onderzoeken naar de toepasbaarheid van de Sluitingswet (art.30) behaalt het Fonds met 94,49% ruimschoots de norm die werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst namelijk minimum 80% van de dossiers dienen binnen een termijn van 10 maanden na faillissement aan het Beheerscomité voor beslissing te worden voorgelegd.

De norm van 95% die werd vastgelegd voor de betaling van de sluitingsvergoeding binnen de 2 maanden na beslissing van het Beheerscomité (art.31 al.1,1) werd in 2013 met een gemiddelde van 99,91% ruimschoots gerespecteerd. Dankzij een vereenvoudiging in werkprocedures kan het merendeel van de sluitingsvergoedingen betaald worden bij de eerste betaling na de beslissing van het Beheerscomité.

In de bestuursovereenkomst (art.31 al.1,2) wordt voorzien dat voor de betaling van de contractuele vergoedingen 95% van de werknemers betaald wordt binnen de 2 maanden na beslissing van het Beheerscomité en na ontvangst van een volledige aanvraag. Deze norm werd met een gemiddelde van 97,61% ruimschoots behaald.

Daarnaast voorzag het Fonds in bijkomende controlemaatregelen om de norm van 99% (art.31 al.2) voor de betaling van bedrijfstoelag te betalen binnen de 60 dagen na ontvangst van de aanvraag te verzekeren. Enkele aanvragen werden buiten deze termijn betaald waardoor de norm net niet werd gehaald gezien het geringe aantal betalingen in het totaal. Sinds 2013 gebeurt er op wekelijkse basis een bijkomende controle van de ingediende aanvragen in functie van de leeftijd van de werknemer.

5.3.3 Middelen inzake informatica en toepassingen

De ontwikkelingen en realisaties op informaticagebied kaderen in het strategisch project Business Process Reengineering (BPR) ICT, waarbij de informaticaprocessen fundamenteel en radicaal worden hertekend om grote verbeteringen in de organisatie teweeg te brengen. Met dit project dat over meerdere jaren loopt, wil het Fonds de efficiëntie, transparantie en gebruiksvriendelijkheid van de informaticatoepassingen optimaliseren voor de interne en externe klant.

Het project bestaat uit 3 luiken:

1. optimalisering van de toepassingen die gebruikt worden door de medewerkers van het Fonds (interne klant);
2. uitbreiding van de e-governmenttoepassingen voor de externe klanten (werknemers, vakbonden, curatoren);
3. wederzijdse automatische overname van gegevens uit de RVA-databank en uit externe databanken.

Gezien in 2012 een module werd ontwikkeld waarbij de door de werknemers gevraagde vergoedingen geregistreerd worden, bestaat voor het eerst de mogelijkheid om in de centrale databank ruimte te voorzien om uit te leggen waarom bepaalde betaalde vergoedingen verschillen met de gevraagde vergoedingen. Het Fonds heeft deze mogelijkheid aangewend om in 2013 een 'gemotiveerde' afrekening te ontwikkelen in samenwerking met de vakbonden.

Daarnaast werd in 2013 in de centrale databank een module toegevoegd voor het beheer van de bankwaarborgen die noodzakelijk zijn voor werklozen met bedrijfstoeslag die de leeftijd van 55 jaar nog niet hebben bereikt.

In verband met de e-governmenttoepassingen, werd in 2013 de elektronische samenwerking met de curatoren uitgebreid. Naast de reeds bestaande elektronische uitwisseling van vragenlijsten in verband met het werkgeversdossier wordt aan de curatoren de mogelijkheid geboden om de vragen die het Fonds heeft inzake een individueel werknemersdossier online in te vullen en elektronisch door te sturen.

Naast deze verwezenlijkingen binnen het strategisch project BPR ICT werden in 2013 een aantal toepassingen ontwikkeld die voor een opmerkelijke kwaliteitsverhoging zorgen. Vooreerst werd in 2013 de SPC-controle uitgebreid naar de behandeling van ondernemingsdossiers. Bij deze nieuwe SPC-vorm worden de gegevens die noodzakelijk zijn voor de berekening van de wettelijke sluitingsdatum gecontroleerd (referteperiode, datum waarop de hoofdactiviteit werd stopgezet, ...). Bovendien wordt de module die toelaat om de correcte opzegtermijn en -vergoeding voortdurend geactualiseerd. Eind 2013 werd de module klaar-gemaakt voor de gelijkschakeling van het statuut voor arbeiders en bedienden.

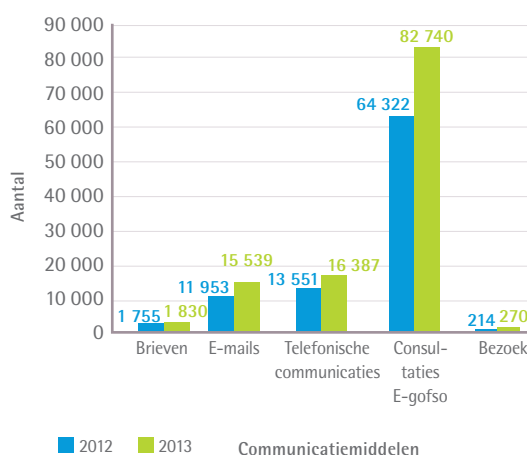
5.3.4 Informatie en communicatie

Opdat dossierbeheerders in productiediensten de sluitingsdossiers efficiënt en ongestoord zouden kunnen behandelen, beschikt het Fonds over een centraal aanspreekpunt voor vragen van de buitenwereld. De klantendienst staat dagelijks in voor het beantwoorden van vragen van werknemers over de stand van hun dossier en dit voornamelijk via telefoon en e-mail. In 2013 behandelden de medewerkers van de klantendienst 15 539 e-mails (+ 30% t.o.v. 2012) en 16 387 telefonische oproepen (+ 21% t.o.v. 2012).

Uit onderstaande grafiek 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 82 740 geconsulteerd (+ 29% t.o.v. 2012) en blijft daarmee 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 in te winnen over de sluitingsdossiers van hun leden.

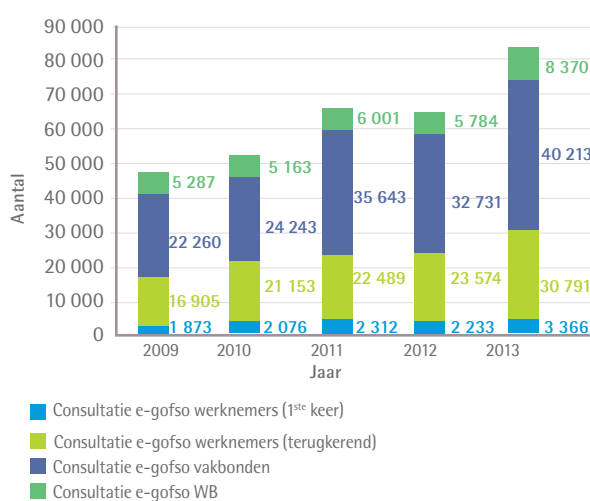
Grafiek 5.3.II

Welk communicatiemiddel gebruikt de klant om informatie in te winnen over de stand van zijn sluitingsdossier?



Grafiek 5.3.III

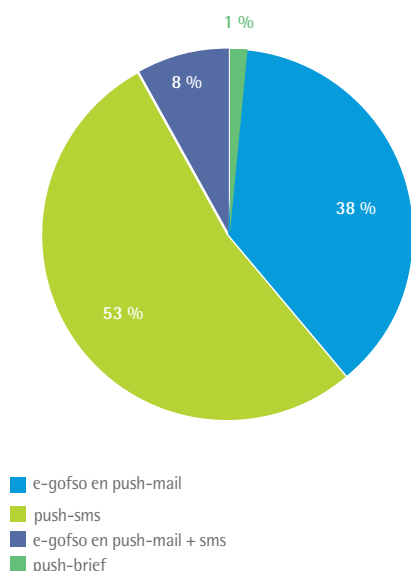
Consultatie van de internettoepassing e-gofso door de verschillende gebruikers



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 hiertoe geen toegang heeft, reikt het Fonds de mogelijkheid aan om op verschillende manieren (per brief, per sms of per e-mail) een sluitingsdossier op te volgen.

Eind 2013 telt het Fonds 29 615 werknemers die ervoor kiezen om proactief geïnformeerd te worden over belangrijke wijzigingen in hun sluitingsdossier (dossieropvolging). Ongeveer 35% van de werknemers die in 2013 een aanvraagformulier (F1) hebben ingediend, kiest voor proactieve dossieropvolging. Meer dan de helft (53%) hiervan geeft de voorkeur om zijn dossier op te volgen via sms-berichten. Daarnaast kiest 38% om via online consultatie en e-mailberichten geïnformeerd te worden. Ongeveer 8% van de werknemers kiest ervoor om zowel per sms als per e-mail op de hoogte te worden gebracht telkens zich een belangrijke wijziging voordoet in hun sluitingsdossier.

Grafiek 5.3.IV
Procentuele verdeling van de verschillende manieren om proactief geïnformeerd te worden



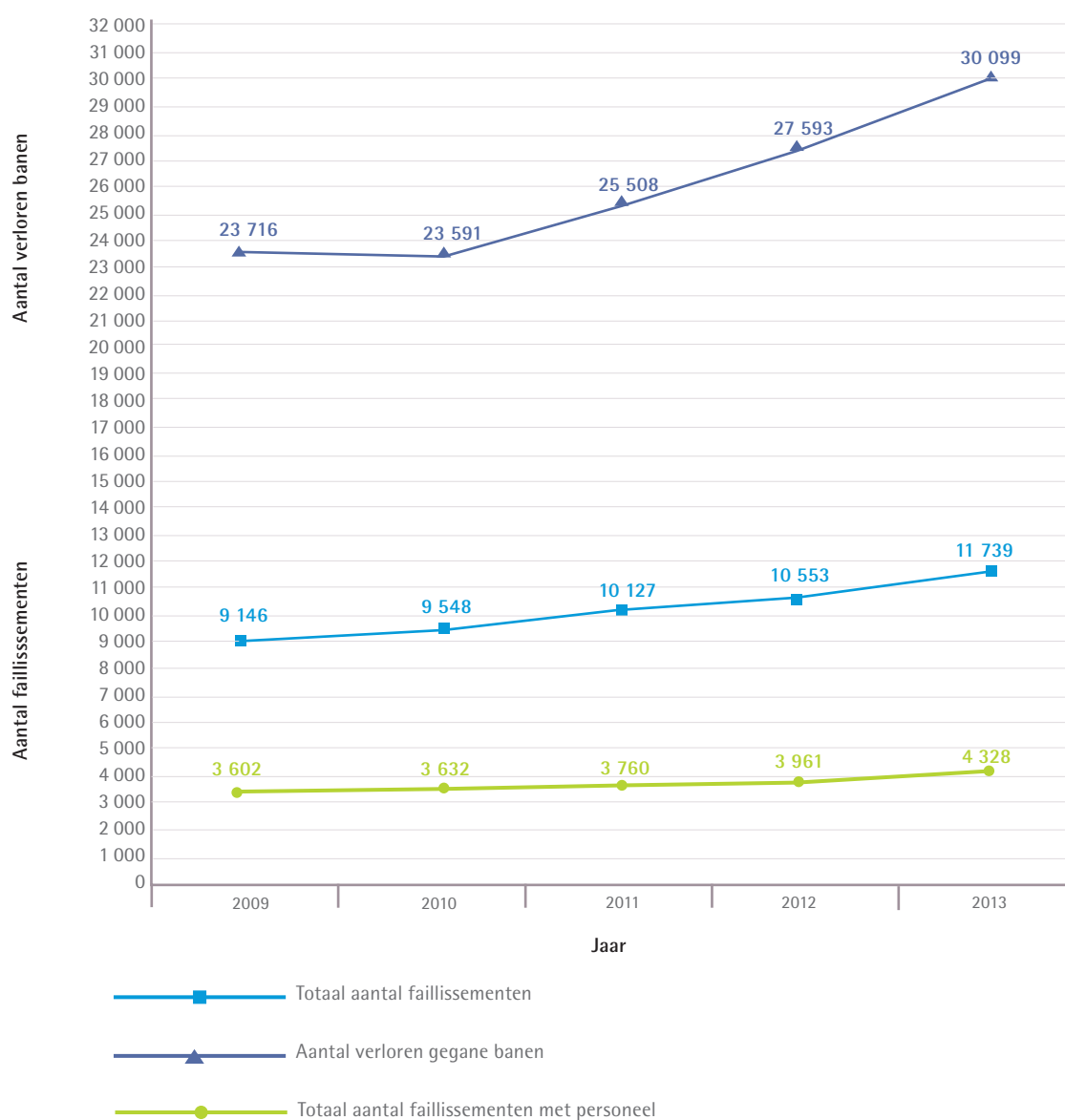
De internettoepassingen voor werknemers en curatoren om sluitingsdossiers online te consulteren werden in het eerste trimester van 2013 aangepast aan de nieuwste technologische vereisten van de portaalsite. Daarnaast werden de functionaliteiten van de internettoepassing voor curatoren in 2013 uitgebreid met een elektronische antwoordmogelijkheid voor vragen over aanvraagformulieren (F1) opdat de internettoepassing nog gebruiksvriendelijker zou zijn voor de gebruiker. Naast de reeds bestaande interactieve elektronische communicatie inzake vragen over het werkgeversdossier wordt sinds november 2013 de curator verwittigd met een push-mail wanneer er vragen zijn voor een aanvraagformulier van een werknemer. De curator kan vervolgens een overzicht van de vragen in de internettoepassing raadplegen en kan de antwoorden online invullen en doorsturen. Bovendien kan hij zijn antwoord staven door bijlagen te gaan uploaden. Het antwoord bevindt zich automatisch vijf minuten later reeds in de workflow van de bevoegde dienst.

Dat het Fonds veel belang hecht aan klantgerichtheid blijkt ook uit de regelmatige tevredenheidsenquêtes bij de verschillende doelgroepen van klanten. In 2013 peilde het Fonds naar de tevredenheid over zijn dienstverlening bij dossierbeheerders van werknemersorganisaties (cf. supra).

5.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement

Het Fonds publiceert iedere maand op de website van de RVA dynamische statistieken over het aantal faillissementen van ondernemingen met personeel en het aantal banen dat daardoor is verloren gegaan. Zij dienen ook als basis voor de budgettaire ramingen. Onderstaande grafiek en tabellen geven een overzicht van de evolutie van het aantal faillissementen, van de verloren banen en hun verdeling per sector en per gewest.

Grafiek 5.3.V
Evolutie van het totale aantal faillissementen, de faillissementen met personeel en het banenverlies voor de periode 2009-2013



De faillissementenstorm laait in 2013 hoog op en bereikt een recordhoogte van 11 739 faillissementen waarvan 4 328 ondernemingen personeel tewerkstelden (+ 9,27% t.o.v. 2012). Als gevolg van een faillissement gingen er nooit eerder zoveel banen verloren als in 2013. Maar liefst 30 099 personen verloren hun job door een faillissement, een stijging van + 9,08% in vergelijking met 2012.

De meest opmerkelijke faillissementen van 2013 zijn Bonustijd (290 verloren jobs), Fees Du Logis (274 verloren jobs), Entreprise de services multi-tâches (264 verloren jobs), Free Record Shop Belgium (284 verloren jobs), B&G Jobconsult (217 verloren jobs) en O'Cool (216 verloren jobs).

Tabel 5.3.V
Banenverlies ingevolge faillissementen per sector
van 2009 t.e.m. 2013

Per sector	Landbouw, bosbouw, jacht en visserij	Winning van delfstoffen	Verwer- kende nijverheid	Elektriciteit, gas en water	Bouw	Handel, banken en verzeke- ringen	Vervoer en commu- nicatie	Diensten	Andere	Totaal
2009	342	0	4 073	0	5 752	7 460	1 735	3 889	465	23 716
2010	445	14	3 934	4	5 997	7 039	1 814	3 994	350	23 591
2011	383	4	3 905	7	4 906	7 649	2 429	5 863	362	25 508
2012	353	0	5 123	1	5 087	8 767	1 776	5 733	753	27 593
2013	411	7	3 900	0	5 930	9 605	1 812	7 975	459	30 099
Verschil 2013/2012	+ 58	+ 7	- 1 223	- 1	+ 843	+ 838	+ 36	+ 2 242	- 294	+ 2 506
Evolutie 2013/2012 (in%)	+ 16,43	+ 100,00	- 23,87	- 100,00	+ 16,57	+ 9,56	+ 2,03	+ 39,11	- 39,04	+ 9,08
Aandeel (in %)	2012	1,28	0,00	18,57	0,00	18,44	31,77	6,44	20,78	100,00
	2013	1,37	0,02	12,96	0,00	19,70	31,91	6,02	26,50	100,00
	Verschil 2013/2012	+ 0,09	+ 0,02	- 5,61	0,00	+ 1,27	+ 0,14	- 0,42	+ 5,72	- 1,20

De stijging van het banenverlies (+ 9,08%) ten opzichte van 2012 is voornamelijk het gevolg van een stijging van het jobverlies in de dienstensector (+ 2 242 verloren jobs). De sector van de handel, banken en verzekeringen blijft met 9 605 jobs verloren ten gevolge van een faillissement de sterkst getroffen sector in 2013 en vertegenwoordigt samen met de dienstensector ongeveer 60% van het totale banenverlies in 2013.

Tabel 5.3.VI
Banenverlies ingevolge faillissementen per provincie
en gewest van 2009 t.e.m. 2013

Per provincie	Antwerpen	Brussel	Henegouwen	Limburg	Luik	Luxemburg	Namen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Waals-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
2009	3 972	4 526	3 934	1 321	2 119	135	779	2 414	1 915	852	1 749	23 716
2010	4 171	3 822	3 451	1 442	2 714	247	1 016	2 347	1 257	1 417	1 707	23 591
2011	4 132	5 227	3 776	2 158	2 535	235	787	2 386	1 349	1 140	1 783	25 508
2012	4 896	5 246	3 738	2 061	2 423	233	656	2 917	1 619	1 901	1 903	27 593
2013	5 680	5 031	3 859	2 729	3 039	377	1 198	3 448	1 467	1 227	2 044	30 099
Vershil 2013/2012	+ 784	- 215	+ 121	+ 668	+ 616	+ 144	+ 542	+ 531	- 152	- 674	+ 141	+ 2 506
Evolutie 2013/2012 (in%)	+ 16,01	- 4,10	+ 3,24	+ 32,41	+ 25,42	+ 61,80	+ 82,62	+ 18,20	- 9,39	- 35,46	+ 7,41	+ 9,08
Per gewest	Vlaanderen					Wallonië			Brussel		Totaal	
2009	11 371					7 819			4 526		23 716	
2010	10 924					8 845			3 822		23 591	
2011	11 808					8 473			5 227		25 508	
2012	13 396					8 951			5 246		27 593	
2013	15 368					9 700			5 031		30 099	
Vershil 2013/2012	+ 1 972					+ 749			- 215		+ 2 506	
Evolutie 2013/2012 (in%)	+ 14,72					+ 8,37			- 4,10		+ 9,08	
Proportioneel (in %)	2012					32,44			19,01		100,00	
	2013					32,23			16,71		100	
	Vershil 2013/2012					- 0,21			- 2,30			

In vergelijking met 2012 stijgt in 2013 het banenverlies zowel in Vlaanderen als in Wallonië en dit in tegenstelling tot het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waar het banenverlies lichtjes daalde (- 4,10%). Het zwaartepunt voor het banenverlies blijft in 2013 in Vlaanderen liggen en bereikt opnieuw een recordhoogte: 15 368 mensen verloren hun job (+ 14,72% t.o.v. 2012). In Wallonië bereikt het banenverlies met 9 700 verloren banen (+ 8,37% t.o.v. 2012) eveneens het hoogste peil sinds de beginmeting in 2003.

In het Vlaams gewest steeg in 2013 het banenverlies in elke provincie in vergelijking met 2012 behalve in Vlaams-Brabant. Voornamelijk Limburg (+ 32,41% of + 668 verloren jobs), Oost-Vlaanderen (+ 18,20% of + 531 verloren jobs) en Antwerpen (+ 16,01% of + 784 verloren jobs) werden getroffen. We stellen in Vlaams-Brabant een daling vast van - 9,39% in het banenverlies hetzij 152 verloren jobs minder dan in 2012.

Eenzelfde tendens stellen we vast in het Waals gewest waar in 2013 het banenverlies in vergelijking met 2012 in nagenoeg elke provincie stijgt behalve in Waals-Brabant waar het banenverlies daalt met - 35,46% hetzij 674 verloren jobs minder dan in 2012. In Wallonië is de sterkste stijging in het banenverlies waarneembaar in Namen (+ 82,62% of + 542 verloren jobs). De provincies Luik (+ 25,42% of + 616 verloren jobs) en Henegouwen (+ 3,24% of + 121 verloren jobs) blijven in 2013 het grootste deel van het banenverlies in het Waals gewest vertegenwoordigen.

In Brussel daalde het banenverlies lichtjes (- 4,10%) en werden 5 031 werknemers het slachtoffer van een faillissement. Er dient evenwel opgemerkt te worden dat het Fonds de verloren arbeidsplaatsen toewijst aan de provincie of regio waar de bevoegde rechtbank van koophandel op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming deze failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.

Lijst van afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AD SEI	Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie
APE	(Aides à la promotion de l'emploi = bevordering van de tewerkstelling in Wallonië)
ARAB	Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
Art.	Artikel
ARZA	Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders
ASR	Aangifte sociaal risico
Bbp	Bruto binnenlands product
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BCP	Business Continuity Plan
BO	Beroepsopleiding
BOC	Basisoverlegcomité
BPR	Business Process Reengineering
BS	Belgisch Staatsblad
CAF	Common Assessment Framework
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
Cass.	Cassatie
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCD	Centrale controledienst
CCOD	Christelijke Centrale der Openbare Diensten
CFIV	Cel voor Financiële Informatieverwerking
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
DmfA	Multifunctionele aangifte
DBR	Deeltijds werknemer met behoud van rechten
DSP	Doorstromingsprogramma
EAK	Enquête naar de arbeidskrachten
EFQM	European Foundation for Quality Management
EGKS	Europese Gemeenschap voor Kolen- en Staalnijverheid
E-gov	E-government

EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EMU	Europese Monetaire Unie
EPM	Expenditure Performance Management
EU	Europese Unie
EWE	Eerste werkervaringscontracten
FPB	Federaal Planbureau
FOD	Federale Overheidsdienst
FOREM	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FSO	Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
GDZ	Geïnformatiseerde directiezaal
Gesco	Gesubsidieerde contractueel
GGMMI	Gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HB	Hoofdbestuur
HIP	Herinschakelingsprogramma (Dienstenbanen)
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HO	Hoger onderwijs
HRM	Human Resources Management
HSO	Hoger secundair onderwijs
HT	Halftijds
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
IGSS	Institut grand-ducal de la Sécurité Sociale
IGU	Inkomensgarantie-uitkering
INR	Instituut voor de Nationale Rekeningen
ISSA	International Security Association
IVSZ	Internationale Vereniging van Sociale Zekerheid
IW	In werking
IWZ	Inschrijving als werkzoekende
JAP	Jaaractieplan
KB	Koninklijk Besluit
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
LATG	Loon en Arbeidstijdgegevensbank van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
LO	Loopbaanonderbreking
LO/TK	Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet

MB	Ministerieel Besluit
MBS	Milieubeheersysteem
MFP	Multifunctionele punten
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
NAC	Nationale Administratieve Commissie
NAR	Nationale Arbeidsraad
NBB	Nationale Bank van België
NIC	Nationaal Intermutualistisch College
NIS	Nationaal Instituut voor de Statistiek
MBS	Milieubeheersysteem
METS	Methodology Team Support
MFP	Multifunctionele printer
NOC	Nationaal Opleidingscentrum
NV	Naamloze vennootschap
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
OFO	Opleidingsinstituut van de Federale Overheid
OISZ	Openbare Instelling van Sociale Zekerheid
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
POD	Programmatorische overheidsdienst
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PWA	Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RB	Regeringsbesluit
RIO	RVA Intranet ONEM
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
RJV	Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie
RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RMT	Regie voor Maritiem Transport
RSVZ	Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RSZPPO	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
RVP	Rijksdienst voor Pensioenen
SELOR	Selectiebureau van de Federale Overheid
SEPP	Service Externe de Prévention et Protection
SES	Service d'Etudes et de la Statistique de la Région wallonne
SI	Sociale Inspectie
SINE	Programma's in de sociale inschakelingseconomie

SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SIPP	Service Interne de Prévention et Protection
SPC	Statistical Process Control
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
SWT	Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag
SWT	Stelsel van werloosheid met bedrijfstoeslag
TK	Tijdskrediet
TOC	Tussenoverlegcomité
TSW	Toezicht Sociale Wetten
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid
UI	Uitbetalingsinstelling
UVW-WZ	Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VRT	Vlaamse Radio en Televisie
VSOA	Vrij Syndicaat van het Openbaar Ambt
VT	Voltijds
VVSG	Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten
VW	Volledig werkloze/volledige werkloosheid
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
W	Wet
WB	Werkloosheidsbureau