



DE RVA IN **2021**

HIGHLIGHTS

Het jaarverslag highlights is een publicatie uitgegeven door de RVA:

Keizerslaan 7
1000 Brussel
Tel. 02 515 44 35
Fax 02 515 44 54

VERANTWOORDELIJKE
UITGEVER:

Jean-Marc Vandenberg.

VERANTWOORDELIJKE
PUBLICATIE:

Philippe Chavalle.

HOOFDREDACTEUR:

Esther Proesmans.

REDACTIE:

Directie Communicatie.

VORMGEVING:

Grafische Dienst -
Directie Communicatie.

DRUKWERK:

Dienst Drukkerij -
Directie Communicatie.

De gedeeltelijke of volledige overname van de teksten is slechts toegestaan mits schriftelijke toestemming van de uitgever.

ISSN 2295-7634

VOORWOORD



2021 stond opnieuw in het teken van de coronacrisis. Duizenden mensen hadden het moeilijk door de impact van de crisis op hun professionele activiteiten. Duizenden mensen in nood, duizenden nieuwe dossiers te behandelen ... In die context moest ons personeel zelf het hoofd bieden aan de strijd tegen de pandemie en een hogere werklust op zich nemen in een klimaat van bijna voortdurende onzekerheid.

Toch hebben we ons werk gedaan en goed gedaan! De resultaten van de RVA in 2021 in dit jaarverslag zijn uitstekend. Ze tonen aan dat onze organisatie erin geslaagd is om haar essentiële sociale rol voluit te spelen tijdens deze crisis.

Maar ons werk is verre van voorbij. Om een kwaliteitsvolle dienstverlening te blijven bieden aan de sociaal verzekerden en het welzijn van onze medewerkers te blijven behouden, moeten we nieuwe uitdagingen aangaan. Verdere digitalisering is nodig om mee te zijn met de noden van vandaag. We buigen ons ook over de administratieve vereenvoudiging, een uitgestrekt werkteerrein, zodat de reglementering die we toepassen toegankelijk is voor iedereen. Ten slotte moeten we ook proberen een aantrekkelijkere werkgever te zijn zodat we competente medewerkers kunnen aanwerven om onze opdrachten te vervullen in een omgeving die voortdurend verandert.

Die opdrachten die ons nauw aan het hart liggen, werden goed volbracht in 2021. Ik nodig jullie uit om dat te ontdekken in dit verslag. Dit document werd trouwens voor de eerste keer in een unieke versie uitgebracht die veel korter is dan de volledige tekst*. Die laatste is misschien iets voor de meest ijverige of nieuwsgierige lezers onder jullie.

Jean-Marc Vandenberg

Administrateur-generaal

*Het volledige jaarverslag van de RVA heeft twee volumes:

Volume 1 “activiteitenverslag” maakt de balans op van de activiteiten van de RVA-diensten in 2021.

Volume 2 bevat de “indicatoren van de arbeidsmarkt en de evolutie van de uitkeringen” in 2021.

Beide volumes zijn beschikbaar op de website **www.rva.be**.

INHOUD

- 6** DE RVA TEN DIENSTE VAN IEDEREEN
- 10** HET BEHEERS-COMITÉ
- 12** HET MANAGEMENT-TEAM
- 14** HET DNA VAN DE RVA
- 16** EEN ESSENTIËLE ROL TIJDENS DE CRISIS – SPREKENDE CIJFERS
- 18** REGLEMENTERING: VOORTDUREND IN VERANDERING
- 20** INVESTEREN IN ONZE TALENTEN
- 22** WERKEN BIJ DE RVA DAT IS ...
- 26** INZETTEN OP INNOVATIE
- 28** HOE EFFICIËNTER, HOE BETER
- 30** HET MAATSCHAPPELIJK ENGAGEMENT VAN DE RVA
- 32** SAMEN GERAKEN WE VERDER
- 34** DE STRIJD TEGEN SOCIALE FRAUDE – EEN NOODZAKELIJKE UITDAGING
- 36** HET FONDS VOOR SLUITING VAN ONDERNEMINGEN

DE RVA TEN DIENSTE VAN IEDEREEN

KLAARSTAAN VOOR BURGERS

Onze medewerkers staan garant voor jouw sociale zekerheid. In 2021 had de coronacrisis nog steeds een grote impact op de arbeidsmarkt en op de werkomstandigheden van vele burgers. De 3.000 medewerkers van de RVA en de collega's van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen hebben dubbel zoveel inspanningen geleverd om sociaal verzekerden een kwaliteitsvolle en snelle dienstverlening te bieden.

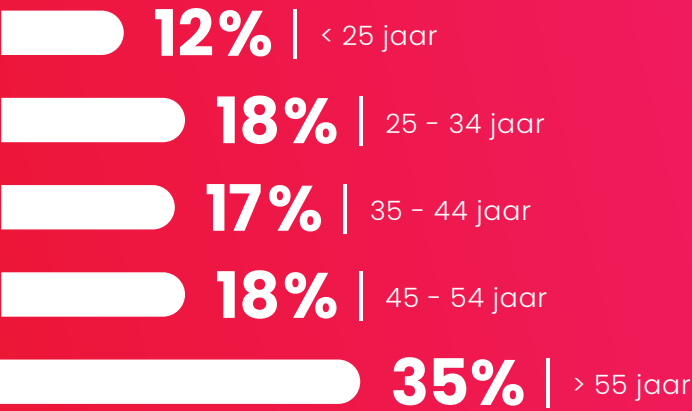
“
Ik kan niet zeggen dat ik het moeilijk heb gehad tijdens de coronacrisis, want ik kreeg toen een werkloosheidsuitkering in plaats van mijn loon. Mocht ik dit niet hebben gehad, dan had ik zeer zwaar in de problemen gezeten. Die uitkering heeft mij echt enorm geholpen.



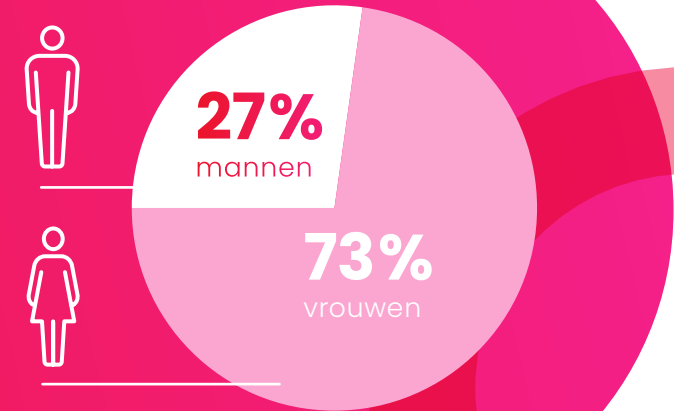
Emmanuel

Onze medewerkers

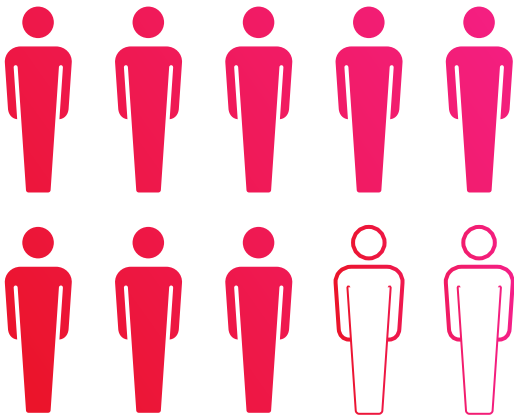
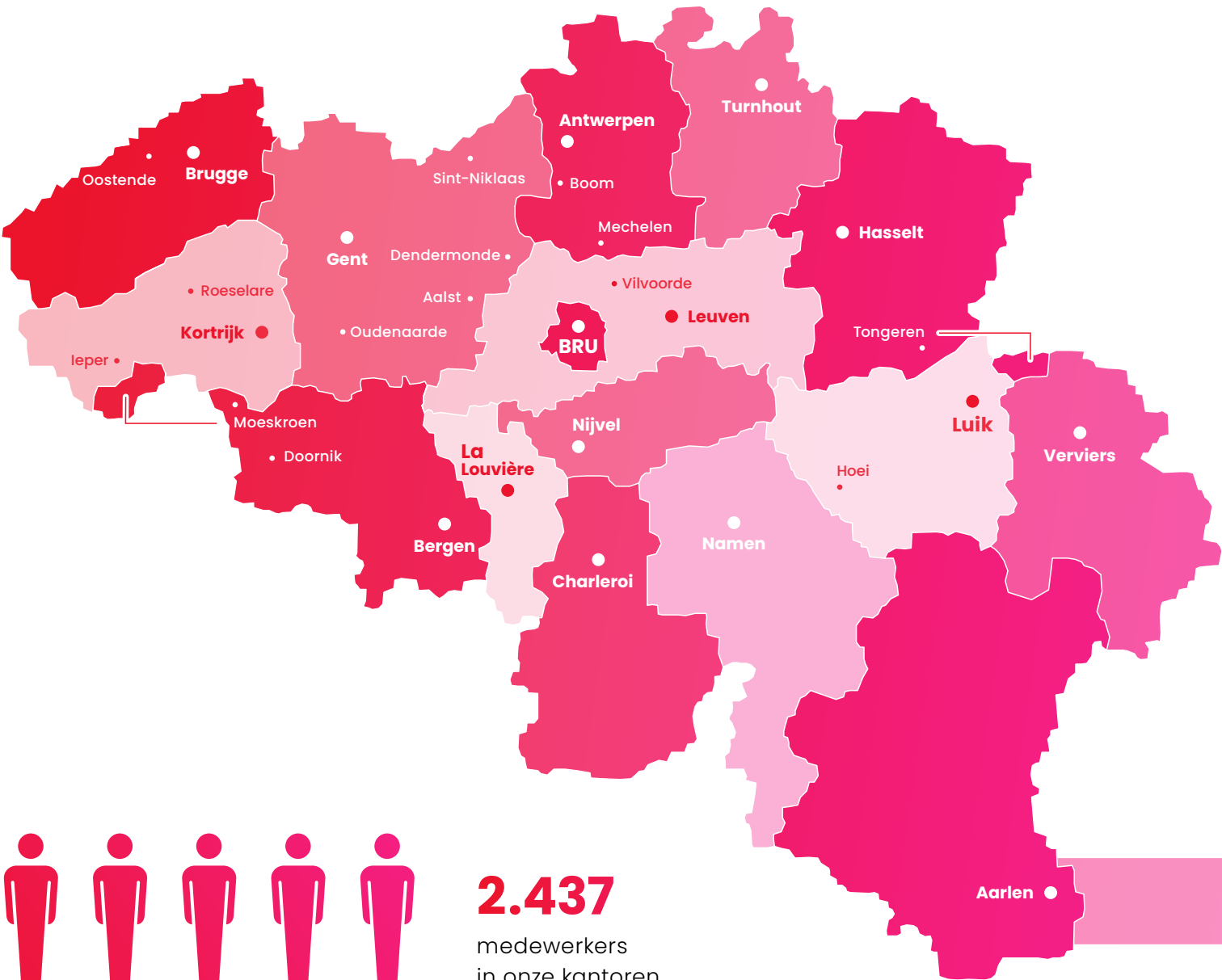
VOLGENS LEEFTIJD



VOLGENS GESLACHT



Onze 30 kantoren verdeeld over 16 entiteiten



EEN VANGNET BIEDEN VOOR VOLLEDIG WERKLOZEN

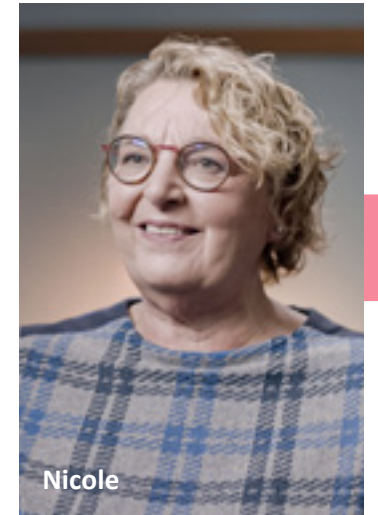
De maatschappelijke rol van de RVA werd bevestigd tijdens crisistijden: steunbehoevende burgers een ondersteuning geven en een maandelijks inkomen blijven garanderen.

STEUN GEVEN IN ELKE FASE VAN JE LEVEN

Of je nu tijdens je carrière wat meer tijd wil besteden aan je kinderen, een (bijkomende) opleiding wil volgen of hulpbehoevende gezinsleden wil bijstaan, dankzij ons systeem van loopbaanonderbreking krijg je de ondersteuning die je nodig hebt.



Helemaal op het einde van mijn loopbaan was het moeilijk omdat mijn moeder dementerend was en begeleiding nodig had. Gelukkig kon ik rekenen op het palliatief verlof. Ik ben gelukkig met hoe het eraan toegaat bij ons en ook dat er voor iedereen gezorgd wordt.

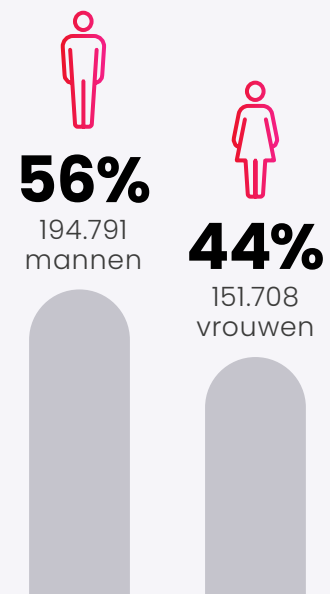


Nicole

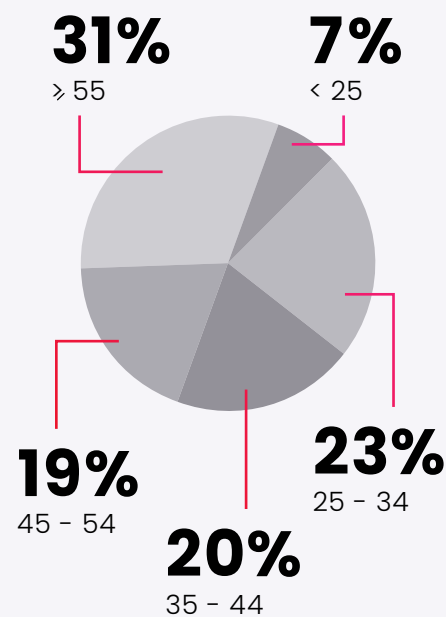
Vergoede volledig werklozen in 2021*

346.498

VOLGENS GESLACHT



VOLGENS LEEFTIJD



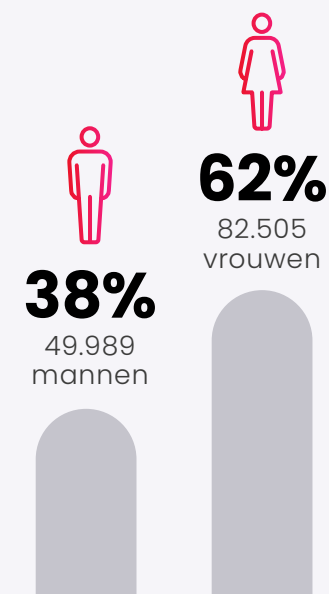
VOLGENS GEWEST



*maandelijks gemiddelde

Burgers in loopbaanonderbreking of tijdskrediet in 2021*

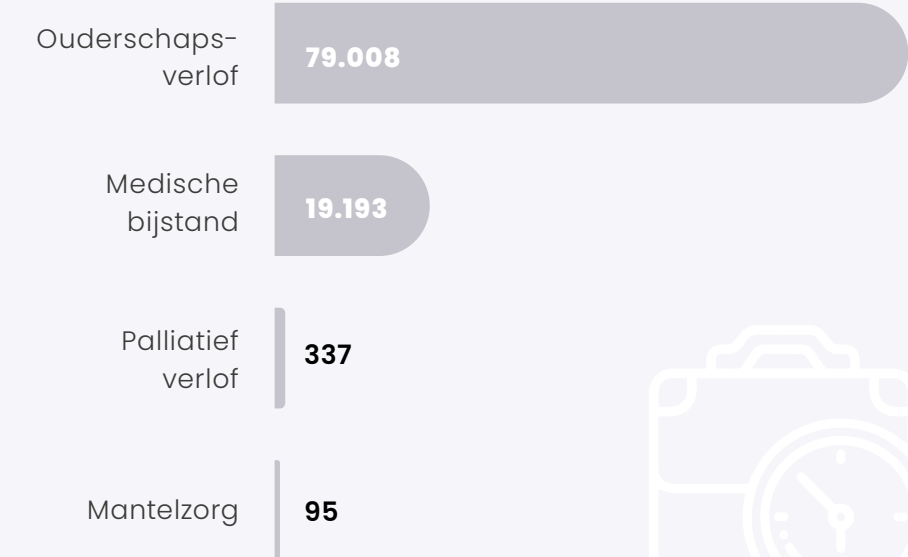
132.494



*maandelijks gemiddelde

Burgers die thematische verlopen namen in 2021*

98.633



HET BEHEERSCOMITÉ

Het beheerscomité is paritair samengesteld en bestaat uit de administrateurs van de RVA, vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties, afgevaardigden van onze regering en van de gewestinstellingen. Twee keer per maand komt

het comité samen om het financiële en personeelsbeheer van de RVA te bespreken, reglementaire adviezen te geven en de bestuursovereenkomst goed te keuren.



2021 was een bijzonder jaar voor de RVA. Niet alleen door de coronacrisis, maar ook door een wissel van de macht aan de top van de RVA. Jean-Marc Vandenberghe en Axel Delvoie namen in oktober de leiding over, nadat Georges Carlens en Claudette De Koninck meer dan tien jaar zeer deskundig en professioneel waarnamen.

Het beheerscomité stond het voorbije jaar opnieuw in voor het bepalen van het beleid van de RVA, met onder andere de uitwerking van de bestuursovereenkomst voor de periode 2022-2024, en dat in een geest van collegiale samenwerking, waarvoor ik mijn bijzondere

dank wil betuigen. Ik wil ook mijn waardering uitdrukken tegenover alle medewerkers van de RVA voor hun dagelijkse inzet.

Xavier Verboven,
voorzitter van het beheerscomité



Samenstelling (31.12.21)

Voorzitter

Xavier Verboven

FEDERAAL

Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

Marc Blomme
Ann Cattelain
Gianni Duvillier
Guy Vankrunkelsven
Geert Verschraegen (tot 30.11.21)
Jan Vochten
Louis Warlop

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

Philippe Borsu
Raf De Weerd
Hilde Duroi
Anne Léonard
Koen Meesters
Sabine Slegers
Jean Vranken (tot 14.10.21)

Afgevaardigde van de Minister van Begroting

Marc Evrard

Administrateur-generaal

Georges Carlens
(tot 30.09.21)

Adjunct-administrateur-generaal

Claudette De Koninck
(tot 30.09.21)

Afgevaardigde van de Minister van Werk

Peter Vansintjan

Jean-Marc Vandenberghe
(vanaf 01.10.21)

Axel Delvoie
(vanaf 01.10.21)

GEWESTEN

VDAB

Wim Adriaens

Actiris

Caroline Mancel

Le Forem

Marie-Kristine Vanboeckstal

ADG

Christiane Lentz
(tot 31.01.21)
Sabine Herzet
(vanaf 01.02.21)

HET MANAGEMENT TEAM

Jean-Marc Vandenberg
Administrateur-generaal



Axel Delvoie
Adjunct-administrateur-generaal



Jean-Marc Vandenberg en Axel Delvoie zijn sinds oktober 2021 begonnen aan hun mandaat als administrateurs-generaal. De administrateur-generaal en de adjunct-administrateur-generaal oefenen het dagelijks beheer uit van de RVA. Dat omvat

onder andere: informatie verstrekken aan het beheerscomité, de beslissingen van het beheerscomité uitvoeren, beheer van het personeel en de goede werking van de diensten verzekeren.

De vijf directeurs van de algemene directies staan de administrateurs-generaal bij in het dagelijks beheer van de RVA en ondersteunen de RVA-kantoren. Ieder van hen verzekert de goede werking van zijn algemene directie op het hoofdbestuur.

Geert Vandendriessche
Algemene directie Reglementeringen
& Geschillen



Marc Rogiers
Algemene directie Controle



Hugo Boonaert
Algemene directie Financiën,
Statistieken en Studies



Guy Claessens
Algemene directie Support



Dominique Robert
Algemene directie Personeel,
Organisatie & Communicatie

HET DNA VAN DE RVA

MISSIES WAT DOEN WE?

De RVA is een openbare instelling van sociale zekerheid die de stelsels van de werkloosheidsverzekering, loopbaanonderbreking en tijdskrediet toepast. We hebben zes grote competentiedomeinen waarin onze verschillende activiteiten zijn gegroepeerd.

Preventie

We dragen bij aan de instandhouding van de contractuele band tussen werknemer en werkgever, dankzij bijvoorbeeld de systemen van tijdelijke werkloosheid, loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

Vergoeding

De RVA zorgt ervoor dat uitkeringsgerechtigde werklozen een vervangingsinkomen krijgen via de uitbetalingsinstellingen. Uitkeringsgerechtigden kunnen ook werknemers zijn in tijdelijke werkloosheid, loopbaanonderbreking of in brugpensioen.

(Her)inschakeling

We sporen mensen aan om de arbeidsmarkt te betreden of om weer te werken na een periode van werkloosheid. Het gaat dan om de activering van werkloosheidsuitkeringen, van uitkeringen terwijl iemand zich voorbereidt om zelfstandige te worden enzovoort.

Verzoening van het privéleven met het beroepsleven

De RVA is verantwoordelijk voor de toekenning en de betaling van uitkeringen voor loopbaanonderbreking (openbare sector) en tijdskrediet (privésector).

Informatie

We moeten klanten inlichten over hun rechten en plichten, eventueel samen met de uitbetalingsinstellingen.

Controle

De RVA heeft als taak om na te gaan of de reglementering correct wordt toegepast. We verifiëren de door de uitbetalingsinstellingen betaalde uitkeringen. We strijden ook tegen uitkeringsfraude, zwartwerk enz.

VISIE DE RVA WIL:

- sociale bescherming bieden en transities op de arbeidsmarkt ondersteunen;
- een referentiepunt zijn inzake goed beheer en klantgerichtheid.

“ Samen voor een activerende sociale bescherming”

STRATEGIE VOOR 2022 – 2024



Een uniforme dienstverlening en informatie aanbieden aan de klant via het kanaal van zijn keuze, maar bij voorkeur digitaal.



Samen fraude bestrijden met de meest performante methodes.



Een nieuwe arbeidsorganisatie invoeren, om goed te kunnen functioneren in een omgeving in verandering.



Processen optimaliseren en maximaal digitaliseren om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van morgen.

WAARDEN WAT VINDEN WE BELANGRIJK?

In 2021 heeft de RVA de nieuwe federale waarden geïntegreerd.

Die vijf waarden begeleiden en stimuleren ons bij het verwezenlijken van onze missies en bij ons dagelijks werk. Alle personeelsleden moeten die waarden delen en zich eigen maken.

ALGEMEEN BELANG

PROFESSIONALISME

NALEVING

VERTROUWEN

MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

EEN ESSENTIËLE ROL TIJDENS DE CRISIS

SPREKENDE CIJFERS

2021 stond volledig in het teken van de coronacrisis. De RVA heeft een essentiële rol gespeeld in die context van grote onzekerheid waarin de arbeidsmarkt zwaar werd getroffen.



TIJDELIJKE WERKLOOSHEID

In 2021 waren er maandelijks gemiddeld drie keer zo veel tijdelijk werklozen dan vóór de crisis. Die grootschalige en uitzonderlijke toevlucht tot tijdelijke werkloosheid heeft de arbeidsmarkt beschermd. Werknemers konden gebruikmaken van een vereenvoudigde aanvraag en kregen een toeslag bij hun uitkering. Ze konden in sommige situaties ook terugvallen op tijdelijke werkloosheid om voor hun kinderen te zorgen.



VOLLEDIGE WERKLOOSHEID

Tijdens de crisis werden maatregelen getroffen om werkzoekenden te beschermen: de degressiviteit van de uitkeringen werd bevroren en het basisrecht op inschakelingsuitkeringen werd uitgebreid. Vóór de crisis daalde de vergoede volledige werkloosheid. Die trend zette zich verder in 2021 na een stijging in 2020.



LOOPBAAN- ONDERBREKING EN TIJDSKREDIET

De aanvragen voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet stegen in 2020, onder andere door het corona-ouderschapsverlof waarvoor de toelatingsvoorwaarden minder streng waren dan voor het gewone ouderschapsverlof. Die aanvragen namen weer af in 2021, met een maandelijks gemiddelde van 231.127 personen in loopbaanonderbreking of tijdskrediet.

BEHANDELINGS- TERMIJNEN

Ondanks de crisis waren de behandelingstermijnen in 2021 uitstekend. 99 % van de betalingen voor loopbaanonderbrekings- en tijdskredietaanvragen werden uitgevoerd binnen de voorziene termijn. De gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen ging zelfs omlaag: van 4,4 dagen in 2020 naar 4 dagen in 2021.

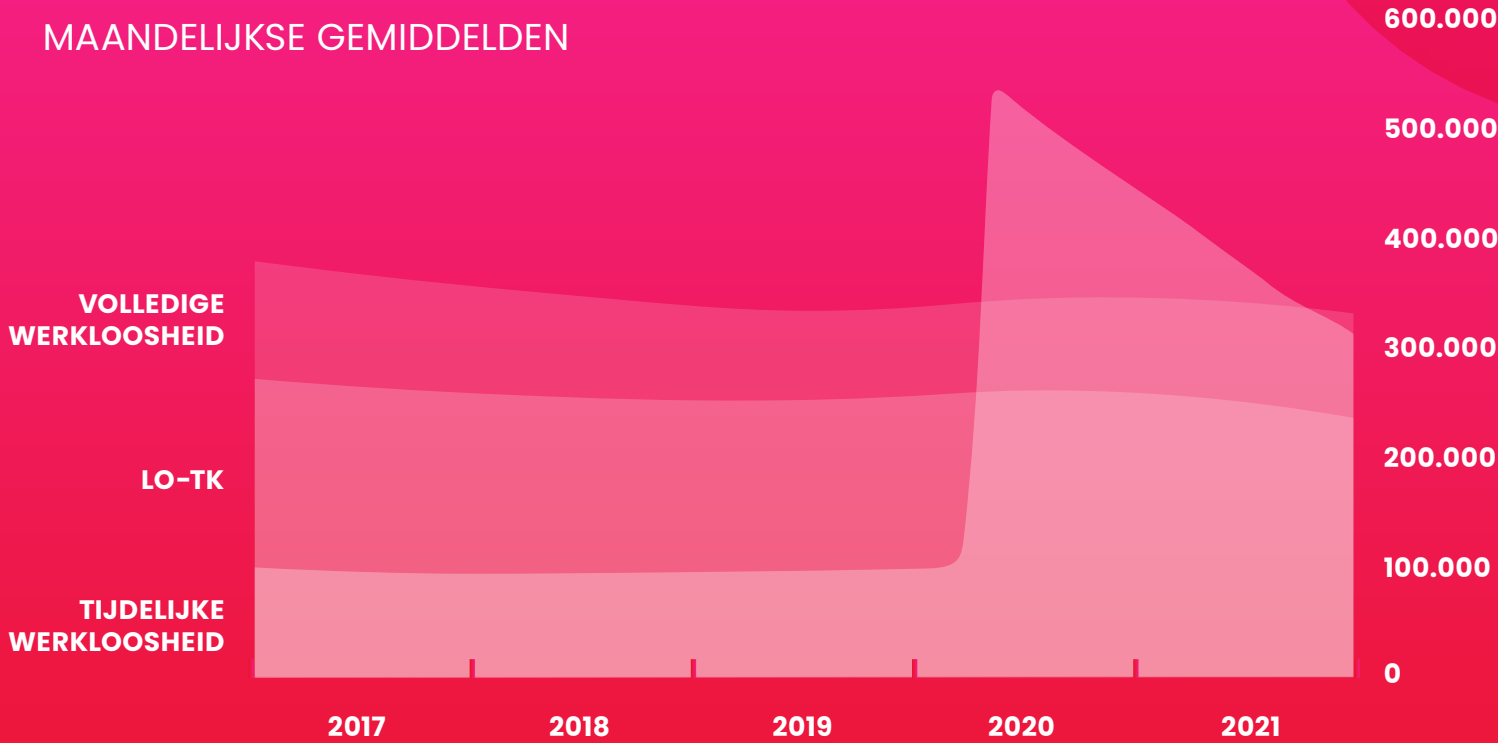


Ellen Stook, procescoördinatrice Toelaatbaarheid



Ons personeel heeft veel inspanningen geleverd om de dossiers zo snel mogelijk te behandelen en de sociaal verzekerden zo snel mogelijk te kunnen vergoeden.

AANTAL UITKERINGSGERECHTIGDEN MAANDELIJKSE GEMIDDELDEN



REGLEMENTERING

VOORTDUREND IN VERANDERING



JANUARI 2021

Verhoging van de werkloosheidsuitkeringen

Op 1 januari 2021 ging het minimumbedrag van bepaalde werkloosheidsuitkeringen omhoog met 1,125 %. Die maatregel wordt op 1 januari van elk jaar vernieuwd tot en met 2024.



2021

Coronamaatregelen

De meeste coronamaatregelen die werden ingevoerd in 2020 werden verlengd en bleven gelden voor een deel van of voor heel 2021. Er werden ook nieuwe maatregelen ingevoerd. Aan het werk gaan in kritieke sectoren werd bijvoorbeeld vergemakkelijkt en voor werknemers uit de culturele sector waren er specifieke maatregelen. Het doel van die maatregelen blijft hetzelfde: de impact van de crisis op werklozen beperken en jobs behouden.



MAART 2021

Brexit

Sinds maart 2021 zijn er nieuwe maatregelen om de impact van de Brexit op getroffen bedrijven te verzachten. Zo kan er worden afgeweken van de bestaande regimes tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen en is er een systeem van tijdelijke collectieve of individuele vermindering van de arbeidsprestaties.



JULI 2021

Sociale uitkeringen gaan omhoog

Op 1 juli stegen de sociale uitkeringen, waaronder werkloosheids- en loopbaanonderbrekingsuitkeringen naar aanleiding van het akkoord over de verdeling van de welvaartsenveloppe.



SEPTEMBER

Verlof voor mantelzorg

Op 1 september werd de maximumduur verhoogd van de onderbreking per geholpen persoon. Het gaat nu om drie maanden bij een voltijdse onderbreking en zes maanden bij een gedeeltelijke onderbreking.



JULI 2021

Uitzonderlijke weersomstandigheden

Alle werknemers die werden getroffen door het slechte weer konden gebruik maken van tijdelijke werkloosheid. Uitkeringsgerechtigden die moesten worden opgevangen door naasten kregen hetzelfde uitkeringsbedrag, ondanks hun nieuwe gezinssituatie.

INVESTEREN IN ONZE TALENTEN

In 2021 hebben de RVA-medewerkers opnieuw het hoofd geboden aan een hogere werklust. In die context is investeren in personeel en in de zoektocht naar nieuwe medewerkers meer dan ooit belangrijk.

DE WAR ON TALENT EEN BLIJVENDE UITDAGING

Door de krapte op de arbeidsmarkt is geschikt personeel vinden, zeker tijdens de crisis, niet evident. Daarnaast gaan steeds meer RVA-medewerkers op pensioen. We willen dan ook inzetten op meer aanwervingen en een betere onboarding om nieuwe medewerkers aan boord te houden.



De grootste uitdagingen zijn onder andere het imago van de RVA verbeteren als aantrekkelijke werkgever en meewerken aan een strategische personeelsplanning en een nieuw managementcultuurmodel.

Katrien Verbeke, HR-adviseur

Kerncijfers van het RVA-personeel in 2021



3.142

medewerkers



133

nieuwe medewerkers



181

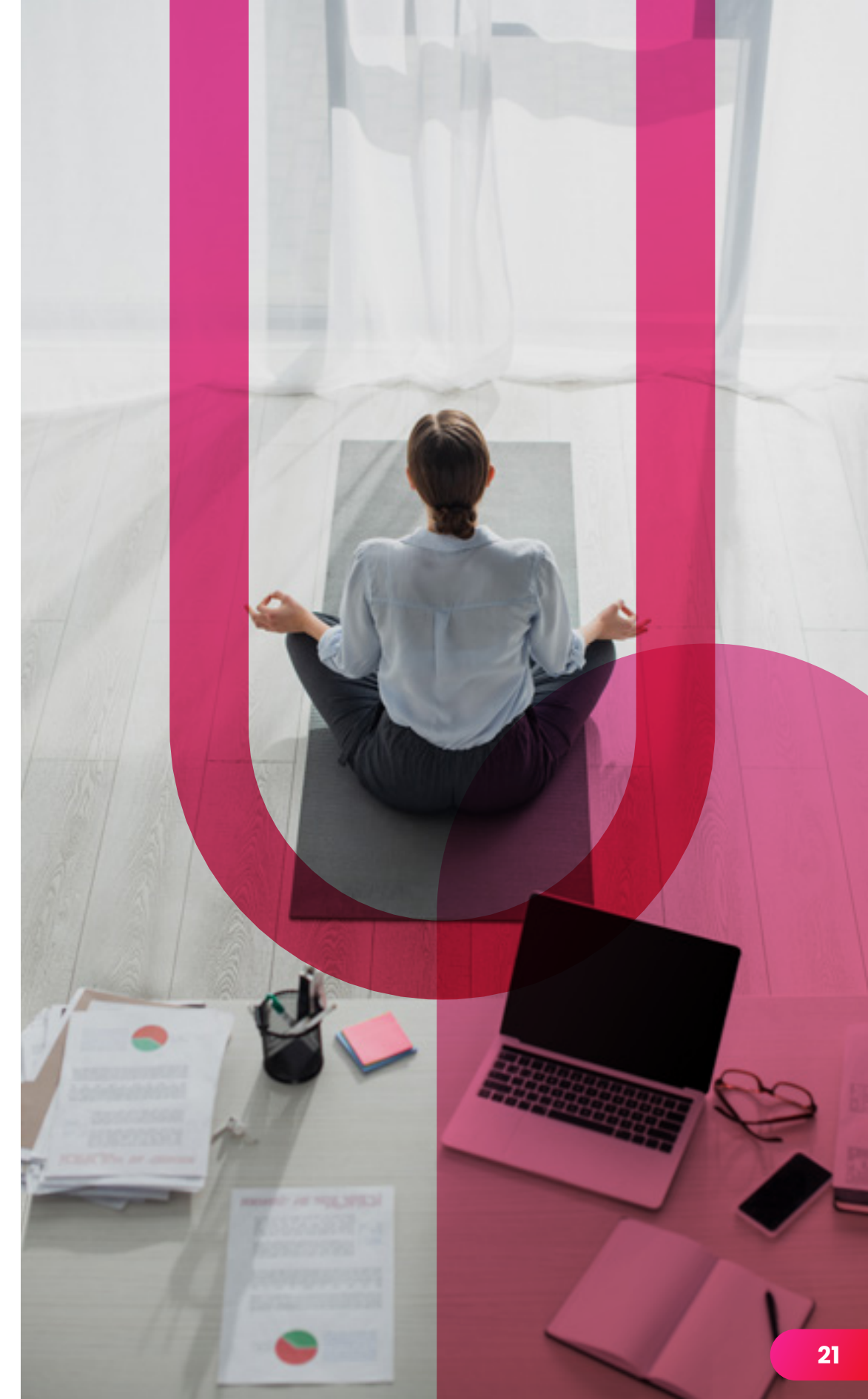
personen met pensioen

WORK-LIFE-BALANCE

Een gezonde balans tussen werk en privéleven, dat vinden we bij de RVA fundamenteel. Tijdens corona konden werknemers hun werk vrij organiseren tijdens telewerk. Wanneer de maatregelen het toelieten konden collega's deeltijds op kantoor werken om de band met de collega's te behouden.

ONDERSTEUNING VOOR MENTAAL WELZIJN

Tijdens de coronacrisis hebben onze medewerkers enorm hard gewerkt om ervoor te zorgen dat de dossiers zo snel mogelijk behandeld werden. Die hoge werkdruk en het telewerk hebben ook voor een hogere emotionele en mentale belasting gezorgd bij sommige medewerkers. In dat geval konden ze steeds terecht bij vertrouwenspersonen en sociaal consulenten in onze organisatie. Het personeel ondersteunen is een prioriteit voor de RVA. Daarom werd in 2021 de campagne "Blijf zorgen voor jezelf en hou vol" gelanceerd voor alle personeelsleden.



WERKEN BIJ DE RVA

DAT IS ...

ZICH STEEDS AANPASSEN

De gezondheidscrisis vraagt veel van de collega's: andere manieren van werken, digitale skills verwerven, het hoofd bieden aan een hogere werkdruk, creatief naar oplossingen zoeken ... Zo hebben veel RVA-medewerkers tijdelijk een andere functie uitgevoerd om collega's bij te staan. Dat ging allemaal niet vanzelf. Stuk voor stuk zijn het uitdagingen waarin de RVA hen ten volle steunt, aanmoedigt en adviseert.



Door de coronacrisis moesten we plots telewerken. Dat vroeg veel aanpassingsvermogen en flexibiliteit. We ontwikkelden daardoor nieuwe competenties en manieren om het werk te organiseren.

Tiphaine Santgerma, HR-medewerkster



Om als organisatie gewapend te zijn tegen de uitdagingen van de toekomst, moeten we investeren in ons belangrijkste kapitaal: de medewerkers! De mogelijkheid tot bijscholing is motiverend. Dat vergroot dus hun welbevinden.

**Inneke Hemmeryckx,
diensthoofd Learning & Development**



VOORTDUREND BLIJVEN LEREN

Medewerkers volgen leertrajecten op de werkplek en via ons intern opleidingscentrum. Onze collega's delen actief kennis en vaardigheden en we moedigen ons personeel ook aan om constant te blijven bijleren.



1.170

interne lesgevers
geven

93%

van de opleidingen



10.037

uren geregistreerde
formele leeractiviteiten



Doorheen het jaar was alles altijd dringend. Het was niet gemakkelijk om het juiste evenwicht te vinden tussen het vervullen van onze opdrachten en de veiligheid van de medewerkers. Maar de veiligheid kwam altijd op de eerste plaats.

Philippe De Clercq,
adviseur preventie en bescherming op het werk



JE VEILIG VOELEN OP KANTOOR

Op kantoor werken we in alle veiligheid dankzij de maatregelen, zoals social distancing, ontsmetting van bureaus, een aangepaste bezettingsgraad ... Daarnaast stelt de RVA gratis mondklappers ter beschikking.

THUISKOMEN IN EEN MODERN KANTOOR

Een groot aantal RVA-kantoren werden al in een modern jasje gestoken, andere zijn nog in renovatie. Naast de open space kantoorruimtes vind je er vergaderzalen, concentratiezones waar je je kan afzonderen en brainstormrooms waar je je creativiteit de vrije loop kan laten.

BESCHIKKEN OVER EEN MODERNE ICT-UITRUSTING

Ons personeel werd in 2021 uitgerust met nieuwe 27"-schermen, laptops en noisecancelling hoofdtelefoons. Ook de kantoorgebouwen werden aangepast aan de nieuwe manier van werken. Overal werden videoconferencinginstallaties geplaatst om hybride vergaderingen te houden.



Ik vind het knap hoe snel de RVA zich heeft aangepast aan de huidige context, en dan vooral op het vlak van ICT-voorzieningen. Die wendbaarheid van onze organisatie is veelbelovend voor de toekomst.

Hakim Sabraoui, verantwoordelijke voor ICT-infrastructuur



INZETTEN OP INNOVATIE

Bij de RVA innoveren we door te luisteren naar de noden van de mensen die een beroep doen op onze diensten en daar vol op in te zetten. Zo verbeteren we onze dienstverlening aan de klant op een zo efficiënt mogelijke manier.



We willen een lean en agile overheidsdienst zijn, die de laatste technologie aanwendt om onze dienstverlening op een zo hoog mogelijk niveau te krijgen.

Guy Claessens,
directeur ICT



INNOVATIE IN TIJDEN VAN CRISIS

Drastische tijden vragen om drastische maatregelen, Hippocrates wist het al. Om aan de stortvloed aan aanvragen voor tijdelijke werkloosheid een antwoord te bieden, ging de RVA in 2020 over tot een sterk vereenvoudigde

aanvraagprocedure. In 2021 ontving de RVA **378.111 elektronische mededelingen tijdelijke werkloosheid (878.054 in 2020)**.



WIJ ZIJN ÉÉN EN AL ORI!

Als een van de eerste socialezekerheidsinstellingen hebben we in 2021 een chatbot ontwikkeld die de bezoekers op onze website snel een antwoord biedt op de meest gestelde vragen. Klinkt simpel, maar dat is het allerm minst! Het algoritme achter de chatbot wordt dagelijks 'getraind'

en aangevuld met nieuwe antwoorden. Het voorbije jaar hielp onze Onem-Rva-Interface, kortweg Ori, **iedere maand maar liefst zo'n 16.000 surfers** verder met hun vraag!



ONLINE AANVRAGEN? IEDEREEN TEVREDEN

Als er één ding is dat de coronacrisis duidelijk heeft gemaakt, dan is het dat onze burgers en ondernemingen nood hebben aan een efficiënte en digitale overheid. Loopbaanonderbreking, tijdscrediet of een thematisch verlof online aanvragen kan al een aantal jaar. Uit een enquête

van eind 2021 blijkt dat maar liefst **95% van de werkgevers en werknemers tevreden is over die online procedure**. Het gaat sneller, het is goedkoper en goed voor het milieu!



VAN BIG DATA NAAR SMALL DATA

De RVA verwerkt miljoenen betalingen ieder jaar. En nog belangrijker, we zien erop toe dat iedere betaling correct is. Hoe? Door onze enorme databanken aan gegevens te kruisen met databanken van andere instellingen (datamatching) en door correlaties te zoeken in onze databanken (datamining). Zo 'targetten' we mogelijke probleemgeval-

len in een vroeg stadium en kunnen onze controleurs erg gericht op pad. In 2021 werden, op grond van die gegevenskruisingen, **66.804 controleonderzoeken** gevoerd waarbij **32.660 inbreuken** werden vastgesteld.



E-BOX, JOUW DIGITALE BRIEVENBUS

De RVA was een van de pioniers om documenten elektronisch af te leveren in de e-Box, de digitale brievenbus waar iedere burger in ons land toegang toe heeft. We gebruiken de e-Box ook om te antwoorden op persoonlijke vragen

over je dossier, volledig volgens de regels van de GDPR! In 2021 leverde de RVA maar liefst **1.334.015 documenten af in de e-Box**.

HOE EFFICIËNTER, HOE BETER

Een van onze basisdoelstellingen is om iedereen die daar recht op heeft, zo snel mogelijk een vervangingsinkomen te bieden wanneer die persoon een 'transitie' maakt op de arbeidsmarkt: van werk naar (tijdelijke) werkloosheid, of van werk naar minder werken via loopbaanonderbreking of tijdskrediet. Maar hoe doen we dat zo goed en zo snel mogelijk?

TRUST THE PROCESS

De RVA past al enkele jaren de principes van procesmanagement toe. Het doel van dat procesmanagement? Zo uniform mogelijk

werken over het hele land en de efficiëntie van onze organisatie verhogen door de processen te optimaliseren.

Onze belangrijkste processen, beschreven en permanent geanalyseerd

5 BACKOFFICEPROCESSEN



TOELAATBAARHEID



VERGOEDBAARHEID



VERIFICATIE



CONTROLE



LOOPBAANONDERBREKING
EN TIJDSKREDIET



PROCES
SUPPORT



PROCES
FRONTOFFICE



ONZE PRESTATIES IN 2021 (PRODUCTIECIJFERS)

Werkloosheids-
uitkeringen



1.849.577

aanvragen voor een
werkloosheidsuitkering

4 dagen

gemiddelde
behandelingstermijn

96%

van de dossiers correct
uitgewerkt

Loopbaanonderbreking
en tijdskrediet



499.006

aanvragen voor
loopbaanonderbreking
en tijdskrediet

De RVA is verantwoordelijk
voor de behandeling van
die aanvragen

van A tot Z

Telefonisch
onthaal



878.097

telefonische oproepen in het
contactcenter van de RVA

88%

van die oproepen
werd meteen behandeld

84%

van de respondenten van
onze enquête is zeer tevreden
over het telefonisch onthaal

HET MAATSCHAPPELIJK ENGAGEMENT VAN DE RVA

EEN ZO KLEIN MOGELIJKE VOETAFDruk

De RVA hecht veel belang aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid, waaronder ook zijn ecologische voetafdruk. Sinds 2012 beschikt de RVA over een systeem van milieubeheer om zijn milieuprestaties te evalueren en te verbeteren.

De overgang naar veralgemeend telewerk tijdens de coronacrisis heeft natuurlijk een positieve invloed gehad op ons verbruik in 2021.

ARMOEDE- BESTRIJDING

De RVA is al sinds 2014 bezig met het thema armoede. De laatste jaren hebben we sensibiliseringssessies en bedrijfstheaters om armoedesignalen te kunnen herkennen georganiseerd. Net zoals inleefstages bij vzw's. In het werkveld hebben we in 2021 onze samenwerking met OCMW's versterkt.

OPLEIDING VAN JONGEREN

We zijn ons ervan bewust hoe belangrijk het is voor jongeren om werkervaring op te doen door stages te volgen bij bedrijven. De voorbije twee jaar waren er minder stages door corona. Toch werden er in 2021 23 stagiairs verwelkomd in verschillende RVA-diensten.

DIVERSITEIT

We voeren al lang een actief diversiteits- en inclusiebeleid. Tussen de meer dan 1,7 miljoen uitkeringsgerechtigden zitten veel verschillende nationaliteiten. Dat geldt ook voor ons personeel. Daarom hebben we enkele jaren geleden een diversiteitscode opgesteld om elke medewerker te sensibiliseren voor diversiteit op de werkplek.



Antoine Druart, Joëlle Berghmans, Faten Wehbe



Onze maatregelen hebben een impact gehad op onze milieucijfers. Minder mobiliteit betekent minder uitstoot. Minder collega's op kantoor staat gelijk aan minder verwarming, elektriciteit en minder papier.

Timothy De Clerck, verantwoordelijke van de cel Eco



De gezondheidscrisis heeft iedereen op verschillende niveaus getroffen, maar in het bijzonder personen in armoede.

An Luxem, ervaringsdeskundige



Inclusief denken en doen zou vanzelfsprekend moeten zijn. We hebben er veel bij te winnen, want onze maatschappij zit boordevol profielen met verschillende talenten. Die rijkdom ligt binnen handbereik van iedereen.

Joëlle Berghmans, coördinatrice van het Diversiteam

DIVERSITE FEDERALE DIVERSITEIT
RESEAU - NETWERK



Tijdens de **Diversity Award Challenge 2021** van de federale publieke sector sleepte de RVA de **Best Practice Award** in de wacht met het project **4 Steps to Stop Domestic Violence**. Dat is een interne sensibiliseringscampagne rond partnergeweld.

SAMEN GERAKEN WE VERDER



Voor ons is de RVA een geapprecieerde partner met een visionaire blik. Ik hoop dan ook van harte dat deze constructieve samenwerking in de volgende jaren verdergezet kan worden en daar waar nodig nog verder geïntensifieerd.

Bart Stalpaert,
directeur van de SIOD



De RVA is een mature organisatie met een oprechte wil om klanten ten dienste te staan. Deze uitzonderlijke instelling zou een modelorganisatie kunnen zijn voor de leden van de IVSZ.

Marcelo Abi-Ramia Caetano,
secretaris-generaal van de IVSZ



UITBETALINGS- INSTELLINGEN

De vakbonden (ABVV, ACLVB, ACV) en de HVW zijn de schakels voor betalingen en administratie tussen werklozen en de RVA. Tijdens deze crisisperiode hebben we een vereenvoudigde procedure voor tijdelijke werkloosheid gebruikt. Daardoor moeten onze partners minder administratie verwerken.

GEWESTELIJKE DIENSTEN VOOR ARBEIDS- BEMIDDELING EN BEROEPSOPLEIDING

We werken nauw samen met de VDAB, ACTIRIS, FOREM en ADG, want werklozen die een werkloosheidsuitkering krijgen, moeten zich inschrijven bij een van die instellingen.

SIOD

De SIOD (Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst) coördineert o.a. de controleacties tegen sociale fraude en de naleving van de coronamaatregelen. De nationale inspectiediensten (de RSZ, het TSW van de FOD WASO, het RIZIV, het RSVZ en de RVA) voeren die controles samen.

OCMW'S

Het samenwerkingsakkoord UNI-PROC tussen de RVA, de OCMW's en de uitbetalingsinstellingen werd verdergezet in 2021. Het doel? Dat de OCMW's minder voorschotten betalen op werkloosheidsuitkeringen. Daarom zetten we ons in om zo snel mogelijk dossiers te behandelen en ons uit te spreken over het recht op een uitkering.

IVSZ

Onze organisatie speelt al jaren een actieve rol binnen de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (IVSZ). Vorig jaar ontvingen we van de IVSZ een certificaat voor de kwaliteit van de dienstverlening dat geldt tot en met 2024.

DE STRIJD TEGEN SOCIALE FRAUDE

EEN NOODZAKELIJKE UITDAGING

Controle heeft vaak een slechte reputatie. Zeker wanneer die wordt uitgevoerd door een instelling zoals de RVA. Want onze organisatie heeft als eerste roeping om sociaal verzekerden te helpen. Toch is controle noodzakelijk. In 2021 heeft de RVA uitkeringen betaald aan meer dan 1,7 miljoen verschillende personen. Dat is 8,2 miljard euro uit het budget van de sociale zekerheid.



Als we ons socialezekerheids-systeem willen behouden, moeten we ervoor zorgen dat elke uitkeringsgerechtigde krijgt waarop hij of zij recht heeft, niet meer of minder. En we moeten ervoor zorgen dat werkgevers die de regels respecteren niet worden benadeeld door oneerlijke concurrentie van zij die dat niet doen.

Marc Rogiers,
directeur-generaal Controle

CONTROLES VAN A TOT Z

De controles beginnen van bij de indiening van het dossier. Elke aanvraag voor werkloosheids- of loopbaanonderbrekingsuitkeringen wordt onderzocht om er zeker van te zijn dat de aanvrager een uitkering mag krijgen en om het juiste uitkeringsbedrag te bepalen.

De controles duren voort wanneer de uitbetalingsinstellingen de werkloosheidsuitkeringen uitbetalen aan de uitkeringsgerechtigden. Zo wordt elke betaling van



Het gevolg van de huidige crisis is dat er in 2021 nieuwe soorten onderzoeken zijn ontstaan. Zo zijn de controles rond tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona de belangrijkste opdracht geworden van ons proces. We hebben onze controles aangepast naargelang de vragen van onze regering. Zo werd er ook gecontroleerd op maatregelen rond social distancing en verplicht telewerk.

Mélanie Dambiermont,
sociaal inspecteur



OP HET TERREIN

Toch zijn controles op het terrein zelf soms nog nodig. Een aangegeven gezinssituatie nakijken, controleren of een aangifte klopt, strijden tegen zwartwerk ... De onderzoeken van onze sociaal inspecteurs op het terrein zijn gevarieerd. Die onderzoeken worden gevoerd in het belang van de bevolking, zoals de twee voorbije jaren. Toen hebben de sociaal controleurs van de RVA grotendeels bijgedragen aan de controles op de naleving van de gezondheidsvoorschriften bij bedrijven.

HET FONDS VOOR SLUITING VAN ONDERNEMINGEN

... DAT IS STEUN WANNEER JE WERKGEVER FAILLIET GAAT

Een faillissement komt hard aan. Als werknemer kan je gelukkig rekenen op de steun van het FSO, een partnerorganisatie van de RVA.

Voor de vergoedingen die je werkgever je nog is verschuldigd, kan je een aanvraag tot vergoeding indienen bij het FSO. Dat kan zodra de curator je schuldvordering heeft aanvaard.

14.872

werknemers ontvingen een vergoeding in het kader van een sluiting.

229,5 miljoen

euro uitgekeerd in 2021
(+3,9% t.o.v. 2020)

88,46%

van de burgers is tevreden over de dienstverlening van het FSO.

FAILLISSEMENTEN EN BANENVERLIES IN 2021



2.194 faillissementen met personeel
(-12,9% t.o.v. 2020)



12.823 verloren banen
(-40,7% t.o.v. 2020)

STERKST GETROFFEN SECTOREN



Handel, banken en verzekeringen
928 faillissementen - **5.190** verloren banen



Bouw
488 faillissementen - **2.576** verloren banen



Diensten
369 faillissementen - **2.298** verloren banen

PER GEWEST



Vlaanderen
1.020 faillissementen - **5.654** verloren banen



Wallonië
646 faillissementen - **4.325** verloren banen



Brussel
528 faillissementen - **2.844** verloren banen



RAADPLEEG DE TWE VOLUMES VAN HET JAARVERSLAG

Het volledige jaarverslag van de RVA heeft twee volumes:

Volume 1 “activiteitenverslag” maakt de balans op van de activiteiten van de RVA-diensten in 2021.

Volume 2 bevat de “indicatoren van de arbeidsmarkt en de evolutie van de uitkeringen” in 2021.

Beide volumes zijn beschikbaar op de website www.rva.be

Lay-out en drukwerk: RVA - directie Communicatie
Verantwoordelijke uitgever: RVA - Administrateur-generaal
Keizerslaan 7 - 1000 Brussel

