

DE RVA IN **2021**

VOLUME 1

ACTIVITEITEN-
VERSLAG



1

De RVA in 2021

Volume 1:
activiteitenverslag

**De RVA in 2021 - volume 1:
activiteitenverslag**

is een publicatie uitgegeven door:

RVA
Keizerslaan 7
1000 Brussel

Verantwoordelijke uitgever:

Jean-Marc Vandenberghe

Verantwoordelijke publicatie:

Philippe Chavalle

Coördinatoren:

Hubert Arys
Hélène Jacques

Redactieteam:

Redacteurs van verschillende
directies van de RVA

Vormgeving:

Grafische Dienst -
directie Communicatie

Drukwerk:

dienst Drukkerij -
directie Communicatie

De gedeeltelijke of volledige
overname van de teksten is slechts
toegestaan mits schriftelijke toe-
stemming van de uitgever.

ISSN 2295-7634

Woord vooraf

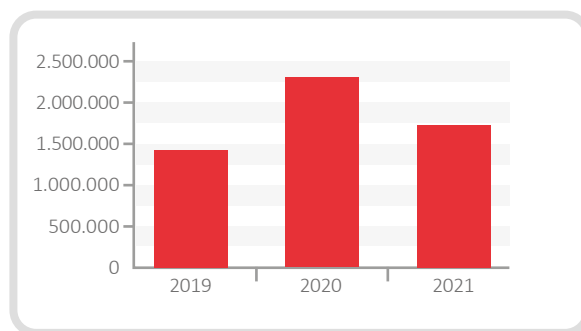


Nogmaals een bijzonder jaar

2021 stond opnieuw in het teken van de coronacrisis. De coronamaatregelen hebben doorheen het hele jaar impact gehad op de werkomstandigheden van talrijke Belgen. In die context van grote onzekerheid heeft de RVA een essentiële rol gespeeld op het vlak van crisisbeheer.

De arbeidsmarkt werd namelijk uitzonderlijk zwaar getroffen. 1.738.598 mensen kregen uitkeringen van de RVA in 2021. Het aantal mensen dat uitkeringen kreeg van de RVA was veel hoger dan in 2019, het laatste volledige jaar vóór de crisis, maar is wel met 23,3% gedaald ten opzichte van 2020. Die daling komt vooral door een daling in de tijdelijke werkloosheid (-36,8%). 155.907 werkgevers kregen op de een of andere manier steun van de RVA in 2021. Dat zijn 3 werkgevers op 5 en dat is 60% meer dan in een normaal jaar.

Aantal verschillende personen dat in 2019, 2020 en 2021 van de RVA een uitkering heeft gekregen



Nooit in de geschiedenis van ons land zagen we zulke hoge cijfers voor tijdelijke werkloosheid als tijdens de voorbije twee jaar. Ook al halen we de pieken van 2020 niet meer, toch blijft er ook in 2021 veel tijdelijke werkloosheid bestaan. Hoewel het aantal werknemers met een uitkering tijdelijke werkloosheid is gedaald van bijna 1,4 miljoen werknemers in 2020 naar 857.619 in 2021, bleef het maandelijks gemiddelde van gerechtigden van dat soort uitkeringen wel veel hoger dan het gebruikelijke gemiddelde. Vóór corona waren er gemiddeld per maand iets minder dan 100.000 tijdelijk werklozen in België. In de loop van 2021 lag dat maande-

lijkse gemiddelde hoger dan 300.000. De werklust voor de RVA en zijn partners was dus het hele jaar lang veel hoger dan normaal.

Klein lichtpuntje in deze gezondheidscrisis: de vergoede volledige werkloosheid is in 2021 gedaald. Die neerwaartse tendens die al vóór de crisis werd vastgesteld, werd in 2020 onderbroken. In 2021 zien de statistieken er gunstiger uit. Er waren in 2021 in België gemiddeld per maand 321.502 uitkeringsgerechtigde volledig werkloze werkzoekenden (voor een totaal van 339.267 in 2020 en 329.360 in 2019).

Het aantal uitkeringen loopbaanonderbreking en tijdskrediet is in 2021 ook afgenomen. Gemiddeld 231.127 personen kregen uitkeringen in een van de stelsels (252.046 begunstigden in 2020 en 249.367 in 2019).

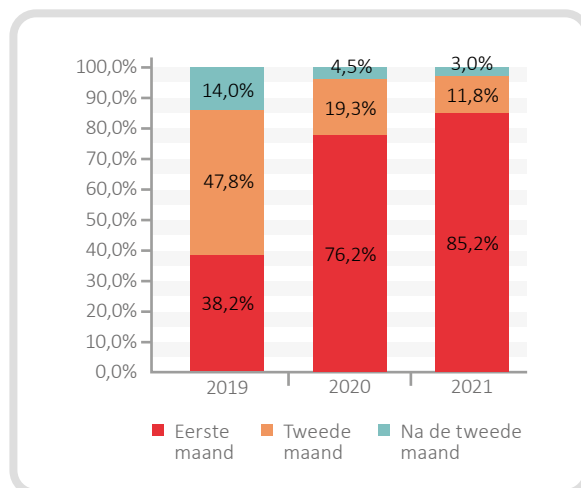
Behandelingstermijnen nageleefd

De coronacrisis heeft economische en sociale gevolgen die ongezien zijn sinds de Tweede Wereldoorlog. De verwachtingen ten aanzien van de RVA qua crisisbeheer waren enorm. En dat in een uitzonderlijke context waarin de RVA, net als heel wat andere Belgische instellingen, moest blijven werken, een kwalitatief hoogstaande dienstverlening moest blijven verzekeren en tegelijkertijd zijn activiteiten op afstand moest herorganiseren. Bijna 90% van het RVA-personeel bleef het werk haast het hele jaar lang op afstand in telewerk voortzetten.

Ondanks die bijzondere werkomstandigheden hebben de RVA, de uitbetalingsinstellingen, de sociaal secretariaten en de werkgevers erop toegezien dat de betrokken werknemers zo snel mogelijk werden uitbetaald.

De tijdelijk werklozen – die gemiddeld met 3 keer meer waren dan in een normaal jaar – kregen hun uitkeringen binnen veel kortere termijnen dan normaal. Dankzij de vereenvoudigde procedure kreeg 85,2% van de 857.619 tijdelijk werkloze werknemers de uitkeringen in de maand na de aanvraag, en 97,0% binnen de twee maanden na de aanvraag. Tijdens het laatste jaar vóór corona, 2019, waren er minder dan 300.000 tijdelijk werkloze werknemers en bedroegen die percentages respectievelijk 38,2% en 86%.

Vergelijkende cijfers van de betaaltermijn in percentages



Vergelijkende cijfers van de betaaltermijn in percentages

Die snellere betaling was mogelijk door een ruimere interpretatie van het begrip overmacht, soepelere toekenningsvoorwaarden en een vereenvoudigde procedure om uitkeringen aan te vragen. Zo moesten de werknemers en werkgevers minder formaliteiten vervullen. De uitbetalingsinstellingen hebben de uitkeringen tijdelijke werkloosheid kunnen betalen zonder dat ze het individuele dossier van de werknemer vooraf hoefden in te dienen. Ze hoefden ook niet te wachten op de beslissing van de RVA, terwijl dat in normale omstandigheden wel moet. De dossiers werden dus pas na de betaling ingediend en de RVA heeft ook pas na de betaling alle beslissingen genomen. Indien nodig werden die eerste betalingen achteraf geregulariseerd.

De behandelingstermijn van de dossiers van de volledig werklozen is stabiel gebleven. De gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen door de RVA daalde in 2021 zelfs: van 5,2 dagen in 2019 en 4,4 dagen in 2020 naar 4 dagen in 2021.

Ondanks die globaal positieve behandelingstermijn waren er toch in een beperkt aantal dossiers – enkele duizenden gevallen in die gigantische berg aanvragen – problemen die de betaling konden vertragen. Die vertraging is niet enkel te wijten aan de werklust, maar ook aan talrijke factoren, zoals de complexiteit van het dossier of het feit dat de documenten nodig voor de betaling te laat werden doorgestuurd. Door de omstandigheden en door het feit

dat de betaaltermijnen voorrang kregen, kregen veel werknemers niet dezelfde dienstverlening qua informatieverstrekking dan in normale omstandigheden of moesten ze langer wachten op een antwoord.

Ook werknemers die hun loopbaan onderbraken, werden snel uitbetaald. 99% van de betalingen voor loopbaanonderbrekings- en tijdskredietaanvragen werden uitgevoerd binnen de voorziene termijn.

Dat is ook het geval voor werknemers die het slachtoffer werden van een sluiting van hun onderneming. Die werknemers hoefden ook niet langer dan anders te wachten op hun vergoeding.

Tot slot was ook ons klantencontactcenter in 2021 veel bevestigd. Die dienst is het hele jaar door operationeel en toegankelijk gebleven. Er zijn 878.097 oproepen in de eerste lijn binnengekomen. Dat is iets minder dan op het hoogtepunt van de crisis in 2020 (1.031.236 oproepen), maar is wel nog 27,75% meer dan vóór corona (687.379 oproepen in 2019). Van die 878.079 binnenkomende oproepen kon 88,15% meteen worden behandeld. De rest moest in de tweede lijn door een specialist worden behandeld. Het aantal mails dat via het formulier op onze website naar onze diensten is verstuurd, volgde dezelfde trend: er was een lichte daling ten opzichte van 2020, maar een duidelijke stijging ten opzichte van 2019. Het aantal bezoekers is dan weer sterk gedaald. Wegens evidente veiligheidsredenen ontvangen de onthaaldiensten van de kantoren voortaan enkel nog bezoekers op afspraak en met respect voor de coronamaatregelen.

Dankzij alle resultaten van 2021 kan de RVA bijna alle verbintenissen qua behandelingstermijnen en kwaliteit van de dienstverlening van zijn bestuurs-overeenkomst naleven.

De reglementaire evoluties

De werkloosheidsreglementering kent elk jaar grote veranderingen. In 2021 was dat niet anders.

Het voorbije jaar was vooral gekenmerkt door de blijvende crisis en door de uitzonderlijke weersomstandigheden van juli. De meeste coronamaatregelen die werden ingevoerd in 2020 werden verlengd en bleven gelden voor een deel van of voor heel 2021. Er kwamen ook nieuwe maatregelen, vooral

voor de sluiting van scholen of kinderopvangcentra. Bij de overstromingen in de zomer konden alle getroffen werknemers terugvallen op tijdelijke werkloosheid. Uitkeringsgerechtigden die moesten worden opgevangen door naasten kregen hetzelfde uitkeringsbedrag, ondanks hun nieuwe gezinssituatie.

Maar 2021 was ook het eerste jaar na de Brexit en de komst van nieuwe maatregelen om de impact ervan op de getroffen ondernemingen te beperken. De bedragen van sommige prestaties werden in de loop van het jaar meermaals verhoogd en het mantelzorgverlof werd uitgebreid.

Over al die reglementaire wijzigingen werd uitgebreid gecommuniceerd naar de werkgevers en de sociaal verzekerden. Zo heeft de RVA in de loop van 2021 130 infobladen voor het publiek op de website aangepast. De FAQ 'tijdelijke werkloosheid corona' van maar liefst 107 bladzijden werd voortdurend aangepast naarmate de crisis evolueerde en de reglementering wijzigde: in 2021 werden er 17 bijgewerkte versies van die FAQ gepubliceerd.

Na de verschillende maatregelen die de regering heeft genomen in de strijd tegen het coronavirus werd de onthaalpagina herzien zodat er meer zichtbaarheid kon worden gegeven aan de informatie over die maatregelen. In totaal hebben bijna 3 miljoen bezoekers onze website bezocht in 2021. Bijna 11 miljoen pagina's werden bekeken. De infobladen werden meer dan 1,6 miljoen keer bekeken het voorbije jaar.

Naast de reclame via de website, stuurt de RVA ook regelmatig mailings naar werkgevers. Die mailings bevatten essentiële informatie over hoe snel de nodige stappen kunnen worden genomen ten opzichte van hun werknemers. Dankzij die directe communicatie naar bijna 10.000 werkgevers konden veel werkgevers tijdens de coronacrisis de reglementaire wijzigingen snel opvolgen. Zo konden ze gebruikmaken van de vereenvoudigde procedure voor het aanvragen van tijdelijke werkloosheid waardoor hun werknemers geen nadeel ondervonden. In 2021 werden er zo drie mailings verstuurd.

Het personeel gemobiliseerd ... op afstand

Het hele coronajaar lang bleef het personeel voornamelijk op afstand in telewerk van thuis uit werken. In twee jaar tijd is de verhouding RVA-medewerkers aan de slag op kantoor en thuis sterk geëvolueerd. In 2019 was 50% van de medewerkers 1 of 2 dagen per week in telewerk. In 2021 werkte 88% van het personeel haast het hele jaar door 4 à 5 dagen per week van thuis uit. Een minderheid van de medewerkers zonder telewerkbare taken bleef naar kantoor gaan.

Gemiddeld aantal medewerkers in telewerk per week



Op 31 december 2021 werkten er bij de RVA 3.142 medewerkers (2.737 voltijds equivalenten). Anders dan de drie vorige jaren, waren er in 2021 meer vertrekken (262) dan aanwervingen (133).

Nieuwe collega's goed verwelkomen en ze laten wennen aan hun nieuwe werkomgeving is niet eenvoudig in tijden van algemeen telewerk. Daarom werd er een onboardingproject uitgewerkt om het integratieproces van nieuwkomers bij de RVA te optimaliseren. Dat gaat veel verder dan een onthaaltraject: het is de bedoeling om alle praktische aspecten voor de indiensttreding van nieuwkomers vooraf te regelen, om hun sociale integratie bij hun start bij de RVA te verzekeren en om ze correct de weg te wijzen in hun nieuwe teams.

Het Nationaal Opleidingscentrum heeft zijn programma's ook aangepast. De 170 interne lesgevers die actief zijn op nationaal niveau, hebben hun competenties verder ontwikkeld om die digitale transformatie succesvol te kunnen aangaan, door de inhoud van de opleidingen aan te passen aan afstandslernen. Er waren in 2021 5.887 inschrijvingen voor e-learningmodules. Dat komt overeen met een totaal van 10.037 werkuren besteed aan leren op afstand. Koploper in de lijst met e-learnings zijn de opleidingen om te leren werken met Teams. Ook het opleidingsprogramma rond leadership voor beginnende leidinggevers werd in 2021 opgestart. Het aantal opleidingsdagen "Management & Leadership" verdubbelde in vergelijking met 2020 naar 1.060 werkdagen. 130 nieuwe leidinggevers hebben eraan deelgenomen.

De frontofficemedewerkers konden ook rekenen op de steun van de dienst Kennismanagement. Die dienst heeft de databanken die de medewerkers in het contactcenter van de RVA nodig hebben, voortdurend bijgewerkt.

Naar meer digitaal

De coronacrisis heeft ook aangetoond hoe belangrijk het is voor een organisatie als de RVA om de processen te digitaliseren. Dat is essentieel om de activiteiten op afstand te kunnen voortzetten. Digitalisering is ook onmisbaar om werkgevers en werknemers een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen blijven bieden. In zijn toekomststrategie gaat de RVA trouwens verder de digitale weg in.

De RVA investeert al meerdere jaren in de ontwikkeling of de verbetering van de elektronische toepassingen voor werkgevers, werknemers en werkzoekenden.

In 2021 kon de toestroom aan aanvragen om uitkeringen tijdelijke werkloosheid worden opgevangen doordat de werkgevers elektronische aangiften van sociale risico's (de elektronische variant van de papieren formulieren) hebben gebruikt. In 2021 werden 4.559.169 aangiftes van dat type gedaan. Dat is minder dan in 2020, maar toch nog 2,7 keer meer dan in 2019, het laatste volledige jaar vóór de crisis (1.673.000 aangiftes van dat type in 2019).

De elektronische controlekaart waarmee werklozen maandelijks hun periodes van werkloosheid en de andere gebeurtenissen die een invloed hebben op de vergoeding kunnen aangeven, heeft zich ook verder verspreid. In 2021 waren er 74.428 nieuwe gebruikers van de elektronische controlekaart, op pc, tablet of smartphone. Er gebeurden in 2021 1.528.370 betalingen op basis van een e-C3, tegenover 1.285.062 in 2020 en 723.931 in 2019.

De performantie van de RVA op het vlak van de digitalisering van een volledig vergoedbaarheidsproces is vooral zichtbaar in het domein van de loopbaanonderbreking. Jaarlijks doen zo'n 338.119 mensen een beroep op een van de stelsels van loopbaanonderbreking. Alle fasen van dat proces werden geïnformatiseerd om te zorgen voor een kwaliteitsvolle, snelle en moderne dienstverlening aan de klant.

Werknemers en werkgevers maken steeds meer gebruik van de elektronische procedure voor het aanvragen van uitkeringen loopbaanonderbreking (met inbegrip van het ouderschapsverlof en het verlof voor medische bijstand). In 2021 verliep 44% van alle aanvragen loopbaanonderbreking elektronisch.

Er is ook vooruitgang in de toepassing Break@work. Met die toepassing, die werd gelanceerd in 2017, kan een gebruiker snel het bedrag van zijn uitkeringen tijdscrediet of loopbaanonderbreking berekenen en zien wat de duur is waar hij nog recht op heeft. In 2021 voerden bijna 190.000 bezoekers meer dan 480.000 simulaties uit.

De coronacrisis had ook een impact op de elektronische gegevensuitwisselingen tussen de instellingen van sociale zekerheid in de Kruispuntbank. De RVA wisselt via dat netwerk ook info uit met de uitbetalingsinstellingen. In totaal werden er meer dan 37 miljoen gegevens uitgewisseld in 2021. Nog datzelfde jaar werden meer dan 52 miljoen attesten elektronisch afgeleverd.

Aangepaste controles

De coronacrisis heeft de RVA gedwongen om zijn controlestrategie gedeeltelijk aan te passen.

In eerste instantie werden de controles op het terrein tijdelijk geschorst en kwam de nadruk te liggen op de controles op tijdelijke werkloosheid. Door de vereenvoudigde aanvraag om uitkeringen tijdelijke werkloosheid en de noodzaak om de getroffen sociaal verzekerden snel uit te betalen, gebeurden veel controles die vroeger vooraf werden uitgevoerd (preventieve controles) nu achteraf (na de betaling van de uitkeringen).

In 2021 heeft de RVA, naast de gebruikelijke controles, ook 56.670 specifieke onderzoeken uitgevoerd naar de uitkeringsaanvragen in het kader van de coronacrisis. Elke afwijking die naar boven kwam door een kruising van gegevens, kreeg een administratief nazicht op afstand. Als het onderzoek het vereiste, gebeurde er daarna eventueel een onderzoek op het terrein. In 25.115 van die onderzoeken werden inbreuken vastgesteld. De meeste controles (40.822) gebeurden op afstand. Er waren 15.848 controles ter plaatse.

Naast de specifieke onderzoeken rond tijdelijke werkloosheid corona kregen de sociaal inspecteurs van de RVA, net als hun collega's van de andere sociale-inspectiediensten, de opdracht van de regering om controles uit te voeren op de naleving van de coronamaatregelen in bedrijven, zoals de social distancing, het verplicht telewerk waar mogelijk en de verplichte sluiting van sommige sectoren. In die context gebeurden er in verschillende sectoren (bouw, land- en tuinbouw, vleesindustrie) ook flitscontroles. In totaal vonden er 7.792 flitscontroles plaats en hebben de inspecteurs van de RVA 2.108 inbreuken vastgesteld.

Welzijn op het werk

Gedurende de hele crisisperiode is het erg belangrijk om te waken over het welzijn van alle personeelsleden.

In alle diensten werd telewerk haast het hele jaar door veralgemeend. Slechts een minderheid van de medewerkers met niet-telewerkbare taken, kon niet telewerken. Over het hele jaar heeft 88% van het personeel in 2021 getelewerkt.

De nodige aanpassingen die in 2020 werden doorgevoerd opdat het personeel werk en privé zo goed mogelijk met elkaar kan verzoenen, werden dus in 2021 verlengd. De medewerkers konden in een aangepaste uurregeling werken om gemakkelijker voor de kinderen te zorgen of de spits met het openbaar vervoer te vermijden. Het personeel kon kantoorbenodigdheden (scherm en stoel) lenen om de thuiswerkplek te verbeteren. Er werden ook tips rond ergonomie verspreid via de interne communicatiekanalen.

De coronacrisis heeft veel mededelingen voor de RVA-medewerkers met zich meegebracht. Naast de traditionele nieuwsberichten die gewoonlijk op Kiosk, de informatiepagina van het RVA-intranet, staan, verschenen er ook mededelingen over de veiligheidsvoorschriften, nieuwe arbeidsomstandigheden, reglementaire wijzigingen, beslissingen die de regering heeft genomen of berichten om de medewerkers te ondersteunen. In 2021 heeft het redactieteam 436 artikels op het intranet gepubliceerd.

Sinds het begin van de crisis werd er een afzonderlijk contactpunt (Single Point of Contact, SPOC) aangesteld om alle organisatorische vragen rond het coronavirus te groeperen. Dat SPOC Wellbeing wordt gecoördineerd door de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPB) en de dienst Wellbeing@work. Het biedt permanente psychologische hulp aan personeelsleden met moeilijkheden op het werk of in hun privéleven.

In maart 2021 heeft de dienst Wellbeing@work een preventiecampagne gevoerd rond het thema 'Blijf zorgen voor jezelf en hou vol' waarbij er tips werden verspreid voor medewerkers en leidinggevend. In de kantoren en directies hebben de Teams@work af en toe virtuele activiteiten georganiseerd.

voor de medewerkers, om de teamspirit aan te wakkeren, maar ook om de integratie van nieuwe medewerkers te vergemakkelijken.

Welzijn op het werk hangt ook af van de materiële omstandigheden waarin de medewerkers op kantoor werken. Daarvoor heeft de RVA al enkele jaren een breed renovatieprogramma lopen in zijn verschillende locaties. Momenteel werden het hoofdbestuur in Brussel en een groot deel van de werkloosheidsbureaus gerenoveerd volgens het concept van de gedeelde werkplek. In die kantoren werden ook de meeste onthaalruimtes voor het publiek heringericht om onze bezoekers in de beste omstandigheden te kunnen ontvangen.

Partnerschappen en synergieën

Sinds het begin van de coronacrisis moesten de werkgevers, sociaal secretariaten, uitbetalingsinstellingen en de RVA ongeziene inspanningen leveren om de uitkeringen tijdig te kunnen betalen.

De uitbetalingsinstellingen hebben voorrang gegeven aan snelle uitbetalingen. Ze moesten rekening houden met de regels rond de lockdown en de bescherming van hun werknemers en de sociaal verzekerden. Het was in die omstandigheden niet mogelijk om hun informatieplicht te vervullen zoals normaal. De medewerking van de diensten van de RVA en vooral van het contactcenter was dus broodnodig om de sociaal verzekerden te kunnen blijven informeren.

De samenwerking tussen alle partners op de arbeidsmarkt liet zich ook zien in het onmisbare reglementaire werk om de reglementering aan te passen aan de crisissituatie. De vereenvoudiging van de procedures voor tijdelijke werkloosheid tijdens de coronacrisis voor werkgevers en werknemers gebeurde in nauwe samenwerking met de werkgeversorganisaties, sociaal secretariaten, uitbetalingsinstellingen, de RVA en de beleidscel van de minister van Werk.

Ook de samenwerking met de OCMW's werd in 2021 voortgezet. Om het aantal door de OCMW's betaalde voorschotten op werkloosheidsuitkeringen (voor werklozen met financiële moeilijkheden door een vertraging in de behandeling van hun uitkeringsaanvraag) te verminderen, werd de Uniproc-

procedure wijdverspreid. Dat is een samenwerking tussen de RVA en de OCMW's waarbij de RVA de behandeling van een uitkeringsaanvraag op vraag van een OCMW versnelt, zodat het OCMW geen voorschot op de uitkeringen hoeft te storten. In 2021 waren er 9.034 van dat soort aanvragen. Dat is een stijging met 12,3% ten opzichte van 2020.

Op nationaal niveau is de RVA een van de instellingen die in het netwerk van de Kruispuntbank de meeste gegevens uitwisselt met de andere instellingen van sociale zekerheid. In de strijd tegen sociale fraude werkt de RVA ook samen met andere controlediensten zoals die van de RSZ en het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW). In 2021 heeft de RVA deelgenomen aan 1.066 gezamenlijke controleacties met andere sociale-inspectiediensten.

De controlediensten van de RVA werken ook vaak samen met de gerechtelijke instanties. Zo maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (e-pv's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging wanneer ze een misdrijf vaststellen. In 2021 werden 3.027 e-pv's opgesteld. Daarnaast kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties (3.759 kantschriften in 2021). De inspectiediensten van de RVA werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie in het kader van de strijd tegen valse adressen of de detectie van vertrekken naar het buitenland.

Op internationaal vlak speelt de RVA al jaren een actieve rol in de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (IVSZ). Daarnaast neemt de RVA deel aan het Europese programma voor informatie-uitwisseling tussen instellingen van sociale zekerheid (EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information).

In 2021, in die volledig virtuele context door corona, heeft de RVA zijn steentje bijgedragen tot het werk van de IVSZ door twee webinars te presenteren: eentje over het Belgische systeem van tijdelijke werkloosheid tijdens de coronacrisis en eentje over de ontwikkeling van de chatbot Ori op onze website. De RVA heeft ook opnieuw de erkenning binnengehaald van de IVSZ voor de kwaliteit van zijn dienstverlening aan de klanten. Het nieuwe certificaat geldt voor een periode van drie jaar, tot juli 2024.

In 2021 heeft de RVA zijn samenwerking met de instellingen uit de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg en Nederland) voortgezet. Die partnerschappen zijn belangrijk, vooral in het kader van de preventie van en de strijd tegen fraude. Onze controlediensten onderhouden ook nauwe contacten met hun evenknieën in de buurlanden en nemen deel aan grensoverschrijdende netwerken om een systeem van elektronische gegevensuitwisseling te ontwikkelen voor fraudedetectie.

Ondersteuning van het beheer

De RVA heeft zijn strategie voor de komende jaren herbepaald. De denkoefening werd opgestart in maart 2021 tijdens het strategisch lenteseminarie. Ze werd verder uitgediept in verschillende werkgroepen tot aan het herfstseminarie. Aan de definitieve tekst ging dus een intensieve denkoefening vooraf, waarbij de nadruk werd gelegd op consultatie van zowel directeurs als terreinmedewerkers.

De strategie van de RVA voor 2022-2024 is gebaseerd op 4 grote strategische doelstellingen:

- 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

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

Sinds 2 jaar werkt de RVA in het kader van de professionalisering van het projectmanagement met een project management office (PMO) en een team van projectmanagers op strategisch niveau. Het doel van het PMO is een uniforme methodologie toepassen voor de strategische projecten, de planning van de middelen en de opvolging beter struc-

tureren, de klanten, experts en medewerkers meer betrekken bij de projecten en de transparantie en communicatie over de projecten verhogen. Er werd een teamsite PMO in SharePoint ontwikkeld die voor alle medewerkers van de RVA toegankelijk is. Die teamsite wordt voortdurend bijgewerkt en bevat alle informatie over alle lopende projecten bij de RVA. De projectmanagers kunnen daar ook maandelijks hun opvolgingsverslag (highlight reports) publiceren. Er wordt ook maandelijks een synthesedocument gepubliceerd met een overzicht van alle lopende projecten.

De RVA werkte in 2021 met een avenant bij de bestuursovereenkomst van 2016-2018. De coronacrisis heeft namelijk gezorgd voor een aanzienlijke stijging van de werklast en voor budgettaire instabiliteit bij de openbare instellingen voor sociale zekerheid. Daarom werd voor 2021 beslist om de lopende bestuursovereenkomsten te verlengen.

Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid

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

Sinds 2012 beschikt de RVA over een systeem van milieubeheer om zijn milieuprestaties te evalueren en te verbeteren. De overgang naar veralgemeend telewerk tijdens de coronacrisis heeft natuurlijk een positieve invloed gehad op ons verbruik in 2021. Het waterverbruik is met 23% afgenomen ten opzichte van 2020 en met 60% ten opzichte van 2019. Er waren ook aanzienlijke dalingen in het elektriciteitsverbruik en energieverbruik voor de verwarming. Ook het papierverbruik is gedaald, met maar liefst 42% ten opzichte van 2019.

Sinds 2016 loopt er een breed actieplan om de acties die de RVA onderneemt in het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid te versterken, voornamelijk ten aanzien van zijn klanten. Twee van die lopende acties zijn de toegankelijkheid tot informatie verhogen en een brede actie rond armoedebestrijding. De laatste jaren heeft de RVA sensibiliseringssessies en bedrijfsthéaters om armoedesignalen te kunnen herkennen georganiseerd. Net zoals inleefstages bij vzw's. In het werk-

veld hebben we in 2021 de samenwerking tussen de RVA en OCMW's versterkt.

De RVA voert ook al lang een actief diversiteits- en inclusiebeleid. Meer dan 1,7 miljoen mensen van verschillende nationaliteiten kregen in 2021 uitkeringen van de RVA. Ook in het personeelsbestand van de RVA zijn talrijke verschillende culturen vertegenwoordigd. Er werd dan enkele jaren geleden een diversiteitscode opgesteld om erover te waken dat elke medewerker blijk geeft van professionalisme ten opzichte van de diversiteit op zijn werkplek. Tijdens de Diversity Award Challenge 2021 van de federale publieke sector heeft de RVA de Best Practice Award in de wacht gesleept met het project 4 Steps to Stop Domestic Violence. Dat is een interne sensibiliseringscampagne rond partnergeweld.

Een efficiënte overheidsdienst

Ondanks dit coronajaar kan de RVA toch een positieve balans opmaken. De RVA heeft een essentiële rol gespeeld in die context van grote onzekerheid waarin de arbeidsmarkt zwaar werd getroffen.

Door elke rechthebbende een snelle en correcte uitbetaling te garanderen, heeft het voltallige personeel opmerkelijk werk geleverd, en dat haast het hele jaar door volledig in telewerk.

Door de strijd aan te binden met sociale fraude en door breed in te zetten op controles op de naleving van de coronamaatregelen in bedrijven, hebben de sociaal inspecteurs van de RVA gewerkt in het belang van de bevolking en geholpen in de strijd tegen de verspreiding van corona in België.

Door dat goede crisismanagement kon de RVA zijn interne processen blijven moderniseren en de elektronische toepassingen voor werkgevers, werknemers en werkzoekenden blijven verbeteren.

Als overheidsdienst zal de RVA alles in het werk blijven stellen om zijn partners en de sociaal verzekerden een kwaliteitsvolle dienstverlening te blijven bieden. Dat door in te zetten op innovatie en creativiteit, om de autonomie van de burger te versterken.

De administrateur-generaal



Jean-Marc Vandenberghe

Zitting van het beheerscomité van de RVA

(voor de volledige samenstelling,
zie pagina 21)





Inhoudstafel



Woord vooraf	3
 1 Organisatie en beheer van de RVA	 19
1.1 Structuur van de RVA	21
1.1.1 Beheerscomité	21
1.1.2 Organigram	22
1.1.3 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	24
1.1.4 Contactgegevens van de RVA-kantoren	25
 1.2 De reglementaire evoluties	 27
1.2.1 Wijzigingen aan de maatregelen inzake vergoeding van de werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	27
1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd	44
 1.3 De partners van de RVA	 51
1.3.1 De gewestelijke diensten	52
1.3.2 De uitbetalingsinstellingen	52
1.3.3 Samenwerking in de controlediensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, politiediensten en gerecht	53
1.3.4 De andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ)	54
1.3.5 De federale Ombudsman	54
1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer	55
1.3.7 Internationale contacten	56
1.3.8 OCMW's	57
 1.4 Het beheer van de RVA	 59
1.4.1 Model voor geïntegreerd beheer	59
1.4.2 De uitvoering van de bestuursovereenkomst in 2021	61
1.4.3 De strategie 2018-2021	62
 1.5 16 werkloosheidsbureaus	 67
 1.6 7 processen	 69

2	Processen	75
2.1	Het proces Toelaatbaarheid	77
2.1.1	Procedure	77
2.1.2	Cijfers	78
2.1.3	Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	81
2.2	Het proces Verificatie	83
2.2.1	Controle van de betaling van de uitkeringen	83
2.2.2	Behandeling van de beslagprocedures	86
2.3	Het proces Vergoedbaarheid	97
2.3.1	Voornaamste redenen van betwistingen	98
2.3.2	Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	99
2.3.3	De terugvorderingen	104
2.3.4	De gerechtelijke geschillen	114
2.4	Het proces Controle	123
2.4.1	Missie en strategie	124
2.4.2	Hoe controleren?	126
2.4.3	Wat controleren?	131
2.4.4	Opvolging en rapportering	138
2.4.5	Communiceren over frauderesultaten	139
2.4.6	Algemene beschouwingen	140
2.5	Het proces Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking	141
2.5.1	Inleiding	141
2.5.2	Behandelde aanvragen	141
2.5.3	Behandelingstermijn	142
2.5.4	Juistheid van de beslissingen	142
2.5.5	Controle op achterstallige betalingen	142
2.5.6	Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering loopbaanonderbreking	142
2.6	Het proces Support	143
2.6.1	Het personeelsbeheer en de administratie	143
2.6.2	Financieel beheer	152
2.6.3	De gebouwen, het beheer van het materieel en het leefmilieu	175
2.6.4	De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum	177
2.6.5	Communicatie	188
2.6.6	Kennismanagement	192
2.6.7	Organisatieontwikkeling en de strategie 2018-2021	194
2.6.8	ICT en digitale dienstverlening	196
2.6.9	ICPB en Interne audit.....	207

2.7 Het proces Frontoffice	209
2.7.1 Telefonie	209
2.7.2 Onthaal van spontane bezoekers	213
2.7.3 Contacten via mail	213
 3 Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)	 215
Inleiding	217
 3.1 Nieuwigheden in de sluitingswetgeving en aanverwante wetgeving.....	 219
 3.2 Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	 221
3.2.1 Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings	221
3.2.2 Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen	224
3.2.3 Tijdelijke werkloosheid	225
3.2.4 Beheersuitgaven	226
 3.3 Beheer van de middelen	 227
3.3.1 Financiële middelen	229
3.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken	233
3.3.3 Middelen inzake informatica en toepassingen.....	235
3.3.4 Informatie en communicatie	237
3.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	239
 Lijst van afkortingen	 243



**Organisatie en beheer
van de RVA**

1.1

Structuur van de RVA

1.1.1 Beheerscomité

Federaal

Voorzitter

Xavier VERBOVEN

Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

- Marc BLOMME
- Ann CATTELAÏN
- Gianni DUVILLIER
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Geert VERSCHRAEGEN (tot 30.11.21)
- Jan VOCHTEN
- Louis WARLOP

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

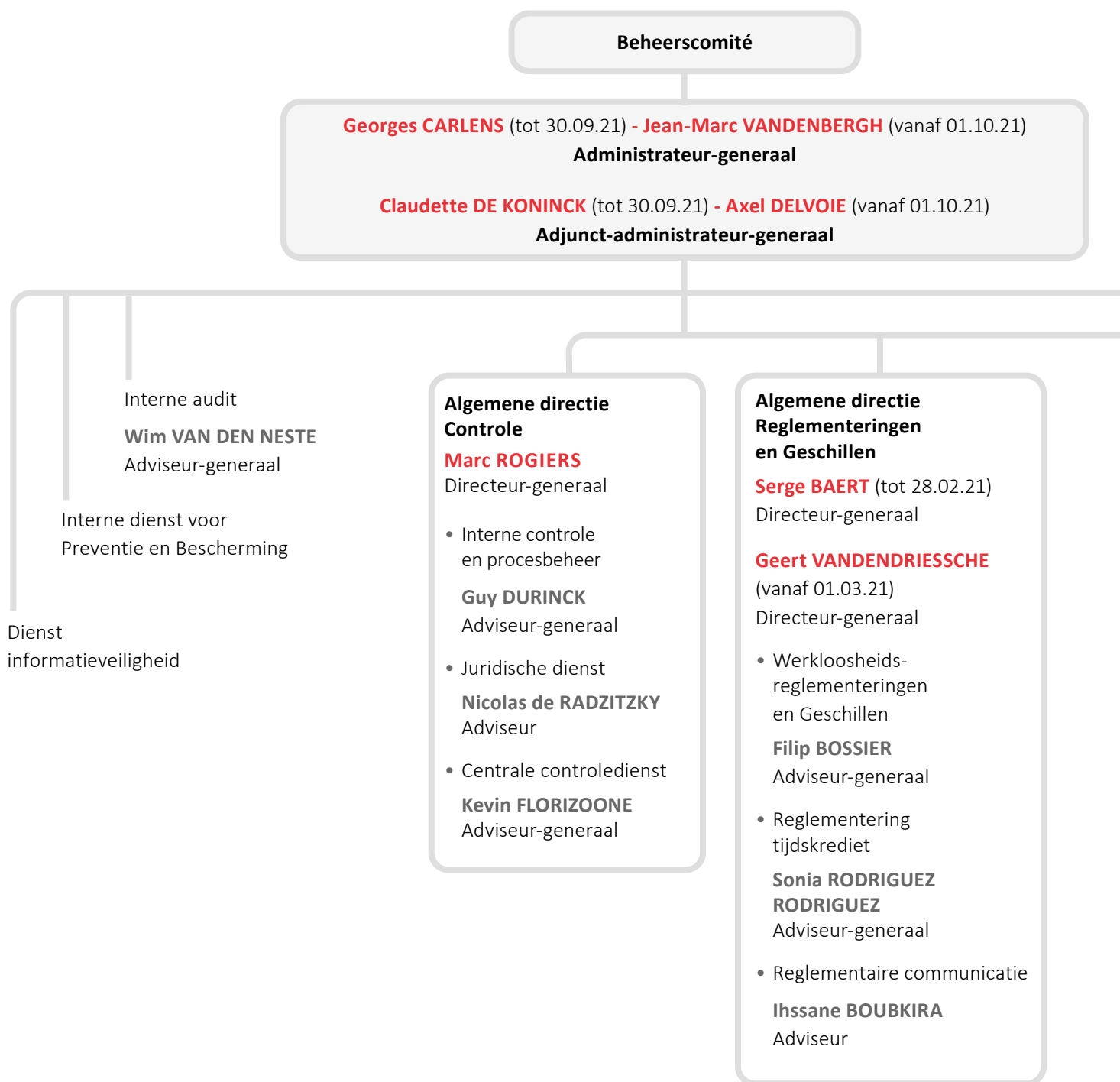
- Philippe BORSU
- Raf DE WEERDT
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGGERS
- Jean VRANKEN (tot 14.10.21)

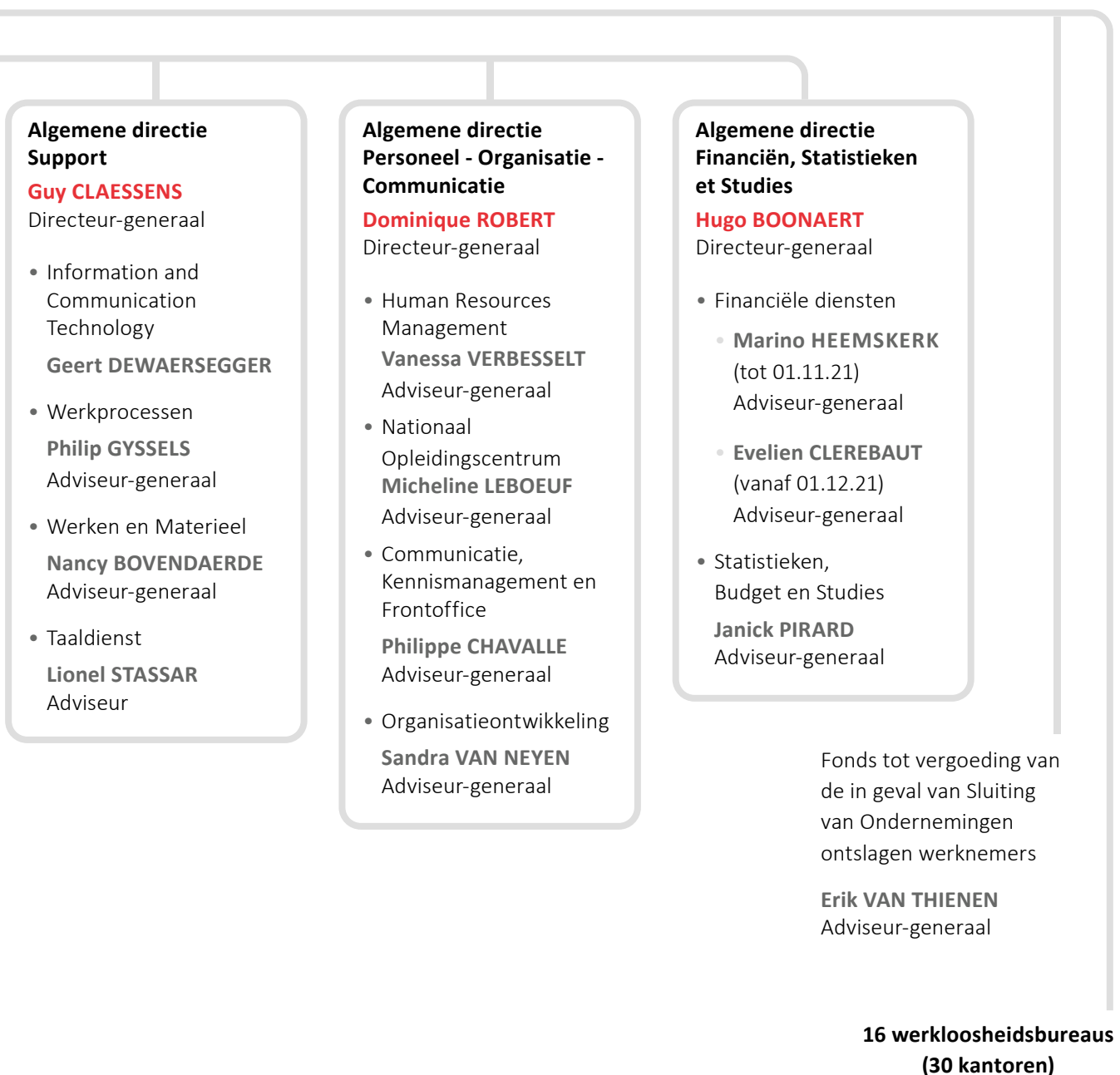
- **Afgevaardigde van de Minister van Begroting:** Marc EVRARD
- **Afgevaardigde van de Minister van Werk:** Peter VANSINTJAN
- **Administrateur-generaal:** Georges CARLENS (tot 30.09.21)
Jean-Marc VANDENBERGH (vanaf 01.10.21)
- **Adjunct-administrateur-generaal:** Claudette DE KONINCK (tot 30.09.21)
Axel DELVOIE (vanaf 01.10.21)

Gewesten

- **VDAB:** Wim ADRIAENS
- **Actiris:** Caroline MANCÉL
- **FOREM:** Marie-Kristine VANBOCKESTAL
- **ADG:** Christiane LENTZ (tot 31.01.21)
Sabine HERZET (vanaf 01.02.21)

1.1.2 Organigram





1.1.3

Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur

Werkloosheidsbureau ANTWERPEN

Anna-Maria MERCELIS (tot 30.04.21)

Joan VAN POUCKE (vanaf 01.05.21)

- Kantoor Boom
- Kantoor Mechelen

Werkloosheidsbureau BRUGGE

Vincent FEYS

- Kantoor Oostende

Werkloosheidsbureau GENT

Joan VAN POUCKE (tot 30.04.21)

Mieke JAENEN (vanaf 01.05.21)

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

Werkloosheidsbureau HASSELT

Diane LAMBRIGHS

- Kantoor Tongeren

Werkloosheidsbureau KORTRIJK

Martine MAERTENS

- Kantoor Ieper
- Kantoor Roeselare

Werkloosheidsbureau LEUVEN

Ludo SIMON

- Kantoor Vilvoorde

Werkloosheidsbureau TURNHOUT

Tinne GOMMERS

Werkloosheidsbureau BRUSSEL

Annick HOLDERBEKE

Werkloosheidsbureau AARLEN

Dominique UMMELS

Werkloosheidsbureau BERGEN

Michel UREEL

- Kantoor Doornik
- Kantoor Moeskroen

Werkloosheidsbureau CHARLEROI

Michel UREEL

Werkloosheidsbureau LA LOUVIERE

Olivier HERPOEL

Werkloosheidsbureau LUIK

Marianne LEMAIRE

- Kantoor HOEI

Werkloosheidsbureau NAMEN

Catherine BERTINATO

Werkloosheidsbureau NIJVEL

Eric PAUWELS

Werkloosheidsbureau VERVIERS

Michel VERCHEVAL

1.1.4 Contactgegevens van de RVA-kantoren

Vlaams Gewest	Adres
Aalst	St-Jobstraat 196 - 9300 Aalst
Antwerpen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom
Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge
Dendermonde	Geldroplaan 5 - 9200 Dendermonde
Gent	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt
Ieper	Grachtstraat 13 - 8900 Ieper
Kortrijk	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk
Leuven	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven
Mechelen	Stationstraat 102-108 bus 4 - 2800 Mechelen
Oostende	Kaaistraat 18 - 8400 Oostende
Oudenaarde	Bergstraat 5 - 9700 Oudenaarde
Roeselare	Stationsplein 55 bus 4 - 8800 Roeselare
Sint-Niklaas	Plezantstraat 159 - 9100 Sint-Niklaas
Tongeren	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongeren
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout
Vilvoorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvoorde
Waals Gewest	Adres
Aarlen	Rue de la Moselle 8A - 6700 Aarlen
Bergen	Place des Archers 8 - 7000 Bergen
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi
Doornik	Rue du Crampon 14 - 7500 Doornik
Hoei	Avenue des Fossés 9D - 4500 Hoei
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière
Luik	Rue Natalis 49 - 4020 Luik
Moeskroen	Rue du Billemont 225 - 7700 Moeskroen
Namen	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes
Nijvel	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nijvel
Verviers	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Adres
Brussel	Charleroisesteenweg 60 - 1060 Brussel

Klantencontact
02 515 44 44



1.2

De reglementaire evoluties

1.2.1

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

De werkloosheidsreglementering ondergaat jaarlijks belangrijke wijzigingen. Dat was niet anders in 2021.

De actualiteit in 2021 werd beheerst door de aanhoudende wereldwijde coronacrisis en de uitzonderlijke weersomstandigheden in juli die vooral Wallonië getroffen hebben met nietsontziende overstromingen met grote economische schade en menselijk leed tot gevolg.

De meeste coronamaatregelen die in 2020 werden ingevoerd, werden verlengd en bleven gedurende een deel of het volledige jaar 2021 behouden. Daarnaast werden sommige nieuwe maatregelen ingevoerd, dat alles volgens het ritme van de maatschappelijke evoluties veroorzaakt door de coronapandemie. Het doel van de maatregelen blijft ongewijzigd: de impact van de coronacrisis beperken voor de werklozen en de werkgelegenheid in stand houden. Dat verklaart waarom het merendeel van de getroffen maatregelen inhoudelijk sociale maatregelen zijn, vaak begeleid door praktische maatregelen, zoals de toepassing van vereenvoudigde procedures, zowel voor de werknemers, de werkgevers en de uitbetalingsinstellingen.

De RVA ging op hetzelfde sociale elan verder voor de gevolgen van de overstromingen van juli en paste in functie van de verschillende probleemsituaties die het gevolg waren van de uitzonderlijke weersomstandigheden de reglementering zo ruim mogelijk toe in het voordeel van zowel de werknemers als de werkgevers.

2021 was ook het eerste jaar na de Brexit en daartoe werd voorzien in een reeks maatregelen ter versterking van het bestaande systeem van tijdelijke werkloosheid wegens economische oorzaken. Die maatregelen bleven echter op het terrein in de schaduw staan van het nog meer soepele stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht als gevolg van het coronavirus.

Naast de reglementaire wijzigingen die inspelen op de actualiteit, zijn er nog twee uitgesproken sociale wijzigingen betreffende het bedrag van de uitkeringen doorgevoerd, met name enerzijds een aanpassing van de minima en de forfaitaire uitkeringen in het kader van de strijd tegen de armoede en anderzijds de tweejaarlijkse verdeling van de welvaarts-enveloppe.

Ten slotte is er ook nog een reglementaire oplossing gevonden voor de cumulatie van werkloosheidsuitkeringen met inkomsten uit een mandaat als lid van een adviesorgaan in instellingen van de culturele sector die worden gefinancierd of gesubsidieerd door een gemeenschap of als lid van de Commissie Kunstenaars.

1.2.1.1 Coronamaatregelen in 2021

1.2.1.1.1 Tijdelijke coronamaatregelen voor de tijdelijk werklozen

1. Vormen

De werkgevers die worden geconfronteerd met een onmogelijkheid tot tewerkstelling van hun werknemers als gevolg van het coronavirus kunnen een beroep doen op twee vormen van tijdelijke werkloosheid.

In 2021 werd de soepele interpretatie waarbij alle tijdelijke werkloosheid als gevolg van het coronavirus kon worden beschouwd en aangegeven als tijdelijke werkloosheid wegens overmacht verder aangehouden. Die interpretatie gaat gepaard met een vereenvoudigde procedure voor zowel de werkgevers als de werknemers (arbeiders en bedienden) en kon gedurende het hele jaar worden toegepast.

Dat belet niet dat tijdens de coronacrisis de werkgevers die dat wensten verder een beroep konden blijven doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen, voor zover de onmogelijkheid tot werken van economische aard was. Ook voor het volledige jaar 2021 werden de werknemers tot dat stelsel toegelaten zonder het bewijs te moeten leveren van een bepaald aantal arbeids- of gelijkgestelde dagen.

2. Vereenvoudigde procedure voor de werkgever en de werknemer in geval van tijdelijke werkloosheid corona

De vereenvoudigde procedure die in 2021 van toepassing bleef, houdt in dat de enige formaliteit voor de werkgever bestaat uit een maandelijks aangifte sociaal risico (ASR) scenario 5 met vermelding hoeveel uur de werknemer per dag tijdelijk werkloos werd gesteld, zodra alle gegevens gekend zijn. De werkgever is vrijgesteld van de aangifte van sociaal

risico (ASR) scenario 2 en van een elektronische mededeling van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht bij het werkloosheidsbureau van de RVA. Ongeacht het motief van de tijdelijke werkloosheid, moet de werkgever evenmin een controleformulier C3.2A afleveren aan de werknemer.

Voor de werknemers die tijdelijk werkloos gesteld werden in 2021 bleef de vereenvoudigde aanvraagprocedure met het formulier C.3.2-WERKNEMER-CORONA van kracht. Dat formulier bevat enkel de noodzakelijke gegevens voor de identificatie en de betaling van de werknemer, zonder bijkomende informatie over bijvoorbeeld de gezinssituatie of nevenactiviteiten. De tijdelijk werkloze bleef met andere woorden in 2021 vrijgesteld van het indienen van een aangifte van zijn persoonlijke en familiale toestand (formulier C1).

De werknemer moest zich, in geval van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht omwille van het coronavirus, ook niet als werkzoekende inschrijven na de eerste drie maanden van tijdelijke werkloosheid.

Ten slotte bleven alle tijdelijk werklozen in 2021 vrijgesteld van de verplichting om in het bezit te zijn van een controlekaart, die gedurende de maand bij te houden en die op het einde van de maand over te maken aan hun uitbetalingsinstelling. Dat betekent voor de uitbetalingsinstellingen een zeer aanzienlijke vereenvoudiging van de procedure voor de betaling van de uitkeringen. Om het onterecht ontvangen van uitkeringen te vermijden, werd de tijdelijk werkloze die tijdens de werkloosheid toch een andere beroepsactiviteit zou uitoefenen wel geacht zijn uitbetalingsinstelling daarvan op de hoogte te brengen, door middel van een specifieke aangifte (het formulier CORONA-TW-AANGIFTE-WERK) of via om het even welk ander middel (telefoon, mail).

3. Specifieke situaties van tijdelijke werkloosheid overmacht corona

Het stelsel van tijdelijke werkloosheid overmacht corona is in principe toegankelijk voor arbeiders en bedienden van de privésector en de non-profitsector, voor contractuele medewerkers (arbeiders en bedienden) van de openbare sector, voor het contractuele personeel van de overheidssector en voor leerlingen die een alternerende opleiding volgen.

Om tijdelijke werkloosheid in te voeren, is in principe een geldige arbeidsovereenkomst vereist.

Voor sommige categorieën van werknemers werd voorzien dat zij omwille van de specifieke tewerkstellingssituatie in bepaalde omstandigheden ook aanspraak konden maken op het voordeel van die regeling van de tijdelijke werkloosheid. Die maatregelen, waarvan sommige reeds bestonden in 2020 en andere in 2021 tot stand kwamen, viseren de volgende werknemers.

a. Uitzendkrachten

De uitzendkrachten tewerkgesteld in het kader van een opdracht van lange duur met opeenvolgende, wekelijkse contracten van minstens 5 dagen, die als gevolg van het coronavirus bij een gebruiker tijdelijk niet aan de slag konden en voor wie de contractuele band met de interimwerkgever behouden bleef, konden ook in 2021 verder worden toegelaten tot de tijdelijke werkloosheid.

Voor uitzendcontracten die aangevat werden in 2021 wordt de tijdelijke werkloosheid enkel aanvaard als:

- de uitzendkracht in dienst is genomen om bedrijfsorganisatorische redenen (bv. ter vervanging van een werknemer die een onontbeerlijke schakel is om de werking van het bedrijf te verzekeren);
- de aanwerving gebeurt met opeenvolgende weekcontracten;
- de uitzendkracht samen met de vaste werknemers van zijn ploeg/dienst tijdelijk werkloos wordt gesteld;
- het niet gaat om een volledige schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst.

Die laatste voorwaarde geldt niet wanneer het in een 'langere opdracht' in bepaalde gevallen volstrekt onmogelijk is om te werken:

- door een quarantainemaatregel (in dat geval geldt ook de voorwaarde om tijdelijk werkloos te zijn gesteld samen met de vaste werknemers van de ploeg/dienst niet);
- door nieuwe regeringsmaatregelen (zoals nieuwe door de overheid opgelegde sluitingen van bepaalde sectoren);

en voor zover het initiële uitzendcontract werd afgesloten vóór de onmogelijkheid tot werken vastlag.

In principe hebben uitzendkrachten die uitsluitend tewerkgesteld zijn met dagcontracten geen recht op tijdelijke werkloosheid, tenzij het zou gaan om aanwervingen in het kader van geannuleerde evenementen (zie punt b hieronder) of om seizoenarbeiders in de land- en tuinbouwsector (zie punt c hieronder).

Ongeacht de duur van de overeenkomst konden vanaf 1 december 2020 en verder in 2021 uitzendkrachten toch aanspraak maken op uitkeringen als tijdelijk werkloze in geval van een quarantaine of afwezigheid op het werk omwille van de opvang van een kind in geval van een sluiting van de school, het kinderdagverblijf of het opvangcentrum wegens een maatregel om de verspreiding van het coronavirus te beperken. Daartoe geldt als voorwaarde dat de uitzendkracht in de periode van 4 weken vóór de week waarin de quarantaine of de afwezigheid begint, minstens 1 dag per week tewerkgesteld is geweest als uitzendkracht bij dezelfde gebruiker. De uitzendkracht kan ook slechts tijdelijk werkloos worden gesteld voor de dagen waarop hij normaal gezien tewerkgesteld zou zijn geweest bij de gebruiker.

b. Werknemers met een formele belofte voor een arbeidsovereenkomst tijdens een geannuleerd evenement

Ook in 2021 konden de werknemers die een formele belofte hadden voor een tewerkstelling in het kader van een arbeidsovereenkomst, ongeacht de functie, tijdens een evenement dat werd afgelast door een maatregel van het Overlegcomité voor de dagen van voorziene tewerkstelling tijdens het evenement of de voorbereiding daarvan aanspraak maken op uitkeringen als tijdelijk werkloze wegens overmacht corona.

Onder evenement wordt bedoeld de samenscholing van personen in het kader van een artistiek evenement (concerten, tentoonstellingen, optredens ...), andere culturele evenementen (handelsbeurzen, kermissen, opendeurdagen ...) of zelfs privé-evenementen (huwelijken ...).

De belofte op naam moet dateren van vóór de datum waarop het evenement had moeten plaatsvinden.

den en van vóór de datum van de beslissing tot afgelasting. De belofte van een arbeidsovereenkomst kan worden vervangen door het bewijs dat de werkgever voor de datum waarop het evenement zou hebben plaatsgevonden voor de tewerkstelling een DIMONA-aangifte had verricht. Indien de werknemer een schriftelijke en nominatieve belofte van een overeenkomst daterend van voorafgaand aan het evenement aanbrengt, zal, ook door de RSZ, een DIMONA-aangifte met terugwerkende kracht worden aanvaard.

Het ontvangen van de uitkeringen vereist dat de werknemer een uitkeringsaanvraag indient met het vereenvoudigde formulier C3.2-WERKNEMER-CORONA en dat de werkgever een aangifte van sociaal risico (ASR) scenario 5 verricht.

c. Seizoenarbeiders in land- en tuinbouw

Voor de periode tot 31 maart 2021 en opnieuw vanaf 10 mei 2021 bestond in 2021 de mogelijkheid voor seizoenarbeiders die tewerkgesteld zijn in de land- en tuinbouw op basis van (mondelinge) dagcontracten die moeten worden bijgehouden op een gelegenheidsformulier (plukkaart) om aanspraak te maken op uitkeringen als tijdelijk werklozen indien zij omwille van een positieve test of bij de aankomst in België in quarantaine moesten gaan, en voor zover zij niet al beschikten over een beroeps- of vervangingsinkomen.

d. Werknemers in quarantaine

Werknemers kunnen ook een beroep doen op tijdelijke werkloosheid overmacht corona wanneer ze in quarantaine moeten gaan na een hoogrisicocontact, als gevolg van een reis naar het buitenland (op voorwaarde dat die reis bij vertrek niet sterk afgeraden of verboden was of het land van bestemming zich niet bevond in een rode zone) of wanneer ze besmet zijn geraakt en in isolatie moeten gaan, maar geen symptomen hebben. De werknemer moet in het bezit zijn van een quarantainegedragsschrift dat hij moet bezorgen aan zijn werkgever, die dat ter beschikking van de RVA moet houden voor een eventuele controle. Er kunnen uitkeringen tijdelijke werkloosheid worden toegekend op voorwaarde dat de werknemer niet arbeidsongeschikt is en niet kan telewerken. Daarnaast moet hij ook voldoen aan de gewone vergoedbaarheidsvoorwaarden om recht te hebben op uitkeringen.

In 2021 werd voor de werknemer met milde symptomen voorzien in een tool met een onlinevragenlijst om te bepalen of al dan niet een coronatest moet worden afgenomen. Indien dat het geval is, ontvangt hij een afwezigheidsattest voor zijn werkgever en kan hij, voor zover hij niet kan telewerken, in toepassing van de cao nr. 160 van 19 november 2021 aanspraak maken op gewaarborgd loon tot het resultaat van de test bekend is, met een maximum van 36 uur. Is het resultaat na 36 uur niet bekend, kan hij, voor de resterende dagen aanspraak maken op uitkeringen als tijdelijk werkloze, voor zover die dag(en) niet (zelfs maar gedeeltelijk) meer gedekt is/zijn door gewaarborgd loon en voor zover de tijdelijke werkloosheid betrekking heeft op een volledige werkdag.

e. Tijdelijke werkloosheid voor de opvang van een kind

Ook in 2021 bleef op basis van de wet van 23 oktober 2020 en, vanaf 1 oktober 2021, de wet van 23 december 2021 het recht bestaan voor de loontrekkende werknemer om afwezig te zijn van het werk en uitkeringen tijdelijke werkloosheid corona te ontvangen, wanneer als gevolg van een maatregel om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken:

- een minderjarig kind dat met hem samenwoont, hetzij niet naar zijn kinderdagverblijf kan gaan, hetzij niet naar school kan gaan, omdat het kinderdagverblijf, de klas of de school waarvan het deel uitmaakt, wordt gesloten of omdat het minderjarig kind verplicht afstandsonderwijs moet volgen of omdat het kind omwille van een andere reden in quarantaine of in isolatie moet;
- hij een gehandicapt kind ten laste heeft, ongeacht de leeftijd van dat kind, en dat kind niet naar een centrum voor opvang van gehandicapte personen kan gaan, of de intramurale of extramurale dienstverlening of behandeling georganiseerd of erkend door de gemeenschappen niet langer kan genieten.

Wanneer de werknemer samenwoont met de andere ouder van het kind, kan dat recht voor eenzelfde periode slechts door één van hen worden uitgeoefend. Er wordt niet vereist dat de werknemer niet kan telewerken. De werknemer moet wel voldoen aan de gebruikelijke vergoedbaarheidsvoorwaarden om effectief uitkeringen te kunnen ontvangen.

De beslissing van een gemeenschap om een schoolvakantie te vervroegen of te verlengen, wordt ook beschouwd als een sluiting van een school door een maatregel om de verspreiding van het coronavirus te beperken.

De werknemer moet een attest 'opvang kind sluiting corona' laten invullen door de verantwoordelijke van de bevoegde instelling en moet het volledig ingevulde attest bezorgen aan zijn werkgever. Als het gaat om een volledige of gedeeltelijke sluiting door een algemene maatregel van een gemeenschap, hoeft de instelling waar het kind naartoe gaat enkel een attest sluiting corona af te leveren als de werknemer daar uitdrukkelijk om vraagt (bijvoorbeeld omdat de werkgever dat attest vereist). Gaat het om een kind dat in quarantaine is, dan moet de werknemer aan zijn werkgever een door hem ondertekende schriftelijke aanvraag 'opvang kind quarantaine corona' en het quarantaine-getuigschrift bezorgen. De werkgever moet het attest 'opvang kind sluiting corona' of 'opvang kind quarantaine corona' dat de werknemer hem heeft bezorgd, ter beschikking van de RVA houden, voor een eventuele controle.

Voor de paasvakantie 2021 en de zomervakantie 2021 werd die regeling door de minister ook zo geïnterpreteerd dat ook tijdelijke werkloosheid kon worden toegekend in geval van een volledige of gedeeltelijke annulering van een vakantiecamp of een georganiseerde buitenschoolse opvang waarvoor het kind voorafgaand aan de annulering al was ingeschreven of in geval het kind omwille van een quarantaine niet naar het vakantiecamp of de opvang waarvoor het was ingeschreven kon gaan. Die feiten moesten worden bewezen met de documenten 'opvang kind vakantie annulatie corona' en 'opvang kind vakantie quarantaine corona' en, wat betreft de zomervakantie, 'opvang kind zomervakantie annulatie corona' en 'opvang kind zomervakantie quarantaine corona'.

f. Dienstenchequewerknemers en werknemers tewerkgesteld in het vervoer van leerlingen van en naar onderwijsinstellingen

In principe kan een werknemer slechts uitkeringen als tijdelijk werkloze krijgen als de werkuren die hij verliest overeenkomen met een volledige werkdag. Een werknemer die het werk aanvat aan het begin van de dag, maar die het werk niet kan voortzetten omwille van omstandigheden onafhankelijk van zijn wil, heeft recht op het gewaarborgd loon.

In de dienstenchequesector komt het vaak voor dat de werknemers op een werkdag twee (of meer) volledig verschillende prestaties moeten uitvoeren. Ook in de sector van het leerlingenvervoer is het eigen aan de tewerkstelling dat de werknemers op een werkdag twee (of meer) afzonderlijke prestaties moeten uitvoeren. In het kader van de coronacrisis bestond dan meer dan anders het risico dat een van de voorziene prestaties op een werkdag zou wegvallen, maar de andere behouden bleef.

Aangezien in die situatie voor de opdracht die was weggevallen geen uitkeringen tijdelijke werkloosheid kunnen worden toegekend, werd voor die sectoren voorzien in een afwijking op het principe van het gewaarborgd dagloon en de mogelijkheid om voor onvolledige werkdagen aanspraak op uitkeringen te maken.

Deze afwijkende regeling was beperkt tot de periode van 10 mei tot 30 juni 2021 en gekoppeld aan de volgende voorwaarden:

- de onvolledige dag waarop de werknemer niet werkt, moet minstens een "halve werkdag" betreffen, waarbij onder halve werkdag wordt verstaan: de arbeidsuren die door de werknemer voor minstens de helft van het op die dag toepasselijke uurrooster worden besteed aan het uitvoeren van een opdracht bij of voor een klant van de werkgever, die duidelijk onderscheiden is van een andere opdracht die tijdens het andere gedeelte van de werkdag wordt uitgevoerd;
- het niet werken moet het gevolg zijn van een onvoorzienbare en buiten de wil van de werkgever gelegen reden die het rechtstreekse gevolg is van de coronapandemie.

Om uitkeringen als tijdelijk werkloze te kunnen ontvangen, is bovendien vereist dat de werkgever die bijzondere regeling meedeelt aan de RVA via de

elektronische toepassing voor de mededeling van de eerste effectieve dag van tijdelijke werkloosheid op de portaalsite van de sociale zekerheid (of, in geval van technische problemen, via een ander kanaal).

De mededeling moet gebeuren voor elke halve arbeidsdag waarop er tijdelijke werkloosheid wordt ingevoerd en moet de volgende gegevens bevatten:

- de naam, het adres en het ondernemingsnummer van de werkgever of de onderneming;
- de naam, de voornaam, het identificatienummer van de sociale zekerheid van de werkloos gestelde werknemer;
- de dag waarop de arbeidsovereenkomst voor een halve werkdag wordt geschorst;
- het volledige adres van de plaats waar de werkloos gestelde werknemer die halve dag normaal zou gewerkt hebben. Indien het gaat over leerlingvervoer is dat adres het adres van de onderwijsinstelling;
- de verklaring dat er die halve werkdag niet kan worden gewerkt omwille van een onvoorzienbare en buiten de wil van de werkgever gelegen reden die het rechtstreekse gevolg is van de coronapandemie;
- het aantal uren dat de werknemer op die dag normaal zou hebben gewerkt volgens het toepasselijke uurrooster;
- het aantal uren dat wegvalt omwille van een onvoorzienbare en buiten de wil van de werkgever gelegen reden die het rechtstreekse gevolg is van de COVID-19-pandemie.

De mededeling moet worden verstuurd:

- ofwel de dag zelf waarop voor een halve arbeidsdag tijdelijke werkloosheid wordt ingevoerd;
- ofwel de volgende werkdag;
- ofwel, indien de werkgever met zekerheid weet dat de werknemer werkloos zal zijn, de werkdag voordien.

4. Uitkeringsbedrag, eenmalige aanvullende premie en eenmalige beschermingspremie

a. Bedrag uitkering tijdelijke werkloosheid

Om het inkomstenverlies voor de tijdelijk werkloze werknemers te beperken, werden volgende in 2020 genomen maatregelen gedurende het volledige jaar 2021 verder aangehouden.

Voor de periode van februari 2020 tot december 2021, en ongeacht de vorm van de tijdelijke werkloosheid:

- werd het vergoedingspercentage voor de tijdelijk werklozen verhoogd tot 70% van het gemiddelde begrensde dagloon (in plaats van 65%);
- werd het gegarandeerde dagelijkse minimumbedrag van de uitkering tijdelijke werkloosheid verhoogd, en bedroeg dat voor 2021 resp. tot 31 augustus 2021 55,59 EUR en (na indexering) vanaf 1 september 2021 56,70 EUR (het maximumdagbedrag bedroeg in 2021 resp. tot 30 juni 2021 74,17 EUR, vanaf 1 juli 2021 – na een verhoging van de loongrens – 74,98 EUR en vanaf 1 september 2021 – na indexering – 76,48 EUR), ongeacht de gezinssituatie van de werknemer (behalve voor de leerling in alternerende opleiding voor wie het bedrag van de uitkering forfaitair is en afhangt van de gezinssituatie);
- werd het bedrag van de uitkeringen van de erkende havenarbeiders, zeevissers, vislossers en vissorteerders verhoogd tot 65% van het gemiddelde dagloon (in plaats van 60%).

Daarnaast werd aan de wegens overmacht tijdelijk werkloos gestelde werknemer (met uitzondering van de situatie van medische overmacht) voor de periode van maart 2020 tot december 2021 ten laste van de RVA nog een supplement bij de daguitkering van resp. 5,63 EUR tot 31 augustus 2021 en (na indexering) 5,74 EUR vanaf 1 september 2021 toegekend. Voor de vrijwillig deeltijdse werknemers is dat supplement voor 2021 hetzelfde bedrag voor elke halve uitkering, met dien verstande dat het aantal halve uitkeringen waarop het supplement kan worden toegekend beperkt is tot 26 per maand.

De vanaf mei 2020 ingevoerde verlaagde bedrijfsvoorheffing van 15% (in plaats van 26,75%) op de uitkeringen tijdelijke werkloosheid en het supplement bleef voor het jaar 2021 eveneens behouden.

b. Eenmalige aanvullende premie

Werknemers die in de periode van maart 2020 tot november 2020 in totaal minstens 53 uitkeringen tijdelijke werkloosheid overmacht corona of om economische redenen hebben ontvangen, openen het recht op nog een eenmalige aanvullende premie. Die premie was bedoeld om het (gedeeltelijke) verlies te compenseren van de eindejaarspremie wegens een groot aantal tijdelijke werkloosheidsdagen in 2020.

De premie betreft een bedrag van 10 EUR per uitkering vanaf de 53ste uitkering tijdelijke werkloosheid gelegen in de periode van maart 2020 tot november 2020, met een minimum van 150 EUR. Voor vrijwillig deeltijdse werknemers bedraagt de premie 5 EUR, met een minimum van 75 EUR. Op het bedrag van die premie wordt 15% bedrijfsvoorheffing ingehouden. De premie wordt automatisch betaald door de uitbetalingsinstelling.

De betrokken werknemers hebben in principe in december 2020 een eerste deel van die premie, berekend op basis van de betaalde uitkeringen voor de maanden maart 2020 tot en met oktober 2020, ontvangen. Na verificatie van alle betalingen van uitkeringen voor de maanden maart 2020 tot en met november 2020 werd het tweede deel van die premie gestort in 2021, voor zover er nog een openstaand saldo was. Die betaling was onderworpen aan een bedrijfsvoorheffing van 26,75%.

c. Eenmalige beschermingspremie

In 2021 werd een eenmalige beschermingspremie toegekend aan de werknemer die voldoet aan de volgende voorwaarden:

- hij heeft ingevolge de schorsing van de uitvoering van een arbeidsovereenkomst minstens 53 volle en/of halve uitkeringen als tijdelijk werkloze wegens economische redenen of overmacht (uitgezonderd medische overmacht) ontvangen voor de periode van 1 maart 2020 tot 31 december 2020;
- hij is op 1 maart 2021 tewerkgesteld bij een onderneming of instelling die in toepassing van de artikelen 6 tot 8 van het ministerieel besluit van 28 oktober 2020 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken, op 1 maart 2020 verplicht gesloten is of hij is op 1 maart 2021 tewerkgesteld

bij een werkgever met een activiteit die overeenstemt met de NACE-codes 96021 (kappers), 96022 (schoonheidsverzorging), 96040 (sauna's, solaria en baden) of 96092 (plaatsen van tatoeages en piercings);

- het bedrag van zijn werkloosheidsuitkering op 1 maart 2021 is vastgesteld op basis van een loon dat lager is dan de loongrens die het maximale bedrag van de uitkering voor de tijdelijk werkloze bepaalt.

De premie wordt automatisch toegekend aan de werknemers die voldoen aan de voormelde voorwaarden inzake bedrag van uitkeringen en aantal dagen tijdelijke werkloosheid en die in de aangifte van sociaal risico betreffende de tijdelijke werkloosheid gekend zijn onder:

- ofwel een NACE-code 55.1 (hotels en dergelijke accommodatie), 55.2 (vakantieverblijven en andere accommodatie voor kort verblijf), 56.1 (restaurants en mobiele eetgelegenheden) of 56.3 (drinkgelegenheden), behorend tot het paritair comité voor het hotelbedrijf (paritair comité 302);
- ofwel het paritair comité van het vermakelijkheidsbedrijf (paritair comité 304);
- ofwel een NACE-code 59.140 (vertoning van films), 82.3 (organisatie van beurzen en congressen), 90.0 (creatieve activiteiten – kunst en amusement), 93.130 (fitnesscentra), 93.21 (kermisattracties en pret- en themaparken) of 93.291 (snooker- en biljartzalen);
- ofwel een NACE-code 96021 (kappers), 96022 (schoonheidsverzorging), 96040 (sauna's, solaria en baden) of 96092 (plaatsen van tatoeages en piercings).

De betrokken werknemers voor wie de link met het paritair comité en/of de NACE-code niet duidelijk kan worden bepaald, moeten, om de premie te krijgen, via hun uitbetalingsinstelling een aanvraag indienen bij het werkloosheidsbureau. Door middel van een formulier 'Aanvraag om een eenmalige premie van maximaal 780 EUR (beschermingspremie) als tijdelijk werkloze in een gesloten sector' moeten zij aantonen op 1 maart 2021 tewerkgesteld te zijn geweest in een onderneming of instelling die op bevel van de overheid gesloten was. Die uitkeringsaanvraag moet uiterlijk op 9 april 2022 door het werkloosheidsbureau worden ontvangen.

Het bedrag van de premie wordt niet bepaald door het effectieve aantal uitkeringen tijdelijke werkloosheid die werden ontvangen, maar bedraagt 78 maal een dagbedrag berekend in functie van de loonschijf die van toepassing is voor de tijdelijk werkloze op 1 maart 2021, waarbij het bedrag van de premie afneemt naarmate het loon stijgt. Indien het gemiddelde brutoloon waarop de uitkering werd bepaald lager ligt dan 2.387,80 EUR, wordt het maximale dagbedrag van 10 EUR toegekend. Indien het brutoloon hoger ligt dan 2.754,76 EUR wordt geen premie gestort. Het bedrag van de premie ligt op die manier tussen de 0,81 EUR en 10 EUR, te vermenigvuldigen met 78, hetzij dus een bedrag tussen de 63,18 EUR en de 780 EUR. Op dat bedrag wordt 26,75% bedrijfsvoorheffing ingehouden.

5. Toegelaten activiteiten en vrijstellingen

In principe mag een tijdelijk werkloze de uitkeringen tijdelijke werkloosheid niet, of slechts onder bepaalde voorwaarden en/of volgens bepaalde modaliteiten, cumuleren met de uitoefening van een andere activiteit of met ziekte-uitkeringen of met een rust- of overlevingspensioen.

Diverse coronamaatregelen hebben voorzien in uitzonderingen op die principes. Die maatregelen werden in 2021 verlengd.

Voor de periode van 1 april 2020 tot 30 september 2021 was het mogelijk om als tijdelijk werkloze het werk te hervatten bij een andere werkgever in een 'vitale sector' en tijdens die tewerkstelling 75% van het aantal uitkeringen tijdelijke werkloosheid te behouden. Onder 'vitale sectoren' werd verstaan: de landbouw, de tuinbouw en de bosbouw, evenals een tewerkstelling als uitzendkracht of bij een erkende onderneming die buurtwerken of -diensten levert, voor zover de werknemer is tewerkgesteld bij een gebruiker uit de voormelde sectoren.

Een identieke regeling was van toepassing voor de periode van 1 oktober 2020 tot 30 september 2021 in geval van een tewerkstelling door een tijdelijk werkloze in het onderwijs of in de zorgsector, met inbegrip van de centra voor contactopsporing en de vaccinatiecentra.

Bijkomend was het ingevolge een nieuw in 2021 ingevoerde maatregel voor de periode van 1 maart 2021 tot 30 juni 2021 ook mogelijk voor de tijdelijk

werkloze wegens overmacht (met uitzondering van de situatie van medische overmacht) en wegens economische redenen om met behoud van 75% van het aantal werkloosheidsuitkeringen tewerkgesteld te worden bij een andere werkgever uit een 'cruciale sector'. Onder cruciale sectoren werd bedoeld: de handelszaken, bedrijven en diensten, beschreven in de bijlage 1 van het ministerieel besluit van 28 oktober 2020, die gedurende de coronacrisis noodzakelijk zijn voor de bescherming van de vitale belangen van het land en de behoeften van de bevolking.

In 2021 bleef het voor de tijdelijk werkloze mogelijk een nevenactiviteit te blijven verrichten (als zelfstandige of loontrekkende) zonder daarvan aangifte te moeten doen en zonder dat de inkomsten van die activiteit een weerslag zouden hebben op het recht of het bedrag van de uitkering, voor zover de tijdelijk werkloze die activiteit al uitoefende in de drie maanden voorafgaand aan de eerste dag waarop hij omwille van redenen die te maken hadden met het coronavirus tijdelijk werkloos werd gesteld.

Tijdelijk werklozen konden in 2021 eveneens verder zonder formaliteiten en zonder impact op het recht op uitkeringen of het bedrag daarvan deelnemen aan activiteiten als vrijwillig brandweerman, ambulancier of vrijwilliger bij de civiele bescherming, ongeacht de aard van de interventies (met of zonder levensgevaar).

Ten slotte kon ook in 2021 de tijdelijk werkloze verder zonder beperkingen van het recht op uitkeringen of het bedrag daarvan een rust- of overlevingspensioen genieten, inkomsten uit een politiek mandaat of een artistieke activiteit ontvangen en konden werknemers ouder dan 65 jaar zelfs als ze een pensioen genoten, nog aanspraak maken op uitkeringen tijdelijke werkloosheid.

1.2.1.1.2 Tijdelijke coronamaatregelen voor de volledig werklozen

Door de coronacrisis werden ook de volledig werklozen verder getroffen. Bepaalde regeringsmaatregelen (gezondheidsmaatregelen, opgelegde sluitingen) bemoeilijkten de tewerkstelling of het volgen van opleidingen, of maakten die zelfs tijdelijk onmogelijk. Sommige sectoren, zoals de culturele sector, hadden het in het bijzonder hard te verduren. In

2021 werden in 2020 al ingevoerde steunmaatregelen dan ook verlengd en werden specifiek voor de volledige werklozen nog een aantal bijkomende maatregelen genomen.

1. Bevriezing van de degressiviteit van de uitkeringen voor volledige werkloosheid

Op 1 april 2020 werd het bedrag van de uitkering waarop de volledig werkloze aanspraak kon maken bevroren, zodat het niet meer onderhevig was aan het normale degressieve verloop. Die bevriezing nam een einde op 30 september 2021. Op dat ogenblik werd de vergoedingsperiode waarin de werkloze zich op 1 april 2020 bevond met 18 maanden verlengd, zodat de periode van 1 april 2020 tot 30 september 2021 voor het degressieve verloop van het bedrag van de werkloosheidsuitkering als een neutrale periode kon worden beschouwd. Specifieke regels waren van toepassing indien de werkloze in de periode van 1 april 2020 tot 30 september 2021 voor het eerst of na een onderbreking (opnieuw) aanspraak maakte op uitkeringen of indien er zich in die periode een andere gebeurtenis voordeed die van invloed was op het verloop van de vergoedingsperiodes.

2. Recht op inschakelingsuitkeringen voor jonge werknemers

Het basisrecht op inschakelingsuitkeringen van 36 maanden werd verlengd met maximaal 18 maanden, in die zin dat de periode van 1 april 2020 tot 30 september 2021 voor de berekening van die 36 maanden niet in rekening wordt gebracht.

Die verlenging is niet van toepassing

- voor de periode die de 30^{ste} verjaardag voorafgaat, indien het basisrecht van 36 maanden pas vanaf die 30^{ste} verjaardag aanvangt;
- voor de jongere die zich tot 30 september 2020 in een periode van uitbreiding van het basisrecht bevond wegens een erkenning als werkzoekende die verwijderd is van de arbeidsmarkt omwille van psycho-medisch-sociale factoren of door een beperkte arbeidsgeschiktheid;
- voor de periode gedekt door een additioneel recht.

3. Specifieke maatregelen voor de werknemer uit de culturele sector

De volgende maatregelen werden verlengd of genomen voor de werknemers die artistieke activiteiten uitoefenen of die technische activiteiten uitoefenen in de artistieke sector.

a. Versoepelde toelaatbaarheidsvoorwaarden

De vanaf 1 april 2020 bestaande mogelijkheid om op basis van soepele toelatingsvoorwaarden (tijdelijk) het recht op werkloosheidsuitkeringen te openen, werd verlengd tot 30 september 2021. Meer bepaald kunnen in die periode de werknemers die artistieke of technische activiteiten verrichten in de artistieke sector worden toegelaten tot het recht op werkloosheidsuitkeringen indien ze het bewijs leveren van:

- ofwel minstens 10 artistieke activiteiten;
- ofwel minstens 10 technische activiteiten in de artistieke sector;
- ofwel 20 arbeidsdagen ingevolge artistieke en/of technische activiteiten in de artistieke sector.

Het moet gaan om prestaties in loondienst die enkel kunnen gelegen zijn in de periode van 13 maart 2019 tot 30 september 2021 en waarop socialezekerheidsbijdragen werden ingehouden voor de sector werkloosheid. Het recht op uitkeringen volledige werkloosheid dat verkregen werd op basis van die versoepelde regels loopt af op 1 oktober 2021.

b. Neutralisatie van de referteperiodes

Na het einde van de eerste vergoedingsperiode kan de werknemer die artistieke activiteiten uitoefent of die technische activiteiten uitoefent in de artistieke sector (het voordeel van) een neutralisatie van de degressiviteit aanvragen indien hij in een referteperiode van 18 maanden 156 arbeidsdagen in loondienst kan aantonen, waarvan 104 arbeidsdagen ingevolge artistieke activiteiten of technische activiteiten in de artistieke sector. Dat voordeel is hernieuwbaar op basis van 3 artistieke prestaties of 3 arbeidsovereenkomsten van zeer korte duur ingevolge technische activiteiten in de artistieke sector in de laatste 12 maanden.

Voor het jaar 2020 was beslist die referteperiodes van 18 en 12 maanden te neutraliseren voor de periode van 13 maart 2020 tot 31 december 2020. In 2021 werd die neutralisatie verder verlengd tot 30 september 2021.

c. Verlenging van het voordeel van de neutralisatie van de degressiviteit

De verlenging van die maatregel voor 2021 houdt in dat de artiesten en technici in de artistieke sector die het voordeel van de neutralisatie van de degressiviteit genieten, dat behouden tot 30 september 2021, indien het voordeel normaal zou afgelopen zijn in de periode van 13 maart 2020 tot 30 september 2021.

d. Werkweigering

Een artiest mag een werkaanbieding in een ander beroep dan artiest weigeren indien hij het bewijs kan leveren van 156 arbeidsdagen in loondienst, waarvan minstens 104 arbeidsdagen in een artistieke activiteit, in de voorafgaande referteperiode van 18 maanden. Voor het jaar 2021 werd verder beslist die referteperiode te verlengen, zodat voor de bepaling daarvan geen rekening wordt gehouden met de periode van 13 maart 2020 tot 30 september 2021.

e. Inkomsten uit auteursrechten en naburige rechten

Ten slotte werd ook de maatregel om voor het bepalen van een eventueel verminderd dagbedrag van de werkloosheidsuitkering geen rekening te houden met de inkomsten uit auteursrechten en naburige rechten verlengd tot 30 september 2021. Dat betekent dat die inkomsten voor de periode van 1 april 2020 tot 30 september 2021 onbeperkt met de werkloosheidsuitkeringen cumuleerbaar zijn.

f. Bedrag van de uitkeringen

In 2021 zorgde een nieuwe maatregel ervoor dat voor de periode van 1 januari 2021 tot 30 september 2021 het minimumbedrag van de werkloosheidsuitkering voor de werknemer die het voordeel van de neutralisatie van de degressiviteit geniet, werd verhoogd tot 59,25 EUR (voor de werknemer met gezinslast) en tot 52,20 EUR (voor de alleenwonende en de samenwonende werknemer). Die bedragen worden niet geïndexeerd.

4. Verlenging van de referteperiode voor de toelating tot het recht op uitkeringen

Om toegelaten te kunnen worden tot het recht op werkloosheidsuitkeringen als volledig werkloze moet de werknemer het bewijs leveren van een bepaald aantal arbeids- of gelijkgestelde dagen in loondienst, in een bepaalde referteperiode voorafgaand aan zijn uitkeringsaanvraag. Eenzelfde principe geldt voor de werknemer die na een uitsluiting van het recht op uitkeringen voor onbepaalde duur wegens vrijwillige werkloosheid, negatieve evaluaties in het kader van de opvolging van het zoekgedrag naar werk of langdurige werkloosheid opnieuw aanspraak op uitkeringen wenst te maken.

Voor uitkeringsaanvragen gelegen in de periode van 1 april 2021 tot 31 december 2021 werd in de voorgaande situaties de referteperiode, die in voorkomend geval ook nog door andere gebeurtenissen kon zijn verlengd, verlengd met een vaste periode van twaalf maanden.

Aangezien die maatregel pas op 18 juni 2021 werd gepubliceerd

- moesten op vraag van de werknemer of de uitbetalingsinstelling beslissingen tot niet-toekenning van het recht op uitkeringen vanaf 1 april 2021 worden herzien, indien het recht op uitkeringen omwille van die maatregel wel zou kunnen zijn toegekend;
- moest, voor de uitkeringsaanvragen vanaf 1 april 2021 die niet waren ingediend omdat de werknemer niet voldeed aan de toen geldende voorwaarden, aanvaard worden dat die alsnog uiterlijk binnen een termijn van twee maanden volgend op de publicatie bij het werkloosheidsbureau konden worden ingediend.

5. Berekening van de werkloosheidsuitkering op basis van het voordeligste loon in geval van een verandering van tewerkstelling

Het bedrag van de werkloosheidsuitkering wordt onder meer bepaald op basis van het loon van de laatste ononderbroken tewerkstelling van minstens vier weken bij dezelfde werkgever. Tijdens de coronacrisis kan het zich voorgedaan hebben dat werknemers van job zijn veranderd omdat ze geconfronteerd werden met lange periodes van tijdelijke werkloosheid.

Opdat die werknemers, indien hun normaal gemiddeld loon bij de nieuwe werkgever lager zou zijn dan dat bij de vorige werkgever, geen lagere uitkeringen krijgen wanneer zij volledig werkloos zouden worden na verlies van hun nieuwe tewerkstelling en om dergelijke veranderingen van werk niet te ontmoedigen, is beslist dat het bedrag van de werkloosheidsuitkering in die situatie wordt vastgesteld op basis van het daarvoor meest voordelige loon, dat dus ook het loon bij een vroegere werkgever kan zijn.

Die maatregel was van toepassing indien de volgende voorwaarden cumulatief vervuld zijn:

- de uitkeringsaanvraag als volledig werkloze moet gelegen zijn in de periode van 1 april 2021 tot 31 december 2021;
- de berekeningsbasis van de uitkering moet ofwel worden vastgesteld omdat de werknemer het recht op uitkeringen opent op basis van arbeid in loondienst, ofwel worden herzien omdat de werknemer minstens 24 maanden na de laatste vergoede dag als volledig werkloze opnieuw uitkeringen aanvraagt en in de periode van de onderbreking van de uitkeringen een bezoldiging heeft ontvangen;
- de verandering van tewerkstelling moet zijn gebeurd in de loop van de periode van 13 maart 2020 tot 31 december 2021;
- de tewerkstelling waarvan het loon het voordeligst is, moet een ononderbroken periode zijn van ten minste 4 weken waarin de werknemer in dienst was bij dezelfde werkgever, die minstens deels gelegen is in de periode van 13 maart 2020 tot 31 december 2021.

De notie 'verandering van dienstbetrekking' mag ruim worden geïnterpreteerd en betreft iedere situatie waarbij de werknemer, zonder uitkeringen aan te vragen, bij een andere werkgever aan het werk gaat. Het moet dus niet noodzakelijk gaan om een overeenkomst van onbepaalde duur die door de werknemer werd beëindigd. De tewerkstellingen moeten ook niet noodzakelijk aansluitend zijn. In geval van uitzendarbeid wordt een verandering van gebruiker tijdens een tewerkstelling bij hetzelfde uitzendbureau gelijkgesteld met een verandering van dienstbetrekking, op voorwaarde dat de tewerkstelling bij elke gebruiker een ononderbroken duur van ten minste vier weken had.

1.2.1.1.3

Tijdelijke coronamaatregelen voor het SWT

1. Werkhervatting in een vitale sector, in de zorg-sector en in het onderwijs

In 2020 werden maatregelen ingevoerd om de werkherhervatting door een werknemer met bedrijfs-toeslag in essentiële sectoren die wegens het om diverse redenen uitvallen of niet ter beschikking zijn van personeel in het bijzonder een behoefte hadden aan arbeidskrachten te stimuleren. Die maatregelen werden in 2021 verlengd.

Voor de periode van 1 april 2020 tot 30 september 2021 was het mogelijk om als werkloze met bedrijfstoeslag het werk te hervatten bij een werkgever in een 'vitale sector' en tijdens die tewerkstelling 75% van de werkloosheidsuitkeringen te behouden. Onder 'vitale sectoren' werd verstaan: de landbouw, de tuinbouw en de bosbouw, evenals een tewerkstelling als uitzendkracht of bij een erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten levert, voor zover de werknemer is tewerkgesteld bij een gebruiker uit de voormelde sectoren.

Een identieke regeling was van toepassing voor de periode van 1 oktober 2020 tot 30 september 2021 in geval van een werkherhervatting door een werkloze met bedrijfstoeslag in het onderwijs of in de zorg-sector, met inbegrip van de centra voor contactopsporing en de vaccinatiecentra. In die situatie wordt in geval van een werkherhervatting bij de gewezen werkgever die de aanvullende vergoeding in het kader van het SWT betaalt die aanvullende vergoeding, in afwijking van de normaal geldende principes, niet als loon beschouwd in functie van de daarop te verrichten inhoudingen.

De werkloze met bedrijfstoeslag die het werk her vat moet ofwel een controlekaart bijhouden, ofwel een voorafgaande verklaring (in principe met het formulier C99) afleggen waarop melding wordt gemaakt van de dagen van de werkherhervatting.

2. Termijn voor de verplichte vervanging van de werkloze met bedrijfstoeslag

De werkgever moet een werknemer die met SWT is gegaan in principe binnen een bepaalde periode vervangen (ten vroegste op de eerste dag van de vierde maand vóór het begin van het SWT en ten laatste de eerste van de derde maand na het begin van het SWT).

Ingevolge de coronacrisis en de door de regering opgelegde maatregelen kan het zijn dat aanwervingen moeilijk of tijdelijk onmogelijk zijn. Er werd daarom ook in 2021 niet strikt aan die termijn vastgehouden en er wordt aanvaard dat de periode waarin de verplichte vervanging moet gebeuren niet loopt van 1 maart 2020 tot 30 september 2021.

3. Gevolgen van de schorsing van de opzeggingstermijn wegens tijdelijke werkloosheid overmacht corona

Door een wet van 15 juli 2020 wordt de opzeggingstermijn geschorst in geval van schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst omwille van overmacht ingevolge de coronacrisis.

Dat had als ongewenst neveneffect dat sommige werknemers werden uitgesloten van het stelsel van SWT in het kader van een onderneming in moeilijkheden of herstructurering. Een van de voorwaarden daartoe is immers dat de opzeggingstermijn moet eindigen in de periode van erkenning als onderneming in moeilijkheden of herstructurering, wat door de verlenging van de opzeggingstermijn vaak niet meer het geval was.

In 2021 werd dat probleem reglementair opgelost, door met terugwerkende kracht te stellen dat voor het voldaan zijn aan die voorwaarde abstractie moet worden gemaakt van de periode van verlenging van de opzeggingstermijn wegens tijdelijke werkloosheid overmacht corona (en dus met andere woorden in dat geval rekening moet worden gehouden met de theoretische niet-verlengde opzeggingstermijn, die dan wel kan eindigen in de periode waarvoor de erkenning geldt).

Dat had tot gevolg dat aan sommige werknemers het SWT aanvankelijk niet werd toegekend, terwijl ze er door die nieuwe maatregel wel recht op hadden. Die werknemers hebben een aanvraag tot herziening kunnen indienen.

1.2.1.1.4 Tijdelijke coronamaatregelen voor de uitbetalingsinstellingen

1. Indiening van de uitkeringsaanvraag

In functie van de gezondheidsmaatregelen om de contacten zo veel mogelijk te vermijden en om de werklast bij de uitbetalingsinstellingen te vermindere

aanvragen konden gebeuren op basis van (door de werkloze) gescande documenten of duidelijke foto's van documenten die door de uitbetalingsinstelling worden afgedrukt.

Ook de regels rond de indieningstermijn voor de uitkeringsaanvraag bleven in 2021 nog tijdelijk versoepeld. De uitkeringsaanvraag moet in principe bij het werkloosheidsbureau worden ingediend binnen de twee maanden volgend op de dag vanaf wanneer de uitkeringen worden gevraagd (in geval van volledige werkloosheid) of uiterlijk op het einde van de tweede maand na de maand waarin de werknemer tijdelijk werkloos werd gesteld (in geval van tijdelijke werkloosheid). In de meeste situaties bleef die indieningstermijn echter geneutraliseerd voor de periode van 1 maart 2020 tot 31 maart 2021 en begon die, voor de uitkeringsaanvragen in die periode, dus pas te lopen vanaf 1 april 2021.

2. Verificatie van de uitgaven

Om ook in 2021 verder tegemoet te komen aan de verhoogde werklast bij de uitbetalingsinstellingen, bleef de verificatieprocedure vereenvoudigd door het tijdelijk afschaffen van de volgende controles:

- de controle op basis van de databank tijdelijke werkloosheid;
- de controle op de behandeling van de wijzigingsberichten van het Rijksregister in het kader van de procedure REGIS-UI, voor de berichten door de uitbetalingsinstellingen ontvangen in de periode tot 14 november 2021;
- de controle op de uitputting van het betaald verlof door de tijdelijk werklozen wegens overmacht in de maand december 2021.

In geval van het opnieuw indienen van een definitieve uitschakeling of een definitieve verwerping betreffende een uitgave tijdelijke werkloosheid voor de indieningsmaanden maart 2020 tot en met augustus 2020, werd op vraag van de uitbetalingsinstellingen aanvaard dat geen door de werkloze gedateerd en ondertekend attest betreffende de ontvangst en de niet-terugbetaling van de uitgave aan de uitbetalingsinstelling bij het betaaldossier dient te worden gevoegd. Dat attest kan worden vervangen door een verklaring op eer van de procuratiehouder van de uitbetalingsinstelling dat het geld door de werkloze niet aan de uitbetalingsinstelling werd terugbetaald. Die afwijkende proce-

dure kan evenwel enkel toegepast worden indien de uitschakeling geen verband zou houden met een probleem inzake het bewijs van de betaling.

1.2.1.1.5 Andere tijdelijke coronamaatregelen

1. Behandeling van de betwistingen

Voorafgaand aan sommige beslissingen tot weigering, uitsluiting en schorsing van het recht op uitkeringen moet de werkloze worden opgeroepen om in zijn verweermiddelen te worden gehoord. In die bestaande procedure is ook voorzien dat de werkloze kan afzien van dat verhoor en schriftelijk zijn verweermiddelen kan bezorgen.

In 2020 moest de verhoorprocedure tijdelijk worden opgeschort omwille van overheidsmaatregelen, waardoor de werkloosheidsbureaus tijdelijk niet meer toegankelijk waren voor het publiek.

Mede door de sterke toename van het aantal betwistingsdossiers wegens het grote aantal tijdelijk werklozen en het invoeren van een vereenvoudigde procedure in geval van tijdelijke werkloosheid, die er toe leidde dat veel meer louter nog a-posteriori-controles mogelijk waren, was binnen de bestaande oproepingsprocedure de door de tijdelijke sluiting opgelopen achterstand aan te behandelen betwistingsdossiers nog moeilijk op te vangen. Zelfs al zou de situatie gunstig evolueren, was het duidelijk dat de strenge veiligheidsmaatregelen en de daardoor beperkte capaciteit van de aangepaste wachtzalen en verhoorlokalen de normale gang van zaken in de verhoren en de behandeling van betwistingen te sterk zou vertragen.

Om de continuïteit van de werking van de RVA te waarborgen en om de werklozen binnen een redelijke termijn de uitkomst van de betwisting te kunnen meedelen, werd vanaf 25 juni 2020 voorzien in een veralgemening van de schriftelijke procedure voor het verhoor. Dat werd in 2021 verlengd tot 31 augustus 2021.

2. Springplank naar zelfstandige

Onder bepaalde voorwaarden kan de (tijdelijk of volledig) werkloze tijdens zijn werkloosheid een toekomstige zelfstandige activiteit uitoefenen en daarbij het recht op de uitkeringen behouden tijdens

een periode van 12 maanden. Die maatregel is bekend onder de naam ‘Springplank naar zelfstandige’.

De maatregelen om het coronavirus te bestrijden bemoeilijkten ook de uitoefening van een zelfstandige activiteit en maakten die in sommige gevallen zelfs tijdelijk onmogelijk. Om het voordeel van de maatregel Springplank naar zelfstandige daardoor niet te laten uithollen of teniet te doen, werd beslist dat de periode van 12 maanden ophield te lopen tijdens de periode van april tot augustus 2020 en van oktober 2020 tot en met september 2021. Voor de tijdelijk werklozen die tewerkgesteld waren in een onderneming of sector die erkend was als uitzonderlijk hard getroffen, liep de periode van twaalf maanden ook niet tijdens de maand september 2020.

Concreet werd in toepassing van die uitzonderingsregel de periode van het voordeel verlengd met een duur in functie van de begindatum van het voordeel Springplank naar zelfstandige. In de meeste gevallen gebeurde die verlenging automatisch.

3. Vrijwilligerswerk

Er werd in 2021 verder aanvaard dat de werkloze binnen het kader van de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers zonder voorafgaande aangifte vrijwillige ondersteuningsactiviteiten kon verrichten in het onderwijs en in organisaties uit de zorgsector en actief kon zijn in de vaccinatiecentra. Voor de periode tot 30 september 2021 bleef het mogelijk om activiteiten als vrijwilliger te verrichten in erkende rust- en verzorgingstehuizen uit de private sector, voor zover het niet zou gaan om de vervanging van een tijdelijk werkloos gestelde werknemer in dezelfde functie.

1.2.1.2

Verhoging van de loongrenzen en van het bedrag van sommige uitkeringen

1.2.1.2.1 Strijd tegen de armoede

In het kader van een verhoogde strijd tegen armoede werd voorzien in de verhoging van het bedrag van forfaitaire en minimumwerkloosheidsuitkeringen, evenals van de inschakelingsuitkeringen. Het gaat om een verhoging met 1,125%, telkens op 1 januari van de jaren 2021 tot en met 2024.

Om het budget optimaal te besteden, is er voorrang gegeven aan de uitkeringen van personen die niet kunnen terugvallen op een beroepsinkomen. Zo worden onder andere de volgende uitkeringen niet verhoogd:

- de uitkeringen van de tijdelijk werklozen, voor wie reeds inspanningen werden geleverd tijdens de coronacrisis;
- de uitkeringen voor jeugd- en seniorvakantie;
- de opvanguitkering voor de onthaalouders;
- de verhoogde minimumuitkeringen van de volledig werklozen met anciënniteitstoelage en de minimumuitkeringen van de werklozen met bedrijfstoelage (hun uitkeringen zijn niet degressief en daarnaast ontvangen ze ook een aanvullende vergoeding van hun ex-werkgever of van een fonds).

De volgende uitkeringen werden op 1 januari 2021 wel verhoogd met 1,125%:

- de forfaituitkering als volledig werkloze voor de samenwonende werknemer en de verhoogde forfaituitkering voor de bevoorrecht samenwonende werknemer;
- de minimumuitkeringen voor volledige werkloosheid voor de werknemer met gezinslast, de alleenwonende werknemer en de (bevoorrecht) samenwonende werknemer;
- de inschakelingsuitkeringen voor de werknemer met gezinslast, de alleenwonende werknemer en de (bevoorrecht) samenwonende werknemer, voor alle leeftijdscategorieën.

Daarnaast en bijkomend werden die bedragen aangepast in het kader van de besteding van de welvaartsenveloppe (zie punt 1.2.1.2.2). Aangezien de verhoging met 1,125% bepaald is in functie van het bedrag van de uitkeringen telkens op 31 december

van 2020 tot 2023, leidt die bijkomende aanpassing ertoe dat de bedragen van de betrokken met 1,125% verhoogde uitkeringen voor de jaren 2022 tot 2024 moeten worden herberekend en bepaald in aparte koninklijke besluiten.

1.2.1.2.2

Welvaartsaanpassing

Sinds 1 juli 2021 werden de loongrenzen voor de berekening van het bedrag van de uitkeringen verhoogd met:

- 1,1% voor de uitkeringen volledige werkloosheid van de 1ste tot de 48ste maand (grensbedragen A, B en C), de uitkeringen volledige werkloosheid van de alleenwonende werknemers zonder anciënniteitstoelage van de 13de tot de 48ste maand (grensbedrag AY), de uitkeringen tijdelijke werkloosheid (grensbedrag C) en de uitkeringen jeugd- en seniorvakantie (grensbedrag AX);
- 1% voor de werklozen met bedrijfstoelage en de bruggepensioneerde grensarbeiders (grensbedrag AZ).

De werknemers die vergoed werden volgens de hoogste loonschijf werden onmiddellijk vergoed op basis van de nieuwe hoogste loonschijf.

Daarnaast werden sommige uitkeringsbedragen op 1 juli 2021 verhoogd: het forfaitaire bedrag van de samenwonende werknemer in de derde vergoedingsperiode (met 2%) en de verhoogde uitkering van de bevoorrecht samenwonende (met 3,5%).

De minimumbedragen van de werkloosheidsuitkeringen, de werkloosheidsuitkeringen met anciënniteitstoelage en de bedragen van de inschakelingsuitkeringen werden op 1 juli 2021 verhoogd met 3,5% voor de werknemers met gezinslast, met 2,411% voor de alleenwonende werknemers en met 2% voor de samenwonende werknemers. Voor bevoorrecht samenwonenden werd het minimumbedrag van de werkloosheidsuitkeringen en het bedrag van de inschakelingsuitkeringen verhoogd met 3,5%. Voor tijdelijk werklozen en de uitkeringen jeugdvakantie werd de minimumuitkering verhoogd met resp. 3,5% en 2,4112%.

Ook de volgende uitkeringen werden op 1 juli 2021 met 2,4112% verhoogd:

- de forfaitaire bedragen voor de werkloze die een vrijstelling geniet voor palliatieve zorg of zorg voor een zwaar ziek gezinslid of voor een gehandicapt kind;
- het bedrag van de opvanguitkering voor de onthaalouders.

Ten slotte werd op 1 juli 2021 ook het bedrag dat het pensioen of de uitkering na een arbeidsongeval of een beroepsziekte van de sociaal verzekerde die samenwoont met een werkloze die de hoedanigheid van werknemer met gezinslast wil verkrijgen of behouden niet mag overschrijden, met 1% verhoogd.

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

1.2.1.3

Maatregelen in de tijdelijke werkloosheid om de gevolgen van de Brexit op te vangen

In 2021 werd ook voorzien in de inwerkingtreding van maatregelen om de mogelijke gevolgen op het tewerkstellingsvolume in sommige ondernemingen als gevolg van de Brexit op te vangen en het loonverlies voor de werknemers te beperken. Het gaat om drie maatregelen die zijn opgenomen in de wet van 6 maart 2020 tot behoud van tewerkstelling na de terugtrekking van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie, nl.

- een afwijkende regeling voor de bestaande regelingen van tijdelijke werkloosheid wegens economische oorzaken voor arbeiders en voor bedienden;
- een systeem van tijdelijke individuele vermindering van de arbeidsprestaties (zie punt 1.2.2.5);
- een systeem van tijdelijke collectieve vermindering van de arbeidsprestaties (waarin de RVA als zodanig niet rechtstreeks betrokken is).

Die maatregelen kunnen gelijktijdig worden toegepast en gelden voor de periode van 22 maart 2021 tot 21 maart 2022.

Opdat de werkgever van die maatregelen gebruik kan maken, moet hij aan de volgende voorwaarden voldoen:

- hij moet vallen onder het toepassingsgebied van de wet van 5 december 1968 betreffende de collectieve arbeidsovereenkomsten en de paritaire comités, wat betekent dat de maatregel zich vooral richt op ondernemingen uit de privésector;
- hij moet gebonden zijn door een sectorale cao, een ondernemings-cao of een aanvraag tot erkenning als werkgever in moeilijkheden;
- hij moet door de minister van Werk erkend zijn als werkgever in economische moeilijkheden als gevolg van de Brexit.

De aanvraag tot erkenning als werkgever in economische moeilijkheden als gevolg van de Brexit moet, elektronisch of via de post, worden ingediend bij de Algemene Directie Collectieve Arbeidsbetrekkingen van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Ernest Blerotstraat 1, 1070 Brussel. In de aanvraag tot erkenning moet de werkgever het bewijs leveren dat hij getroffen is door een daling van ten minste 5% van de omzet, van de productie of van het aantal bestellingen als gevolg van de terugtrekking van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie. Voor de daling van de omzet, de productie of de bestellingen wordt de vergelijking gemaakt tussen de gegevens van een van de twee maanden die de aanvraag tot erkenning voorafgaan en de overeenstemmende maand van een van de twee kalenderjaren die de aanvraag voorafgaat. De erkenning eindigt uiterlijk op 21 maart 2022.

Aangezien de ondernemingen in 2021 verder gebruik konden maken van de vereenvoudigde procedure tijdelijke werkloosheid overmacht corona, was de afwijkende regeling in functie van de Brexit in de praktijk zonder veel belang.

1.2.1.3.1

Afwijkende regeling van economische werkloosheid voor arbeiders

De werkgevers die zijn erkend als onderneming in economische moeilijkheden als gevolg van de Brexit kunnen de volgende regelingen van economische werkloosheid voor hun arbeiders invoeren:

- een regeling van volledige schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst voor maximaal 8 weken (in plaats van 4 weken in de bestaande algemene regeling);
- een regeling van gedeeltelijke arbeid met minder dan 3 werkdagen per week of minder dan één week op twee voor maximaal 6 maanden (in plaats van 3 maanden in de bestaande algemene regeling).

Die afwijkende regeling doet geen afbreuk aan eventueel bestaande afwijkende sectorale regelingen die in nog langere periodes van mogelijke schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst zouden voorzien.

Arbeiders hebben voor elke dag waarop ze niet gewerkt hebben ten gevolge van de Brexit recht op een supplement bij de werkloosheidsuitkering van minstens 5,63 EUR. Dat supplement wordt betaald door de werkgever of door een Fonds voor Bestaanszekerheid, in geval daartoe een collectieve arbeidsovereenkomst die algemeen verbindend werd verklaard door de Koning werd afgesloten.

1.2.1.3.2 Afwijkende regeling van economische werkloosheid voor bedienden

De werkgevers die zijn erkend als onderneming in economische moeilijkheden als gevolg van de Brexit kunnen de volgende regelingen van economische werkloosheid voor hun bedienden invoeren:

- een regeling van volledige schorsing voor maximaal 8 kalenderweken per kalenderjaar;
- een regeling van gedeeltelijke arbeid voor maximaal 13 kalenderweken per kalenderjaar.

Het gaat om bijkomende kredieten die niet worden aangerekend op het bestaande wettelijke krediet van 16 weken volledige schorsing of 26 weken verminderde arbeidstijd per kalenderjaar.

Bedienden hebben voor elke dag waarop ze niet gewerkt hebben ten gevolge van de Brexit recht op een supplement bij de werkloosheidsuitkering dat minstens gelijk is aan het supplement voor arbeiders. Als de werkgever geen arbeiders tewerkstelt, is het supplement minstens gelijk aan het supplement voorzien door de collectieve arbeidsovereenkomst afgesloten in het paritair orgaan waaronder de werkgever zou vallen als hij arbeiders tewerk-

stelde. Het supplement bedraagt dus minstens 5,63 EUR en wordt net zoals voor de arbeiders betaald door de werkgever of door een Fonds voor Bestaanszekerheid, in geval daartoe een collectieve arbeidsovereenkomst die algemeen verbindend werd verklaard door de Koning werd afgesloten.

1.2.1.4 Maatregelen wegens de uitzonderlijke weersomstandigheden

De hevige regenval van 14 en 15 juli 2021 heeft verschillende regio's van het land getroffen, met zeer aanzienlijke sociale en economische gevolgen.

De RVA heeft aanvaard dat alle tijdelijke werkloosheid als gevolg daarvan kan worden aangegeven als tijdelijke werkloosheid wegens overmacht. Concreet kan het gaan om diverse situaties waardoor de uitvoering van de arbeidsovereenkomst in hoofde van ofwel de werkgever ofwel van de werknemer onmogelijk is geworden, zoals:

- het overstroomd of vernietigd zijn van de plaats van tewerkstelling;
- de onmogelijkheid om zich naar het werk te begeven wegens het overstroomd zijn van wegen, een verlies van de individuele vervoersmiddelen of het onderbroken zijn van het openbaar vervoer;
- de noodzaak voor de werknemer om prioritair maatregelen te treffen in functie van het verlies of het zwaar beschadigd zijn van zijn woonplaats.

De tijdelijke werkloosheid kan slechts worden aanvaard indien de uitoefening van het werk tijdelijk onmogelijk is en de werknemer voor die dagen geen aanspraak kan maken op een loon of niet al verlof of inhaalverlof had genomen.

Tijdelijke werkloosheid wegens overmacht veronderstelt ook dat de uitvoering van het werk volledig onmogelijk is. Wat betreft de gevolgen van de uitzonderlijke weersomstandigheden wordt echter aanvaard dat de werknemer niet doorlopend tijdelijk werkloos moet worden gesteld (wanneer de tijdelijke werkloosheid bijvoorbeeld verband houdt met werkzaamheden of formaliteiten die de werknemer met betrekking tot zijn huisvesting of verloren gegane persoonlijke bezittingen moest ondernemen) of dat de tijdelijke werkloosheid kan worden afgewisseld tussen de werknemers.

Wat betreft de procedure moet de werkgever in principe op elektronische wijze een mededeling van de tijdelijke werkloosheid wegens overmacht naar de RVA versturen. Voor de periode van 14 tot 31 juli 2021 kon de tijdelijke werkloosheid wegens overmacht evenwel ook zonder die mededeling worden aanvaard en volstond het dat de werkgever in de maandelijkse aangifte van sociaal risico als commentaar “uitzonderlijke weersomstandigheden” opgaf. Voor tijdelijke werkloosheid vanaf 1 augustus 2021 is die mededeling wel vereist en moet de werkgever daarin vermelden in hoeverre de overmacht verband houdt met de plaats van de tewerkstelling of met de woonplaats van de werknemer, zonder dat bewijsstukken moeten worden toegevoegd.

De werknemer die een beroep moet doen op die tijdelijke werkloosheid kan gebruik maken van de vereenvoudigde procedure van de tijdelijke werkloosheid overmacht corona, voor zover die maatregelen niet specifiek enkel aan tijdelijke werkloosheid als gevolg van het coronavirus zouden zijn voorbehouden. Dat betekent onder meer dat de uitkeringsaanvraag kan gebeuren met het vereenvoudigde aanvraagformulier C3.2-WERKNEMER-CORONA, dat de werknemer niet in het bezit van een controlekaart moet zijn en dat het tot 70% verhoogde uitkeringspercentage, de verhoogde minimumuitkering en het toekennen van het supplement van 5,63 EUR (5,74 EUR vanaf 1 september 2021) van toepassing zijn.

Voor de volledig werklozen wordt voor 2021 aanvaard dat het feit dat zij als gevolg van de overstromingen tijdelijk familieleden of vrienden huisvesten of bij hen gaan inwonen zonder gevolg blijft voor de gezinscategorie waartoe zij behoren. Er werd tot 30 september 2021 niet vereist dat werklozen een aangifte deden van een tijdelijk andere verblijfplaats. Vanaf 1 oktober 2021 wordt van de werklozen die hun gezinscategorie wensen te behouden, verwacht dat zij daarover een verklaring (C110-Overstromingen) afleggen bij hun uitbetalingsinstelling.

Ten slotte zijn de volledig en tijdelijk werklozen in 2021 vrijgesteld om aangifte te doen van activiteiten als vrijwilliger die betrekking hebben op de

schoonmaak van de getroffen regio's of op de hulp aan de getroffen bevolking en die uitgeoefend worden volgens de principes van de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers.

1.2.1.5

Neutraliseren van inkomsten verbonden aan een mandaat in de culturele sector

Met ingang van 15 december 2021 geldt een specifieke regeling voor de werklozen die een mandaat uitoefenen als lid van

- een adviesorgaan in de culturele sector, aangeduid door een gemeenschap krachtens de decreten die die sectoren regelen;
- de Commissie Kunstenaars (die een beslissingsorgaan is).

Om de inkomsten uit die mandaten met uitkeringen te kunnen cumuleren, mogen ze per kalenderjaar niet meer dan 1.785,05 EUR (geïndexeerd bedrag geldig op 15 december 2021) bedragen en moet de werkloze de uitoefening van die mandaten aangeven.

Die aangifte moet gebeuren bij de uitbetalingsinstelling, aan de hand van een formulier C46,

- op het ogenblik van de uitkeringsaanvraag;
- of later, maar uiterlijk op de laatste dag van de kalendermaand na de maand waarin de werkloze de uitoefening van dat mandaat voor de eerste keer cumuleert met werkloosheidsuitkeringen;
- of, voor de mandaten die begonnen zijn vóór 1 januari 2022, ten laatste op 28 februari 2022.

1.2.2

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

2021 werd nog steeds gedomineerd door de coronacrisis, wat op reglementair vlak tot uiting kwam door de verlenging van tijdelijke maatregelen om de gevolgen van de coronapandemie op te vangen en een regeling om de impact van het in 2020 ingevoerde coronaverlof te beperken.

De andere reglementaire ingrepen hadden betrekking op:

- de vernieuwde mogelijkheid om uitkeringen te krijgen in het kader van tijdskrediet landingsbaan vóór de leeftijd van 60 jaar;
- de toekenning van verhoogde uitkeringen voor eenoudergezinnen mits bepaalde voorwaarden werden nageleefd;
- de mogelijkheid voor ondernemingen in economische moeilijkheden als gevolg van de Brexit om aan hun werknemers een tijdelijke vermindering van hun prestaties voor te stellen;
- de verlenging van de duur van het verlof voor mantelzorg naar 3 maanden per geholpen persoon.

Ten slotte werd er ook in het domein van de loopbaanonderbreking en het tijdskrediet aandacht besteed aan de gevolgen van de uitzonderlijke weersomstandigheden.

1.2.2.1

Loopbaanonderbreking en corona

1.2.2.1.1

Federale reglementering

Om de continuïteit van de tewerkstelling en de dienstverlening in het onderwijs en in de zorgsector, met inbegrip van de centra die instaan voor de contactopsporing en de vaccinatiecentra, te garanderen, werden vanaf 1 oktober 2020 uitzonderlijke maatregelen met betrekking tot de loopbaanonderbreking ingevoerd. Die maatregelen werden in 2021 verlengd tot 30 september 2021.

Alle werknemers in loopbaanonderbreking, tijdskrediet en in thematisch verlof werden in principe beoogd, met dien verstande dat:

- de maatregelen slechts gelden voor de statutaire personeelsleden van de gewesten, gemeenschappen, lokale en provinciale besturen en het onderwijs in geval de bevoegde overheid ook in die bepalingen heeft voorzien;
- de maatregelen, behalve thematische verloven, niet gelden voor de Vlaamse ambtenaren, die vallen onder een eigen stelsel van loopbaanonderbreking (het Vlaamse stelsel 'zorgkrediet').

Concreet gaat het om de volgende maatregelen:

1. De tijdelijke volledige schorsing van een lopende loopbaanonderbreking

Het betreft de mogelijkheid voor werknemers die tewerkgesteld zijn bij een werkgever die behoort tot de zorgsector of het onderwijs om een lopende periode van loopbaanonderbreking, tijdskrediet of thematisch verlof tijdelijk en volledig schorsen.

Tijdens de periode van volledige schorsing heeft de werknemer geen recht op onderbrekingsuitkeringen, aangezien hij opnieuw aan het werk gaat en het recht op loopbaanonderbreking geschorst is. Na de tijdelijke en volledige schorsing neemt de werknemer automatisch zijn oorspronkelijke loopbaanonderbreking weer op voor de normaal voorziene duur. De oorspronkelijke periode wordt dan verlengd met de duur van de volledige schorsing.

Vanaf 1 april 2021 werd die maatregel uitgebreid tot alle werknemers, evenwel met de beperking dat tijdens de werkhervatting de uitvoering van de arbeidsovereenkomst niet kon worden geschorst omwille van een gebrek aan werk wegens economische oorzaken of omwille van tijdelijke werkloosheid overmacht corona, tenzij de tijdelijke werkloosheid het gevolg is van een situatie van overmacht die zich voordoet in hoofde van de werknemer (bijvoorbeeld wegens een verplichte quarantaine).

2. De tijdelijke tewerkstelling bij een andere werkgever uit het onderwijs of de zorgsector

Het betreft de mogelijkheid voor werknemers in een lopende periode van loopbaanonderbreking, tijdskrediet of thematisch verlof om tijdelijk tewerkgesteld te worden bij een andere werkgever uit de zorgsector of het onderwijs met behoud van 75% van het bedrag van de onderbrekingsuitkering.

1.2.2.1.2

Vlaamse reglementering

Met een besluit van 16 juli 2021 heeft de Vlaamse regering voor de periode van 3 mei 2021 tot 31 augustus 2021 twee tijdelijke maatregelen genomen voor personeelsleden die nog een loopbaanonderbreking genieten volgens de federale regelgeving en die ten gevolge van de 6de staatshervorming sinds 2 september 2016 vallen onder het toepassingsgebied van het Vlaamse zorgkrediet:

- de mogelijkheid om de lopende volledige of gedeeltelijke loopbaanonderbreking tijdelijk te schorsen om de oorspronkelijke tewerkstellingsbreuk bij de werkgever te hernemen en op het einde van de tijdelijke schorsing de oorspronkelijke loopbaanonderbreking automatisch te hervatten voor de normaal voorziene duur;
- de mogelijkheid voor personeelsleden die in 1/2, 1/3 of 1/4 loopbaanonderbreking waren om tijdelijk naar een hogere tewerkstellingsbreuk te gaan.

Die regelgeving werd door de Vlaamse overheid niet beperkt tot bepaalde sectoren.

1.2.2.2

Neutralisatie van de coronaperiodes

Op 15 januari 2021 werd het koninklijk besluit van 23 november 2020 dat de cao nr. 103/5 van 7 oktober 2020 algemeen verbindend verklaard, gepubliceerd. Daardoor werd met terugwerkende kracht tot 1 mei 2020 bepaald dat de periodes van schorsing en vermindering van arbeidsprestaties opgenomen in het kader van corona-ouderschapsverlof, coronatijdscrediet en coronatijdscrediet landingsbaan worden geneutraliseerd voor de berekening van de vereiste tewerkstellingsvoorwaarde in het kader van tijdscrediet met motief en het tijdscrediet landingsbaan.

1.2.2.3

Tijdscrediet landingsbaan

Het koninklijk besluit van 16 september 2021 heeft de op 15 juli 2021 in de Nationale Arbeidsraad afgesloten cao nr. 156 algemeen verbindend verklaard. Die cao maakt het voor de periode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2022 mogelijk dat de werknemers in het kader van een tijdscrediet landingsbaan vanaf de leeftijd van 55 jaar (in plaats

van 60 jaar) aanspraak kunnen maken op onderbrekingsuitkeringen, op voorwaarde dat ze voldoen aan een van de afwijkende voorwaarden voorzien in de reglementering (lange loopbaan, zwaar beroep, tewerkstelling in een onderneming in moeilijkheden of in herstructurering ...). Een op dezelfde datum afgesloten cao nr. 157, eveneens algemeen verbindend verklaard door het koninklijk besluit van 16 september 2021, voorziet in gelijkaardige bepalingen voor de periode van 1 januari 2023 tot 30 juni 2023.

Om vanaf de leeftijd van 55 jaar effectief in aanmerking te komen voor onderbrekingsuitkeringen op grond van een van de afwijkende voorwaarden, moet in toepassing van de interprofessionele cao's nr. 156 en 157 een sectorale cao of, in geval van tewerkstelling in een onderneming die erkend is als onderneming in moeilijkheden of in herstructurering, een ondernemings-cao zijn afgesloten.

1.2.2.4

Verhoogde uitkeringen voor eenoudergezinnen

Door een koninklijk besluit van 31 augustus 2021 werden met terugwerkende kracht tot 1 juli 2021 voor de alleenstaande werknemers die deel uitmaken van een eenoudergezin de onderbrekingsuitkeringen die worden toegekend in het kader een thematische verlof en een tijdscrediet van een vijfde met motief verhoogd.

Voor het thematisch verlof is de verhoging enkel voorzien voor de werknemers van de privésector die hun prestaties volledig onderbreken of halftijds, met een vijfde of met een tiende verminderen (ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand, palliatief verlof en verlof voor mantelzorg) om te zorgen voor een kind.

Het ontvangen van de verhoging is afhankelijk van de volgende voorwaarden:

- de werknemer moet uitsluitend samenwonen met een of meerdere kinderen ten laste en verwant zijn in de eerste graad of belast zijn met de dagelijkse opvoeding van het kind of de kinderen met wie hij samenwoont;
- het kind moet jonger zijn dan 12 jaar (in geval van ouderschapsverlof) en jonger zijn dan 18 jaar (in geval van verlof voor medische bijstand, palliatief verlof of verlof voor mantelzorg). De leeftijd van 12 of 18 jaar wordt verhoogd tot 21 jaar indien

het kind een handicap heeft.

Voor het een vijfde tijdskrediet geldt de verhoging voor alle werknemers die uitsluitend samenwonen met een of meerdere kinderen ten laste, ongeacht het motief (zorg, opvoeding kind of opleiding).

1.2.2.5 Tijdelijke individuele vermindering van de arbeidsprestaties omwille van de Brexit

De wet van 6 maart 2020 tot behoud van tewerkstelling na de terugtrekking van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie voorziet dat een werkgever die de minister van Werk heeft erkend als onderneming in economische moeilijkheden als gevolg van de Brexit (zie punt 1.2.1.3) aan zijn werknemers kan voorstellen om hun arbeidsprestaties te verminderen met een vijfde (in geval van een voltijdse tewerkstelling) of tot de helft (in geval van een drie vierde tewerkstelling).

Tijdens die periode van tijdelijke vermindering van prestaties ontvangen de werknemers een onderbrekingsuitkering van de RVA, waarvan het bedrag identiek is aan de bedragen toegekend voor het tijdskrediet met motief en het tijdskrediet landingsbaan. De uitkeringen verschillen dus naargelang de leeftijd, anciënniteit en gezinstoestand.

De aanvragen met het formulier C61 – Tijdelijke individuele vermindering van de arbeidsprestaties als gevolg van de Brexit kunnen gebeuren voor een periode van minimum 1 maand en van maximum 6 maanden, die al dan niet opeenvolgend zijn. De periode van tijdelijke vermindering moet gesitueerd zijn binnen de periode waarvoor de werkgever is erkend als werkgever die in economische moeilijkheden verkeert als gevolg van de Brexit.

Die maatregel is in werking getreden op 22 maart 2021 en loopt af op 21 maart 2022.

1.2.2.6 Verlof voor mantelzorg

Het verlof voor mantelzorg laat toe dat een werknemer zijn prestaties volledig schorst of vermindert voor de bijstand aan een persoon die, door zijn hoge leeftijd, zijn gezondheidstoestand of zijn handicap, kwetsbaar en afhankelijk is.

Er is voorzien in een maximumduur van dat verlof over de volledige loopbaan van 6 maanden (in geval van volledige onderbreking) of 12 maanden (in geval van gedeeltelijke onderbreking). In 2021 werd evenwel de maximumduur van de onderbreking per zorgbehoevende persoon waarvoor het verlof genomen wordt verhoogd van 1 naar 3 maanden (in geval van voltijdse onderbreking) of 6 maanden (in geval van gedeeltelijke onderbreking).

Een koninklijk besluit van 15 november 2021 dat in werking trad op 29 november 2021 heeft daarnaast het verlof voor mantelzorg ook toepasbaar gemaakt op het personeel van de politiediensten.

1.2.2.7 Gevolgen van de uitzonderlijke weersomstandigheden

De overstromingen op 14 en 15 juli 2021 en de verwoestingen die ze teweeggebracht hebben, hebben tot gevolg gehad dat enerzijds getroffen werknemers in loopbaanonderbreking tijdelijk bij vrienden of familie zijn gaan inwonen, en dat anderzijds werknemers in loopbaanonderbreking slachtoffers van de overstromingen tijdelijk een onderdak hebben geboden. Dat bracht een wijziging in de gezinssituatie met zich mee, die rechtstreeks van invloed kan zijn op het bedrag van de onderbrekingsuitkering voor sommige van de betrokken werknemers in loopbaanonderbreking.

Hoewel door die nieuwe gezinssituaties het statuut als alleenwonende of alleenwonende met kind ten laste in principe wijzigde, werd het bedrag van de onderbrekingsuitkering voor die werknemers in 2021 niet herzien. Tot 30 september 2021 kon het bedrag van de onderbrekingsuitkering als alleenwonende of alleenwonende met kind ten laste worden behouden zonder dat de werknemer aan de RVA aangifte deed dat hij bij een derde woonde of een of meer personen als gevolg van de overstromingen een onderdak had geboden. Vanaf 1 oktober 2021 werd daartoe een verklaring vereist en heeft de RVA op zijn website een specifieke aangifte in functie van die situatie ter beschikking van de werknemers in loopbaanonderbreking gesteld.

Tabel 1.2.2.1
Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen

Type	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking op
KB	23.11.2020	Koninklijk besluit waarbij algemeen verbindend wordt verklaard de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103/5 van 7 oktober 2020, gesloten in de Nationale Arbeidsraad, tot aanpassing van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103 van 27 juni 1912 tot invoering van een stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en landingsbanen	15.01.2021	01.05.2020
KB	13.12.2020	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	15.01.2021	30.09.2020
KB	13.12.2020	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 7 van het koninklijk besluit van 23 april 2020 tot het tijdelijk versoepelen van de voorwaarden waaronder werklozen, al dan niet met bedrijfstoelag, kunnen worden tewerkgesteld in vitale sectoren en tot het tijdelijk bevroren van de degressiviteit van de volledige werkloosheidsuitkeringen	18.01.2021	31.10.2020
KB	22.12.2020	Koninklijk besluit tot uitbreiding en verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	11.01.2021	01.10.2020 01.09.2020
KB	22.12.2020	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen genomen door de wet van 15 juli 2020 tot verbetering van de toestand van de werknemers in de culturele sector	11.01.2021	01.01.2021
				01.01.2021
				01.01.2022
KB	22.12.2020	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende het verhogen van de minima in het kader van de strijd tegen de armoede	13.01.2021	01.01.2023 01.01.2024
KB	20.01.2021	Koninklijk besluit betreffende het toekennen van een toeslag voor werknemers die in 2020 tijdelijk werkloos werden gesteld	27.01.2021	01.12.2020
KB	31.01.2021	Koninklijk besluit tot vaststelling van de datum van inwerkingtreding en buitenwerkingtreding van de titels 1 en 2 van de wet van 6 maart 2020 tot behoud van tewerkstelling na de terugtrekking van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie	15.02.2021	22.03.2021
KB	09.02.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 22 december 2020 tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende het verhogen van de minima in het kader van de strijd tegen de armoede	22.02.2021	01.01.2021
KB	12.02.2021	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	26.02.2021	31.12.2020
KB	28.03.2021	Koninklijk besluit betreffende het toekennen van een eenmalige premie voor tijdelijk werklozen met een laag loon, tewerkgesteld in een sector waar de activiteiten op bevel van de overheid moesten gestaakt worden	31.03.2021	10.04.2021
KB	28.03.2021	Koninklijk besluit tot het tijdelijk versoepelen van de voorwaarden waaronder tijdelijk werklozen kunnen worden tewerkgesteld in cruciale sectoren.	31.03.2021	01.03.2021
KB	29.03.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van de bijlage III van het KB/WIB 92 op het stuk van de wettelijke uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid	31.03.2021	01.04.2021
				01.04.2021
				15.02.2021
				01.10.2020
Wet	02.04.2021	Wet houdende tijdelijke ondersteuningsmaatregelen ten gevolge van de COVID-19-pandemie	13.04.2021	31.03.2021
				31.03.2021
				28.02.2021
KB	02.05.2021	Koninklijk besluit tot verlenging van diverse maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 en tot wijziging van het koninklijk besluit van 20 januari 2021 betreffende het toekennen van een toeslag voor werknemers die in 2020 tijdelijk werkloos werden gesteld.	07.05.2021	01.12.2020

KB	02.05.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 22 augustus 2020 tot tijdelijke afwijking van sommige termijnen in de procedure van de verificatie van de uitgaven opgenomen in artikel 164 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering omwille van het COVID-19-virus	07.05.2021	07.05.2021
KB	02.05.2021	Het koninklijk besluit tot aanvulling van de maatregelen genomen door de wet van 15 juli 2020 tot verbetering van de toestand van de werknemers in de culturele sector en tot tijdelijke verhoging van de minima van de uitkeringen van sommige werknemers tewerkgesteld in de artistieke sector	07.05.2021	01.01.2021
KB	02.05.2021	Koninklijk besluit tot het toekennen van tijdelijke werkloosheidsuitkeringen aan sommige werknemers die als gevolg van COVID-19 een deel van hun volledige arbeidsdag verliezen	10.05.2021	10.05.2021
KB	09.06.2021	Koninklijk besluit tot het versoepelen van de toelaatbaarheidsvoorwaarden en van de voorwaarden waaronder een loon in rekening wordt gebracht voor het bepalen van het dagbedrag van de werkloosheidsuitkeringen en tot wijziging van het koninklijk besluit van 28 maart 2021 betreffende het toekennen van een éénmalige premie voor tijdelijk werklozen met een laag loon, tewerkgesteld in een sector waar de activiteiten op bevel van de overheid moesten gestaakt worden	18.06.2021	01.04.2021 28.06.2021
KB	20.06.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van de bijlage III van het KB/WIB 92 op het stuk van de wettelijke uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid	23.06.2021	01.07.2021
KB	11.07.2021	Koninklijk besluit tot verlenging van diverse maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	19.07.2021	30.06.2021
KB	11.07.2021	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen genomen door de wet van 15 juli 2020 tot verbetering van de toestand van de werknemers in de culturele sector en door het koninklijk besluit van 2 mei 2021 tot aanvulling van de maatregelen genomen door de wet van 15 juli 2020 tot verbetering van de toestand van de werknemers in de culturele sector en tot tijdelijke verhoging van de minima van de uitkeringen van sommige werknemers tewerkgesteld in de artistieke sector	19.07.2021	30.06.2021
KB	14.07.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot wijziging van het koninklijk besluit van 26 maart 2003 tot uitvoering van artikel 7, § 1, derde lid, q, van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, betreffende de onthaalouders, houdende de aanpassing van sommige bedragen in het kader van het gebruik van de welvaartsenveloppe 2021-2022	26.07.2021	01.07.2021
CAO KB	15.07.2021 16.09.2021	Koninklijk besluit waarbij algemeen verbindend wordt verklaard de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 156 van 15 juli 2021, gesloten in de Nationale Arbeidsraad, tot vaststelling, voor 2021 en 2022, van het interprofessioneel kader voor de aanpassing naar 55 jaar van de leeftijds-grens, wat de toegang tot het recht op uitkeringen voor een landingsbaan betreft, voor werknemers met een lange loopbaan, zwaar beroep of uit een onderneming in moeilijkheden of herstructurering	28.10.2021	01.01.2021
CAO KB	15.07.2021 16.09.2021	Koninklijk besluit waarbij algemeen verbindend wordt verklaard de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 157 van 15 juli 2021, gesloten in de Nationale Arbeidsraad, tot vaststelling, van 1 januari 2023 tot 30 juni 2023, van het interprofessioneel kader voor de aanpassing naar 55 jaar van de leeftijds-grens, wat de toegang tot het recht op uitkeringen voor een landingsbaan betreft, voor werknemers met een lange loopbaan, die een zwaar beroep uitoefenen of tewerkgesteld zijn in een onderneming in moeilijkheden of herstructurering	28.10.2021	01.01.2023
BVR	16.07.2021	Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse regering van 24 mei 2002 betreffende de onderbreking van de beroepsloopbaan van de personeelsleden van de hogescholen in de Vlaamse Gemeenschap en van de Hogere Zeevaartschool, het Vlaams personeelsstatuut van 13 januari 2006, het besluit van de Vlaamse Regering van 9 september 2011 betreffende de loopbaanonderbreking van de personeelsleden van het onderwijs en de centra voor leerlingenbegeleiding en het besluit van de Vlaamse Regering van 26 juli 2016 tot toekenning van onderbrekingsuitkeringen voor zorgkrediet, wat betreft loopbaanonderbreking	14.09.2021	03.05.2021 30.06.2021
Wet	18.07.2021	Wet houdende tijdelijke ondersteuningsmaatregelen ten gevolge van de COVID-19-pandemie	29.07.2021	01.07.2021
KB	20.07.2021	Koninklijk besluit houdende uitvoering van artikel 100ter, § 3, tweede lid, van de herstellwet van 22 januari 1985 houdende sociale bepalingen	20.08.2021	01.09.2021
MB	20.07.2021	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 61 en 69 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering, tot aanpassing van sommige bedragen in het kader van het gebruik van de welvaartsenveloppe 2021-2022	26.07.2021	01.07.2021

KB	31.08.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van diverse bepalingen met betrekking tot de thematische verlopen en het tijdskrediet voor alleenstaande werknemers met (een) kind(eren)	10.09.2021	01.07.2021
KB	29.09.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van de bijlage III van het KB/WIB 92 op het stuk van de wettelijke uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid	01.10.2021	01.10.2021
KB	07.10.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag	16.11.2021	22.06.2020
KB	15.11.2021	Koninklijk besluit tot verlenging van diverse maatregelen genomen op vlak van tijdelijke werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	26.11.2021	30.11.2021
KB	15.11.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 30 maart 2001 tot regeling van de rechtspositie van het personeel van de politiediensten betreffende de loopbaanonderbreking voor mantelzorg	29.11.2021	29.11.2021
KB	02.12.2021	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 46 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	15.12.2021	15.12.2021
Wet	23.12.2021	Wet houdende tijdelijke ondersteuningsmaatregelen ten gevolge van de COVID-19-pandemie	12.01.2022	01.10.2021



1.3

De partners van de RVA

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

1.3.1 De gewestelijke diensten

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

In 2021 werd de zesde staatshervorming verder uitgevoerd en hebben sommige gewesten de aan hen overgedragen maatregelen aangepast, voornamelijk rond de activeringsuitkeringen en de premies. Dat vereiste een intensieve samenwerking met de diensten voor arbeidsbemiddeling, maar ook met andere gewestelijke diensten zoals het Vlaamse Departement Werk en Sociale Economie, de 'Service Public de Wallonie' en de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel.

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

1.3.2 De uitbetalingsinstellingen

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

1.3.3 Samenwerking in de controlediensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, politiediensten en gerecht

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

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

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

Tijdens de coronacrisis werden de sociaal inspecteurs bevoegd voor de controles op de naleving van de coronapreventiemaatregelen, zijnde de controles op de social distancing, het PLF (Passenger Locator Form), het register voor buitenlandse arbeidskrachten, telewerk en verplichte sluiting. In

dat kader hebben ze ook deelgenomen aan flitscontroles in verschillende sectoren (bouwsector, land- en tuinbouwsector, vleessector). Het was de SIOD die, samen met de inspectiediensten, procedures en richtlijnen voor de sociaal inspecteurs heeft uitgewerkt zodat die controles op het terrein op een uniforme manier konden worden uitgevoerd. Daarnaast moest de RVA, samen met de andere sociale-inspectiediensten, vanaf november wekelijks rapporteren aan het Nationaal Crisiscentrum, zowel over zijn onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona als over de controles op de naleving van de coronapreventiemaatregelen. De SIOD verzekerde ook de coördinatie van die rapportering.

De controlediensten van de RVA werken ook dikwijls samen met de gerechtelijke instanties. Enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (e-pv's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging. In 2021 stelden de RVA-controleurs 3.027 e-pv's op. Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook worden gevorderd door de gerechtelijke instanties.

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

1.3.4 De andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ)

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

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

1.3.5 De federale Ombudsman

Het aantal nieuwe dossiers dat door de federale Ombudsman werd ingediend bij de RVA is gestegen ten opzichte van 2019 en 2020: 123 nieuwe dossiers in 2021 (tegen 113 dossiers in 2020 en 96 dossiers in 2019). Er waren ook 54 vragen om bijkomende informatie.

Tabel 1.3.5.I
Aantal behandelde dossiers

Toelaatbaarheid	51
Vergoedbaarheid	42
Controle	3
Loopbaanonderbreking en tijdskrediet/ Ouderschapsverlof	16
Verificatie	8
Frontoffice/beschikbaarheid	1
HRM	2
Totaal	123

De snelheid waarmee gereageerd wordt op de brieven van de Ombudsman blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RVA. De bestuursovereenkomst voorziet in een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. In 2021 werden alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoorttijd bedroeg 7 dagen.

1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer

Naast de tweedelijnsklachten die de federale Ombudsman behandelt (zie 1.3.5), ontving de RVA in 2021, via de verschillende kanalen voor indiening van eerstelijnsklachten, in totaal 547 klachten over de dienstverlening van de RVA. De gemiddelde afwerkingstermijn bedroeg 7,6 dagen.

Naast de klachten ontving de RVA via die kanalen nog 132 vragen om inlichtingen en tal van andere berichten die niet het onderwerp uitmaken van een klacht over de werking van de RVA. Het ging onder andere over aangiften van zwartwerk of klachten die tot de bevoegdheid van andere instellingen behoren.

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

Die 547 klachten over de dienstverlening van de RVA werden grondig geanalyseerd:

- 17% van de klachten werd gegrond verklaard en heeft geleid tot een herziening van een genomen beslissing;
- 22,1% van de klachten werd gegrond verklaard, zonder dat dat een impact heeft gehad op de genomen beslissing.
- De overige klachten waren niet gegrond of niet ontvankelijk.

Uit de inhoud van de klachtendossiers blijkt dat 63% van alle klachten te maken heeft met dossiers waarin beslist wordt over de toekenning van het recht op een werkloosheidsuitkering of een uitkering voor loopbaanonderbreking/tijdscrediet. 22% gaat over klachten die ontevredenheid uitdrukken over de behandeling van dossiers waarbij de vergoedbaarheidsvoorwaarden worden betwist. 6% verwijst naar de moeilijke bereikbaarheid van de RVA. De overige 15% heeft betrekking op de processen Controle (inclusief tijdelijke werkloosheid), Verificatie (waaronder beslag) en het FSO.

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

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

1.3.7 Internationale contacten

De RVA speelt al jaren een actieve rol binnen de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (IVSZ), vooral in het kader van de technische commissie 'Tewerkstellingsbeleid en werkloosheidsverzekering' die de vorige administrateur-generaal van de RVA voorzat tot aan zijn pensioen eind september 2021. Zijn taak wordt tot het einde van het mandaat overgenomen door de directeur-generaal van de algemene directie Controle.

Bij het begin van een nieuw triënnium en in een 100% virtuele context omwille van de coronacrisis, heeft de RVA zijn bijdrage aan de werkzaamheden van de IVSZ geleverd:

- de herziening van de richtlijnen over de promotie van duurzaam werk;
- indienen van 5 goede praktijken voor de “good practices award”, een prestigieuze prijs die in het verleden reeds tweemaal door de RVA werd gewonnen.

De RVA heeft ook zijn expertise gedeeld tijdens verschillende evenementen die de IVSZ heeft georganiseerd, zoals:

- een webinar over artificiële intelligentie waarbij de werking van onze chatbot “Ori” werd toelicht;
- Een webinar over het Belgische systeem van tijdelijke werkloosheid tijdens de coronacrisis.

In 2021 heeft de RVA zijn samenwerking voortgezet met de instellingen uit de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg en Nederland).

Voor Nederland werd in 2021 de uitwisseling van elektronische gegevens voortgezet in het kader van de samenwerkingsovereenkomst tussen onze twee landen, door middel van verschillende vergaderingen. Het doel is om via die elektronische gegevensuitwisseling grensoverschrijdende fraude te detecteren door te controleren of een persoon die werkloosheidsuitkeringen in België heeft ontvangen, tijdens dezelfde periode geen inkomsten uit arbeid of uit de werkloosheidsverzekering in Nederland heeft ontvangen.

Over dit samenwerkingsproject met Nederland werden 2 externe uiteenzettingen gegeven. Zo

werd er voor het ELA (de “European labour authority”, het zogenaamde arbeidsauditoraat) een kick-offworkshop gegeven over de grensoverschrijdende aspecten van risicoanalyse in het domein van Europese arbeidsmobiliteit. Ook bij de Europese Administratieve Commissie voor de coördinatie van socialezekerheidssystemen werd de digitalisatie op het gebied van sociale zekerheid uiteengezet.

Op Europees niveau heeft de RVA als lid van het ESIP (European Social Insurance Platform, het 'Maison européenne de la protection sociale') meegewerkt aan een reeks webinars met als doel goede praktijken te delen op het gebied van digitalisering. De RVA was gastspreker op 2 meetings: de eerste uiteenzetting handelde over de digitale tools in de strijd tegen fraude en de tweede over de uitdagingen op het vlak van de elektronische dienstverlening in het domein van loopbaanonderbreking en tijdscrediet. Tot slot werd actief meegewerkt aan een grote wijziging van de statuten van het ESIP.

Het Europees programma voor informatie-uitwisseling tussen socialezekerheidsinstellingen (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information) werd verder ontplooid en draait nu op volle toeren. De RVA heeft actief deelgenomen aan de werkgroep BelEESSI en aan het uitgebreide Stuurcomité.

1.3.8 OCMW's

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

Om het aantal voorschotten te verminderen, werd de UNIPROC-procedure opgezet. Het gaat om een samenwerking tussen de RVA en de OCMW's. In het kader van die samenwerking versnelt de RVA de behandeling van een uitkeringsaanvraag op vraag van een OCMW zodat kan worden vermeden dat het OCMW een voorschot op de uitkeringen stort. In 2021 waren er 9.034 aanvragen van dat type. Ten opzichte van 2020 was er een stijging van 12,3%.

Er werd constructief overleg gepleegd met de Federaties van OCMW's, de uitbetalingsinstellingen en de RVA om de UNIPROC-procedure te optimaliseren. Er werd ook een gezamenlijke communicatie uitgestuurd door alle betrokken partners naar de medewerkers om die procedure meer bekendheid te geven.

Bovendien werd in 2021 verder overleg georganiseerd met de Federaties van OCMW's om de samenwerking in het kader van de toepassing van artikel 60 van de OCMW-wet te optimaliseren. Die samenwerking houdt in dat een OCMW aan de RVA een berekening van het aantal nodige arbeidsdagen kan vragen om het recht te heropenen op werkloosheidsuitkeringen. Dat kan wanneer een OCMW het recht op werkloosheidsuitkeringen opnieuw wil openen voor een sociaal verzekerde via een tewerkstelling op basis van artikel 60 van de OCMW-wet en wanneer het OCMW de vraag stelt bij het begin van die tewerkstelling. De bedoeling van het overleg is dat de inlichtingen die de RVA geeft aan het OCMW over de duur van het contract dat het OCMW aan de sociaal verzekerde bezorgt zo precies mogelijk zijn. De RVA gaat tools ontwikkelen om dat te berekenen, tools die in verbinding staan met de beschikbare gegevens van de Kruispuntbank.

In dat kader werd aan de KSZ een bijkomende machtiging gevraagd zodat de medewerkers van de RVA de gegevens in de KSZ-databank rechtstreeks kunnen consulteren, wat de berekening van de arbeidsdagen zou vereenvoudigen voor het OCMW. Die machtiging werd bekomen in juli 2021. Momenteel worden de nodige technische aspecten ondernomen om die gegevens te kunnen implementeren in de interne databank van de RVA en zo de berekening van de arbeidsdagen voor het OCMW te vereenvoudigen. In 2021 heeft de RVA 8.438 aanvragen ontvangen in het kader van die samenwerking, tegenover 7.507 in 2020. Dat is een stijging van 12,4%. Er moet worden opgemerkt dat er steeds twee aanvragen worden ingediend voor hetzelfde dossier: aan het begin van de prestaties en ongeveer twee weken vóór de indiening van een uitkeringsaanvraag.

De POD Maatschappelijke Integratie heeft in de loop van het eerste semester verschillende webinars rond bepaalde thema's georganiseerd waaraan de directeurs van de betrokken werkloosheidsbureaus of hun afgevaardigden hebben deelgenomen. In de loop van het tweede semester werd er een provinciale vergadering georganiseerd, een Franstalige sessie op 23.11 en een Nederlandstalige sessie op 25.11. Een afgevaardigde van het hoofdbestuur van de RVA heeft daar een uiteenzetting gegeven over de UNIPROC-procedure.



1.4

Het beheer van de RVA

De RVA is er ook in 2021 in geslaagd uitstekende termijnen te blijven halen op het vlak van dienstverlening, ondanks de vele uitdagingen en de sterk stijgende werklast die de coronacrisis met zich meebracht. Dat was enkel mogelijk door het optimale gebruik van de reeds bestaande beheersinstrumenten en managementmethodes: een geavanceerd performantiebeheer dankzij het gebruik van boordtabellen voor de opvolging van de dagelijkse activiteiten van de diensten, een systeem van kostprijsberekening op basis van de analytische boekhouding, het gebruik van het EFQM-model (European Foundation for Quality Management) als referentiekader voor kwaliteitsbeheer, de toepassing van het procesmanagement en het risicobeheer ... Daarnaast investeert de RVA in verandingsprojecten om de medewerkers optimaal te ondersteunen bij de uitvoering van het werk, de dienstverlening te verbeteren en innovaties door te voeren.

1.4.1

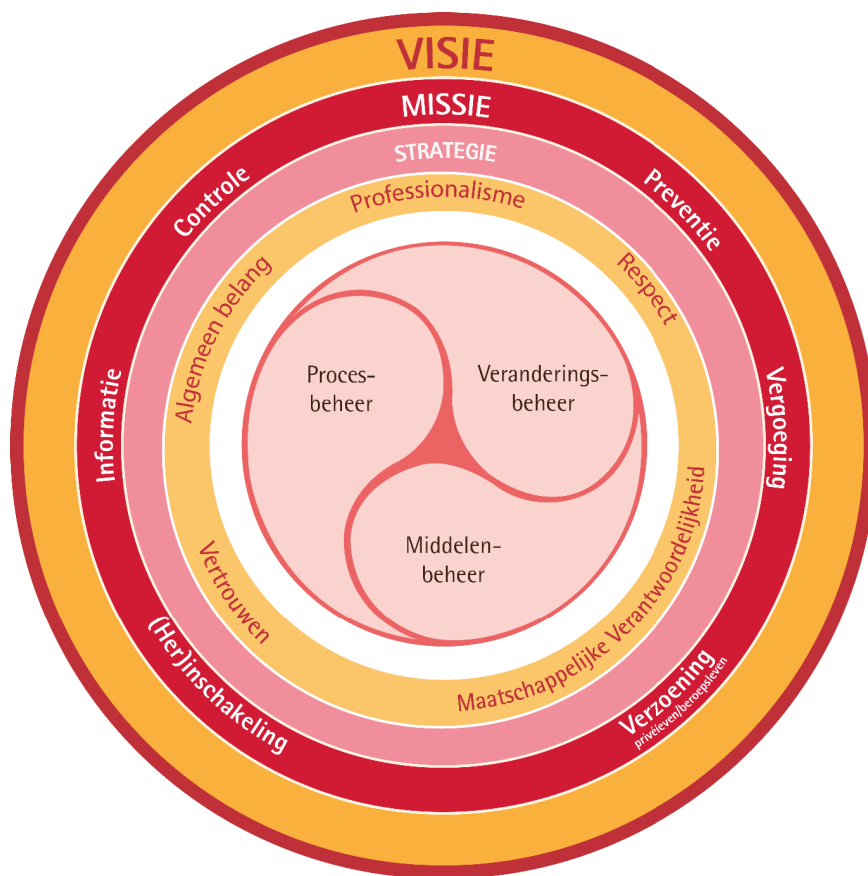
Model voor geïntegreerd beheer

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

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

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

Ook het model voor geïntegreerd beheer evolueert en wordt regelmatig aangepast in functie van de evoluties op het vlak van gebruikte managementtechnieken en wijzigingen in onze omgeving.



De uitgangspunten van het model zijn de missie, de visie en de waarden. In de missie worden de bestaansredenen en de taken van de RVA beschreven. In de visie beschrijft de RVA waar hij naartoe wil op middellange en langere termijn (tot in 2025). De waarden geven aan waar de organisatie voor wil staan. Ze vormen een globaal kader voor het gedrag dat van iedere medewerker wordt verwacht. De RVA integreerde in 2021 de 5 nieuwe waarden, die op federaal niveau bepaald werden voor alle administraties: algemeen belang, professionalisme, respect, vertrouwen en maatschappelijke verantwoordelijkheid. De RVA-waarden – klantgerichtheid, dynamisme, samenwerking en vertrouwen – werden geïntegreerd in die nieuwe federale waarden.

De zogenaamde 'Cockpit RVA' visualiseert dat beheersmodel en laat toe om op een optimale manier bij te sturen, beslissingen te nemen op basis van de Key Performance Indicators (KPI) en projecten op te volgen. Daarnaast laat die ook toe om alle documenten te raadplegen die te maken hebben met het beheer van de RVA.

In 2019 werd de Cockpit RVA gemigreerd naar een SharePoint-omgeving. De SharePoint-site is voor alle RVA-medewerkers toegankelijk en bevat nationale beheersinformatie voor alle RVA-entiteiten en directies. Hij dient ook als portaalsite naar andere nuttige informatiebronnen (naar de Teamsite PMO (projecten), de Teamsite Management (directeurs), SAS VA (HR- en financiële gegevens), lokale cockpits ...). De inhoud van de Cockpit RVA is ook dynamisch. Zo werd bijvoorbeeld sinds begin 2021 een nieuw document ter beschikking gesteld via de Cockpit RVA, waarin de entiteiten rechtstreeks hulp voor de backofficeprocessen kunnen vragen en/of aanbieden aan andere entiteiten ('solidariteit'). Die nieuwe procedure zorgt er niet alleen voor dat sneller en gericht solidariteit kan worden geboden waar nodig, maar ook dat de opvolging door de procescoördinatoren beter en uniform kan verlopen.

1.4.2

De uitvoering van de bestuurs- overeenkomst in 2021

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

In de context van een regering in lopende zaken en de coronacrisis, die onder meer leidde tot een aanzienlijke verhoging van de werklust en begrotingsinstabiliteit bij de openbare instellingen van sociale zekerheid, werd eind 2020 beslist om de lopende bestuursovereenkomsten van de vijfde generatie 2016-2018, reeds met een avenant verlengd voor de periode 2019-2020, te verlengen voor het jaar 2021. Het koninklijk besluit tot goedkeuring van de tweede aanpassing van de vijfde bestuursovereenkomst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening werd op 19 november 2021 goedgekeurd door de federale ministerraad.

De overeenkomst voor het jaar 2021 bevat 123 verbintenissen die specifiek zijn voor de RVA. De andere verbintenissen zijn gezamenlijke verbintenissen voor alle socialezekerheidsinstellingen samen.

Ieder jaar stelt de RVA een bestuursplan op. Dat plan beschrijft in detail hoe de verbintenissen van de bestuursovereenkomst op korte termijn zullen worden uitgevoerd. De nadruk ligt daarbij op de acties en projecten die de RVA onderneemt om de doelstellingen te realiseren, op de indicatoren die worden gebruikt om de resultaten te meten en op de middelen die de RVA zal inzetten. Het bestuursplan van 2021 kreeg een positief advies van het tussenoverlegcomité op 22 september 2021. Na de eerste zes maanden en aan het einde van ieder jaar wordt een opvolgingsverslag over de uitvoering van de bestuursovereenkomst opgesteld.

Een regelmatig opvolgingssysteem, snelle feedbackmechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen, maar ook en vooral de

motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben ervoor gezorgd dat de RVA in 2021 alle bepalingen van de bestuursovereenkomst heeft nageleefd.

Momenteel zijn de onderhandelingen over de nieuwe bestuursovereenkomst 2022-2024 lopende. Het voorontwerp werd al goedgekeurd door het beheerscomité tijdens de zitting van 17 juni 2021 en overgemaakt aan de minister van Werk. Dat is de basistekst voor de bilaterale en trilaterale onderhandelingen.

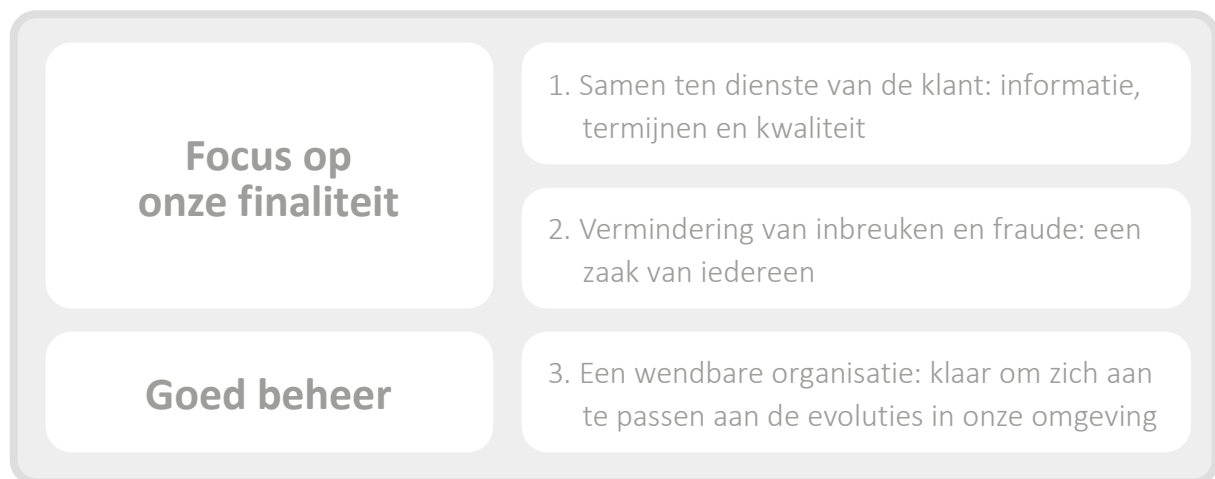
1.4.3 De strategie 2018-2021

Tijdens het strategisch herfstseminarie 2020 werd beslist om de RVA-strategie, die aanvankelijk voor drie jaar was vastgelegd (2018-2020), uitzonderlijk met een jaar te verlengen. Belangrijke factoren die aanleiding hebben gegeven tot die beslissing zijn dat:

- de coronacrisis ons ertoe gedwongen heeft absolute prioriteit te geven aan de uitvoering van onze corebusinessactiviteiten, gelet op de prognoses voor de arbeidsmarkt met een stijging van de volledige werkloosheid, een toename van het aantal faillissementen, de verdere toevlucht tot tijdelijke werkloosheid;
- de bescherming van onze eigen medewerkers in deze gezondheidscrisis essentieel was;
- de nieuwe regering De Croo in het regeerakkoord verschillende hervormingen had aangekondigd die een impact hebben op de RVA, maar waarvan de concrete inhoud van de maatregelen nog niet gekend was.

De strategie 2018-2021 omvat twee grote assen:

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



De vierde strategische doelstelling, die voor het jaar 2021 is toegevoegd, valt binnen die twee assen:

4. Maximaal digitaal: voor efficiëntere diensten en processen

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

1.4.3.1

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

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

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

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

- In 2021 liepen verschillende strategische projecten om deze strategische doelstelling te realiseren.

Zo was er onder meer het project KCC met het oog op het uniformiseren en optimaliseren van de dienstverlening aan onze klanten, met aandacht voor de telefonische contacten via het contactcenter KCC en de uniforme behandeling van

mails en briefwisseling. Met het project Huisstijl zetten we ook sterk in op de leesbaarheid, uniformisering en vereenvoudiging van schriftelijke antwoorden aan klanten. Het project Templates ten slotte wil voor de periode 2021-2023 een selectie van templates herzien en opstellen, om ze begrijpelijk te maken voor de burger en tegelijkertijd hun juridische waarde te behouden. Die templates worden in een eenvoudige toepassing ter beschikking gesteld van de medewerkers die briefwisseling moeten versturen naar de klanten.

Sinds 2021 past de RVA het principe van service design toe. Service design houdt zich bezig met de ontwikkeling van functionaliteiten en de vormgeving van diensten en toepassingen vanuit het oogpunt van de klant. Het moet ervoor zorgen dat de diensteninterface, langs de ene kant nuttig, bruikbaar en gewenst is vanuit het oogpunt van externe en interne gebruikers en, langs de andere kant, efficiënt en goed presteert vanuit het oogpunt van de RVA. Het doel van service design is dan ook om tot zo gebruiksvriendelijk mogelijke applicaties te komen die zo dicht mogelijk aansluiten bij de wensen en verwachtingen van de business. Daarnaast worden ook steeds vaker user groups georganiseerd met interne medewerkers en/of externe gebruikers.

1.4.3.2

Vermindering van inbreuken en fraude: een zaak van iedereen

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

De coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat de RVA vanaf maart 2020 zijn controlestrategie deels heeft moeten aanpassen. Reglementaire wijzigingen voorzagen in de tijdelijke versoepeling van bepaalde procedures om de werkgevers maximaal te ondersteunen en een betaling van de uitkeringen aan werknemers in tijdelijke werkloosheid wegens corona binnen een heel korte termijn te kunnen

garanderen. Die versoepelingen, waaronder het tijdelijk afschaffen van de controlekaart voor de werknemers bij tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona, leidden ertoe dat de a-priori-controles moesten worden vervangen door a-posterioricontroles (dus na de betaling van de uitkeringen). Het ging om een uitzonderlijk hoog aantal ondernemingen en werknemers, alsook hoge financiële uitgaven, waardoor ook in 2021 de controles van de coronaregelgeving prioritair waren.

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

Er wordt extra aandacht besteed aan preventie en detectie van fraude over de processen heen.

Elk proces (Toelaatbaarheid, Verificatie, Vergoedbaarheid, Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet) kreeg richtlijnen over de elementen die moeten worden nagekeken en die moeten worden overgemaakt voor verdere controle.

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

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

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2021 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo werden verschillende operationele plannen uitgevoerd over de controle op tijdelijke werkloosheid, grensoverschrijdende fraude, zwartwerk en de gezinstoestand.

Het project “Datamining” past volledig binnen deze strategische doelstelling. Dataminingstechnieken tonen verbanden aan tussen informatie uit databanken, die het mogelijk maken risicosituaties te ontdekken en controles beter te richten. Het project beoogt de professionalisering van de cel Datamining van de RVA en de verdere optimalisering van de be-

staande profielen, die gebaseerd zijn op datamining- en datamatchingtechnieken. Het beoogt ook de ontwikkeling van nieuwe profielen op basis van de dataminingstechniek, met het oog op een efficiëntere aanpak van fraude, van oneigenlijk gebruik van werkloosheidsuitkeringen en onderbrekingsuitkeringen, van oneigenlijk gebruik van het stelsel van tijdelijke werkloosheid, en om nieuwe technieken te gebruiken om nog gericht selecties te maken, in overeenstemming met de regels met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

1.4.3.3

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

Om zijn opdrachten te realiseren, kan de RVA een beroep doen op competente en gemotiveerde medewerkers. Om hun taken in optimale omstandigheden uit te voeren, kunnen ze ook rekenen op de nodige ondersteuning: bekwame leidinggevendenden, werkmiddelen aangepast aan hun behoeften, innoverende praktijken in het kader van de New Way of Working enz.

In 2021 werden meerdere projecten uitgevoerd. Zo is er het project Integriteit, dat als doel heeft het integriteitsbeleid van de RVA te actualiseren en de begrippen ‘integriteit’ en ‘deontologie’ voor iedereen concreet en duidelijk te maken. Integriteit helpt ons om professioneel gedrag aan te nemen dat beantwoordt aan onze waarden, opdrachten en de doelstellingen van het openbaar ambt. In het kader van dit project werd in 2021 bijvoorbeeld een tool ontwikkeld die het mogelijk maakt om integriteit binnen een team te bespreken.

Een ander belangrijk project binnen deze strategische doelstelling is het project New MCM (ManagementCultuurModel). In 2020 heeft de RVA een nieuw MCM-model aangenomen, dat een meervoudige benadering van de managementfunctie inhoudt, gebaseerd op 3 rollen: Manager, Leider, Coach. In dat model ondersteunen de waarden en integriteit ook het denkkader en de handelingen van leidinggevendenden. De leidinggevende wordt niet gezien als een losstaande actor, maar het MCM-model richt zich zowel tot werknemers als leidinggevendenden.

Dat project heeft als doel dat nieuwe model te promoten en te doen leven bij de leidinggevenden en alle medewerkers van de RVA, door communicatie- en promotieacties over het model te organiseren. Eind 2021 vond een eerste communicatie plaats naar de directeurs en er werd ook een enquête georganiseerd bij alle medewerkers om de huidige en gewenste organisatiecultuur in kaart te brengen. Vanaf 2022 zullen concrete acties worden uitgevoerd om leidinggevenden te ondersteunen om te evolueren in hun leiderschapstijl.

1.4.3.4

Maximaal digitaal: voor efficiëntere diensten en processen

De RVA zet al vele jaren sterk in op digitalisering en heeft veel geïnvesteerd in de digitalisering van zijn klantenservice door middel van een multichannel-aanpak. Daarnaast wordt ook ingezet op e-governmenttoepassingen en business process reengineering.

De belangrijkste les uit de huidige crisis is dat de RVA verdere stappen moet zetten inzake digitalisering, e-government en de daaraan gekoppelde automatisering van de backoffice. Doel is het maximaal digitaliseren van onze klantenstrategie door het optimaliseren van bestaande e-government-toepassingen met een focus op het vergemakkelijken van de toegang, het verplichten van het gebruik ervan door werkgevers (indien mogelijk), het verhogen van de gebruiksvriendelijkheid en het verder automatiseren van achterliggende backofficeprocessen en procedures.

Bij deze ontwikkelingen hecht de RVA nu veel belang aan het re-useprincipe, m.a.w. het principe van hergebruik. Daarbij proberen we waar mogelijk gebruik te maken van toepassingen die al zijn ontwikkeld door andere overheidsinstellingen. Zo werd in het kader van de lopende BPR-projecten (cf. infra) beslist om na een grondige analysefase de WerkOmgeving (WO) over te nemen van de RSZ in plaats van die volledig zelf te ontwikkelen. Het gaat om een gebruiksvriendelijke laag/interface voor alle processen gelegd bovenop de bestaande toepassingen, databases, gegevensfluxen, kennisdatabanken ... waardoor zowel leidinggevenden als medewerkers hun taken efficiënt kunnen organiseren, plannen, uitvoeren, opvolgen en rapporten kunnen

raadplegen. Een ander voorbeeld van re-use is dat onderzocht wordt of het documentenbeheerssysteem voor de voorbereiding en archivering van documenten van het beheerscomité kan worden overgenomen van de andere OISZ.

In het kader van deze strategische doelstelling lopen heel wat belangrijke strategische projecten, die een verregaande impact (zullen) hebben. De RVA is de voorbije jaren gestart met de migratie van al zijn mainframetoepassingen naar een nieuwe open technologie die past binnen de standaarden van de G-Cloud. In dezelfde context werd in het domein Loopbaanonderbreking, door middel van een Business Process Reengineering (BPR), gestart met de analyse en ontwikkeling van een volledig nieuwe gebruiksvriendelijke toepassing 'LOIC' voor de behandeling van de dossiers Tijds krediet, Loopbaanonderbreking en Thematische verlopen.

In het domein Werkloosheid werd ter vervanging van de bestaande toepassingen, door middel van verschillende BPR's, gestart met de analyse en ontwikkeling van nieuwe, moderne en gebruiksvriendelijke toepassingen ter ondersteuning van de volgende backofficeprocessen of activiteiten:

- Verificatie
- Beslagleggingen
- Toelaatbaarheid
- Tijdelijke werkloosheid en werkgeversdatabank

De BPR Beslagleggingen ging van start in oktober 2019. Het einde van dat project is voorzien in juni 2022.

De BPR Toelaatbaarheid en de BPR Tijdelijke werkloosheid en databank van de werkgevers zijn in 2020 gestart. Het gaat om werken die meerdere jaren zullen duren (het absolute minimum is 4 jaar voor Verificatie en voor Toelaatbaarheid; het absolute minimum voor BPR Tijdelijke werkloosheid is 2 jaar).

De BPR Verificatie was opgestart, maar de voorziene overlegvergaderingen met de UI's werden uitgesteld omwille van de coronacrisis. Er werd ook beslist prioriteit te geven aan de BPR Toelaatbaarheid en zodra het to-beprocess voor Toelaatbaarheid duidelijk is, zal de analyse voor Verificatie opnieuw starten.

Dat zijn natuurlijk niet de enige digitaliseringsprocessen waar de RVA het voorbij jaar op heeft ingezet. Zo gingen we verder met het automatiseren van processen via het project e-Send. Dat project heeft als doel het verzendingsproces van de uitgaande brieven van de RVA te digitaliseren en rationaliseren, zowel op het hoofdbestuur als in de entiteiten, met onder andere een prominente rol voor de e-Box. Een ander voorbeeld is het project MyRVA, waarmee we verder inzetten op goed digitaal informeren van klanten. Dat project werd in 2021 gelanceerd en is erop gericht een platform te ontwikkelen op de nieuwe RVA-website, zodat de burgers gemakkelijker toegang vinden tot de huidige en toekomstige e-governmenttoepassingen van de RVA, ook diegene die reeds beschikbaar zijn op de portaalsite van de sociale zekerheid.

1.4.3.5

Vooruitblik: de nieuwe strategie 2022-2024

Tijdens het strategisch herfstseminarie 2021 bepaalde de RVA zijn strategie voor de periode 2022-2024.

Concreet is de RVA-strategie 2022-2024 toegespitst op 4 strategische doelstellingen:

- 1. Een uniforme dienstverlening en informatie aanbieden aan de klant via het kanaal van zijn keuze, maar bij voorkeur digitaal**
- 2. Samen fraude bestrijden met de meest performante methodes**
- 3. Een nieuwe arbeidsorganisatie invoeren, om goed te kunnen functioneren in een omgeving in verandering**
- 4. Processen optimaliseren en maximaal digitaliseren om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van morgen**



1.5

16 werkloosheidsbureaus

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

In de bijkantoren ligt het accent op de frontoffice, en dan voornamelijk op het fysieke onthaal van bezoekers op afspraak waarmee de RVA het nabijheidsprincipe wil blijven garanderen. Daarnaast geven de medewerkers in die kantoren zo veel mogelijk de prioriteit aan andere frontofficeactiviteiten zoals mails behandelen of telefonische oproepen in het nationale contactcenter beantwoorden. Het nieuwe concept voor de inrichting van de RVA-frontoffices volgens de principes van de New Way of Working werd verder uitgerold.

De backoffice zit voornamelijk in het hoofdkantoor.

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

- het recht op werkloosheidsuitkeringen toekennen en het bedrag ervan bepalen;
- de uitkeringen die werden betaald door de uitbetalingsinstellingen verifiëren;
- het recht op loopbaanonderbreking/tijdskrediet toekennen en toestemming geven voor de betaling van de uitkeringen;
- optreden als technisch operator voor de betaling van sommige uitkeringen in het kader van de herinschakeling van werkzoekenden in samenwerking met de bevoegde instellingen (bv. werkloosheidsuitkeringen bij hervatting van opleiding of studies betalen of uitkeringen betalen aan werklozen die tewerkgesteld zijn in het kader van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen);
- het systeem van werkloosheid behouden door preventief tussen te komen en door oneigenlijk gebruik, bedrog en al dan niet georganiseerde fraude te bestrijden;
- de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake de werkloosheidsverzekering toepassen (in geval van inbreuk: sancties toepassen);
- werkloosheidsattesten afleveren.



1.6

7 processen

De principes van procesmanagement zijn algemeen en gestructureerd geïntegreerd in het beheer en de aansturing van de RVA.

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

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

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

De procesmatige aanpak vormt ook het uitgangspunt voor het jaarverslag 2021 waarvan de verschillende hoofdstukken verwijzen naar die processen.

De doelstelling van procesmanagement is driedelig:

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

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

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

In 2021 werd het procesmatig beheer in de werkloosheidsbureaus verder ontwikkeld, met aandacht voor de procesoverschrijdende samenwerking. Via werkgroepen van procesbeheerders en teamchefs werd nagegaan of en in welke mate de activiteiten kunnen worden geoptimaliseerd en geüniformiseerd (lean, meer elektronisch, uitwisselen, transparantere samenwerking ...).

Daarnaast werden opnieuw controles op het terrein uitgevoerd om na te gaan in welke mate de eerder opgemaakte procesbeschrijvingen 'to be' effectief worden toegepast. Die controles zullen in 2022 worden voortgezet.

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

In 2021 werden, per proces, de aan het proces verbonden operationele risico's en de controlemaatregelen opnieuw geëvalueerd. Op basis daarvan werd gewerkt aan de operationele risico's die als prioritair beschouwd worden: er werden actieplannen opgesteld waaraan in 2022 uitvoering zal worden gegeven. Voor sommige processen is dat een aanvulling op of een actualisatie van de risicoanalyses die werden uitgevoerd door Interne audit.

Hieronder de belangrijkste resultaten van het procesmatig werken in 2021.

Proces Toelaatbaarheid

- Verdere uitwerking van een opleidingstraject voor nieuwe en ervaren medewerkers, in samenwerking met het Nationaal Opleidingscentrum;
- opmaak van verschillende procesbeschrijvingen (REGIS, SPC Toelaatbaarheid ...) en FAQ's (bv. C51).
- optimaliseren van de procedure UNIPROC (vermijden van voorschotten op werkloosheidsuitkeringen, betaald door de OCMW's) i.s.m. de uitbetalingsinstellingen, de federaties van de OCMW's en de POD Maatschappelijke Integratie;
- verderzetting van de moderniseringsprojecten (BPR Toelaatbaarheid);

- actualisering van de risicoanalyse met bijhorend actieplan;
- uniformiseren van interne procedures zoals het afleveren van attesten voor een lening, de behandeling van een niet door de werkloze ondertekende C54 en het terugsturen van een C51 bij het formulier C4 indien de inhaalrust niet werd vermeld.

Proces Verificatie

- Dagelijkse monitoring van de eerste indieningen en herindieningen;
- om de werklast bij de uitbetalingsinstellingen te verminderen: tijdelijke neutralisering van de verwerpingen (C13) van minder dan € 119,71 tijdens de verificatie van de herindiening van de indieningsmaanden 03.2020 tot en met 07.2020 (beslissing van de minister van Werk);
- verduidelijking van de prioriteiten voor de behandeling van de herindieningen (na de massale herindieningen door de coronacrisis);
- organisatie van solidariteit tussen de entiteiten;
- actualisering en terbeschikkingstelling aan de entiteiten van de gewijzigde wettelijke indienings- en behandelingstermijnen (03.2020 tot 12.2021);
- automatisering van de behandeling van de bijpassingen (C14);
- organisatie van reglementaire vergaderingen voor experts uit de entiteiten;
- update van de opleidingstool (survivalkit chef Verificatie) voor de nieuwe procesbeheerders Verificatie;
- actualisering van de risicoanalyse met bijhorend actieplan.

Proces Controle

- Actualisering van de nota "controleopdrachten tijdens de coronaperiode" om maximale informatie te geven over de controleopdrachten die tijdens de coronaperiode moeten worden uitgevoerd;
- actualisering van de bestaande FAQ's voor het publiek en de entiteiten rond de verschillende maatregelen Tijdelijke werkloosheid;

- verbetering van de werking en uniforme encoding in de toepassing Controle, incl. de organisatie van een opleiding voor de gebruikers;
- actualisering van de procesbeschrijvingen niveau 3;
- controle op de uniforme toepassing van de gegeven richtlijnen voor de onderzoeken “cumul ziekte” bij werkgevers;
- uniformisering van de vermeldingen die in het onderzoeksverslag opgenomen worden wanneer de oorsprong van het onderzoek een klacht betreft;
- uniformisering van de onderzoeken die de RVA uitvoert, nadat het gewest de vraag van een sociaal verzekerde om een opleiding te volgen tijdens zijn werkloosheid, weigerde;
- opstart van een werkgroep “Top Model” om uniforme standaardbrieven ter beschikking te stellen van de entiteiten;
- oprichting van een transversale werkgroep om te garanderen dat de vaststellingen die door de sociaal inspecteurs op het terrein worden gedaan, het passende gevolg krijgen in het proces Verificatie;
- op basis van een evaluatie van de operationele risico's is gestart met de opmaak van een actieplan.
- uniformisering van de praktische werkwijzen omtrent de digitale bewaring van de stukken van het betwistingsdossier;
- verduidelijking en praktische bespreking van de afwijkende werkloosheidsreglementering in het kader van de bestrijding van het coronavirus tijdens een Q&A-sessie en publicatie van een verslag in vraag-en-antwoord-vorm;
- organisatie van de herneming van de verhoren na 31 augustus 2021 (cf. coronacrisis);
- oprichting van een meldpunt voor vertragingen te wijten aan het gebrek aan erkende RVA-artsen;
- uniforme antwoordboodschap bij indiening van een schriftelijk verweer via e-mail.

Proces Loopbaanonderbreking/ Tijdscrediet

Proces Vergoedbaarheid

- De digitale “syllabus Vergoedbaarheid” waarin medewerkers zelf relevante informatie uit verschillende bronnen (reglementering, procedures, typedocumenten, voorbeelden ...) centraliseren en delen werd up-to-date gehouden door een team van experts;
- verdere ontwikkeling van een opleidingstraject voor nieuwe en ervaren medewerkers: toevoeging van de modules “Provisionele uitkeringen”, “Arbeidsrechtbank” en “Vrijwillige werkloosheid”;
- opmaak van een onderrichting omtrent de behandeling van na de betaling gewijzigde aangiftes sociaal risico (ASR), scenario 5 (Tijdelijke werkloosheid), in samenspraak met de Centrale controledienst;
- opstart van de technisch en inhoudelijk verbeterde kwaliteitscontrole voor de behandelde betwistingen;
- Organisatie van technische bijscholingen voor vertegenwoordigers van de entiteiten om de correcte en uniforme toepassing van de reglementering en werkwijzen te garanderen;
- actualisering van verschillende FAQ's ten behoeve van het publiek en de entiteiten rond de verschillende maatregelen n.a.v. de coronacrisis;
- hervorming van de bestaande opleidingen m.b.t. tijdscrediet, aangepast aan het lesgeven op afstand;
- verdere ontwikkeling van de toepassing LOIC, met input vanuit de entiteiten via een maandelijks gebruikersgroep;
- uniformiseren van de richtlijnen m.b.t. de registratie en scanning van aanvragen om het risico op gegevensverlies te beperken;
- Herziening van de behandelingstermijnen voor en definitie van ‘prioritaire’ aanvragen om het dagelijkse beheer van de werklust te optimaliseren;
- opmaak van uniforme richtlijnen m.b.t. de beoordeling van de ontvankelijkheid en conformiteit van betwistingen;
- verbetering van bestaande en opmaak van diverse nieuwe typebrieven op basis van de nieuwe huisstijl van de RVA;
- verbetering van de zoekfunctionaliteiten in de toepassing TOM (voor de dagelijkse werkverdeling);

- opmaak van een lijst met veelgebruikte mededelingen die als commentaar toegevoegd worden aan de beslissingen LO/TK, met het oog op uniformisering tussen de entiteiten;
- actualisering van de bestaande procesbeschrijving m.b.t. de behandeling van aanvragen LO/TK, inclusief het subproces 'ontvankelijkheidsonderzoek' (procedure C51);
- opmaak van een nieuwe procesbeschrijving over de behandeling van terugvorderingen;
- actualisering van de risicoanalyse uit 2018.

Proces Support

- De bestaande teamsite Support werd begin 2021 omgevormd tot een nieuwe Teams Support met meer mogelijkheden op het vlak van samenwerking, communicatie en transparantie tussen de vele actoren die betrokken zijn bij de materies van het proces Support (hoofdbestuur + entiteiten);
- Maken van afspraken betreffende het up-to-date houden van een survivaalpakket Support voor alle supportmateries (HR, welzijn, financieel beheer, logistiek beheer ...). Dat is een uniek en omvangrijk naslagwerk waarin de entiteiten terugvinden welke taken, richtlijnen, tools, enz. beschikbaar zijn voor de verschillende materies waarvoor ze verantwoordelijk zijn;
- Voor alle activiteitsdomeinen van Support wordt gewerkt aan een inventaris van technische competenties. Op basis daarvan worden behoeften op het vlak van opleiding gedetecteerd en worden ontwikkelingsacties georganiseerd;
- In het kader van het strategisch project Templates werden uniforme modellen voor briefwisseling van Support uitgewerkt en ter beschikking gesteld van alle medewerkers;
- De coördinatie van de exitstrategie corona voor alle aspecten van het proces Support gebeurde in nauw overleg met alle betrokken actoren zoals de procescoördinator Frontoffice, de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk, Wellbeing@work, HRM, Communicatie, het Nationaal Opleidingscentrum en Werken en Materieel. Op elke maandelijkse directeursvergadering werd een nota voorgesteld waarin alle informatie over de volgende stap werd toegelicht. De medewerkers Support ontvingen die informatie ook steeds via Teams Support.

Proces Frontoffice

Bezoekers

- De nieuwe werkwijze voor het ontvangen van bezoekers op afspraak (vanaf september 2021) werd voorbereid en uitgevoerd. Er werd ook een eerste analyse van die praktijk uitgevoerd;
- er werd een behoefteanalyse opgemaakt voor een tool voor het inboeken van bezoeken;
- de praktijk om bij de bezoeken aan de kantoren ook een rapportage van dat bezoek in te voeren, werd geëvalueerd.

Mail

- Test van een nieuwe functionaliteit om communicatie die sociale persoonsgegevens bevat naar de e-Box te sturen;
- uitvoering van technische tests over het werken met eBox Publisher en de dispatching van mails naar de backoffice of de frontoffice aan de hand van het contactformulier op de RVA-website;
- uitwerking van standaardantwoorden voor veelgestelde vragen;
- verbetering van de veilige overdracht van gegevens tussen de website en de contactcenter-software.

Telefonie

- Formulering van voorstellen voor de opvolging van de kwaliteit van de gegeven antwoorden (op basis van individuele cijfergegevens en op basis van een checklist);
- optimalisering van de iTool, waarin meer dan 300 fiches opgenomen zijn met procedures, op basis waarvan KCC-medewerkers naar de juiste bronnen verwezen worden voor reglementaire uitleg;
- uitwerking van een nieuwe verdeelsleutel voor de callcenter-shiften tussen entiteiten;
- test van mogelijkheden voor de coaching van nieuwe medewerkers (monitoring van oproepen);
- registratie van de prestaties van de frontoffice-medewerkers (aantal behandelde oproepen, gespreksduur, aantal keren doorschakelen ...). Er werd nagegaan hoe die gegevens kunnen worden verwerkt in een maandelijks rapport en kunnen worden gecommuniceerd aan de medewerkers.

Organisatie en beheer netwerk

- Een werkgroep bekijkt de mogelijkheden om het proces op termijn te vereenvoudigen en verder te professionaliseren;
- uitvoering van een enquête betreffende het psychosociaal welzijn van de frontofficemedewerkers. De resultaten dienen als input voor het strategisch project New Frontoffice.

Het beheer per proces op het hoofdbestuur

Ook de directies van het hoofdbestuur passen de principes van procesmanagement toe. De directies beschreven een aantal van hun prioritaire processen en stelden daarvoor een risico-inventaris op. In 2021 analyseerde de directie Interne Controle en Procesbeheer acht processen in zeven verschillende directies. De directie Interne Controle en Procesbeheer is bovendien, samen met de Financiële diensten, gestart met de analyse van alle processen met een significante financiële impact. Die analyses worden uitgevoerd in het kader van de toekomstige certificering van de rekeningen door het Rekenhof.



Processen

2.1



Het proces Toelaatbaarheid

2.1.1 Procedure

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

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

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

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

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

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

2.1.2 Cijfers

Aantal dossiers

De RVA ontving in 2021 1.849.577 dossiers. Dat is een daling van 42,01% ten opzichte van 2020 (3.189.338 dossiers)¹. Die daling is voornamelijk te wijten aan de sterke daling van het aantal uitkeringsaanvragen tijdelijke werkloosheid.

Die 1.849.577 dossiers betreffen niet alleen aanvragen van personen die voor het eerst of na een onderbreking uitkeringen aanvragen. Het gaat onder meer ook om aangiftes van wijzigingen die invloed hebben op het bedrag van de uitkering, zoals wijzigingen in de gezinssamenstelling.

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

Tabel 2.1.2.1
Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2021

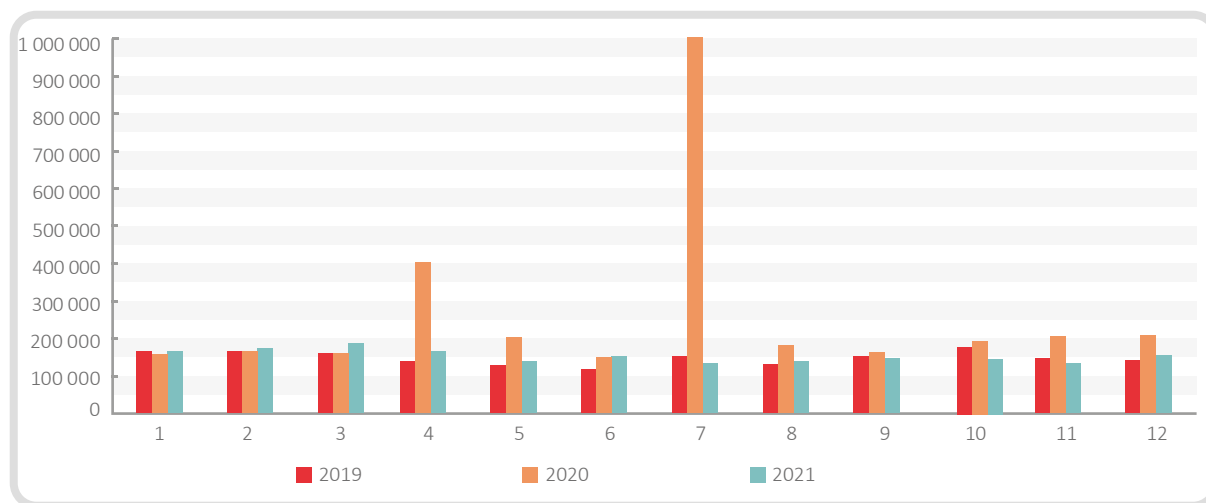
Type	2021
Overgangen (wijziging van uitbetalingsinstelling en/of van werkloosheidsbureau)	12,49%
Vrijstellingen met gevolgen voor de periodes van werkloosheid	1,15%
Werkloosheid met bedrijfstoelag	0,76%
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze ...)	8,02%
Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	4,76%
Bijzondere categorieën (havenwerkers, zeevissers, grensarbeiders, diamantbewerkers, beroepsopleiding, activeringsuitkering ...)	11,66%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	34,77%
Tijdelijke werkloosheid (economische redenen, overmacht, slecht weer, jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	26,39%
Totaal	100%

¹ In het jaarverslag 2020 werd melding gemaakt van 3.189.096 dossiers. Op het ogenblik van het opstellen van het jaarverslag van 2020 waren alle cijfers in verband met de dossiers type overgang nog niet volledig verwerkt in het interne datawarehouse.



Grafiek 2.1.2.I

Aantal indieningen per maand gedurende de laatste 3 jaar



Na het crisisjaar 2020 daalt het aantal indieningen in 2021. Met uitzondering voor het eerste trimester van 2021, is die daling voor alle maanden vast te stellen.

Behandelingstermijn

De snelle betaling van de werklozen behoort tot de basisdoelstellingen van de RVA. Zo kunnen we vermijden dat werklozen gedurende een bepaalde periode geen inkomen hebben. De RVA wil de dossiers dus zo snel mogelijk behandelen na ontvangst van de volledige aanvraag.

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

In 2021 werd 99,02% van de aanvragen binnen de 14 dagen behandeld na ontvangst van het dossier.

De RVA heeft bijzondere aandacht voor die dossiers waarin het risico bestaat dat de aanvragers bij de aanvang van de werkloosheidsperiode financiële moeilijkheden zouden kennen door het uitblijven van de uitkering. Op die manier wordt het risico dat zij een beroep moeten doen op het OCMW in afwachting van de toekenning van uitkeringen beperkt (zie ook punt 1.3.8 inzake de samenwerking met de OCMW's).

Terugzendingen van onvolledige dossiers

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

Het percentage van teruggezonden dossiers is ten opzichte van 2020 gestegen, namelijk van 6,54% naar 9,12%. In 2021 werden zo 168.694 dossiers tweemaal behandeld.

Het terugzendingspercentage van de dossiers in geval van een eerste uitkeringsaanvraag is ook gestegen: 24,72% van die dossiers moest wegens onvolledigheid worden teruggezonden, tegen 22,91% in 2020. Dat percentage blijft relatief hoog, dat is een gevolg van de complexiteit van de regelgeving en het aantal gegevens dat moet worden ingediend en nagekeken.

Correctheid van de afgewerkte dossiers

De correctheid van de toepassing van de reglementering door de RVA wordt getoetst via de principes van de Statistical Process Control (SPC). De correctheid van de behandeling van willekeurig geselecteerde afgewerkte dossiers wordt gemeten aan de hand van 10 verschillende elementen. Uit die SPC-controle blijkt dat de 16 entiteiten in 2021 gemiddeld 96,00% van de dossiers correct hebben afgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 2.1.2.II geeft voor 2021 het aantal dossiers weer waarin de RVA vaststelde dat er geen recht was op uitkeringen omdat de toelaatbaarheidsvoorwaarden niet vervuld waren. Het betreft hier dus enkel beslissingen tot niet-toelating op grond van het feit dat objectieve voorwaarden niet werden vervuld (bv. een ontoereikend beroepsverleden) en geen 'betwiste zaken' (zie verder punt 2.3.2).

Op een totaal van 1.849.577 dossiers werd in 72.157 gevallen (3,90%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen.

Tabel 2.1.2.II
Beslissingen 2021

Totaal aantal gevallen		
1.	Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	14.079
2.	Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	16.442
3.	Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	1.032
4.	Niet-vergoedbaarheid	40.604
Total		72.157

Toelichting bij tabel 2.1.2.II

Groep 1 (onvoldoende arbeid/studies)

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

Groep 2 (onvolledig/laattijdig ingediend dossier)

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

Groep 3 (beperking van het recht van deeltijdse werknemers)

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

Groep 4 (niet-vergoedbaarheid - andere redenen)

Tot deze groep beslissingen behoren:

- niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een inkomen en omdat niet is voldaan aan de cumulatievevoorwaarden (10.614 gevallen);
- 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 carenperiode (15.090 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen als gevolg van de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen (12.225 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen als gevolg van onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt (8 gevallen). Het betreft hier beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen wegens niet-inschrijving als werkzoekende of een situatie van onbeschikbaarheid vastgesteld door het werkloosheidsbureau. Het beperkt aantal gevallen wordt verklaard door het feit dat de meeste situaties van onbeschikbaarheid nu onder de bevoegdheid van de gewestelijke diensten vallen, sinds de 6de staats-hervorming;
- niet-toekenning van uitkeringen als gevolg van een verblijf in het buitenland, een gevangenisstraf of vanwege het volgen van studies met volledig leerplan of een opleiding in een zelfstandig beroep zonder vrijstelling van de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt van de bevoegde gewestelijke dienst (2.226 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen wegens arbeidsongeschiktheid in de zin van de wetgeving op de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (441 gevallen).



2.1.3

Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen

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

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

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

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

In 2021 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 11.739 (tegenover 9.750 in 2020, 9.976 in 2019 en 10.559 in 2018). Het in te vorderen bedrag bedroeg 47,830 miljoen EUR (tegenover 37,268 miljoen EUR in 2020, 39,669 miljoen EUR in 2019 en 41,302 miljoen EUR in 2018).

De RVA betaalt dus een aanzienlijk bedrag aan voorschotten.

Eind 2021 hadden de werkloosheidsbureaus 10.751 betaaldossiers waarvoor moest worden geverifieerd of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten worden teruggevorderd (tegenover 14.127 eind 2020, 14.630 eind 2019 en 14.745 eind 2018).

2.2



Het proces Verificatie

2.2.1 Controle van de betaling van de uitkeringen

2.2.1.1 Algemeen

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

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

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

In 2021 hebben de uitbetalingsinstellingen 13.093.976 betaaldossiers ingediend. Ten opzichte van 2020 (11.834.560 betaaldossiers) betekent dat een toename van 10,64%.

Het proces Verificatie controleert niet enkel de betaling van werkloosheidsuitkeringen, maar ook de betaling van verschillende andere door de uitbetalingsinstellingen betaalde vergoedingen. De belangrijkste zijn de vergoedingen voor de grensarbeiders, zoals de wisselkoerstoeslag die wordt toegekend aan grensarbeiders die in Frankrijk werken ter compensatie van het inkomensverlies door koersschommelingen in het verleden tussen de Belgische en de Franse munteenheid, of de compensatievergoedingen die worden toegekend aan grensarbeiders die in Nederland werken ter compensatie van het koopkrachtverlies door de sterke stijging van de socialezekerheidsbijdragen voor het stelsel van de 'volksverzekeringen' in Nederland in 1994.

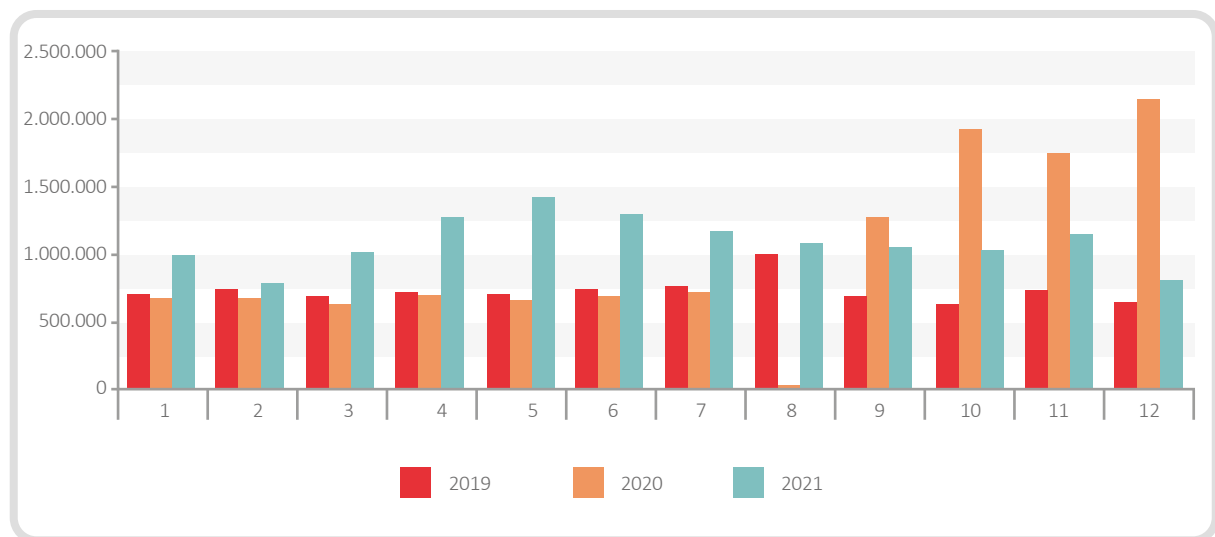
Grensarbeiders die na 1 februari 1993 in Frankrijk zijn begonnen werken, hebben geen recht meer op de wisselkoerstoeslag.

Werknemers in Nederland betalen sinds het nieuwe belastingverdrag van 2003 belastingen in Nederland en hebben niet langer recht op de compensatievergoeding. Enkel nog sommige categorieën van werknemers en arbeidsongeschikte personen die belastingplichtig blijven in België, behouden hun recht op de vergoeding.

De uitgaven voor die vergoedingen nemen dus elk jaar af.

2.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 2.2.1.1
Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers in 2019, 2020 en 2021





2.2.1.3 Beslissingen en termijnen in het proces Verificatie

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

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

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

De verificateur kan de betaling (uitschakeling) al dan niet aanvaarden. Als de betaling wordt aanvaard, kan die gedeeltelijk of volledig worden geweigerd (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 2021 verifieerden de werkloosheidsbureaus 12.979.572 betaaldossiers, een verhoging van 5,84% ten opzichte van 2020 (12.263.588). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 1.081.631 betaaldossiers. Een verklaring voor die stijging schuilt in de stijging van het aantal ingediende dossiers in de loop van 2021 en in het bijzonder van de aanvragen tijdelijke werkloosheid.

In 2020 bedroeg het definitieve percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,15% (15,9 miljoen EUR) en 0,38% (39,3 miljoen EUR). Het bedrag van de uitschakelingen ligt 5,68 keer hoger dan in 2019 en het bedrag van de verwerpingen ligt 3,61 keer hoger, voornamelijk naar aanleiding van de vereenvoudigde toelaatbaarheidsprocedure voor de tijdelijk werklozen door de coronacrisis.

In 2021 heeft de verificateur een bijpassing voorgesteld in 538.580 gevallen.

In 2021 dienden de uitbetalingsinstellingen 566.792 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door het proces Verificatie. Het gaat om 4,33% van alle ingediende betaaldossiers. Die indieningen door de uitbetalingsinstellingen gaan over de betalingen met betrekking tot de maanden februari 2020 tot januari 2021. Ze houden dus geen verband met de voorstellen tot bijpassingen waarvan hiervoor sprake is.

Eind december 2021 was 100% van de beslissingen die de RVA op dat tijdstip aan de uitbetalingsinstellingen moest betekenen, ook effectief afgewerkt (nl. de betaaldossiers tot en met de maand juli 2021). Bovendien was al 88% van de betaaldossiers van de maand augustus en 47,6% van de betaaldossiers van de maand september geverifieerd.

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

2.2.2 Behandeling van de beslagprocedures

2.2.2.1 Inleiding

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

In het kader van die opdracht behandelen de entiteiten welbepaalde soorten schuldvorderingen en documenten: vrijwillige overdrachten, voorlopige bewindvoeringen, OCMW-subrogaties enz.

Gezondheids crisis

Zoals de andere processen van de RVA werd de dienst Beslagleggingen getroffen door de coronacrisis. De wetgever heeft een aantal specifieke maatregelen van 2020 in verband met beslagleggingen verlengd tot oktober 2021.

2.2.2.2 Evolutie van het volume documenten ontvangen bij de dienst Beslagleggingen

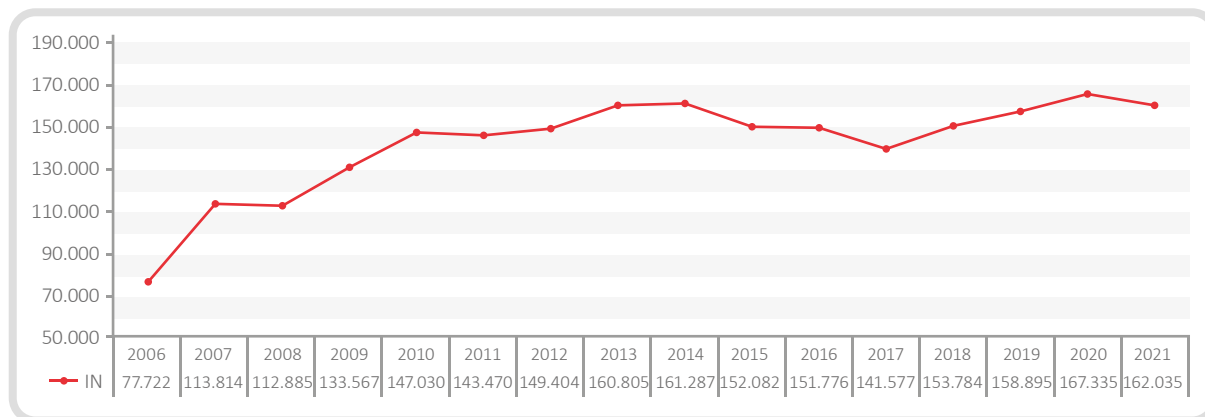
In 2021 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 162.035 documenten ontvangen. Dat is een daling van meer dan 5.300 eenheden ten opzichte van de 167.335 documenten ontvangen in 2020. Na drie opeenvolgende jaren met een toename (2018-2020) is er in 2021 een afname van 3,17%. Maar de cijfers blijven zeer hoog en liggen nog steeds boven die van 2013, 2014 (161.000) en 2019 (159.000).



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

Grafiek 2.2.2.I

Evolutie van het aantal binnenkomende brieven (jaarlijkse totalen 2006-2021)

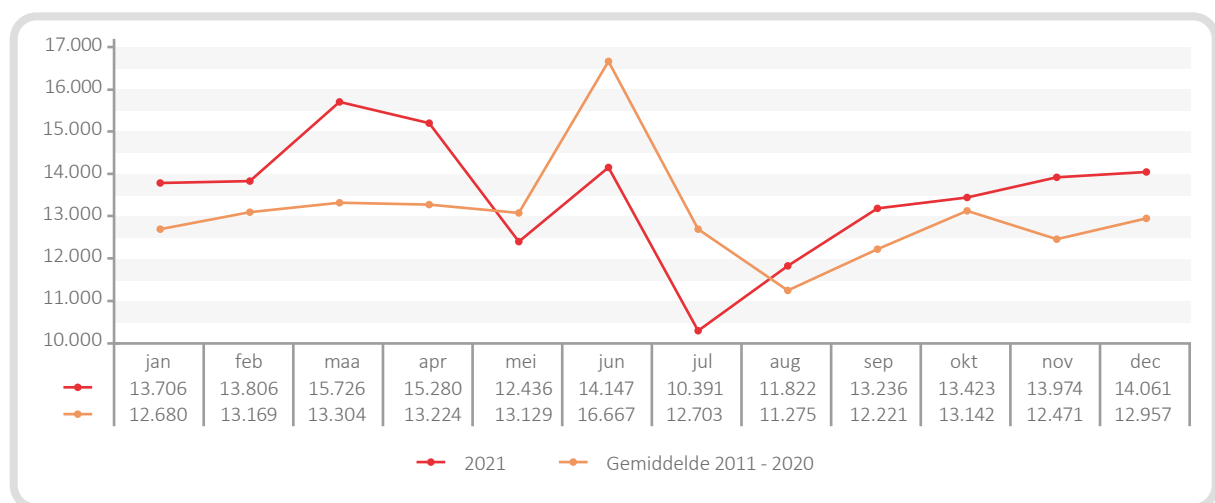


Na het turbulente jaar 2020 is er in 2021 een terugkeer naar een zekere normaliteit. Wel blijkt uit een vergelijking van de maandelijkse cijfers van de binnenkomende brieven met het gemiddelde van de voorgaande jaren dat maart, april, juli en november significante uitschieters zijn. 'Significant' zijn voor ons uitschieters met meer dan 1.500 brieven.

De uitschieters in maart en april zijn enerzijds te verklaren door het uitzonderlijke aantal beslagleggingen betekend door de FOD Financiën (zie onderstaand hoofdstuk 2.2.2.4 en tabel 2.2.2.II) en anderzijds door het aantal elektronische kennisgevingen van loonoverdracht sinds het eerste kwartaal van 2021. In augustus is er gewoonlijk een daling ten opzichte van juli. Dit jaar liggen de cijfers voor juli zeer laag, waardoor we dus een duidelijke stijging zien tussen juli en augustus. Die omgekeerde tendens komt ongetwijfeld door een inhaalbeweging in het kader van e-Deduction (zie onderstaand hoofdstuk 2.2.2.5 en grafiek 2.2.2.V). Het gedrag van de werknemers (lager presenteïsme) heeft wellicht ook iets met de cijfers van juli te maken. In november en december ontving de dienst bijna 10.800 handlichtingen, waaronder meer dan 4.300 via elektronische weg. Dat komt overeen met meer dan 27% van alle handlichtingen ontvangen in 2021. Het gaat enerzijds om documenten van de FOD Financiën en anderzijds om de voorbereiding van de inhaalbeweging en de integratie van bestaande schuldvorderingen in e-Deduction.

Grafiek 2.2.2.II

Vergelijking van het aantal binnenkomende brieven per maand (gemiddelde 2011-2020 en 2021)





De brieven die de dienst Beslagleggingen ontvangt, worden in verschillende categorieën en subcategorieën onderverdeeld volgens de betreffende procedure (beslag, overdracht, terugvordering, bemiddeling) en het type brief (betekeningen of kennisgevingen, opvolgingen, einde procedure, varia enz.). Daardoor stellen we vast dat het aantal brieven inzake alimentatievorderingen toeneemt: 11.484 ontvangen brieven in 2021 tegenover 7.236 in 2020, wat een stijging is van 58,71%. Dat fenomeen houdt rechtstreeks verband met de verandering van de strategie voor terugvorderingen van de FOD Financiën. In 2021 kregen de teams Invordering de opdracht om de beslagleggingen onderhoudsgelden namens de DAVO-kantoren uit te voeren. Zij kiezen voor een beslaglegging op onderhoudsgelden in de vorm van achterstallen. De maandelijkse onderhoudsuitkeringen worden daarom geleidelijk aan vervangen door meerdere beslagleggingen van vaste bedragen. Zo vermenigvuldigt het aantal brieven en encodages zich.

2.2.2.3

Evolutie van de types schuldvorderingen bij de dienst Beslagleggingen

In 2021 is het aantal actieve schuldvorderingen, met uitzondering van de interne schuldvorderingen (terugvorderingen van door de RVA onverschuldigd betaalde uitkeringen), gestegen met 5,77% tot 1.151.922 actieve procedures. Die schuldvorderingen betreffen 586.872 verschillende debiteurs. Die debiteurs hebben niet allemaal een uitkering van de RVA gekregen. De actieve schuldvorderingen zijn het totaal van alle schuldvorderingen die op een dag werden betekend of kenbaar werden gemaakt aan de RVA en waarvoor de RVA nooit een handlichting heeft ontvangen. Dat zegt helemaal niets over de effectieve actualiteit van die schuldvorderingen.

De verdeling per type actieve schuldvordering ziet er als volgt uit:

Tabel 2.2.2.1
Actieve procedures – Evolutie 2020/2021 (jaarlijkse to-
talen)

	2020	2021	Vershil	Vershil (%)
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegatie, DAVO)	61.701	65.590	+3.889	+6,30%
Terugvorderingen van onverschuldigde sociale uitkeringen (excl. RVA)	145.630	152.522	+6.892	+4,73%
Gewone en niet-fiscale beslagleggingen (FOD Financiën)	42.889	57.311	+14.422	+33,63%
Fiscale beslagleggingen FOD Financiën (excl. alimentatievorderingen van DAVO en niet-fiscale beslagleggingen)	250.074	260.072	+9.998	+3,99%
Beslagleggingen van de gemeentelijke, gewestelijke en provinciale besturen	9.571	9.675	+104	+1,09%
Loonoverdrachten	423.425	445.633	+22.208	+5,24%
Schuldbemiddelingen	155.606	160.924	+5.318	+3,42%
Andere	187	195	+8	+4,28%
Totalen en gemiddeldes	1.089.083	1.151.922	+62.839	+5,77%

Zoals in de voorbije drie jaar is het aantal gewone beslagleggingen weer sterk gestegen: +33%. Die stijging komt voornamelijk door de vereenvoudigde beslagleggingen betekend door de FOD Financiën (teams Invordering) om niet-fiscale schuldvorderingen terug te vorderen. Die categorie van beslagleggingen stijgt al twee jaar in dezelfde mate: +36% in 2018, +30% in 2019 en +23% vorig jaar.

2.2.2.4 Evolutie van het aantal nieuwe schuld- vorderingen bij de dienst Beslagleggingen

In 2020 is het aantal nieuwe schuldvorderingen toegenomen met 4,54% ten opzichte van het aantal schuldvorderingen geregistreerd in het voorgaande jaar. De 66.312 nieuwe procedures die werden geregistreerd, vormden dus een absoluut record over de afgelopen veertien jaar.

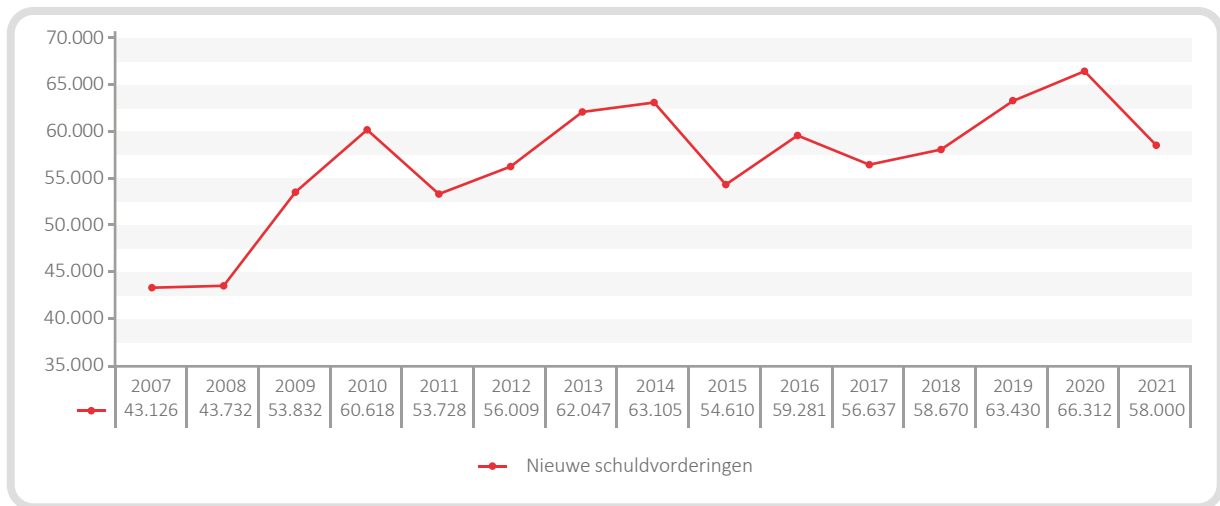
In 2021 zijn er 58.000 nieuwe procedures geregistreerd. Dat is een daling met 12,53% ten opzichte van 2020. Zoals in 2020 omvat dat cijfer ook de elektronisch ingevoerde schuldvorderingen via de dienst e-Deduction: beslagleggingen van de FOD Financiën (directe belastingen en btw) en loonoverdrachten.



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

Grafiek 2.2.2.III

Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen (jaarlijkse totalen 2007-2021)



Globaal genomen is het aantal nieuwe schuldvorderingen/overdrachten betekend of meegedeeld aan de dienst Beslagleggingen met 8.312 eenheden gedaald. Er waren echter verschillen afhankelijk van het soort beslaglegging.

Het aantal alimentatievorderingen dat de dienst Beslagleggingen ontvangt, is dit jaar aanzienlijk gestegen: 72,06% meer dan in 2020, een stijging van 1.181 naar 3.213 nieuwe schuldvorderingen. Zoals hierboven uitgelegd, hebben de teams Invordering hun strategie voor de terugvordering van beslagleggingen onderhoudsgelden sinds december 2020 volledig veranderd.

Het aantal nieuwe niet-alimentaire uitvoerende beslagleggingen onder derden is in 2021 gestabiliseerd: 949 nieuwe beslagleggingen tegenover 994 in 2020, ongeveer 600 in 2019 en 230 in 2017. De toename over de laatste vijf jaar bedraagt meer dan 300%. Tussen 2020 en 2021 bedraagt het verschil slechts -4,53%. Naast de klassieke betekening beschikken de gerechtsdeurwaarders sinds 2019 over een wettelijk kader dat de betekening van de beslagleggingen onder derden via een beveiligde web-service, namelijk het platform e-Betekening, mogelijk maakt.

Voor het vierde opeenvolgende jaar neemt het aantal vereenvoudigde beslagleggingen betekend door

de FOD Financiën, de steden, de gemeenten, de gewesten of de provincies toe: +9,63% ten opzichte van 2020. Tussen 2017 (15.086 beslagleggingen) en 2021 (21.275 beslagleggingen) is er een stijging van 41,02%. De 21.275 vereenvoudigde beslagleggingen ontvangen in 2021 vormen een record sinds de cijfers worden geregistreerd.

Na meerdere jaren van gestage stijgingen is het aantal nieuwe loonoverdrachten in 2021 aanzienlijk gedaald. Dit jaar werden 21.296 nieuwe overdrachten geregistreerd tegenover 32.774 vorig jaar. Dat is een daling met 35%.

Het aantal nieuwe loonoverdrachten is in 2021 met meer dan een derde gedaald: van 32.774 naar 21.296 nieuwe overdrachten. Dat cijfer omvat de nieuwe overdrachten die elektronisch zijn ingevoerd via e-Deduction. Zoals we zullen zien, is een van de belangrijkste overnemers, Fiducré, in 2021 van de klassieke kennisgeving op papier op de elektronische kennisgeving overgeschakeld. Door technische problemen tijdens de procedurewijziging en de daaropvolgende maanden werden hun kennisgevingen uitgesteld en enkele maanden onderbroken.

Met uitzondering van 2019 is het aantal nieuwe schuldbemiddelingen sinds 2014 elk jaar constant afgenomen. Het volume nieuwe schuldbemiddelingen is van 11.000 procedures in 2014 tot minder dan 5.400 in 2021 gedaald. De globale daling bedraagt 48,69% in zeven jaar tijd. Tussen 2020 en 2021 was er een daling van 13,66%.

Tabel 2.2.2.II
Nieuwe procedures – Evolutie 2020/2021 (jaarlijkse totalen)

	2020	2021	Vershil	Vershil (%)
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegatie, DAVO)	1.181	3.213	+2.032	+72,06%
Terugvorderingen van onverschuldigde sociale uitkeringen (excl. RVA)	5.362	5.901	+539	+10,05%
Gewone beslagleggingen	994	949	-45	-4,53%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en van de gemeentelijke, gewestelijke en provinciale besturen	19.407	21.275	+1.868	+9,63%
Loonoverdrachten	32.774	21.296	-11.478	-35,02%
Schuldbemiddelingen	6.594	5.366	-1.043	-13,66%
Totalen en gemiddeldes	66.312	58.000	-8.312	-12,53%



2.2.2.5

Naar meer automatisering

In 2015 heeft de RVA zich ingezet voor het project e-Deduction, op gang gebracht door de FOD Financiën en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De dienst e-Deduction werd in november 2017 in productie gesteld voor de beslagleggingen die de FOD Financiën aan de RVA betekent. Het is een eerste stap: enkel de beslagleggingen in verband met directe belastingen en de beslagleggingen in verband met de btw zijn betrokken. e-Deduction stelt schuldeisers in staat hun schuldvorderingen via elektronische weg rechtstreeks in de toepassingen van de RVA in te voeren: betekening of kennisgeving, saldi en handlichtingen.

Beslagleggingen voor de terugvordering van niet-fiscale schulden of alimentatieschulden zijn nog niet inbegrepen. Na herhaaldelijk uitstel plant de FOD Financiën die in de loop van 2022 in de dienst e-Deduction te integreren. De RVA blijft nauw betrokken bij dit project.

In 2020 hadden vier kredietinstellingen de gegevens-uitwisselingen tussen hun toepassingen en de RVA in productie gesteld via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en de dienst e-Deduction: Alpha Credit, EOS Aremas, Belfius en Beobank. Het project ging in 2021 verder met Fiducré, dat zijn encodages sinds februari 2021 heeft geautomatiseerd. Het gaat dan enkel over de loonoverdrachten die kenbaar zijn gemaakt in toepassing van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers.

In tegenstelling tot de FOD Financiën hebben de kredietinstellingen een inhaalbeweging voor de bestaande schuldvorderingen toegevoegd aan het initiële project van de encodage van de nieuwe schuldvorderingen. Die oefening heeft haar vruchten afgeworpen, maar het zit er nog niet op. Naast de direct identificeerbare overdrachten bestaan er namelijk veel loonoverdrachten die van eigenaar zijn veranderd zonder dat de RVA daarvan op de hoogte werd gebracht. Het detecteren van die overdrachten, het opzoeken van de huidige schuldeisers en het updaten van de gegevens zijn onontbeerlijke stappen voordat ze eventueel in de dienst e-Deduction worden geïntegreerd.

In 2021 heeft de FOD Financiën 6.764 nieuwe schuldvorderingen via de dienst e-Deduction in onze toepassingen ingevoerd, dat zijn er 27,16 per werkdag. Dat is een duidelijke stijging ten opzichte van 2020: 1.067 meer beslagleggingen, ofwel 18,73%. Het saldo van de betekeningen en de handlichtingen geeft een totaal van 6.301 actieve beslagleggingen via elektronische weg. Die vertegenwoordigen 31,79% van de 21.275 beslagleggingen die de FOD Financiën (excl. DAVO), de gemeentelijke, gewestelijke en provinciale besturen dit jaar bij de dienst Beslagleggingen hebben ingevoerd. In 2020 bedroegen de beslagleggingen e-Deduction 29,36% van de 19.407 beslagleggingen van die categorie.

De onderstaande grafiek geeft per maand alle manuele en elektronische betekeningen weer voor de vereenvoudigde beslagleggingen van de voorbije twee jaar (FOD Financiën, steden, gemeenten, provincies en gewesten). De alimentatievorderingen worden niet meegeteld.

Grafiek 2.2.2.IV

Vergelijking van het aantal nieuwe beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en van de gemeentelijke, gewestelijke en provinciale besturen

Maandelijks totals 2020-2021



In 2021 werden er 17.225 nieuwe loonoverdrachten via e-Deduction ingevoerd, ofwel een gemiddelde van 69,18 per werkdag. Dat cijfer komt overeen met de nieuwe volledige overdrachten ingevoerd in onze toepassingen. Er werden daarnaast 20.542 intentieverklaringen via de dienst e-Deduction ingediend. Sinds mei 2020, toen voor het eerst overdrachten in e-Deduction werden ingevoerd, is 79,83% van de intentieverklaringen ten uitvoer gebracht. Dat zal wellicht leiden tot inhoudingen. Het totale aantal actieve overdrachten via elektronische weg in onze toepassingen bedroeg 121.863 aan het eind van 2021. Dat cijfer omvat zowel de nieuwe overdrachten die elektronisch werden ingevoerd als de al bestaande overdrachten die van papier naar elektronisch werden omgezet. In 2021 konden namelijk 77.082 klassieke overdrachten van Fiducré in e-Deduction worden opgenomen. Bovendien heeft Fiducré twee keer de gegevens moeten bijwerken: een eerste keer in maart en april 2021 en een tweede keer in juli en augustus. Die inhaalbewegingen nemen meerdere weken in be-



slag, omdat eerst de intentie moet worden meege-deeld voordat de overdracht daadwerkelijk kan worden geactiveerd en eventueel inhoudingen kunnen plaatsvinden.

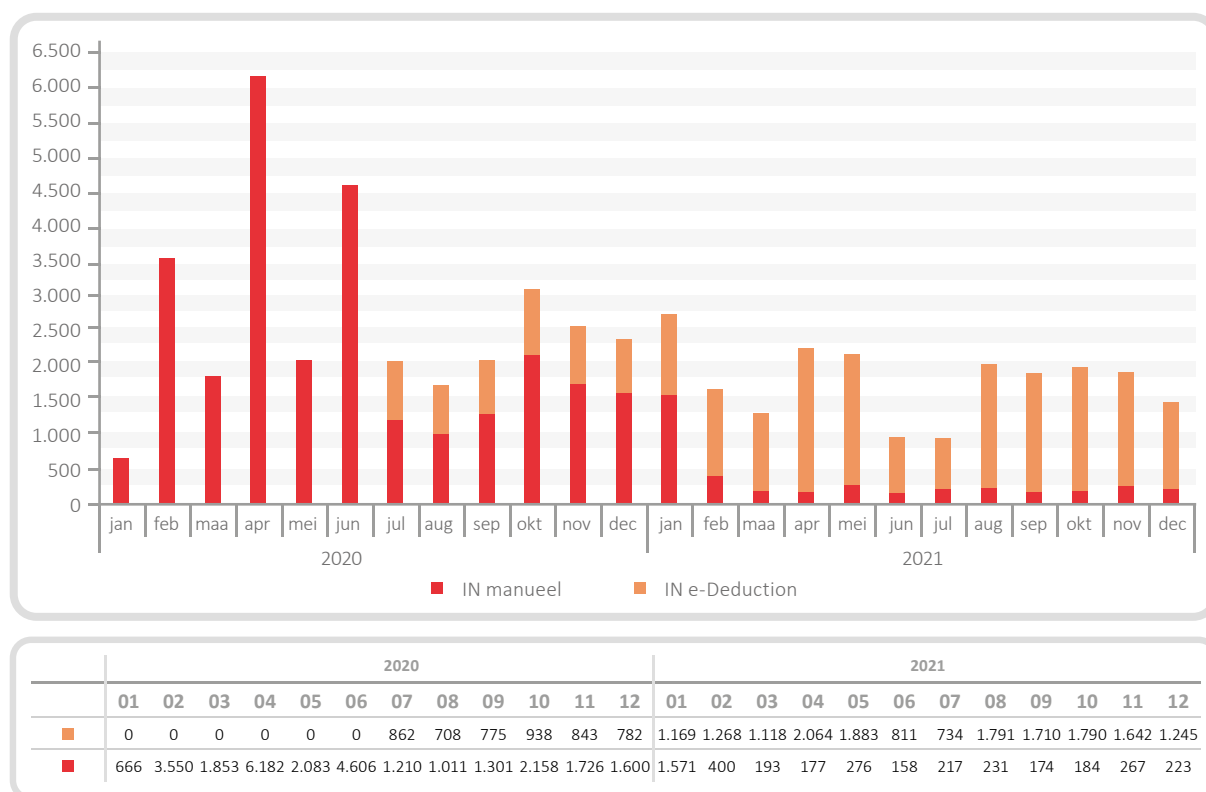
In 2021 werd duidelijk het merendeel van de loonoverdrachten via elektronische weg ingediend: in december 2021 bedroeg dat aandeel 84,81% tegenover 32,83% in december 2020.

De onderstaande grafiek geeft per maand alle manuele en elektronische betekeningen weer voor de loonoverdrachten die in de voorbije twee jaar kenbaar zijn gemaakt.

Grafiek 2.2.2.V

Vergelijking van het aantal nieuwe loonoverdrachten

Maandelijks totale 2020-2021



De schuldvorderingen in e-Deduction van de FOD Financiën en van de kredietinstellingen mogen niet uitsluitend automatisch worden behandeld. Het is noodzakelijk om bepaalde types dossiers of debiteurs te detecteren en die later manueel te behandelen. De schuldvorderingen van de debiteurs toegelaten tot de collectieve schuldbemiddeling moeten bijvoorbeeld manueel worden vervolledigd. Hetzelfde geldt voor de debiteurs met een uitkering in het kader van een loopbaanonderbreking of een tijdskrediet, onbekende debiteurs of debiteurs onder het RVA-personeel.

2.2.2.6

Coronawet – Specifieke maatregelen inzake beslagleggingen

Om de sociaaleconomische gevolgen van de gezondheidscrisis in 2021 te beperken, heeft de wetgever bepaalde maatregelen van 2020 in verband met beslagleggingen verlengd.

1. Wet van 18 december 2020 (BS 24.12.2020)

Art. 6: verhoging met 20% van de inbeslagnemingsdrempels. Die wet is tot 31 maart 2021 van toepassing.

Art. 74: opschorting van de uitvoerende en bewaurende beslagleggingen onder derden en opschorting van de loonoverdrachten. Kwamen niet in aanmerking: de beslagleggingen onderhoudsgelden, de beslagleggingen om strafrechtelijke geldboetes terug te vorderen, de beslagleggingen betekend in het kader van een fiscale of sociale fraude, de mandaten (vrijwillige overdrachten) en de overdrachten gesloten in het kader van een hypotheekakte (art. 1690 BW). Die wet is tot 31 januari 2021 van toepassing.

2. KB van 29 maart 2021 (BS 31.3.2021)

Verlenging van de verhoging van de inbeslagnemingsdrempels met 20% tot 30 juni 2021.

3. Wet van 24 juni 2021 (BS 30.06.2021)

Verlenging van de verhoging van de inbeslagnemingsdrempels met 20% tot 30 september 2021.

Dankzij de goede samenwerking van de uitbetalingsinstellingen konden die maatregelen vlug en efficiënt worden toegepast.

2.2.2.7

Productie- en werkingskosten

Voor het boekjaar 2020 vertegenwoordigde het beheer van de beslagleggingen en de overdrachten bij de gecentraliseerde dienst Beslagleggingen totale kosten van 1.680.604,88 euro, een toename van 193.960,11 euro. Dat is een stijging met 13,05% ten opzichte van het voorgaande jaar, dus een terugkeer naar de cijfers van 2018 (1.698.282,88 euro). In 2020 vertegenwoordigde de postproductie van de betekende schuldvorderingen via e-Deduction 2,57% van dat bedrag, dus ongeveer 43.125,52 euro. Het aandeel e-Deduction daalt dus met bijna een derde in 2020: het vertegenwoordigde 3,77% voor het boekjaar 2019.

De werkingskosten voor de hele Juridische dienst bedragen 3.208.536,76 euro voor het boekjaar 2020. Dat is een stijging van 4,44% ten opzichte van de 3.072.118,34 euro in het voorgaande boekjaar.

2.3



Het proces Vergoedbaarheid

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

De RVA onderzoekt de dossiers waarin blijkt dat de sociaal verzekerde sommige van die verplichtingen niet nageleefd heeft of zich schuldig heeft gemaakt aan bepaalde fouten (zie punt .3.1).

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

Een tijdelijke schriftelijke procedure verving de verhoren echter van 25 juni 2020 tot 31 augustus 2021. De regering voerde die maatregel in om de achterstand in te halen die was ontstaan als gevolg van de gedwongen sluiting van de kantoren van de RVA door de coronacrisis, om persoonlijke contacten te vermijden die niet strikt noodzakelijk zouden zijn en vooral om de werklozen niet langer dan nodig in onwetendheid te laten over een betwisting.

Na de verweermiddelen van de sociaal verzekerde te hebben ontvangen, beslist de directeur, rekening houdend met de reglementaire bepalingen:

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

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

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

2.3.1

Voornaamste redenen van betwistingen

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

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

De sociaal verzekerde is verantwoordelijk voor zijn werkloosheid wanneer hij:

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

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

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

Die materie werd als gevolg van de zesde staatshervorming overgedragen aan de gewesten, met uitzondering van het verlaten van een passende dienstbetrekking en het ontslag als gevolg van

foutief gedrag. Dat zijn federale materies gebleven.

Sinds 2017 oefenen alle gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling hun bevoegdheden effectief uit. In 2020 heeft de RVA dus enkel beslissingen genomen in het kader van de materies die federaal gebleven zijn.

B. Niet-aanmelding bij de RVA

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

C. Administratieve sancties

Onjuiste aangifte van de gezinstoestand

Het gaat om sociaal verzekerden die een te hoge daguitkering ontvangen door een onjuiste aangifte van de gezinstoestand.

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

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

Gebruik van onjuiste documenten

Het gaat om sociaal verzekerden die gebruik maken van een onjuist document, bv. een C4 die onjuist door de werkgever werd ingevuld, om te kwader trouw uitkeringen te verkrijgen waarop ze geen recht hebben.

D. Schorsing wegens langdurige werkloosheid

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

De procedure blijft in principe gevolgen hebben voor de werklozen die vóór 1 juli 2006 werden verwittigd van hun langdurige werkloosheid en op die grond geschorst werden van hun uitkeringen (tenzij de toepasselijke gezinscategorie wijzigt of het gezinsinkomen lager is dan het grensbedrag). Die schorsing wordt via een negatieve beslissing bevestigd wanneer die werklozen na een tijdelijke onder-

breking van hun schorsing opnieuw samenwonen de worden en wanneer het jaarlijks netto belastbaar inkomen van hun gezin meer bedraagt dan 20.311,40 EUR, verhoogd met 919,81 EUR per persoon ten laste (geïndexeerde bedragen geldig vanaf 1 september 2021).

2.3.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken

2.3.2.1 Globale cijfers

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

In 2021 nam de RVA in totaal 115.752 beslissingen die negatief waren voor de werkloze.

Het grootste deel van die beslissingen (73.825 beslissingen) zijn ontzeggingen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Die 73.825 beslissingen werden al toegelicht in punt 2.1.2.

De resterende 41.927 beslissingen zijn het gevolg van werkloosheid wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze, het niet reageren op oproepingen van de RVA, fraude of oneigenlijk gebruik. Het gaat om verwittigingen of uitsluitingen wegens een fout of een inbreuk van de werkloze (zie de rubrieken “Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze”, “Niet-aanmelding bij de RVA” en “Administratieve sancties”).

Tabellen 2.3.2.I en 2.3.2.II vermelden de cijfergegevens over het aantal beslissingen in 2020 en 2021 en tabel 2.3.2.III geeft de verschillen weer tussen 2020 en 2021.

Tabel 2.3.2.I
Beslissingen 2020

	Aantal verwittigingen	Aantal beslissingen bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken, de weken van uit- stel inbegrepen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	1.691	16.078	145.806	8,40	9.085	8,72	350	18.119
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	266	266
Administratieve sancties	9.509	8.422	77.913	4,35	7	4,35	4	17.935
Totaal	11.200	24.500	223.719	6,34	9.092	6,52	620	36.320

Tabel 2.3.2.II
Beslissingen 2021

	Aantal verwittigingen	Aantal beslissingen bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken, de weken van uit- stel inbegrepen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	1.593	15.404	140.826	8,44	8.610	8,79	163	17.160
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	342	342
Administratieve sancties	13.295	11.121	110.814	4,54	16	4,54	9	24.425
Totaal	14.888	26.525	251.640	6,12	8.626	6,28	514	41.927

Tabel 2.3.2.III
Vergelijkende tabel – Verschil 2021-2020

	Aantal verwittigingen	Aantal beslissingen bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken, de weken van uit- stel inbegrepen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	-98	-674	-4.980	0,04	-475	0,07	-187	-959
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	76	76
Administratieve sancties	3.786	2.699	32.901	0,19	9	0,19	5	6.490
Totaal	3.368	2.025	27.921	-0,22	-466	-0,24	-106	5.607

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze

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

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

Het totale aantal beslissingen genomen in het kader van groep A (punt 2.3.1) is van 18.119 in 2020 naar 17.160 in 2021 gegaan. Dat is een daling met 5,29%. Dat verschil is het gevolg van een daling van de vaststellingen die het meest uitgesproken is in de categorie “Ontslag wegens een foutieve houding”.

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

Tabel 2.3.2.IV
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze – Federale materies

	2020	2021	Vershil 2021-2020
Ontslag wegens foutieve houding	3.614	3.080	-534
Verlaten van een passende dienstbetrekking	14.505	14.080	-425
Totaal aantal gevallen	18.119	17.160	-959

Tabel 2.3.2.V geeft voor 2021 de verdeling per gewest weer van de beslissingen die vallen onder de federale bevoegdheid.

Tabel 2.3.2.V
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze – Federale materies – 2021 – Verdeling

2021	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Duitstalige Gemeenschap	Land
Ontslag wegens foutieve houding	1.960	927	176	17	3.080
Verlaten van een passende dienstbetrekking	8.283	4.201	1.709	124	14.080
Totaal aantal gevallen	10.243	5.128	1.648	141	17.160

Het gemiddelde aantal weken uitsluiting (groep A – punt 2.3.1) blijft gelijk in 2020 en 2021, namelijk 8 weken.

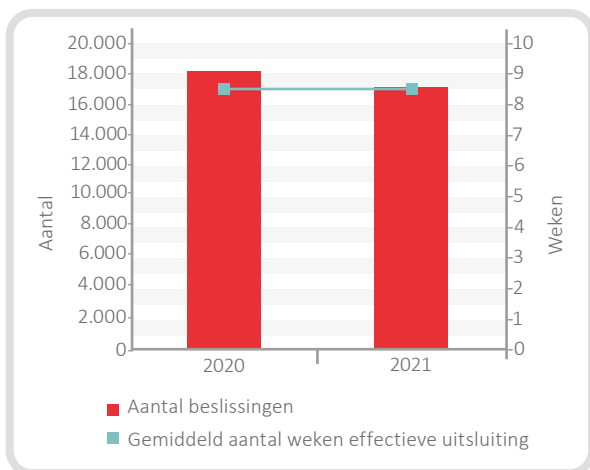
Tabel 2.3.2.VI

Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2020	2021	2020	2021
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze	18.119	17.160	8,40	8,44

Grafiek 2.3.2.I

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze



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

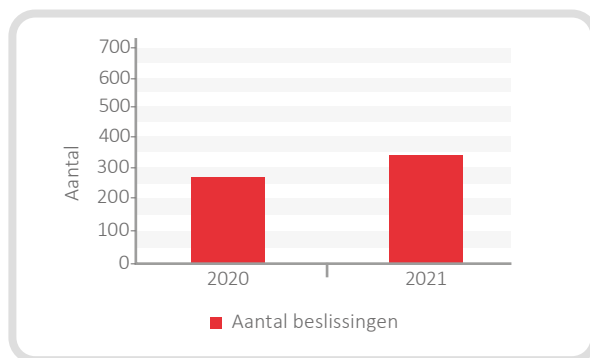
Tabel 2.3.2.VII

Niet-aanmelding bij de RVA

	2020	2021	Vershil 2021 - 2020
Vlaanderen	129	178	49
Wallonië (met uitzondering van de Duitstalige Gemeenschap)	114	102	-12
Brussel	20	61	41
Duitstalige Gemeenschap	3	1	-2
Totaal	266	342	76

Grafiek 2.3.2.II

Niet-aanmelding bij de RVA



Niet-aanmelding bij de RVA

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

Het totale aantal beslissingen betreffende het zich niet aanmelden bij de RVA (groep B, punt 2.3.1) is gestegen met 29% in 2021. Zo ging het van 266 in 2020 naar 342 in 2021. Door de gedwongen sluiting van de werkloosheidsbureaus kon de RVA minder oproepingen doen in 2020.

Administratieve sancties

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

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

Het totale aantal administratieve sancties (groep C – punt 2.3.1) is van 17.935 in 2020 naar 24.425 in 2021 gegaan. Dat is een stijging van 36%.

Die stijging wordt onder andere verklaard door:

- sommige beslissingen die door de coronacrisis niet in 2020 konden worden genomen en tot 2021 werden uitgesteld;
- de impact van de versoepelings- en vereenvoudigingsmaatregelen die naar aanleiding van de coronacrisis werden genomen (met name de afschaffing van de verplichte, voorafgaande mededeling van tijdelijke werkloosheid door de werkgever, de vereenvoudigde aangifte van tijdelijke werkloosheid voor de werknemer en de opschorting van het gebruik van de controlekaart door de tijdelijk werklozen). Daardoor werden een aantal a-prioricontrolemechanismen uitgeschakeld en vervangen door a-posterioricontroles;
- het bijzonder hoge aantal mensen dat in 2020 een uitkering van de RVA ontving, met name in het kader van de tijdelijke werkloosheid corona, en het bijgevolg ook zeer hoge aantal mensen dat mogelijk ten onrechte een uitkering ontving.

Het gemiddelde aantal weken uitsluiting stijgt: 4,54 weken in 2021 tegenover 4,35 weken in 2020.

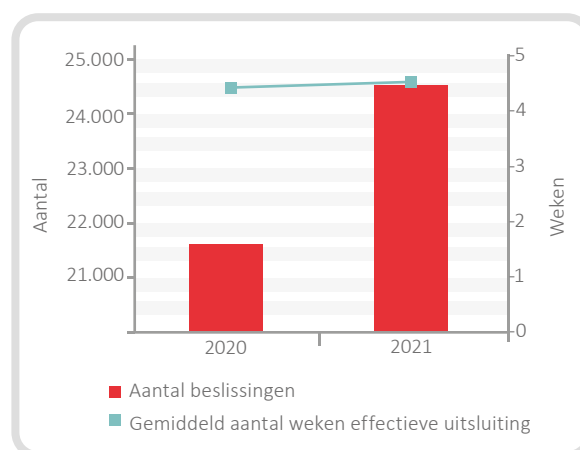
Tabel 2.3.2.VIII

Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2020	2021	2020	2021
Administratieve sancties	17.935	24.425	4,35	4,54

Grafiek 2.3.2.III

Administratieve sancties



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

Tabel 2.3.2.IX

Administratieve sancties

	2020	2021	Vershil 2021-2020
Vlaanderen	8.040	10.592	2.552
Wallonië (met uitzondering van de Duitstalige Gemeenschap)	7.416	10.232	2.816
Brussel	2.384	3.487	1.103
Duitstalige Gemeenschap	95	114	19
Totaal	17.935	24.425	6.490

2.3.3 De terugvorderingen

2.3.3.1 De teruggevoerde uitkeringen en vergoedingen

De werkloosheidsbureaus:

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

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

2.3.3.2 Beginselen van de terugvordering

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

2.3.3.3 Terugvorderingsprocedure

2.3.3.3.1 Vaststelling van de schuldvordering

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

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

Daarom doen de werkloosheidsbureaus al het nodige om:

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

In 2021 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 92,4% van de dossiers (in 2020: 91,3%, in 2019: 90,5% en in 2018: 89,6%). Die hoge score wijst op het positieve effect van de automatisering van de berekening van het terug te vorderen bedrag enerzijds en van de automatische aanmaak van de documenten met betrekking tot de terugvordering anderzijds. Het aantal beslissingen tot terugvordering door het proces Vergoedbaarheid in wachtklassement, dat 705 bedroeg eind 2021 (tegenover 595 eind 2020, 735 eind 2019 en 642 eind

2018)), blijft laag in verhouding tot de 60.824 beslissingen tot terugvordering genomen door de werkloosheidsbureaus in 2021 (tegenover 36.261 in 2020, 42.421 in 2019 en 41.880 in 2018). De zeer sterke stijging van het aantal terugvorderingsbeslissingen in 2021 is vooral te wijten aan de volgende factoren:

- sommige beslissingen die door de coronacrisis niet in 2020 konden worden genomen en tot 2021 werden uitgesteld;
- de impact van de versoepelings- en vereenvoudigingsmaatregelen die naar aanleiding van de coronacrisis werden genomen (met name de afschaffing van de verplichte voorafgaande mededeling van tijdelijke werkloosheid door de werkgever; de vereenvoudigde aangifte van tijdelijke werkloosheid voor de werknemer en de opschorting van het gebruik van de controlekaart door de tijdelijk werklozen). Daardoor werden een aantal a-prioricontrolemechanismen uitgeschaald en vervangen door a-posterioricontroles;
- het bijzonder hoge aantal mensen dat in 2020 een uitkering van de RVA ontving, met name in het kader van de tijdelijke werkloosheid corona, en het bijgevolg ook zeer hoge aantal mensen dat mogelijk ten onrechte een uitkering ontving.

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

2.3.3.3.2 Opvolging van de terugvordering

Als 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 als 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. Als dat zo is, stelt de RVA, bij voorkeur samen met de debiteur, het bedrag van de periodieke terugbetalingen vast;

- kan een schuldbemiddelaar ook betalingsfaciliteiten vragen in het kader van een minnelijke aanzuiveringsregeling;
- zal het bureau, als de debiteur geen enkel initiatief neemt, hem in geval van niet-betaling een eerste, en daarna een tweede aanmaning sturen. Als hij niet reageert of betaalt, zal het werkloosheidsbureau onderzoeken of er inhoudingen kunnen worden verricht op uitkeringen bij toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek (voornamelijk inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbrekingsuitkeringen, vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering en pensioenen).

De informaticatoepassing van het proces Vergoedbaarheid (Optirec) vereenvoudigt de opvolging van de terugvordering. Via een kruising van het bestand van de debiteuren en de dossiers van werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbreking en pensioenen, kunnen de debiteuren worden opgespoord die in aanmerking komen om zulke prestaties te ontvangen en ten laste van wie een inhouding op die prestaties eventueel zou kunnen worden doorgevoerd in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek.

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

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

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

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

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

2.3.3.3.4 Verzaking aan de terugvordering

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

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

Tabel 2.3.3.I
Dossiers voorgelegd aan het beheerscomité

Jaar	Aantal dossiers voorgelegd aan het beheerscomité	Bedrag van de schuldvorderingen (in miljoen EUR)	Kwijtscholden bedragen (in miljoen EUR)
2018	942	5,045	2,694
2019	1.332	7,491	4,606
2020	594	3,738	1,668
2021	796	5,482	2,849

Om de cijfers van die vier jaar en de vergelijking ervan te kunnen beoordelen, moet men rekening houden met de annulatie in 2021 van 258 oude onproductieve schuldvorderingen bij de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering voor een bedrag van 1,506 miljoen EUR (tegenover 152 voor een bedrag van 0,650 miljoen EUR in 2020, 631 voor een bedrag van 2,146 miljoen EUR in 2019 en 343 voor een bedrag van 0,818 miljoen EUR in 2018).

Wat de andere dossiers betreft (aanvragen om kwijtschelding afkomstig van debiteuren, overleden debiteuren zonder gekende erfgenamen die de erfenis aanvaard hebben, verdwenen debiteuren ...), waren er in 2021 344 aanvragen om kwijtschelding afkomstig van debiteuren (tegenover 246 dossiers in 2020, 345 dossiers in 2019 en 318 dossiers in 2018). Die 344 aanvragen om kwijtschelding vertegenwoordigen nauwelijks 0,57% van het totale aantal beslissingen tot terugvordering genomen in 2021 (tegenover 0,68% in 2020, 0,81% in 2019 en 0,76% in 2018). Voor dat type van aanvragen om kwijtschelding afkomstig van de debiteuren zelf, kende het beheerscomité in 2021 een kwijtschelding toe voor 14,77% van de terug te betalen bedragen (tegenover 14,80% in 2020, 15,08% in 2019 en 21,69% in 2018).

In 99,08% van de dossiers van aanvraag om kwijtschelding ingediend door de debiteuren (tegenover 97,97% in 2020, 98,84% in 2019 en 97,80% in 2018), heeft de RVA de beslissing van het beheerscomité aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximaal vier maanden (en in de meeste gevallen nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van die aanvrager. De bestuursovereenkomst met de overheid bepaalt een percentage van 95%. De procedure omvat: de grondige controle, door het hoofdbestuur, van het dossier van de aanvrager en van het administratieve dossier overgemaakt door het werkloosheidsbureau, het onderzoek voor advies door een commissie van technici die één keer per maand samenkomt en verder het onderzoek voor beslissing door het beheerscomité tijdens zijn eerstvolgende zitting.

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

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) kwijtschelding in een minnelijke aanzuiveringsregeling is gedaald in 2021. In 2021 sprak de RVA zich uit over 647 regelingen, tegenover 790 in 2020, 877 in 2019 en 986 in 2018. Sinds 1 september 2020 spreekt de RVA zich niet meer uit over dat type regelingen als het wordt voorgesteld in een dossier dat werd overgedragen aan de

Algemene Administratie van de Inning en de Invordering van de FOD Financiën en als de collectieve schuldenregeling van start is gegaan na 31 augustus 2020. In dat geval beoordeelt de bevoegde ambtenaar van de FOD Financiën de regeling.

Zoals vermeld in punt 2.3.3.2 werkt de RVA trouw mee aan de realisatie van de doelstellingen van de wetgeving op de collectieve schuldenregeling: “de financiële toestand van de debiteur herstellen, met name hem in staat stellen in de mate van het mogelijke zijn schulden te betalen en tegelijkertijd waarborgen dat hij zelf en zijn gezin een menswaardig bestaan kunnen leiden.” Van de 647 collectieve schuldenregelingen met voorstel tot verzaking, waarover de RVA zich in 2021 heeft uitgesproken, heeft hij er 645 aanvaard.

De nog resterende terug te betalen sommen waaraan de RVA op voorstel van een schuldbemiddelaar aanvaard heeft te verzaken, zijn niet opgenomen in het in tabel 2.3.3.I vermelde totaalbedrag van de kwijscheldingen van 2,849 miljoen EUR. Krachtens de wet is de verzaking immers voorwaardelijk. De debiteur moet eerst de over verschillende jaren gespreide collectieve aanzuiveringsregeling uitvoeren.

2.3.3.4

Situatie van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus

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

Tabel 2.3.3.II

Evolutie van de terugvorderingen door de bureaus

Jaar	Vaststellingen ¹	Ingevorderd	Overgemaakt aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering ²	Nog terug te vorderen ³
2018	95.439.287,54	69.093.911,86	37.734.931,80	274.270.916,06
2019	96.757.264,72	70.587.562,38	34.263.230,66	260.784.724,56
2020	78.879.144,63	63.806.467,65	20.330.588,69	241.684.439,85
2021	136.386.414,43	82.255.837,92	29.847.371,01	248.946.954,58

¹ Nieuwe schuldvorderingen + verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

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

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

Door de vermindering van het aantal beslissingen tot terugvordering (zie punt 2.3.3.3.1) zijn de onverschuldigde bedragen die werden vastgesteld in 2021 lager dan die van het jaar ervoor. Het eind 2021 terug te vorderen resterende bedrag is gedaald in vergelijking met het vorige jaar.

De provisionele werkloosheidsuitkeringen toegekend aan de ontslagen werknemers zonder dat de werkgever de normale opzegtermijn heeft gerespecteerd, en die werden teruggevorderd via het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van onderneming ontslagen werknemers (zie punt 2.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van de bovenstaande tabel 2.3.3.II. In 2021 werden die uitkeringen uitbetaald voor een bedrag van 20,153 miljoen EUR (tegenover 14,197 miljoen EUR in 2020, 11,222 miljoen EUR in 2019 en 13,595 miljoen EUR in 2018).

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

Tabel 2.3.3.III
Schuldvorderingen

Jaar	Bedrag van de schuldvorderingen op uitkeringstrekkers (A)	Nieuwe schuldvorderingen ^{1,2} (B)	Percentage (A) ten opzichte van (B)
2018	64.091.124,27	92.119.072,07	69,6%
2019	64.545.296,86	93.402.937,73	69,1%
2020	53.782.872,29	76.881.798,67	70,0%
2021	103.282.561,54	131.119.648,89	78,8%

¹ Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

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

Rekening houdend met de financiële situatie van die debiteuren, is de RVA echter verplicht om plannen voor gespreide terugbetaling, die vaak gespreid

zijn over zeer lange periodes, te aanvaarden. Bovendien is de RVA genoodzaakt om vele administratieve stappen te zetten wanneer de debiteuren zich in een collectieve schuldenregeling bevinden, terwijl die procedure regelmatig een gedeeltelijke of volledige herschikking van de schulden inhoudt. Eind 2021 bedroeg het bedrag van de schuldvorderingen ten laste van de debiteuren in collectieve schuldenregeling 13,56% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen. Het absolute bedrag van de schuldvordering is erg uiteenlopend, maar kan zeer hoog zijn: het kan gaan van een bedrag van 25 EUR tot de terugvordering van 3 jaar aan uitkeringen of nog meer bij fraude. Die categorie van debiteuren betwist ook vaker het motief van de terugvordering, wat als gevolg heeft dat eind 2021, 18,18% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen nog geblokkeerd was bij de arbeidsrechtbanken en arbeidshoven en dus tijdelijk niet invorderbaar was. Ten slotte moet rekening worden gehouden met het feit dat sommige debiteuren weerspanning zijn.

Tabel 2.3.3.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden ingevorderd in 2018, 2019, 2020 en 2021, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 2.3.3.IV
Ingevorderde bedragen

Terugbetalingen	2018	2019	2020	2021
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	33.836.516,79	35.391.018,71	32.456.296,63	51.907.016,78
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410 § 4 GW)	11.647.019,05	11.029.429,00	11.671.231,92	10.477.724,03
Via de ziekenfondsen ¹	18.752.832,32	18.846.895,56	15.529.214,82	17.665.563,41
Via de Federale Pensioendienst ²	3.155.895,00	3.900.463,72	2.135.675,12	1.253.987,93
Door ex-werkgevers ³	1.083.318,08	1.247.554,40	1.797.567,72	770.611,54
Door werkgevers ⁴	50.382,29	30.014,84	40.427,10	65.673,10
Door erkende dienstenchequeondernemingen ⁵	567.948,33	142.186,15	176.054,34	115.261,13
Totaal (= totaal van de kolom 'Ingevorderd' van tabel 2.3.3.II)	69.093.911,86	70.587.562,38	63.806.467,65	82.255.837,92

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

² Uitkeringen die moeten worden teruggevorderd, wanneer een niet-cumuleerbaar pensioen met terugwerkende kracht wordt toegekend. De invordering gebeurt niet bij de betrokkene,

maar in samenwerking met de Federale Pensioendienst via een inhouding op de pensioenachterstallen.

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

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

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

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

2.3.3.5

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

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

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

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2018	35.242.609,43	9.015.343,21	166.162.695,18
2019	32.496.311,17	12.036.823,34	171.660.827,07
2020	19.141.823,41	11.748.397,66	169.031.175,01
2021	28.982.202,65	16.439.406,24	171.636.308,65

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

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

Tabel 2.3.3.VI
Buitenland

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2018	2.492.322,37	133.788,90	9.810.423,10
2019	1.766.919,49	135.969,00	10.688.624,31
2020	1.188.765,28	115.256,96	11.016.370,00
2021	865.168,36	124.099,91	11.017.849,44

2.3.3.6

Algemene beschouwingen

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

Het gaat hier wel om terugvorderingen van de RVA en dus niet om terugvorderingen die de uitbetalingsinstellingen moeten uitvoeren na de verificatie van hun betalingen door de RVA. Die terugvorderingen staan in hun boekhouding. Tabel 2.3.3.VII geeft de evolutie van 2018 tot 2020 van de bedragen betaald door de uitbetalingsinstellingen, die definitief werden uitgeschakeld of verworpen door de RVA na verificatie (zie punt 2.2.1.3), en waarvan de terugvordering de taak is van de uitbetalingsinstellingen. Wegens de termijnen voor de verificatie van de betalingen zijn de gegevens voor 2021 nog niet beschikbaar.

Tabel 2.3.3.VII
Definitief uitgeschakelde of verworpen betalingen na verificatie (bedragen in miljoen EUR)

Jaar	Definitief uitgeschakeld (C12)	Definitief verworpen (C13)
2018	3,1	11,8
2019	2,8	10,9
2020	15,9	39,3

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

- de uitkeringen loopbaanonderbreking en tijdskrediet;
- de forfaitaire compensatoire vergoedingen verschuldigd door werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;

de federale tegemoetkoming en het bedrag van de aankoopprijs van de dienstencheque verschuldigd door de erkende dienstenchequeondernemingen (zie punt 2.3.3.1).

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

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

De RVA registreert talrijke vastgestelde rechten inzake terugvorderingen omdat er veel controles zijn. De RVA voert steeds meer controleopdrachten uit op een punctuele of systematische manier, maar steeds doelgerichter. De vastgestelde evolutie is dus het gevolg van het feit dat de RVA meer en beter controleert. Dat wil dus niet noodzakelijk zeggen dat er meer gevallen van fraude of misbruik zijn, maar dat ze meer worden gedetecteerd. In 2021 is de zeer sterke stijging van de vastgestelde rechten vooral te wijten aan de impact van de versoepelings- en vereenvoudigingsmaatregelen die werden genomen op het vlak van tijdelijke werkloosheid naar aanleiding van de coronacrisis en aan het hoge aantal vergoede personen in tijdelijke werkloosheid corona (zie punt 2.3.3.3.1).

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

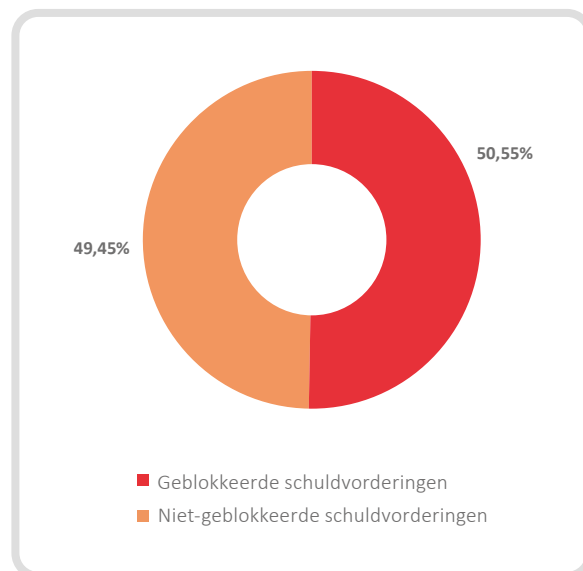
- vaak betalingsfaciliteiten moet krijgen, waardoor de terugbetaling gespreid is over vele jaren;
- insolvent is en, eventueel, het voorwerp uitmaakt van een insolventieprocedure (collectieve schuldenregeling, faillissement).

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

Eind 2021 vertegenwoordigde het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen bij de werkloosheidsbureaus 50,55% van het nog door die bureaus terug te vorderen bedrag.

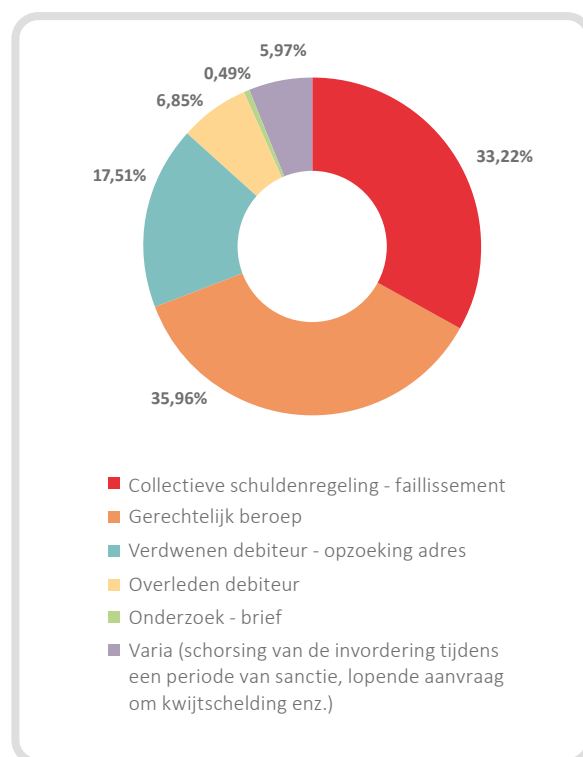
Grafiek 2.3.3.I

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



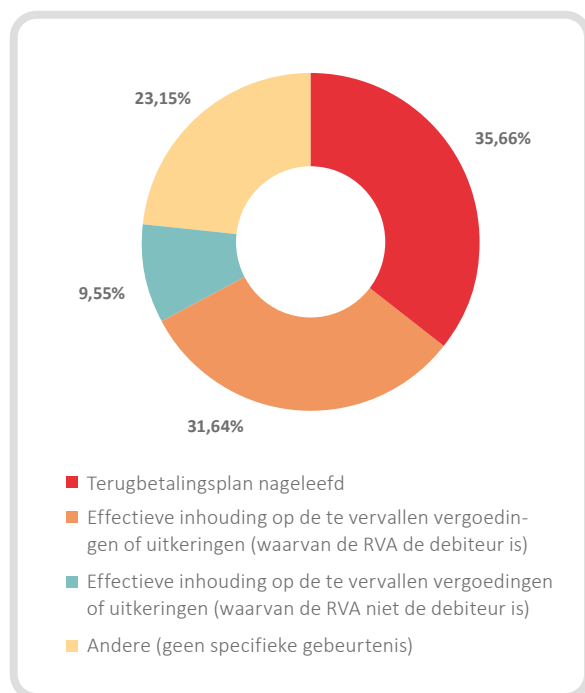
Grafiek 2.3.3.II

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



Grafiek 2.3.3.III

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



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

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

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

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

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

In 2021 waren er 49 kruisingen van databanken. Ze betreffen:

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

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

Er werden in 2021 ook specifieke kruisingen van databanken uitgevoerd om misbruik rond tijdelijke werkloosheid corona op te sporen.

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

2.3.4 De gerechtelijke geschillen

2.3.4.1 Beroepen tegen 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 kennisgeving van de beslissing.

In 2021 hebben de werkloosheidsbureaus 122.156 beslissingen genomen die vatbaar waren voor beroep.

In 2021 werden 3.929 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank. Dat is een toename met 77% of 1.704 beroepen. Die grote toename is te verklaren door de materies inschakelingsuitkeringen en tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona.

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

Tabel 2.3.4.I
Aantal beslissingen en beroepen

Jaar	Beslissingen	Beroepen
2018	129.550	2.937 (2,3%)
2019	130.031	3.464 (2,7%)
2020	105.194	2.225 (2,1%)
2021	122.156	3.929 (3,2%)

De verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen blijft relatief laag (3,2% in 2021) ondanks de sterke toename in het aantal beroepen. Slechts een klein aantal werklozen betwist dus voor de arbeidsrechtbank de beslissingen die zij ontvingen van de directeur van het werkloosheidsbureau.

Tabel 2.3.4.II

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

	2018	2019	2020	2021
Niet-toelating (art. 30 tot 43) (onvoldoende arbeid/studies)	162 (5,5%)	219 (6,3%)	184 (8,3%)	209 (5,3%)
Bedrag van de uitkering (art. 114) (bepaling en fixering van het dagbedrag)	123 (4%)	119 (3,4%)	36 (1,6%)	7 (0,2%)
Bedrag van de uitkering (art. 130) (vermindering van het bedrag van de uitkering in geval van toegelaten cumulatie)	112 (4%)	83 (2,4%)	/	/
Niet vergoedbaar (art. 51 tot 53) (werkloosheid afhankelijk van zijn wil)	301 (10%)	357 (10,3%)	324 (14,6%)	273 (6,9%)
Niet vergoedbaar (art. 44, 45, 48, 71, 110) (aanwezigheid van arbeid en/of loon - foute aangifte gezinssituatie)	1.462 (50%)	1.375 (39,7%)	869 (39%)	2.124 (54,1%)
Niet vergoedbaar (art. 66) (geen effectieve verblijfplaats in België)	109 (3,5%)	79 (2,3%)	/	/
LO/TK	/	/	117 (5,3%)	121 (3,1%)
Andere	668 (23%)	1.232 (35,6%)	695 (31,2%)	1.195 (30,4%)
Totaal	2.937 (100%)	3.464 (100%)	2.225 (100%)	3.929 (100%)

Het aantal beroepen in de categorie 'niet vergoedbaar (aanwezigheid van arbeid en/of loon, foute aangifte gezinssituatie)' blijft de grootste categorie. In tegenstelling tot de twee voorgaande jaren, wordt de grens van 50% opnieuw overschreden. Het aantal betwistingen neemt toe met een factor 2,5. Dat is grotendeels toe te schrijven aan de toename van het aantal beslissingen tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona.

De RVA beslist ook over het al dan niet vrijwillige karakter van de werkloosheid als gevolg van een ontslag of een werkverlating in de categorie 'niet vergoedbaar (werkloosheid afhankelijk van zijn wil)'. Het aantal beroepen in die categorie daalde tot onder het niveau van 2018.

De tabel 'Overzicht van de beroepen opgesplitst volgens de aard van de meest voorkomende betwistingen' werd zichtbaar aangepast in 2020. Het aantal beroepen in de categorie 'vermindering dagbedrag van de uitkering in geval van toegelaten cumulatie' en het aantal beroepen in de categorie 'geen effectieve verblijfplaats in België' staan sindsdien in de categorie 'Andere'. De categorie 'loopbaanonderbreking en tijdskrediet' werd uit de categorie 'Andere' gelicht. Daaruit valt af te leiden dat de beroepen inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet stabiel zijn gebleven in 2021. Het aantal beroepen in de categorie 'Andere' is verhoudingsge-

wijs mee geëvolueerd met het aantal beroepen. Dat kan worden verklaard door de materie inschakelingsuitkeringen (artikel 63 §2) die niet in een afzonderlijke rubriek is opgenomen.

2.3.4.2

Gerechtelijke beslissingen

Gerechtelijke beslissingen zijn het resultaat van de procedure voor de arbeidsrechtbank ingesteld door een sociaal verzekerde of een werkgever die een beslissing van de directeur van een werkloosheidsbureau betwist. In 2021 werden 3.300 vonnissen uitgesproken door de arbeidsrechtbank.

2.3.4.2.1

Vonnissen

De vonnissen worden ingedeeld in drie categorieën volgens de aard van het vonnis. Uit de eindvonnissen met een uitspraak ten gronde blijkt of de door de RVA genomen administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk overeind blijft.

Tabel 2.3.4.III

Vonnissen

Aard vonnissen	Totaal Resultaat
Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:	2.515
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing	1.037
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	722
- Vernietiging van de administratieve beslissing	756
Tussenvonnissen	271
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	514
Totaal aantal vonnissen	3.300

Er werden in totaal 337 vonnissen (11,4%) meer uitgesproken dan in 2020.

In het geval van een tussenvonnis beveelt de rechtbank een bijkomend onderzoek voordat er een uitspraak ten gronde wordt gedaan. In 2021 werd het aantal tussenvonnissen betreffende een medisch onderzoek om de exacte graad van de arbeidsongeschiktheid vast te stellen, gehalveerd ten aanzien van vorig jaar. Het betreft 63 vonnissen medische reden tegenover 117 in 2020.

Naast de 756 gevallen die hebben geleid tot een vernietiging van de administratieve beslissing, waren er 1.759 vonnissen die de administratieve beslissing van de RVA volledig of gedeeltelijk bevestigden. Dat komt overeen met 70% van de 2.515 eindvonnissen met een uitspraak ten gronde.

Tabel 2.3.4.IV
Resultaat vonnissen

Jaar	Aantal vonnissen (eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan)	Aantal vonnissen die de administratieve beslissing vernietigen	Percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA
2016	3.731	810	78%
2017	3.023	698	77%
2018	2.676	600	78%
2019	2.642	680	74%
2020	2.265	528	77%
2021	2.515	756	70%

Het algemene percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA daalt in 2021 met 7% ten opzichte van 2020.

Rond het recht op onderbrekingsuitkeringen werden 123 vonnissen uitgesproken. In 72 van die vonnissen of 59%, werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd. In het voorafgaande jaar bedroeg dat percentage 57%. In 2021 betrof de meerderheid van de beslissingen die niet werden bevestigd een laattijdige indiening, een cumulatie met een vergoede activiteit of met een zelfstandige activiteit.

2.3.4.2.2 Arresten

De RVA of de werklozen gingen tegen 344 eindvonnissen in hoger beroep bij de arbeidshoven. De RVA heeft 83 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 5,6% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 261 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 14,8% van de definitieve vonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

In 92,21% van de gevallen waarin de administratieve beslissing volledig of gedeeltelijk werd vernietigd (= vonnissen ongunstig voor de RVA), heeft het hoofdbestuur binnen een termijn van 21 dagen na betekening van het vonnis beslist om al dan niet hoger beroep aan te tekenen. Daardoor konden de entiteiten het dossier van de sociaal verzekerde snel aanpassen.

Verhoudingsgewijs wordt het leeuwendeel van de hogere beroepen ingesteld door de werklozen. Die laatsten nemen gemiddeld drie vierde voor hun rekening.

Tabel 2.3.4.V
Aantal hogere beroepen

Jaar	Aantal hogere beroepen RVA	Aantal hogere beroepen werklozen
2017	92 (6,5%)	329 (14%)
2018	45 (3,5%)	339 (16,5%)
2019	104 (7,6%)	395 (20%)
2020	89 (7,6%)	276 (16%)
2021	83 (5,6%)	261 (14,8%)

De arresten worden ingedeeld in drie categorieën volgens de aard van het arrest. Uit de eindarresten met een uitspraak ten gronde blijkt of de door de RVA genomen administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk wordt gevolgd of niet.

Tabel 2.3.4.VI
Resultaat definitieve arresten

Aard arresten	Totaal	Resultaat
Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:	371	
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing		159
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing		144
- Vernietiging van de administratieve beslissing		68
Tussenarresten	57	
Andere arresten (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	44	
Totaal aantal arresten	472	

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 303 gevallen volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA. Dat is 82% van de eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, 2% meer dan in 2020.

Tabel 2.3.4.VII
Resultaat arresten sinds 2017

Jaar	Aantal arresten (eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan)	Aantal arresten tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep RVA)	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep werkloze)
2017	506	104	79%	61%	86%
2018	380	100	74%	60%	78%
2019	391	112	71%	61%	74%
2020	323	67	79%	71%	82%
2021	371	68	82%	76%	83%

Er werden 71 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van de RVA. 54 van die eindarresten, dat is 76%, bevestigden volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 300 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van een werkloze. 249 van die eindarresten, dat is 83%, bevestigden volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 12 eindarresten uitgesproken inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen. De administratieve beslissing werd in 8 gevallen geheel of gedeeltelijk bevestigd. Bijna alle beslissingen die niet werden bevestigd, betreffen de cumulatie met vergoede arbeid of zelfstandige arbeid.

Tot slot heeft de RVA 4 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen. Werklozen hebben 2 voorzieningen ingesteld.

Het Hof van Cassatie heeft in 2021 3 ongunstige arresten uitgesproken waarvan twee over de beperking in de tijd van de inschakelingsuitkeringen. Onder punt 2.3.4.4 staat een samenvatting van de voornaamste arresten in 2021.

2.3.4.3 Balans van de gerechtelijke geschillen

Tabel 2.3.4.VIII
Samenvatting

Jaar	Beslissingen van de RVA	Percentage betwiste beslissingen	Aantal vonnissen tot vernietiging van de beslissing van de RVA	Percentage vonnissen gunstig voor de RVA	Aantal arresten tot vernietiging van de beslissing van de RVA	Percentage arresten gunstig voor de RVA
2018	129.550	2,3%	600	78%	100	74%
2019	130.031	2,7%	680	74%	112	71%
2020	105.194	2,1%	528	77%	67	79%
2021	122.156	3,2%	756	70%	68	82%

Uit de cijfergegevens van punt 2.3.4.2 en uit bovenstaande (samenvattende) tabel blijkt dat in 2021:

- het percentage betwiste beslissingen toeneemt;
- het aantal vernietigde beslissingen toeneemt;
- het percentage vonnissen ten gunste van de RVA een relatieve daling kent; en
- het percentage arresten die gunstig zijn voor de RVA stabiel gebleven is.

2.3.4.4

Samenvatting van de belangrijkste arresten van het Hof van Cassatie

In 2021 heeft het Hof van Cassatie slechts twee arresten gewezen. Die twee arresten gaan over de kwestie van de onwettigheid van de maatregel die het recht op inschakelingsuitkeringen beperkt in de tijd, gelet op de standstillverplichting. Ter herinnering: de standstillverplichting staat nergens expliciet vermeld in een wettelijke bepaling, maar is een creatie van de rechtspraak en de rechtsleer afkomstig uit artikel 23 van de Grondwet (in dat artikel wordt onder andere het recht op sociale zekerheid gegarandeerd). Ze verbiedt in theorie aan de wetgever om de bestaande rechten in het kader van de sociale zekerheid aanzienlijk te wijzigen zonder dat er daartoe motieven van algemeen belang bestaan. Dat argument wordt al enkele jaren meer en meer ingeroepen om de wettigheid van de wijzigingen in de sociale zekerheid te betwisten, in het bijzonder als ze beperkingen bevatten of een verstrenging van de toekenningsvoorwaarden die gerechtvaardigd worden door budgettaire besparingsmaatregelen.

Er is bovendien ook een arrest dat is gewezen door het Grondwettelijk Hof over de verjaringskwestie van de terugvordering van onterecht ontvangen werkloosheidsuitkeringen.

De beperking in de tijd van het recht op inschakelingsuitkeringen

De twee arresten die het Hof van Cassatie heeft gewezen, gaan over situaties waarin de RVA had vastgesteld dat het recht op werkloosheidsuitkeringen was afgelopen door de wijziging van artikel 63, § 2, van het KB van 25.11.1991 dat het recht op inschakelingsuitkeringen beperkt tot 3 jaar. De betrokkenen hadden die beslissing betwist. Zij achtten dat die reglementaire wijziging in strijd was met de standstillverplichting van artikel 23 van de Grondwet.

In die twee dossiers hadden het arbeidshof van Brussel en van Luik beschouwd dat de RVA niet voldoende bewijzen leverde van de verwachte effecten van de maatregel op het vlak van het budget en de tewerkstellingsgraad. De twee hoven beschouwden ook dat de RVA niet vaststelde dat de beperkende maatregel in de tijd van het recht op inscha-

kelingsuitkeringen een proportionele aard had ten aanzien van de nagestreefde doelstellingen. Ze leidden daaruit af dat die maatregel in strijd was met de standstillverplichting van artikel 23 van de Grondwet.

Het Hof van Cassatie verwierpt de voorzieningen die de RVA tegen dat arrest heeft ingesteld. Het beschouwt dat de middelen die de RVA heeft ingeroepen het niet toelieten om de motivatie te betwisten die de arbeidshoven in aanmerking hadden genomen om het nieuwe artikel 63, § 2 onwettig te verklaren (Cass. 01.02.2021, AR S.20.0057.F; Cass., 19.04.2021, RG S.20.0068.F).

De twee arresten, die bovenop de arresten komen die werden gewezen in 2020 over dezelfde kwestie (zie het jaarverslag 2020), bevestigen dat de wettigheid van de beperkende maatregel in de tijd van het recht op inschakelingsuitkeringen niet meer kan blijven worden verdedigd. Door die rechtspraak komt de RVA in een lastig parket. Wanneer de hoven en rechtbanken een maatregel onwettig verklaren, kunnen ze enkel weigeren om die toe te passen op het specifieke geval dat aan hen wordt voorgelegd. Ze beschikken daarentegen niet over de macht om die in het algemeen nietig te verklaren. Het gevolg daarvan is dat de betwiste maatregel in voege blijft, maar dat bij een betwisting, de rechter zal vaststellen dat die niet mag worden toegepast.

De RVA is dus verplicht om te blijven vaststellen dat het recht op uitkeringen afloopt na de periode voorzien in artikel 63, § 2, van het KB van 25.11.1991, wetende dat hij bij beroepen verplicht zal zijn om het recht van de werkloze daarop te herstellen. Naast het feit dat dat leidt tot een aanzienlijk geschil, leidt dat ook tot overbodig werk voor de werkloosheidsbureaus. Die zijn verplicht om achteraf een regularisatie door te voeren van alle betrokken dossiers.



Het gevolg van het versturen van een beslissing via een gewone brief op de verjaring van de terugvordering van onterecht ontvangen uitkeringen

Een werkloze wordt uitgesloten van het recht op uitkeringen omdat hij een activiteit heeft uitgeoefend die niet verenigbaar is met het recht op uitkeringen. De beslissing tot uitsluiting wordt hem meegedeeld via een gewone brief op 8 augustus 2014. Die beveelt de terugvordering van de onterecht ontvangen uitkeringen vanaf 1 september 2009.

Het arbeidshof van Luik wordt de vraag voorgelegd of de RVA de onrechtmatige uitkeringen kan terugvorderen terwijl de administratieve beslissing niet werd betekend met een aangetekende brief.

Het arbeidshof stelt vast dat wanneer van een sociaal verzekerde een terugbetaling wordt geëist van onverschuldigde betalingen van gezondheidszorgen of uitkeringen, pensioenprestaties of gewaarborgde lonen aan ouderen, vergoedingen na een arbeidsongeval of een beroepsziekte, kinderbijslag, de wettelijke bepalingen van elk van die stelsels bepalen dat de beslissing moet worden betekend via een aangetekende brief zodat de betrokken instelling van de sociale zekerheid de verjaring kan stuiten. Het hof vraagt zich bijgevolg af of dat geen ongerechtvaardigd verschil in behandeling in verband met de RVA met zich meebrengt: de RVA zou, voor zijn rekening, wel de verjaring kunnen stuiten zonder dat hij de terugvorderingsbeslissing van onterecht ontvangen werkloosheidsuitkeringen per aangetekende brief hoeft te versturen.

Het Grondwettelijk Hof stelt vast dat artikel 7, § 13, vierde lid, van de besluitwet van 28.12.1944, dat bepaalt dat de verjaringstermijnen van drie of vijf jaar kunnen worden gestuit door ofwel een ter post aangetekende brief ofwel via een van de stuitingswijzes die worden opgesomd in het Oud Burgerlijk Wetboek, enkel de handelingen beoogt die de verjaring stuiten. Er wordt geen specifieke manier van kennisgeven opgelegd wat de administratieve beslissing van de RVA betreft.

Het Hof herinnert er ook aan dat de kennisgeving van de beslissing die de terugvordering van de werkloosheidsuitkeringen beveelt, geen handeling is die de verjaringstermijnen bepaald in artikel 7, § 13, tweede lid, van de besluitwet van 28.12.1944

stuit. Het gaat om de beslissing waarmee de RVA zijn recht uitoefent om de terugvordering van onterecht ontvangen werkloosheidsuitkeringen te bevelen.

Het Hof stelt dus vast dat de prejudiciële vraag die het arbeidshof van Luik heeft gesteld, die veronderstelt dat de kennisgeving van de beslissing tot bevel van de terugvordering van de werkloosheidsuitkeringen (of die nu gebeurt via een aangetekende of een gewone brief) een handeling is die de verjaringstermijnen stuit, berust op een foutieve premisse. Op die vraag is dus geen antwoord vereist (Grondwet. Hof, arrest nr. 129/2021 van 07.10.2021).

2.4



Het proces Controle

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

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

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

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

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

In 2021 is het aantal sociaal inspecteurs licht gedaald ten opzichte van 2020. Eind 2021 waren er 199 sociaal inspecteurs in dienst (206 inspecteurs eind 2020). Belangrijk is ook dat vanaf 1 januari 2018 elke nieuw aangeworven sociaal inspecteur een opleiding van 6 maanden doorloopt op de CCD, in samenwerking met het Nationaal Opleidingscentrum van de RVA. Daardoor krijgt elke nieuwe sociaal inspecteur eenzelfde doorgevoerde theoretische en praktische opleiding, wat de uniformiteit van de controleonderzoeken bevordert.

Ook voor het proces Controle had de coronacrisis in 2021 een enorme impact op de werkzaamheden en zorgde het ervoor dat de RVA zijn controlestrategie en prioriteiten, net zoals in 2020, heeft moeten aanpassen aan die context.

2.4.1 Missie en strategie

2.4.1.1 Strategie

Actieplan en bestuursovereenkomst

In eerste instantie wordt het fraudebeleid aangestuurd vanuit de regering. Daarvoor stelde de SIOD in 2021, in overleg met de sociale-inspectiediensten, de arbeidsauditeurs en de regering, een actieplan op. Het omvatte concrete acties op nationaal en internationaal vlak en was opgebouwd volgens de volgende 5 strategische doelstellingen:

- lagere lasten op arbeid;
- eenvoudigere wetgeving en digitalisering;
- hogere pakkans;
- meer slagkracht voor de sociale-inspectiediensten;
- strijd tegen grensoverschrijdende sociale fraude en sociale dumping.

Voor de RVA waren er meerdere acties waarbij hij rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken was. De belangrijkste acties waren de deelname aan de 10.000 controles in de fraudegevoelige sectoren die werden georganiseerd binnen de arrondissementale cellen, de deelname aan de flitscontroles, de 6.000 onderzoeken tijdelijke werkloosheid en 6.000 onderzoeken domiciliefraude, de controles naar zwartwerk, controles in de materie van loopbaanonderbreking / tijdskrediet, enz.

Naast de verbintenissen opgenomen in het actieplan gaat de RVA, via de bestuursovereenkomst, ook engagementen aan met onze voogdijminister. In die bestuursovereenkomst hebben 11 artikelen betrekking op het proces Controle.

Strategie en operationele plannen RVA

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

Voor de periode 2018-2021 bestaat de strategie uit 4 strategische doelstellingen:

- samen ten dienste staan van de klant: informatie, termijnen en kwaliteit;
- verminderen van inbreuken en fraude: een zaak van iedereen;

- een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving;
- maximaal digitaal: voor efficiëntere diensten en processen

Het proces Controle is uiteraard betrokken bij de 4 doelstellingen maar gezien het onderwerp zeer specifiek ook bij de tweede doelstelling. Voor 2021 werd de strategie verder geconcretiseerd in de operationele plannen van de RVA en de CCD.

Strategie en operationele plannen Centrale controledienst (CCD)

De CCD heeft, rekening houdend met het beleid van de regering, de bepalingen van de bestuursovereenkomst en de strategie van de RVA, een operationeel plan uitgewerkt waarbij de operationele doelstellingen in hoofdzaak betrekking hadden op:

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

Aan die doelstellingen werden in totaal 26 acties gekoppeld met als enige doel de strijd tegen de sociale fraude aan te gaan.

Operationele plannen werkloosheidsbureaus

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

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



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

Nieuw vanaf 2020: coronacontext

De coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat de RVA vanaf maart 2020 zijn controlestrategie deels heeft moeten wijzigen.

Aangezien een recordaantal ondernemingen en werknemers instapten in het systeem van tijdelijke werkloosheid en gezien de hoge financiële uitgaven, vond de RVA het belangrijk dat oneigenlijk gebruik werd opgespoord en aangepakt. Dat betekende dat de controles van de coronaregelgeving prioritair werden.

Om gevolg te kunnen geven aan die massale werkloosheid, de werkgevers onmiddellijk te kunnen ondersteunen en alle werknemers binnen een heel korte termijn te kunnen betalen, werden vanaf maart 2020 de procedures vereenvoudigd en zijn bepaalde a-prioriconroles tijdelijk weggevallen. Dat heeft ertoe geleid dat de a-prioriconroles moesten worden vervangen door a-posterioriconroles (zijnde na de betaling van de uitkeringen).

Ten slotte besliste de regering om sociaal inspecteurs in te zetten om de verdere verspreiding van het coronavirus te beperken. Zo werden ook de sociaal inspecteurs van de RVA bevoegd om de naleving van de coronapreventiemaatregelen die aan de ondernemingen werden opgelegd, te controleren. Die maatregelen zijn het respecteren van de regels van social distancing en hygiëne, het aanwezig zijn van een PLF-formulier en een register voor buitenlandse arbeidskrachten, het verplicht organiseren van telethuiswerk (behalve voor medewerkers met niet-telewerkbaar taken) en de verplichte sluiting in sommige sectoren.

Ook in 2021 heeft de RVA die specifieke controles, die werden opgestart in 2020, verdergezet.

Ondanks die noodgedwongen koerswijziging heeft de RVA geprobeerd om daarnaast toch maximaal uitvoering te geven aan de doelstellingen die werden opgenomen in het actieplan, de bestuursovereenkomst, de operationele plannen ...

2.4.1.2 Doelstellingen

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

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

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

2.4.2 Hoe controleren?

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

2.4.2.1 Op grond van stukken

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

2.4.2.2 Datamining en datamatching

We kruisen ook databanken. Er is de kruising van de databanken van de RVA onderling. Daarnaast worden die databanken ook gekruist met de databanken van de andere instellingen van de sociale zekerheid of databanken van andere instellingen buiten de sociale zekerheid (bv. de FOD Financiën). Zo ontdekken we aanwijzingen van uitkeringsfraude. Dat proces heet datamatching.

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

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

Waar de RVA in het begin voornamelijk investeerde in kruisingen na de toekenning van het recht, nl. een kruising ‘a posteriori’, hebben we in een tweede fase meer gegevensuitwisselingen opgestart vóór de opening van het recht en dat bij elke uitkeringsaanvraag. De bedoeling daarvan is de verboden cumulatie met loon of andere socialezekerheidsuitkeringen te stoppen aan de bron. Hetzelfde geldt voor foutieve aangiftes. Bij een a-prioriconrole zal de controle in principe plaatsvinden bij de indiening van de aanvraag of vóór de opening van

het recht. Bij een a-posterioriconrole kan dat maandelijks gebeuren, jaarlijks of bij elke wijziging.

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

Bovenop die structurele controles heeft de RVA vanaf 2020 ook 12 nieuwe ad-hocgegevenskruisingen uitgewerkt, waardoor we op een gerichte manier onderzoeken konden voeren naar misbruik van tijdelijke werkloosheid corona.

De afgelopen jaren heeft de RVA meer aandacht besteed aan internationale samenwerking en werd de stap gezet naar grensoverschrijdende datamatching. Er werd een samenwerkingsovereenkomst met Nederland afgesloten waarbij het de bedoeling is, om via een elektronische gegevensuitwisseling na te gaan of een werkloze in België, voor dezelfde periode, in Nederland inkomsten uit arbeid of werkloosheid heeft ontvangen. In 2021 werd een bestand uitgewisseld tussen de beide landen.

Tevens is de RVA in 2021 verder op zoek gegaan naar informatie buiten de officiële databanken die verband hield met personen die werkloosheidsuitkeringen hebben ontvangen, bv. op het internet of op de sociale media. Op die manier heeft hij bijvoorbeeld inbreuken kunnen vaststellen van personen die niet voldeden aan de reglementaire bepalingen om naast hun werkloosheid een nevenactiviteit te mogen uitoefenen.

In sommige gevallen zoeken we ook naar statistische verbanden, patronen en relaties tussen die gekruiste data. Zo kunnen we profielen opstellen van werkgevers, werknemers en uitkeringsgerechtigden met een hoger risico op fraude. Dat noemen we datamining. In 2021 heeft de RVA de reorganisatie en verdere professionalisering van datamining voortgezet, door verder te evolueren naar “KDD: Knowledge Discovery in Databases”.

Uiteraard leven we zowel bij datamatching als data-



mining de principes van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en de nationale wetgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de privacy na.

2.4.2.3 Terreinonderzoeken

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

In 2021 werden 46.383 dossiers afgewerkt waarvoor de tussenkomst van een sociaal inspecteur noodzakelijk was. Dat wil zeggen dat het nodig was gebruik te maken van bevoegdheden waarover enkel sociaal inspecteurs beschikken. We denken daar onder andere aan vrije toegang tot werkplaatsen en het afnemen van verhoren. Die bevoegdheden worden opgesomd in het Sociaal Strafwetboek (SSW) van 6 juni 2010.

Die controles gebeurden in verschillende domeinen.

- Een sociaal inspecteur komt vaak tussen om een administratief dossier te deblokken of te heractiveren. Wanneer het proces Toelaatbaarheid of Vergoedbaarheid een dossier niet kan afwerken, omdat bepaalde stukken ontbreken, gaat een sociaal inspecteur bijvoorbeeld bij de werkgever het ontbrekende document C4 ophalen. Zo wordt het dossier gedeblokkeerd. De sociaal inspecteurs kwamen op die manier tussen in 3.761 dossiers (3.995 in 2020).
- De dossiers uitkeringsfraude zijn ook een belangrijke categorie. We kunnen die dossiers onderverdelen in 4 subcategorieën.
 - Als een sociaal inspecteur op het terrein een situatie opmerkt die hem verdacht lijkt, beslist hij spontaan om een controle uit te voeren. In 2021 voerden de sociaal inspecteurs 196 dergelijke controles uit.
 - Een tweede subcategorie betreffen de aanvragen tot onderzoeken op vraag van andere diensten van het werkloosheidsbureau of van de arbeidsauditeur of ook op basis van klachten. De vraag is dan de juistheid van verklaringen en/of van de voorwaarden die aanleiding geven tot de betaling van uitkeringen na te gaan. In 2021 ging het om 4.121 dergelijke onderzoeken.
- Er werden vorig jaar ook 2.681 terreinonderzoeken uitgevoerd op basis van listings met anomalieën. Het gaat hier om cumullistings (zie ook infra 2.4.3.5.), listings domicilie en verblijf in België en ook anomalieën loopbaanonderbreking.
- Ten slotte hebben 56 onderzoeken plaatsgevonden naar valse documenten. Het gaat hier om onderzoeken naar aanleiding van verdachte documenten ingediend bij de werkloosheidsbureaus.
- De controles op de tijdelijke werkloosheid zijn zowel controles bij de eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid als onderzoeken structurele werkloosheid. Van structurele werkloosheid is er sprake wanneer een werkgever permanent meer werknemers in dienst heeft dan er nodig zijn om een volledige tewerkstelling te waarborgen in de periode met het meeste werk. Daarnaast zijn er nog de controles op het gebruik van tijdelijke werkloosheid in bepaalde fraudegevoelige sectoren. Ten slotte vermelden we nog de onderzoeken in verband met de schorsingsregeling bedienden (zie ook infra punt 2.4.3.1). De sociaal inspecteurs kwamen tussen in 8.861 dossiers (10.411 in 2020). Daarvan werden 6.030 dossiers conform afgesloten (8.024 in 2020) en werden bij 2.831 werkgeversdossiers een of meerdere inbreuken vastgesteld (2.439 in 2020).
- Er vonden 26.676 onderzoeken plaats naar zwartwerk en sluikwerk. Met zwartwerk wordt niet-aangegeven arbeid bedoeld die normaal in loondienst uitgevoerd wordt. Wanneer iemand voor eigen rekening werkt zonder zich aan te sluiten bij een sociaalverzekeringsfonds voor zelfstandigen, spreekt men van sluikwerk. Die categorie onderzoeken kunnen we verder onderverdelen als volgt:
 - spontane onderzoeken zwartwerk en sluikwerk: 1.827;
 - gerichte onderzoeken op de werksituatie: 4.344;
 - grootschalige, gecoördineerde onderzoeken naar aanleiding van controleacties: 20.515.

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

Daarbij controleerden ze 11.961 werkgevers (9.054 in 2020). Voor 7.136 werkgevers (5.688 in 2020) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 4.825 werkgevers (3.366 in 2020) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 23.222 werknemers gecontroleerd (19.310 in 2020). Voor 1.948 werknemers (1.900 in 2020) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 21.274 gecontroleerde werknemers (17.410 in 2020) conform waren.

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

Tabel 2.4.2.I

Aantal RVA-controleacties per activiteitensector (met inbegrip van de celacties, maar met uitzondering van de onderzoeken tijdelijke werkloosheid buiten de acties) - 2021

Sector	Aantal werkgevers- onderzoeken	Niet-conforme dossiers werkgever	Niet-conforme dossiers werknemer
Bouw	2.787	1056	329
Horeca	1.337	687	381
Kleinhandel/markten	938	383	139
Tuinbouw	360	128	45
Taxi's	149	24	15
Schoonmaak	268	101	35
Vlees	131	48	28
Andere sectoren	5.991	2.398	976
Totaal	11.961	4.825	1.948

Het is belangrijk dat terreincontroles op elk ogenblik in veilige omstandigheden kunnen plaatsvinden. De verspreiding van het coronavirus heeft ervoor gezorgd dat de RVA ook in 2021 op dat vlak bijkomende maatregelen moest nemen. Om de veiligheid van de inspecteurs zoveel mogelijk te waarborgen, heeft de RVA extra veiligheidsprocedures uitgewerkt in samenspraak met de interne en externe preventiedienst, de SIOD en de andere inspectiediensten. Ook werd in bijkomend beschermingsmateriaal voor de sociaal inspecteurs voorzien, zoals mondklappers (stoffen, papieren (chirurgische) en FFP2-maskers), face-shields, handgel, handschoenen, desinfecterende doekjes, beschermingspakken voor bv. controles in de vleessector ...



2.4.2.4 Samenwerking

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

Andere inspectiediensten

Samen met de andere inspectiediensten werkte de RVA in 2021 mee aan de verdere verbetering van informaticatoepassingen zoals het elektronisch proces-verbaal (epv) en het DOLSIS-platform. In het DOLSIS-platform kunnen de controlediensten gegevens raadplegen uit verschillende databanken.

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

In elk van de 12 gerechtelijke arrondissementen heeft de SIOD een arrondissementscel opgericht. De voorzitter van die arrondissementscel is de arbeidsauditeur. Die cel bestaat uit vertegenwoordigers van de controlediensten van de RVA, de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ), het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der Zelfstandigen (RSVZ), het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV) en het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW). Verder zijn ook de Federale Overheidsdienst Financiën, het Parket van de Procureur des Konings en de federale politie vertegenwoordigd en kunnen vertegenwoordigers van andere openbare instellingen van sociale zekerheid worden uitgenodigd. Ook de gewestelijke inspectiediensten die bevoegd zijn voor tewerkstelling kunnen deel uitmaken van de arrondissementscellen.

De arrondissementscellen organiseren gecoördineerde controleacties in verschillende fraudegevoelige economische sectoren. In 2021 namen de sociaal inspecteurs van de RVA deel aan 1.066 celacties (789 in 2020).

Ten slotte neemt de RVA ook deel aan verschillende vergaderingen/projecten samen met de andere inspectiediensten.

Zo werden in 2021 de tweemaandelijks vergaderingen tussen de RVA en de Dienst voor administratieve controle (DAC) van het RIZIV voortgezet. Die vergaderingen hebben tot doel de gemeenschappelijke aanpak en de resultaten van hun samenwerking m.b.t. uitkeringsfraude te analyseren en op te volgen.

In 2021 werd, in uitvoering van het Protocol Justitie, verder overlegd in drie overlegplatformen (Platform Inspectiediensten, Platform Justitie, Elektronisch platform) waar voornamelijk concrete dossiers worden besproken die een gemeenschappelijke aanpak (inspectiediensten, Justitie, politie) vergen.

Daarnaast vindt er ad-hocoverleg plaats met andere partners om op een efficiënte manier te kunnen samenwerken. Dat is het geval met o.a. de RJV, de RSZ en het FSO.

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

In 2021 nam de RVA opnieuw deel aan het 'Stroomplan' in Antwerpen en het Kanaalplan in Brussel. Met die projecten wordt een preventieve en repressieve aanpak van de drugsproblematiek beoogd. Zwartwerk en sociale fraude zijn immers vaak een dekmantel voor grotere criminaliteit zoals witwascircuits, drugsproblematiek en terrorisme. De sociaal inspecteurs van de RVA nemen deel aan de onderzoeken die in het kader van deze doelstelling worden gevoerd en tevens aan het overleg met de betrokken partners.

Gerechtelijke instanties en politie

In 2021 maakten de sociaal inspecteurs 3.027 elektronische processen-verbaal (epv's) op die ze overmaakten aan de arbeidsauditoraten. De arbeidsauditeurs beslissen dan of ze verder vervolgen dan wel of ze die epv's zonder gevolg klasseren en overmaken aan een van de diensten Administratieve geldboeten. Dat is een stijging ten opzichte van 2020 toen er 2.600 epv's werden opgemaakt.

Ook maakten de arbeidsauditeurs, procureurs en onderzoeksrechters in 2021 3.759 kantschriften over aan de RVA. Een kantschrift is een opdracht in het kader van een gerechtelijk onderzoek. Zo kan

de arbeidsauditeur in het kader van zijn onderzoek bijvoorbeeld aan de sociaal inspecteur vragen een werkgever te verhoren. Het gebeurt ook dat hij bijkomende inlichtingen vraagt naar aanleiding van een epv dat de sociaal inspecteur hem overgemaakt heeft.

De RVA-inspectiediensten werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie. Die samenwerking gebeurt in toepassing van de omzendbrief COL 13/17 van september 2013 van de minister van Justitie, de minister van Binnenlandse Zaken, de staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale en fiscale fraude en het college van procureurs-generaal bij de hoven van beroep. We gebruiken daarvoor onder meer een standaardformulier C25.8. Daarmee vraagt de RVA de politie om de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze te controleren. Dat gebeurt wanneer er een ernstig vermoeden bestaat dat de werkloze moedwillig een foutief adres of een foutieve gezinssamenstelling meegedeeld heeft aan de RVA of aan de gemeente en zo probeert een - meestal hogere - uitkering te bekomen. Het politieverlag wordt via de arbeidsauditeur aan de RVA bezorgd. De RVA verstuurde in 2021 149 formulieren C25.8 naar de lokale politiediensten (130 in 2020).

De CCD ontving op zijn beurt 4.009 aanvragen om informatie vanwege de politiediensten, de arbeidsauditoraten en andere openbare diensten (4.118 in 2020). Meestal gaat het om de vraag of iemand een werkloosheidsdossier heeft, een uitkering geniet, of om vragen omtrent het laatst gekende adres of de gezinssamenstelling.

In 2021 heeft de RVA ook verder meegewerkt aan een onderzoek dat werd gevoerd onder leiding van het federaal parket, in samenwerking met de gerechtelijke politie van Brussel en Charleroi en de inspectiedienst van de RSZ. Het betrof een dossier van zware georganiseerde fraude waarbij o.a. misbruik werd gemaakt van de identiteit van verschillende personen om ten onrechte uitbetalingen tijdelijke werkloosheid te kunnen ontvangen.

2.4.2.5

Middelen: aantal administratieve medewerkers en sociaal inspecteurs

Eind 2021 beschikte de RVA over 199 sociaal inspecteurs, verdeeld over de 16 werkloosheidsbureaus en de CCD. Ze worden bijgestaan door administratieve medewerkers. Die administratieve medewerkers volgen de onderzoeksdossiers op in een informaticatoepassing die daarvoor speciaal ontworpen is en beantwoorden de telefonische oproepen.

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

2.4.2.6

Bronnen

Eigen detectie en klachten

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

Op heden bestaan er 12 types van vooronderzoeken die worden uitgevoerd door de CCD. In 2021 werd verder geïnvesteerd in controles in het domein van loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

Verder waren er de klachten die gemeld werden aan de controlediensten en die leidden tot een onderzoek. Elke burger, onderneming en sommige organisaties kunnen een klacht indienen wanneer ze sociale fraude vermoeden bij een burger of onderneming. Dat kan via een centraal punt, nl. het Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie. Via dat meldpunt werden er in 2021 1.002 overgemaakt aan de RVA. Daarnaast werden ook nog 1.616 klachten rechtstreeks ingediend bij de RVA.



Screenen nieuwe wetgeving en nieuwe instrumenten

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

Ook gaat de CCD na in hoeverre de RVA-controlediensten gebruik kunnen maken van nieuwe instrumenten die de regering ter beschikking stelt. Voorbeeld daarvan is de geregistreerde kassa, ook bekend als witte kassa. Vervolgens werkt de CCD ook daarvoor nieuwe controleprocedures uit.

2.4.3 Wat controleren?

Hier lichten we de controle toe in enkele domeinen die in 2021 extra aandacht kregen in de missie en de strategie (zie 2.4.1).

2.4.3.1 Tijdelijke werkloosheid

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

We maken een onderscheid tussen 3 types onderzoeken:

- eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid: in 2021 werden 228 werkgeversdossiers (508 in 2020) van dat type onderzocht. In 48 dossiers (21,05%) werd een anomalie vastgesteld (176 of 34,65% in 2020). Er werden ook 162 werknemers gecontroleerd (360 in 2020). Bij 39 ervan (24,07%) werd een overtreding vastgesteld (64 in 2020 of, 17,78%);
- structurele tijdelijke werkloosheid: dit is tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen waarvan de omvang groter is dan dat ze alleen kan worden verklaard door tijdelijke economische oorzaken: De sociaal inspecteurs voerden 37 dergelijke onderzoeken uit (232 in 2020). 10 keer (27,03%) werd een overtreding vastgesteld (97 overtredingen in 2020 of 41,81%);
- tijdelijke werkloosheid in specifieke, fraudegevoelige sectoren: het gaat hier onder andere over de sectoren bouw, horeca, vlees, schoonmaak, taxi en verhuis. Op een totaal van 8.596 controles noteren we 2.773 inbreuken (32,26%) (9.671 controles met 2.160 inbreuken of 22,33% in 2020). Van de 13.602 gecontroleerde werknemers waren er voor dat type onderzoeken 5.076 in overtreding (37,32%) (8.845 waarvan 2.715 of 30,7% in overtreding in 2020).

Vergelijking resultaten 2020-2021

Tabel 2.4.3.I

Uitgevoerde onderzoeken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2020	508	232	9.671	10.411
2021	228	37	8.596	8.861

Tabel 2.4.3.II

Vastgestelde inbreuken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2020	176	97	2.160	2.433
2021	48	10	2.773	2.831

Tabel 2.4.3.III

Uitgevoerde onderzoeken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2020	360	8.845	9.205
2021	162	13.602	13.764

Tabel 2.4.3.IV

Vastgestelde inbreuken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2020	64	2.715	2.779
2021	39	5.076	5.115

Samengevat kunnen we zeggen dat het in 2021, gezien de coronacrisis en de enorme toename van het aantal betalingen tijdelijke werkloosheid, logisch was dat de prioriteit lag op controles in de fraudegevoelige sectoren. Verder in de tekst wordt evenwel nog dieper ingegaan op de specifieke onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona (waarvan die onderzoeken natuurlijk ook deel uitmaken).

2.4.3.2

Domicilie en verblijf in België

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

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

Als we de resultaten van de controles bekijken, dan stellen we vooreerst een daling vast van de huisbezoeken als gevolg van de coronasituatie. In 236 gevallen is een sociaal inspecteur gaan aanbellen bij de werkloze thuis (502 in 2020). In 5 gevallen (70 in 2020) weigerde de werkloze de sociaal inspecteur te woord te staan.

Voor de vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken stellen we daarentegen een stijging vast naar 7.714 (4.859 in 2020). Dat was ook het geval voor het totale bedrag van de terug te vorderen bedragen (27.418.485,89 EUR in 2021 tegenover 16.893.452,14 EUR in 2020).

In 2021 werden 1.903 ambtelijke schrappingen van uitkeringsgerechtigde werklozen ontdekt. In 2020 ging het om 2.737 schrappingen.

De uitbetalingsinstellingen controleren ook de nationaliteit, het adres en de gezinssamenstelling en zijn verplicht om zelf na te gaan of de gegevens die



de sociaal verzekerde meedeelt, overeenstemmen met de gegevens in het Rijksregister. Ze moeten dat niet alleen doen bij de aanvraag om werkloosheidsuitkeringen, maar ook telkens wanneer de werkloze een wijziging van zijn dossier indient. De uitbetalingsinstellingen controleren eveneens de wijzigingsberichten die het Rijksregister doorgeeft op vraag van de sector werkloosheid en die betrekking hebben op de nationaliteit, de wijziging van het adres van de werkloze of op de wijzigingen in de gezinssamenstelling. De uitbetalingsinstellingen dienen die wijzigingen vervolgens in bij de RVA met het oog op een correcte betaling. De uitbetalingsinstellingen verifieerden in 2021 in 416.555 dossiers de verklaringen van de werklozen met behulp van het Rijksregister vooraleer hun dossiers in te dienen bij de RVA. Zij verifieerden in 2021 ook 78.353 dossiers als gevolg van de wijzigingsberichten die ze van het Rijksregister ontvingen en die wezen op een wijziging in de persoonlijke toestand van de werkloze (nationaliteit, adres, gezinssamenstelling).

Daardoor zijn bepaalde consultaties van het Rijksregister door de RVA zelf minder noodzakelijk geworden. Hieronder vind je de vergelijking met de resultaten van 2020.

Tabel 2.4.3.V

Aantal onderzoeken controle gezinstoestand

	Conform	Niet-conform	Totaal	Terug te vorderen bedragen
2020	17.960	4.859	22.819	16.893.452,14 EUR
2021	14.266	7.741	22.007	27.418.485,89 EUR

2.4.3.3

Zwartwerk

Zowel de bestuursovereenkomst tussen de Belgische staat en de RVA, als het actieplan sociale-fraudebestrijding hechten veel belang aan de strijd tegen zwartwerk.

Sedert het begin van de coronacrisis, heeft de RVA echter zijn controlestrategie moeten wijzigen en lag de prioriteit op de onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona. Dat had natuurlijk ook een impact op de onderzoeken zwartwerk. In de beginfase werden geen onderzoeken zwartwerk meer gevoerd op eigen initiatief van de RVA-inspecteurs. Wel werd nog deelgenomen aan acties zwartwerk die werden

georganiseerd op initiatief van de arrondissementscel, samen met de andere sociale-inspectiediensten. Nadien werden ook de eigen controles zwartwerk door de RVA-inspecteurs hernomen, maar het was belangrijk dat daarbij niet welbepaalde sectoren werden gevisieerd. Die instructies werden dan ook meegegeven aan de inspecteurs.

Flitscontroles RVA

Ter uitvoering van het Actieplan Socialefraudebestrijding namen de RVA-inspecteurs in 2021 deel aan acties in de volgende sectoren:

- Schoonmaaksector: januari 2021
- Elektrotechnische en bouwsector: maart 2021
- Horeca: maart 2021
- Taxi- en vervoerssector: mei 2021
- Land- en tuinbouwsector: augustus 2021
- Carwashsector: september 2021

2.4.3.4

Grensoverschrijdende fraude

In de grensstreek met Frankrijk heeft de RVA de samenwerking met de Franse inspectiediensten verder geïntensifieerd en geformaliseerd. In 2021 raadpleegde Frankrijk meer dan 1.474 maal gegevens uit België en België meer dan 488 maal Franse gegevens.

Ook de samenwerking met het Luxemburgse Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) gaat verder de goede richting uit. De onderlinge gegevensuitwisseling werd in 2021 nog versterkt en er waren meer dan 140 vragen om informatie of samenwerking tussen de beide instellingen.

In 2018 heeft de RVA een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Nederland, waarbij het de bedoeling is om, via een elektronische gegevensuitwisseling, na te gaan of een persoon die werkloosheidsuitkeringen genoot in België, voor dezelfde periode inkomsten uit arbeid of werkloosheid heeft ontvangen in Nederland. Tijdens de coronapandemie werd nog een bestand uitgewisseld tussen België en Nederland dat verder werd geanalyseerd.

In 2021 werden de gesprekken met Frankrijk (Pôle Emploi), die eerder waren opgestart, eveneens met het doel om, via een elektronische gegevensuitwisseling, personen te detecteren die, voor dezelfde periode, in België en Frankrijk werkloosheidsuitkeringen en/of inkomsten uit arbeid ontvangen, on hold gezet omdat de prioriteit bleef uitgaan naar de onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona.



2.4.3.5 Cumulatie

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

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

De belangrijkste resultaten vinden we in de drie tabellen hieronder.

Tabel 2.4.3.VI

Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

	Cumulatie loontrekkende	Cumulatie zelfstandige	Cumulatie ziekte	Cumulatie pensioen	Totaal
2020	10.014	8.125	14.220	534	32.893
2021	8.756	16.899	26.433	2.816	54.904

Tabel 2.4.3.VII

Aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken inzake cumulatie

	Inbreuken loontrekkende	Inbreuken zelfstandige	Inbreuken ziekte	Inbreuken pensioen	Totaal
2020	1.479	2.489	3.947	163	8.078
2021	1.886	8.446	10.939	466	21.737

Tabel 2.4.3.VIII

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

	TV loontrekkende	TV zelfstandige	TV ziekte	TV pensioen	Totaal
2020	717.597,14 EUR	4.851.392,64 EUR	1.944.099,32 EUR	526.176,22 EUR	8.039.265,32 EUR
2021	1.037.936,47 EUR	18.016.820,56 EUR	7.558.225,23 EUR	1.500.411,25 EUR	28.113.393,51 EUR

Het aantal uitgevoerde onderzoeken is enorm gestegen ten opzichte van 2020. Dat geldt ook voor het aantal inbreuken, alsook voor het totaalbedrag aan vastgestelde terug te vorderen bedragen. Die stijgingen hebben te maken met de enorme stijging van het aantal tijdelijke werklozen tijdens de coronapandemie.

De voorgaande tabellen hebben betrekking op het ontdekken van ongeoorloofde cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met andere inkomsten. Maar er is ook een groot aantal detecties van personen die ten onrechte onderbrekingsuitkeringen ontvingen in het stelsel van loopbaanonderbreking of tijdskrediet. In 2021 werden 25.435 onderzoeken afgewerkt. Daarvan bleken 22.159 niet in regel te zijn. Het betreft voor het grootste deel personen die onderbrekingsuitkeringen genoten terwijl ze er geen recht meer op hadden omdat hun arbeids-overeenkomst beëindigd was of omdat ze een tewerkstelling aangevat hadden bij een andere werkgever. In 2021 betekende de RVA een totaalbedrag van 2.699.022,28 EUR aan terugvorderingen in het kader van de ten onrechte ontvangen onderbrekingsuitkeringen (3.247.166,26 EUR in 2020).

2.4.3.6

Fictieve arbeidsprestaties

In 2021 ontving de CCD van de RSZ 382 beslissingen tot niet-onderwerping. Dat betekent dat de RSZ besliste dat een bepaalde periode ten onrechte beschouwd was als een periode met arbeid in loondienst. Van die beslissingen maakte de CCD 169 werknemersdossiers over aan de werkloosheidsbureaus. Het betrof dossiers van personen met een werkloosheidsdossier. De werkloosheidsbureaus moesten in die dossiers de eindbeslissing nemen in geval van niet-toelaatbaarheid of betwisting. Die beslissingen resulteerden in 2.052 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 1.249.629,02 EUR.

De dossiers van de personen die nog geen actief werknemersdossier hadden, werden door de CCD ingevoerd in een speciaal daarvoor ontworpen informaticatoepassing. Die informaticatoepassing zorgt ervoor dat het proces Toelaatbaarheid een automatisch signaal ontvangt, op het moment dat er een werkloosheidsaanvraag ingediend wordt. Dat signaal is gebaseerd op de inmiddels geschap-

te tewerkstellingsperiode. Op die manier wordt een onterechte toekenning van een werkloosheidsuitkering op basis van een fictieve tewerkstelling vermeden. De CCD werkt in die dossiers nauw samen met het Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknemers (FSO) en het RIZIV, waarbij hij de informatie aangaande de niet-onderwerping en de eindbeslissingen inzake toelaatbaarheid aan die instellingen overmaakt.

2.4.3.7

Nieuw vanaf 2020: tijdelijke werkloosheid corona en controles corona-preventiemaatregelen

Controles tijdelijke werkloosheid corona

Hierboven werden de corebusinesscontroles van de RVA beschreven. Maar omdat tijdens de coronapandemie de procedures tijdelijke werkloosheid sterk vereenvoudigd waren en bepaalde controles werden opgeheven, zowel voor werkgevers als voor werknemers verschoven de controles bij de RVA in hoofdzaak van a-priori- naar a-posterioricontroles en werden de controles van de tijdelijke werkloosheid corona ook in 2021 verdergezet.

Om die controles gestructureerd en efficiënt aan te pakken, was de RVA in het begin van de coronacrisis gestart met een risico-analyse waarbij de mogelijke frauderisico's bij tijdelijke werkloosheid corona werden opgelijst. Per risico werd dan bepaald op welke manier potentiële fraude kon worden gedetecteerd. Daarbij konden 3 types van detectiebronnen worden onderscheiden:

- vooreerst de klachten verzonden door werkgevers, werknemers, vakbonden ... hetzij rechtstreeks aan de RVA, of aan het centrale Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie (databank beheerd door de SIOD waarbij het mogelijk werd gemaakt om schendingen te melden met betrekking tot maatregelen die zijn genomen tegen het coronavirus in het bijzonder met betrekking tot tijdelijke werkloosheid). De RVA ontving in 2021 389 klachten i.v.m. tijdelijke werkloosheid corona;
- gegevenskruisingen waarbij de RVA maximaal gebruik maakte van data aanwezig in de interne, maar ook in externe databanken. Via datamatching met de eigen tijdelijke-werkloosheidsgege-



vens werden gerichte selecties opgemaakt die het voorwerp uitmaakten van een verder onderzoek. Want die controles alleen kunnen nooit een inbreuk vaststellen. Als een afwijking wordt gedetecteerd, wordt het bestand telkenmale onderworpen aan een administratieve controle, eventueel gevolgd door een terreincontrole;

- de RVA heeft in 2021 6 nieuwe ad-hocgegevenskruisingen tijdelijke werkloosheid corona uitgewerkt. Daarnaast waren er ook 2 bestaande kruisingen waarbij gegevens tijdelijke werkloosheid werden afgetoetst met andere, externe gegevens. Belangrijk daarbij is dat bij elke van die gegevenskruisingen telkens de volledige populatie, zijnde alle werkgevers en werknemers die een beroep hadden gedaan op het systeem van tijdelijke werkloosheid, werd gekruist;
- ten slotte heeft de RVA ook de nodige contacten gelegd met andere instellingen, partners, stakeholders, zoals de uitbetalingsinstellingen, de RSZ, het FAVV, Justitie en de politie. Hij heeft ook van hen informatie ontvangen die kon worden gebruikt voor verdere fraudeonderzoeken. Dat gebeurde in bepaalde gevallen ook op eigen initiatief van bepaalde instellingen. En elke info, document, gegeven ... werd verder onderzocht door de RVA.

De RVA heeft dus zo gericht mogelijk zijn controles gevoerd en elke informatie, elk resultaat van een gegevenskruising maakte het voorwerp uit van een administratieve controle vanop afstand, eventueel gevolgd door een terreincontrole indien dat voor het onderzoek noodzakelijk was. Zo heeft de RVA in 2021 56.670 onderzoeken (26.173 in 2020) gevoerd. Bij 25.115 van die onderzoeken (8.388 in 2020) werden inbreuken vastgesteld. De meerderheid van de controles werden vanop afstand gevoerd, nl. 40.822. Daarnaast werden voor 15.848 dossiers terreinonderzoeken gevoerd.

Vermeldenswaard is nog dat de RVA ook in 2021 verder heeft meegewerkt aan een gerechtelijk onderzoek naar een fraudenetwerk waarbij men via het gebruik van valse identiteiten probeerde om ten onrechte uitkeringen tijdelijke werkloosheid corona te ontvangen (zie ook 2.4.2.4).

Controles corona-preventiemaatregelen

Naast de onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona, namen de sociaal inspecteurs van de RVA, net als de inspecteurs van de andere sociale-inspectiediensten, ook deel aan de controles op de naleving van de corona-preventiemaatregelen, zijnde de controles op de social distancing, het PLF-document, het register voor buitenlandse arbeidskrachten, telewerk en verplichte sluiting.

In totaal werden daarvoor 7.792 controles uitgevoerd. Er werden 1.955 waarschuwingen gegeven en 153 PV's opgesteld wegens inbreuken op de corona-preventiemaatregelen.

2.4.4 Opvolging en rapportering

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

2.4.4.1 Intern

KPI's, Globale index, rapportering aan de CCD

In het proces Controle werkten we in 2021 met 18 Key Performance Indicators (KPI's). Dat zijn 18 cijfers waarvan de meeste (16 KPI's) de prestaties uitdrukken die de werkloosheidsbureaus behaalden in de 5 sleutelactiviteiten van het proces Controle, namelijk geblokkeerde dossiers, zwartwerk, listings cumulatie, domiciliefraude en tijdelijke werkloosheid.

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

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

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

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

Kwaliteitscontrole

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

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

2.4.4.2 Extern

De resultaten van onze controles werden in 2021 niet enkel intern, binnen de RVA, opgevolgd. Ook de regering had de nodige aandacht voor cijfers rond controle want vanaf 2018 wilde ze de inspanningen op het vlak van fraudebestrijding meten en professioneel opvolgen. Dat resulteerde in een monitoring rond drie pijlers waarvoor de RVA trimestrieel diende te rapporteren.

Bijkomend tijdens de coronapandemie is dat de RVA vanaf november 2020 ook wekelijks diende te rapporteren aan het Nationaal Crisiscentrum.

Pijler 1: strategische KPI's

Een eerste pijler betreft het meten van strategische indicatoren. Via die indicatoren wenst de regering zicht te krijgen op cruciale factoren binnen het proces Controle en dat voor de verschillende inspectiediensten. In 2021 heeft de RVA gerapporteerd voor 20 Key Performance Indicators (KPI). Zo werden er cijfers gegeven over het aantal sociaal inspecteurs, het aantal onderzoeken, het aantal vormingsinspanningen, het aantal epv's t.o.v. het aantal onderzoeken enzovoort.

Pijler 2: actieplan

Een tweede pijler betreft de uitvoering van het actieplan voor de strijd tegen de sociale fraude 2021. Daarbij heeft de RVA een stand van zaken gegeven aangaande 20 verschillende verbintenissen waarbij de RVA betrokken was en die in het actieplan opgenomen waren.



Pijler 3: financiële opbrengsten

Ten slotte werden via een derde pijler de financiële opbrengsten van de fraudebestrijding gedetailleerd in kaart gebracht. Dat betreft voor de RVA niet enkel de onverschuldigde bedragen die werden teruggevorderd maar tevens de vermeden uitgaven ten gevolge van controles vooraleer de fraude zich kan voordoen (= controles aan de bron). De totale opbrengsten voor 2020 voor de RVA bedroegen 96.384.877,16 EUR. Dat is een aanzienlijke stijging ten opzichte van de voorbijaande jaren en is voornamelijk te wijten aan de enorme toename van het aantal tijdelijke werklozen waardoor de onderzoekspopulatie enorm steeg. Dat leidde dan logischerwijze tot een verhoging van het aantal (cumulatie)onderzoeken alsook van de vastgestelde inbreuken.

Rapportering aan het Nationaal Crisiscentrum

Zoals hoger vermeld, waren sociale-inspectiediensten vanaf 2020 bevoegd voor de controle op de naleving van de corona-preventiemaatregelen (social distancing en hygiëne, PLF-formulier en register voor buitenlandse arbeidskrachten, telethuiswerk en de verplichte sluiting in sommige sectoren). Omdat de regering de inzet van de sociale-inspectiediensten in de strijd tegen de pandemie enorm belangrijk vond, wilde ze ook de onderzoeken en de resultaten daarvan van nabij opvolgen om, indien nodig, de controlestrategie verder aan te passen. Daartoe diende de RVA, samen met de andere sociale-inspectiediensten, vanaf november 2020 wekelijks te rapporteren aan het Nationaal Crisiscentrum, zowel over zijn onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona als over de controles op de naleving van de corona-preventiemaatregelen.

2.4.5 Communiceren over frauderesultaten

In 2021 heeft de RVA ook verder aandacht besteed aan het communiceren over de controleacties, in hoofdzaak om daarmee een ontradend effect te creëren bij de sociaal verzekerde die geacht wordt de reglementering correct toe te passen.

Daarbij werd ook aandacht besteed aan preventieve communicatie en werden de flitscontroles die in sommige sectoren plaatsvonden in de strijd tegen de coronacrisis ook aangekondigd op de website van de RVA.

2.4.6

Algemene beschouwingen

2021 is, net zoals in 2020, op het vlak van controle een bijzonder jaar geworden. Ook in 2021 had de coronacrisis een enorme impact op de werking en organisatie van zowel de RVA, en bijgevolg ook op zijn controlebeleid.

De prioriteit bleef verder uitgaan naar de onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona. Naast de klachten en informatie van derden die belangrijk waren om dossiers te controleren, werkte de Cel KDD (datamining) via gegevenskruising ook in 2021 verschillende nieuwe ad-hocselecties uit waardoor via die weg de a-posterioriconroles van inbreuken op tijdelijke werkloosheid corona konden worden verdergezet.

Ook bij de terreincontroles bleven de inspecteurs van de RVA verder ingeschakeld worden met het oog op de bescherming van de volksgezondheid en meer in het bijzonder om de verdere verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Aangezien de verhoogde risico's op het terrein bleven bestaan, was de RVA genoodzaakt nieuwe veiligheidsprocedures uit te werken en in bijkomend beschermingsmateriaal te voorzien.

Ondanks die bijkomende, uitzonderlijke inspanningen is de RVA erin geslaagd om de verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst en het actieplan voor socialefraudebestrijding verder uit te voeren.

Daarnaast werd aandacht besteed aan de verdere uitbouw en professionalisering van de aanpak van datamining door 'KDD': 'Knowledge Discovery in Databases' verder uit te bouwen.

Al die taken en opdrachten werden vervuld met iets minder sociaal inspecteurs dan vorig jaar. De meeste vertrekkers werden vervangen door middel van nieuwe aanwervingen. Elke nieuweling kreeg een centrale opleiding van 6 maanden, georganiseerd door de CCD waarbij elke nieuwe medewerker eenzelfde theoretische en praktische opleiding kreeg. Ook in 2021 waren we genoodzaakt om die opleiding grotendeels vanop afstand te organiseren en te geven.

2021 werd ten slotte ook gekenmerkt door een grote participatie door de RVA aan gemeenschappelijk-

ke vergaderingen en projecten met de andere inspectiediensten, justitie en de politie, met de bedoeling om de samenwerking en de communicatie tussen de verschillende partijen te harmoniseren en te uniformeren om samen de strijd tegen de sociale fraude nog efficiënter te laten verlopen.

Ondanks het feit dat zowel 2020 als 2021 bijzondere jaren waren voor de RVA op controlevlak waardoor de prioriteiten noodgedwongen moesten worden gewijzigd, kan er toch worden vastgesteld bij het bekijken van de cijferresultaten, dat de gerichte aanpak van het controlebeleid tijdens de coronapandemie haar vruchten heeft afgeworpen. Nooit eerder werden zoveel inbreuken vastgesteld, nooit eerder waren de financiële opbrengsten van de fraudebestrijding voor de RVA zo hoog.

2.5



Het proces Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking

2.5.1 Inleiding

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

In 2021 hebben de tijdelijke maatregelen die waren genomen in de strijd tegen het coronavirus, het aantal aanvragen voor tijdskrediet en loopbaanonderbreking beïnvloed, alsook de behandeling van de dossiers.

2.5.2 Behandelde aanvragen

In 2021 hebben 358.615 behandelde aanvragen aanleiding gegeven tot een toekenning of een verlenging van het recht op uitkeringen. Dat is een daling van 30,65% (158.512 dossiers) ten opzichte van 2020, waarin 517.127 aanvragen een positief antwoord kregen. Die daling is in belangrijke mate te wijten aan de afschaffing van het corona-ouderschapsverlof dat bestond tussen mei en september 2020.

In totaal kregen 14.535 aanvragen daarentegen een negatief antwoord. Dat is 2,91% van het totaal aantal behandelde dossiers. In 2020 waren er 12.329 negatieve beslissingen. Naast de positieve en negatieve beslissingen zijn er nog een aantal andere types beslissingen, zoals bv. een wijziging van de gegevens in een lopende aanvraag.

Er zijn meer aanvragen met een positief antwoord (358.615) dan het gemiddelde aantal werknemers die in 2021 een uitkering kregen (231.127). Het gaat namelijk om aanvragen die voor eenzelfde werknemer in de loop van het jaar aanleiding kunnen geven tot een toekenning en/of tot een verlenging en/of tot een herziening van het recht op een uitkering. Het gebeurt ook vaak dat werknemers meerdere aanvragen indienen voor verschillende periodes in de loop van eenzelfde jaar. De recente reglementering maakt trouwens meer flexibiliteit mogelijk daaromtrent.

2.5.3 Behandelingstermijn

In 2021 kreeg 99,12% van de onderbrekers de eerste betaling binnen de termijnen van de bestuurs-overeenkomst. Dat betekent in de maand na de eerste maand van de onderbreking of, wanneer die later werd ingediend, in de maand nadat de RVA de volledige aanvraag heeft ontvangen.

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

Ongeacht het moment van de eerste betaling werd 92,28% van de aanvragen binnen de 30 kalenderdagen behandeld. De gemiddelde behandelingstermijn bedroeg 11 kalenderdagen.

2.5.4 Juistheid van de beslissingen

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

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

Op die manier werden in de loop van 2021 17.426 willekeurig geselecteerde dossiers herbekeken. 96,67% van die dossiers werd correct behandeld.

In 2021 had 61,90% van de dossiers die niet correct waren behandeld, een budgettaire impact. Die budgettaire impact was in 66,30% van de gevallen in het voordeel van de onderbreker.

2.5.5 Controle op achterstallige betalingen

In 2021 werd de dubbele controle die werd ingevoerd in 2017 om de juistheid van de achterstallige betalingen na te gaan, voortgezet. Zo blijven de entiteiten een a-prioriconrole uitvoeren en het hoofdbestuur een a-posterioriconrole.

Met de a-posterioriconrole kon worden vastgesteld dat 93,12% van de achterstallige betalingen correct was.

2.5.6 Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering loopbaanonderbreking

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

Bepaalde maatregelen die in 2020 werden genomen om het hoofd te bieden aan de coronacrisis, werden verlengd tot 2021 en hebben geleid tot een complexere behandeling van de dossiers. Vanaf 1 april 2021 mochten werknemers met een lopende periode van loopbaanonderbreking, tijdscrediet of thematisch verlof die volledig of tijdelijk opschorten om hun tewerkstelling in hun oorspronkelijke arbeidsregeling te hervatten, ongeacht de sector van hun werkgever. Die werknemers konden ook tijdelijk worden tewerkgesteld bij een werkgever uit de zorgsector, het onderwijs, bij een instelling die contactopsporing verricht of bij een instelling die belast is met de exploitatie van vaccinatiecentra. Die maatregelen zijn afgelopen op 30 september 2021.



2.6

Het proces Support

2.6.1

Het personeelsbeheer en de administratie

Het uitzonderlijke karakter van 2020 door de coronacrisis zette zich in 2021 nog voort. De RVA is de sociaal verzekerden en de werkgevers blijven ondersteunen en bijkomende diensten blijven aanbieden. De uitbreiding van de opdrachten door de coronamaatregelen zette zich onverstoord voort. Net als het vorige jaar had dat uiteraard een impact op de werklust en de human resources, net als de opvolging van werknemers die met pensioen zijn vertrokken. Dat ging dan ook nog eens gepaard met een algemeen tekort aan werkkrachten, waardoor het erg moeilijk bleek om in 2021 de nodige profielen aan te trekken. Daardoor waren er wel twee keer minder aanwervingen dan in 2020.

In 2021 zijn 133 nieuwe medewerkers bij de RVA gestart. 82,71% van de aanwervingen verliep via arbeidsovereenkomsten om snel in de behoeftes te kunnen voorzien. 72,93% van de nieuwe medewerkers is niveau B en bijna 88,72% van de aangeworven medewerkers is 30 jaar of jonger. Daarnaast zijn 106 contractuele medewerkers geslaagd voor de Selor-testen en zij werden gestatutariseerd.

In 2021 hebben 256 medewerkers vorderingen gemaakt in hun loopbaan bij de RVA. In die vorderingen zitten 224 automatische bevorderingen, 22 bevorderingen naar de hogere klasse en 10 bevorderingen naar de hogere graad. Het welzijn van de medewerkers en de impact van telewerk op lange termijn bleven ook in 2021 een bekommernis. De betrokken diensten en spelers hebben er voortdurend aandacht aan geschonken.

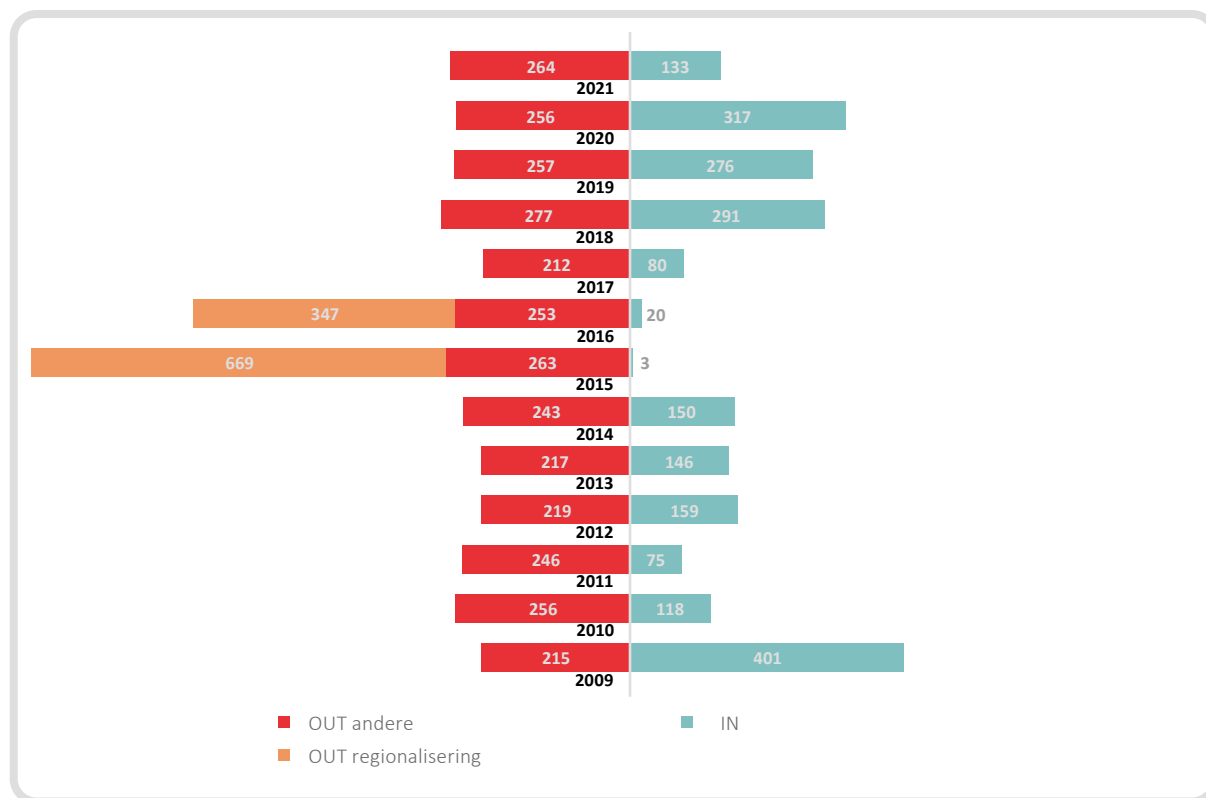
2.6.1.1

Het personeelsbestand in enkele cijfers

De aanwerving van personeel wordt streng gecontroleerd en strikt opgevolgd. Anders dan de drie vorige jaren waren er in 2021 meer vertrekken (262) dan aanwervingen (133).

Grafiek 2.6.1.I

Uitdiensttredingen en aanwervingen bij de RVA sinds 2009



Tabel 2.6.1.I

Personeelsbestand van de RVA

Maand	Personeelsbestand (voltijdse equivalenten)			Index
	Statutairen	Contractuelen	Totaal	
December 2009	2.503,28	1.943,79	4.447,07	100,00
December 2010	2.567,39	1.767,19	4.334,58	97,47
December 2011	2.599,48	1.566,37	4.165,85	93,68
December 2012	2.561,03	1.573,29	4.134,32	92,97
December 2013	2.491,80	1.599,50	4.091,30	92,00
December 2014	2.481,07	1.530,89	4.011,96	90,21
December 2015	2.363,18	1.379,29	3.742,47	84,16
December 2016	2.106,54	942,75	3.049,29	68,57
December 2017	1.933,49	752,92	2.686,41	60,41
December 2018	1.858,67	865,18	2.723,85	61,25
December 2019	1.829,67	878,83	2.708,50	60,90
December 2020	1.813,59	1.033,71	2.847,30	64,03
December 2021	1.781,57	955,60	2.737,17	61,55



Tabel 2.6.1.II
Evolutie personeelsbestand (in voltijdse equivalenten)

Jaar	Federaal	Overgedragen opdrachten			Federaal uitgezonderd overgedragen opdrachten
	Personeel	Facilitatoren	PWA-personeel	Andere opdrachten	Personeel zonder facilitatoren, PWA, andere opdrachten
December 2009	4.447,07	141,67	670,79	119,45	3.515,16
December 2010	4.334,58	141,58	641,84	116,07	3.435,09
December 2011	4.165,85	133,44	564,12	111,55	3.356,74
December 2012	4.131,32	119,22	550,75	110,71	3.353,61
December 2013	4.091,30	169,38	526,76	109,55	3.285,61
December 2014	4.011,96	212,58	511,93	107,43	3.180,02
December 2015	3.742,47 ¹	140,81	503,84	104,49	2.993,33
December 2016	3.049,29	0	239,33	4,30	2.805,66
December 2017	2.686,41	0	0	0	2.686,41
December 2018	2.723,85	0	0	0	2.723,85
December 2019	2.708,50	0	0	0	2.708,50
December 2020	2.847,30	0	0	0	2.847,30
December 2021	2.737,17	0	0	0	2.737,17
Evolutie 12.2020- 12.2021	-110,13			0	-4%
Evolutie dec. 2009- dec. 2021 uitgezonderd overgedragen opdrachten	-777,99	0	0	0	-22%

¹ Dit cijfer houdt rekening met de 97,4 VTE's (ofwel 115 personen) die al in 2015 werden overgedragen aan de VDAB.

Tussen 2020 en 2021 daalde het aantal VTE's met 4%. Over een langere periode, tussen december 2009 en december 2021, nam het personeelsbestand van de RVA in voltijdse equivalenten af met 22%, zonder rekening te houden met de personeelsleden die werden overgedragen aan de gewesten.

Over dezelfde periode is het personeelsbestand in fysieke eenheden met 41% gedaald (zie tabel 2.6.1.III). De helft daarvan is het gevolg van natuurlijke vertrekken (dus geen overdracht naar de gewesten).

Tabel 2.6.1.III
Evolutie personeelsbestand (in fysieke eenheden)

	Personeelsbestand (in fysieke eenheden)	Evolutie in %	Evolutie van het perso- neelsbestand wegens overdrachten	Evolutie in % van het personeels- bestand wegens overdrachten	Evolutie van het perso- neelsbestand zonder overdrachten	Evolutie in % van het perso- neelsbestand zonder overdrachten
December 2009	5.362					
December 2010	5.224	-2,6%			-138	-2,6%
December 2011	5.053	-3,3%			-171	-3,3%
December 2012	4.993	-1,2%			-60	-1,2%
December 2013	4.922	-1,4%			-71	-1,4%
December 2014	4.853	-1,4%			-69	-1,4%
December 2015	4.478	-7,7%	-116	-2,4%	-259	-5,3%
December 2016	3.648	-18,5%	-576	-12,9%	-254	-5,7%
December 2017	3.184	-12,7%	-328	-9,0%	-136	-3,7%
December 2018	3.193	+0,3%			+9	+0,3%
December 2019	3.206	+0,4%			+13	+0,4%
December 2020	3.271	+2%			+65	+2%
December 2021	3.142	-3,9%			-129	-3,9%
Evolutie dec. 2009 - dec. 2021	-2.220	-41%	-1.020	-19%	-1.200	-22%

Het grootste deel van de RVA-medewerkers zijn medewerkers van niveau C (43,81%). 65,09% van de medewerkers is vastbenoemd. Bij de RVA werken meer vrouwen dan mannen: 71% van de personeelsleden (in VTE's) is immers een vrouw. Het aantal personeelsleden van niveau B is tussen 2020 en 2021 licht gestegen (van 944,3 naar 975,11 VTE's). Die evolutie komt door het lage aantal aanwervingen, de vertrekken en de bevorderingen naar hogere niveaus.



Tabel 2.6.1.IV

Het personeelsbestand van de RVA per niveau en per statuut (in voltijdse equivalenten)

Niveau	Statutairen			Contractuelen			Algemeen totaal
	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	
A	146,13	171,19	317,32	10,47	19,90	30,37	347,69
B	217,58	431,10	648,68	56,37	270,06	326,43	975,11
C	210,64	575,51	786,15	83,77	329,22	412,99	1.199,14
D	9,10	18,32	27,42	58,65	127,16	185,81	213,23
Mandaten	2	0	2	0	0	0	2
Algemeen totaal	585,45	1.196,12	1.781,57	209,26	746,34	955,60	2.737,17

De RVA heeft in 2021 133 personen aangeworven (tegenover 317 in 2020), vooral contractuelen (110 personen) en personen die de functie van 'expert dossierbeheerder' (84 personen) uitoefenen.

2.6.1.2

Absenteïsme

Op basis van de analyses van Medex was er bij de RVA in 2021 een absenteïsmegraad van 5,36%. Dat percentage loopt bijna gelijk met dat van 2020 (5,58%, dus -0,22%). Dat percentage bedroeg 5,93% voor de volledige federale overheid (6,29% in 2020).

2.6.1.3

Ambtenarenloopbaan en evaluatiecyclus

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

Het aantal gesprekken dat werd gevoerd in 2021 is als volgt verdeeld:

- 3.045 functiegesprekken;
- 3.049 planningsgesprekken;
- 1.361 functioneringsgesprekken.

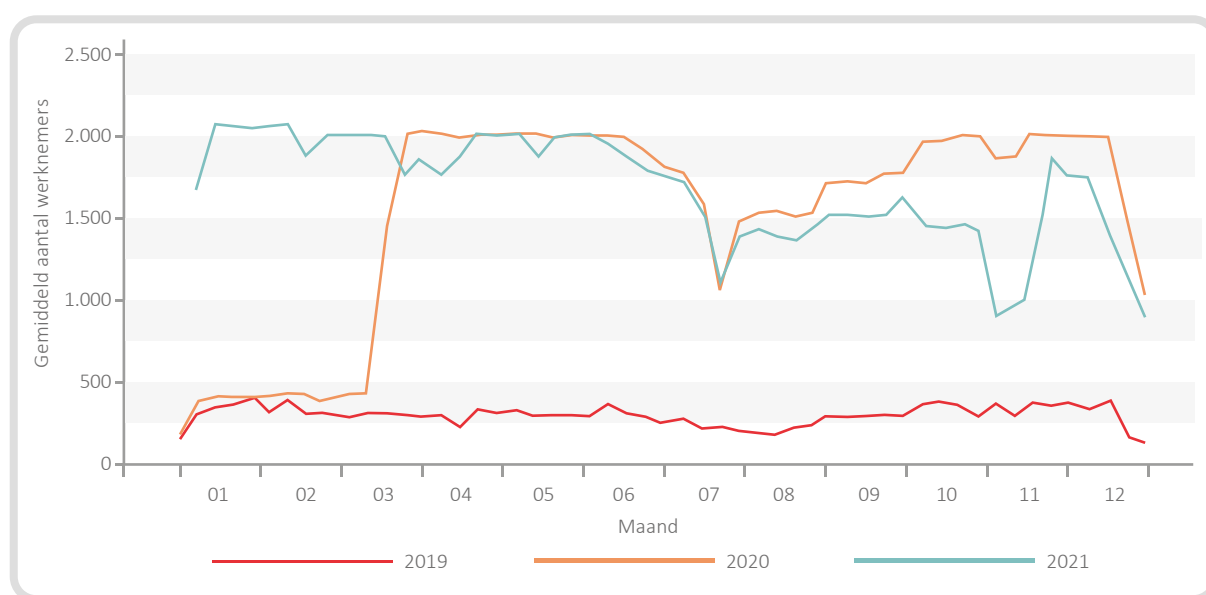
Voor de opvolging van de evaluatiecyclus maakt de RVA gebruik van Crescendo, een beheerstool van de FOD BOSA. Zo kunnen de chefs en de medewerkers makkelijker en papierloos de gesprekken opvolgen en voorbereiden. Via Crescendo hebben de chefs een overzicht van de functiebeschrijvingen, de competentieprofielen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



2.6.1.4 Telewerk

Door de gezondheidscrisis is telewerk verplicht geworden sinds maart 2020 voor de medewerkers met telewerkbare taken (meer dan 84% van het personeel). Een minderheid van medewerkers, met niet-telewerkbare taken, is naar kantoor gegaan. De RVA heeft de aanbevelingen van het Overlegcomité rond telewerk opgevolgd. Toen een terugkeer naar kantoor mogelijk was, werd een maximum van één keer (soms twee) per week ingevoerd, afhankelijk van de evolutie van de pandemie.

Grafiek 2.6.1.II
Telewerk in 2019, 2020 en 2021



2.6.1.5 Een stage bij de RVA

De RVA onthaalt al jaren stagiairs in zijn verschillende diensten. Door corona heeft de RVA in 2020 minder stagiairs verwelkomd dan de vorige jaren, namelijk 99 (tegenover 267 in 2019). In 2021 bedroeg dat aantal 23 stagiairs. Dat aantal werd namelijk ingeperkt om de coronamaatregelen te kunnen naleven.

Tabel 2.6.1.V
De stages in 2020

Soort stage	Aantal stagiairs
Secundair onderwijs	10
Hoger onderwijs	5
Beroepsopleiding	1
Sociale promotie	1
Werkervaringsstage	3
First-stage Actiris	3
Totaal	23

2.6.1.6

Welzijn en de dienst Wellbeing@work

De RVA investeert in het welzijn van zijn medewerkers via de dienst Wellbeing@work. Die dienst dient om het individuele en het collectieve welzijn van alle personeelsleden te bevorderen en werkt nauw samen met de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk (IDPB).

In de context van de gezondheidscrisis was het welzijn van de medewerkers ook in 2021 opnieuw een van de grootste bekommernissen voor de RVA. Naast zijn gebruikelijke taken heeft de dienst Wellbeing@work verschillende initiatieven genomen.

Sinds het begin van de crisis in maart 2020 werd een afzonderlijk contactpunt (Single Point of Contact, SPOC) aangeduid om alle organisatorische vragen rond het coronavirus te groeperen. De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPB) en de dienst Wellbeing@work coördineren het SPOC Wellbeing. Tussen het begin van de coronacrisis in maart 2020 en december 2021 heeft het SPOC Wellbeing 1.104 mails ontvangen. De entiteiten en directies konden ook gebruik maken van een tool om coronabesmettingen aan te geven. In 2021 werden op die manier aan het SPOC Wellbeing 225 coronabesmettingen aangegeven.

Bijzondere aandacht ging ook uit naar de medewerkers die werden aangeworven in 2021. Alle nieuwe medewerkers worden systematisch bevraagd om hun tevredenheid te kunnen evalueren over het onthaal op de werkplek en om hun indrukken over hun eerste maanden bij de RVA te verzamelen. Zo werden in 2021 81 meningen vergaard. De resultaten van die enquête waren uitstekend: alle respon-

denten antwoordden dat ze goed werden onthaald op de dag van hun indiensttreding en 95% zegde de nodige informatie te hebben gekregen om hun werk te kunnen uitvoeren. Velen benadrukten de kwaliteit van de gegeven opleidingen en begeleiding sinds hun indiensttreding.

Om hun werkplek thuis te verbeteren, konden de personeelsleden bureaumateriaal (scherm en stoel) lenen. Er werden ook tips rond ergonomie verspreid via de interne communicatiekanalen.

Welzijn heeft ook te maken met beweging. Daarom werden meerdere acties op poten gezet, zoals de uitdaging '10.000 stappen per dag' of de individuele sportdag ter vervanging van de klassieke federale sportdag waarvan de editie 2021 werd geannuleerd.

Bijzondere aandacht ging ook uit naar de psychologische impact van de crisis. De sociaal consultants en de vertrouwenspersonen bleven het hele jaar beschikbaar voor de medewerkers.

De medewerkers konden een e-learning over burn-out volgen.

In maart 2021 heeft de dienst Wellbeing@work een preventiecampagne gevoerd rond het thema 'Blijf zorgen voor jezelf en hou vol' waarbij tips werden verspreid voor medewerkers en leidinggevenden.

In september 2021 heeft de dienst ook een preventiecampagne Back to work georganiseerd om de terugkeer naar kantoor te ondersteunen. Zo werden affiches met welkomstboodschappen en tips voor leidinggevenden verspreid. De dienst heeft ook nog 13 praatgroepen georganiseerd met het leidinggevende team van de verschillende entiteiten.

In de kantoren en directies van de RVA moesten de Teams@work, die activiteiten voor de medewerkers organiseren, zich heruitvinden. Om de banden tussen de medewerkers te behouden en ook om de integratie van nieuwe medewerkers te bevorderen, waren er virtuele activiteiten.



Ten slotte werden de nodige aanpassingen doorgevoerd zodat het personeel werk en privé zo goed mogelijk met elkaar kon verzoenen. De medewerkers konden in een aangepaste uurregeling werken om gemakkelijker voor de kinderen te zorgen of om de spits met het openbaar vervoer te vermijden.

Naast die initiatieven zette de dienst Wellbeing@work zijn traditionele activiteiten voort:

- tussenkomst in de gewone en bijzondere maaltijdskosten voor de personeelsleden en de gepensioneerde personeelsleden;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor geneeskundige verzorging (59,8% van de personeelsleden is aangesloten);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+'ers (72 aanvragen voor tussenkomst in 2021);
- toelagen voor de werking van de Teams@work;
- jaarlijkse griepvaccinatiecampagne. In totaal werden 600 medewerkers gevaccineerd tegen de griep;
- sinterklaaspremie voor kinderen van 0 tot 12 jaar (1.012 kinderen voor een totaal van € 35.420);
- tussenkomst in de kosten van vakantiekampen voor kinderen van 3 tot 18 jaar van de personeelsleden;
- tussenkomsten in een bril voor beeldschermwerkers (74 tussenkomsten in 2021).

2.6.1.7 Het Diversiteam

Sinds januari 2019 ontwikkelt en coördineert het Diversiteam alle projecten rond diversiteit bij de RVA. Het team bestaat uit medewerkers van verschillende diensten en directies.

In 2021 heeft het Diversiteam het project '4 Steps to Stop Domestic Violence' georganiseerd, een interne sensibiliseringscampagne rond partnergeweld.

Het Diversiteam heeft ook bijgedragen tot de nieuwe procedure voor aanvragen rond aanpassingen aan werkposten in het kader van een handicap of chronische ziekte. In december 2021 heeft het Diversiteam een bedrijfstheater georganiseerd

rond de inclusie van handicaps op het werk. Op het vlak van communicatie werden er 15 artikels over diversiteit op het intranet van de RVA gepubliceerd. Er werden ook 4 artikels in het bedrijfsmagazine gepubliceerd en 2 newsletters verspreid.

2.6.1.8 Diversity Awards

In december 2021 heeft het Netwerk Federale Diversiteit de 9^{de} editie van de Federale Dag van de Diversiteit georganiseerd, met 'inclusie' als thema.

Door corona werd het een webinar waar bijna 270 federale ambtenaren aan deelnamen.

De dag werd afgesloten met de uitreiking van de Belgian Federal Diversity Awards 2021. Daarmee worden elk jaar de organisaties in de bloemetjes gezet die de beste projecten rond diversiteit en/of inclusie hebben uitgewerkt. Dit jaar sleepte de RVA de Best practice Award in de wacht met zijn project '4 Steps to Stop Domestic Violence', een interne sensibiliseringscampagne rond partnergeweld.

2.6.1.9 Enquête over psychosociale risico's

In maart en oktober 2021 heeft de RVA twee reeksen analyses van psychosociale risico's uitgevoerd. Het doel was om vooraf de psychosociale risico's in de organisatie te evalueren.

Zo heeft de RVA tussen oktober 2020 en oktober 2021 bij alle entiteiten en directies risicoanalyses uitgevoerd.

2.6.2 Financieel beheer

2.6.2.1 Inleiding

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

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

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

In uitvoering van omzendbrief 13 van de Commissie voor normalisatie van de boekhouding OISZ heeft een nieuwe boekingswijze omtrent het vakantiegeld van het personeel voor eenmalige extra personeelskosten gezorgd.

Vanaf 2024 wordt het Rekenhof belast met de controle van de boekhouding en de certificering van de jaarrekeningen van de OISZ. Deze controle gebeurt overeenkomstig de internationale auditstandaarden die van toepassing zijn voor de publieke sector. Dat normenkader vloeit voort uit de ISA's (Internationale Standards of Auditing) en de IFPP-richtlijnen (INTOSAI Framework of Professional Pronouncements) van INTOSAI (International Organisation of Supreme Audit Institutions). Tijdens het jaar 2021 werd hiervoor verder ingezet op het in kaart brengen van het procesbeheer binnen de RVA. Het is belangrijk om de financiële processen en de operationele processen die aan de financiële processen voorafgaan goed te documenteren en een verantwoordelijke aan te duiden voor het bijhouden en actualiseren van deze documentatie.

Om een certificering vanaf 2024 mogelijk te maken dient deze documentatie beschikbaar en gekend te zijn bij alle medewerkers.

De coronapandemie die sinds maart 2020 ons land in zijn greep houdt, zorgde voor een ongeziene stijging van het aantal tijdelijk werklozen en de hiermee gepaard gaande uitgaven voor de tijdelijke werkloosheid. Gezien de onvoorspelbaarheid van deze uitgaven werden ook in 2021 meer geldmiddelen voorzien om de uitbetalingsinstellingen voldoende en tijdig te kunnen financieren. Het risico dat de uitkeringen aan de sociaal verzekerden in deze moeilijke periode in het gedrang zou worden gebracht diende te worden vermeden. Een correcte thesaurieplanning opmaken was noch voor de RVA noch voor de meewerkende instellingen, een evidentie.



2.6.2.2 Federale opdrachtenbegroting

2.6.2.2.1 Uitgaven

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

Onderstaande evolutietabel werd opgesteld op basis van de definitieve gegevens van 2020 en quasi definitieve gegevens voor 2021.

Tabel 2.6.2.I
Federale opdrachtenbegroting (uitgaven)

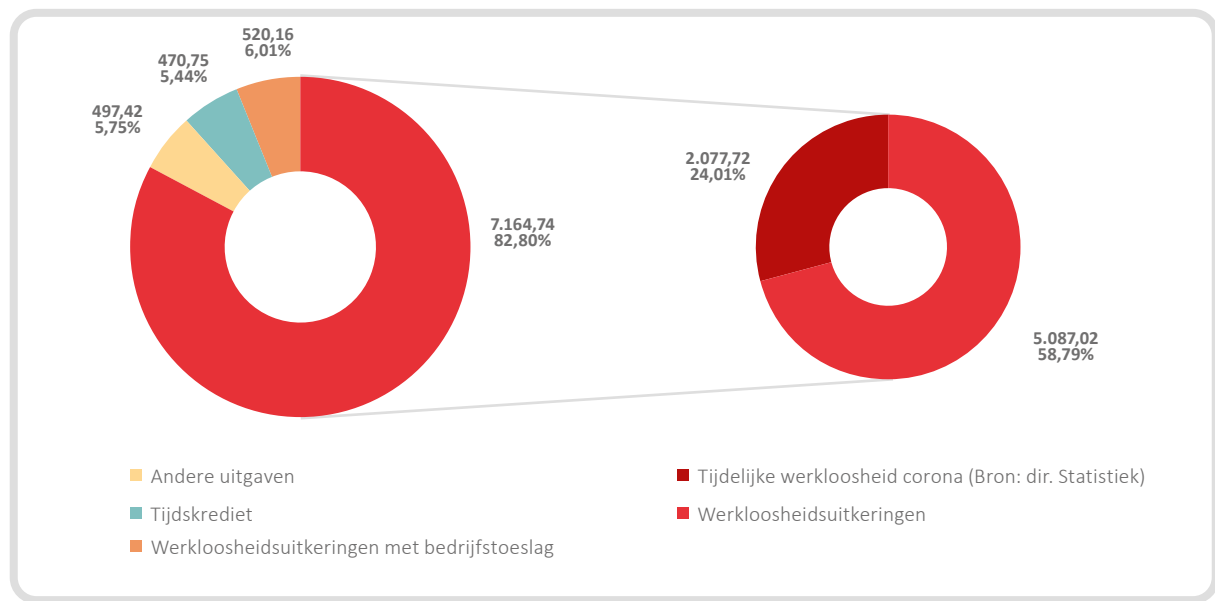
Sociale prestaties	2020		2021	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Werkloosheidsuitkeringen	9.503,17	84,34	7.164,74	82,80
Werkloosheid ³	5.256,02	46,65	5.087,02	58,79
Tijdelijke werkloosheid corona ³	4.247,15	37,69	2.077,72	24,01
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag	681,62	6,05	520,16	6,01
Tijdscrediet	518,06	4,60	470,75	5,44
Subtotaal Sociale prestaties	10.702,85	94,99	8.155,65	94,25
Afwikkeling van federale buurtdienstencheques	15,56	0,14	5,91	0,07
Administratiekosten UI	214,33	1,90	208,28	2,41
Tewerkstellingsopdrachten (grotendeels loopbaanonderbreking)	239,38	2,12	207,24	2,39
Outplacement (inschakelingsvergoedingen)	3,89	0,03	5,67	0,07
Diverse uitgaven	60,93	0,54	41,93	0,48
Waardeverminderingen op terugvorderingen	30,26 ¹	0,27	28,38 ²	0,33
Totaal uitgaven	11.267,19	100,00	8.653,06	100,00

¹ Waarvan (in miljoen euro) voor werkloosheid 30,20 - SWT 0,17 - loopbaanonderbreking en tijdscrediet 0,16 - buurtdienstencheques 0,30 opgenomen in de federale opdrachtenbegroting.

² Waarvan (in miljoen euro) voor werkloosheid 29,53 - SWT 0,21 - loopbaanonderbreking en tijdscrediet 0,18 - buurtdienstencheques 0,34 opgenomen in de federale opdrachtenbegroting.

³ Opsplitsing werkloosheidsuitkeringen (bron directie statistieken RVA)

Grafiek 2.6.2.I
Federale opdrachtenbegroting (uitgaven) – 2021



Werkloosheidsuitkeringen

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

De RVA boekte in het jaar 2021 voor 7.346,89 miljoen EUR aan de werkloosheidsuitkeringen zijnde 7.164,74 miljoen EUR federale uitgaven (op statistische wijze kan dit worden onderverdeeld in 5.087,02 miljoen EUR aan werkloosheidsuitkeringen en 2.077,72 miljoen EUR aan tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona) en 182,15 miljoen EUR gewestelijke uitgaven. Deze uitgaven werden verdeeld over de vier uitbetalingsinstellingen zoals weergegeven in de tabel 2.6.2.II.

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

Sinds de invoering van het nieuwe boekhoudplan en de overgang naar een ESR-conforme boekhouding in 2014 worden de werkloosheidsuitkeringen

geboekt op basis van vastgestelde rechten en worden uitgaven onmiddellijk in kosten opgenomen. Dit betekent dat in de begrotingsuitgaven niet langer de voorschotten (7.261,55 miljoen EUR ter financiering van de werkloosheidsuitkeringen (tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona inbegrepen) en de geregionaliseerde werkloosheidsuitkeringen worden geregistreerd maar de werkelijk door de UI gedane uitgaven. Er werd door de UI 85,34 miljoen EUR meer uitgegeven dan er voorschotten werden overgemaakt door de RVA. Dit verschil van 85,34 miljoen EUR is een ESR-neutrale aanpassing van de budgettaire uitgaven aan de nieuwe boekhoudregels, d.w.z. zonder financieel gevolg voor de RVA in hetzelfde boekjaar.



Tabel 2.6.2.II

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

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2020	3.696.279,02	3.309.441,48	644.397,38	2.040.696,65	9.690.814,53
	38,14%	34,15%	6,65%	21,06%	100%
Werkloosheid ¹	2.382.126,88	1.971.973,04	376.988,98	712.577,84	5.443.666,75
	43,76%	36,22%	6,93%	13,09%	100%
TW corona ¹	1.314.152,14	1.337.468,43	267.408,40	1.328.118,81	4.247.147,77
	30,94%	31,49%	6,30%	31,27%	100%
2021	3.034.330,63	2.549.975,48	511.361,50	1.251.222,28	7.346.889,89
	41,30%	34,71%	6,96%	17,03%	100%
Werkloosheid ¹	2.330.339,06	1.875.854,22	371.435,25	691.547,49	5.269.176,03
	44,23%	35,60%	7,05%	13,12%	100%
TW corona ¹	703.991,57	674.121,26	139.926,25	559.674,79	2.077.713,87
	33,88%	32,45%	6,73%	26,94%	100%

¹ Bron: directie statistieken RVA

De werkloosheidsbureaus van de RVA verifiëren de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen op hun correcte aanwending. De resultaten van de geverifieerde uitgaven 2021 zullen gekend zijn in 2022.

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage

In het geval van de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage ontvangt de rechthebbende een werkloosheidsuitkering van de RVA en een aanvullende vergoeding betaald door de werkgever. De opdrachtenbegroting van de RVA neemt enkel het eerste deel op.

In 2021 konden de uitbetalingsinstellingen beschikken over 523,10 miljoen EUR geldmiddelen voor de betaling van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage. Ze gaven effectief 520,16 miljoen EUR uit. De minderuitgave bedraagt 2,94 miljoen EUR.

Tabel 2.6.2.III

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage per UI (in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2020	235.176,20	339.334,98	40.084,04	67.026,44	681.621,66
	34,50%	49,79%	5,88%	9,83%	100%
2021	181.270,41	260.552,44	31.184,83	47.154,16	520.161,84
	34,85%	50,08%	6,00%	9,07%	100%

Het definitieve goedgekeurde bedrag van deze werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage zal gekend zijn in 2022 na controle door de werkloosheidsbureaus.

Loopbaanonderbreking en tijdskrediet

De loopbaanonderbreking publieke sector is vanaf 2017 naar tewerkstellingsopdrachten (zie betreffende rubriek) verschoven. De uitgaven inzake loopbaanonderbreking publieke sector bedragen 204,10 miljoen EUR in 2021, de uitgaven voor tijdskrediet bedragen 470,75 miljoen EUR. In 2021 ging het om een totaal bedrag van 674,85 miljoen EUR voor beide samen. In uitvoering van de 6e Staatshervorming namen de gewesten en gemeenschappen de loopbaanonderbreking in de gefedereerde entiteiten over, waarbij de RVA zonder reglementaire wijzigingen de betalingen voor haar rekening neemt, weliswaar gefinancierd door de gefedereerde entiteiten. Hierna de opsplitsing van de uitkeringen 2020 en 2021 per entiteit.

Tabel 2.6.2.IV
Loopbaanonderbreking - federaal en gefedereerde entiteiten

	2020	2021
LO – Vlaamse Gemeenschap	25.963.459,28	19.955.646,75
LO – Franse Gemeenschap	9.285.650,30	9.070.012,45
LO – Duitstalige Gemeenschap	1.000.976,08	1.066.571,06
LO – Vlaams Gewest	25.035.439,90	18.801.267,23
LO – Waals Gewest	20.311.277,90	20.345.737,31
LO – Brussels Hoofdstedelijk Gewest	6.684.262,01	6.450.212,87
LO – Franse Gemeenschapscommissie	183.933,73	183.751,54
LO – Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie	15.097,83	18.762,51
LO – RVA federaal ¹	147.087.989,15	128.210.790,12
Totaal	235.568.086,18	204.102.751,84

¹ Vanaf 2017 bevatten deze cijfers enkel de uitkeringen loopbaanonderbreking in de publieke sector.



Afwikkeling van de federale dienstencheques

Het “stelsel van dienstencheques”, ingevoerd door de wet van 20 juli 2001, ging effectief van start in 2003. In 2015 werd deze activiteit in het kader van de 6e Staatshervorming door de RVA verricht als operationeel uitvoerder voor rekening van de gewesten.

Vanaf 1 januari 2016 zijn de 3 gewesten de operationele uitvoerders van de geregionaliseerde markten van de dienstencheques uitgegeven in 2016. De RVA heeft in 2018, voor de dienstencheques uitgegeven tot eind 2015 (waaronder de geannuleerde, vervallen, verloren, gestolen, terugbetaalde en heruitgegeven dienstencheques) en de hiermee verband houdende thesaurietoestand van de RVA bij Sodexo, alle werkzaamheden verricht die nodig waren voor de afsluiting van deze markt. Enkel de vernietiging van terugvorderingen van federale dienstencheques blijft nog mogelijk.

Administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen

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

Zodra alle parameters gekend zijn, wordt de werkelijke vergoeding of kost berekend. Praktisch betekent dit dat de RVA voorschotten toekent op basis van een berekening met geraamde parameters. In principe gebeurt de afrekening twee jaar later op basis van de berekening van de vergoeding die door de voogdijoverheid werd goedgekeurd.

De afrekening van de administratiekosten van het jaar 2018, waarvoor het beheerscomité van de RVA een verdeeld advies gaf op 3 december 2020, werd overgemaakt aan de voogdijminister op 17 december 2020. Op 2 december 2021 werd de afrekening van de administratiekosten van het jaar 2019 goedgekeurd door het beheerscomité van de RVA. Deze werd op 16 december 2021 eveneens overgemaakt aan de voogdijminister. Beide afrekeningen staan momenteel nog open in de boeken van zowel de RVA als van de UI's.

Het detail van de tegemoetkoming per uitbetalingsinstelling is opgenomen in de volgende tabel, waarbij 2020 en 2021 nog voorschotten zijn. De afrekening zal later volgen en is, respectievelijk, voorzien in 2022 en 2023.

Tabel 2.6.2.V

Evolutie van de voorschotten voor de administratiekosten (in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2020	79.572,88	75.232,62	16.827,16	42.578,26	214.210,92
	37,15%	35,12%	7,85%	19,88%	100%
2021	77.668,06	72.384,77	15.484,51	42.747,47	208.284,81
	37,29%	34,75%	7,44%	20,52%	100,00%

Een eventueel verschil met de begrotingsuitgaven van het overeenstemmende jaar is te wijten aan de afrekening van vorige dienstjaren.



Waardeverminderingen op terugvorderingen sociale prestaties

Het globaal saldo aan terugvorderingen per 31 december 2021 van onverschuldigde sociale prestaties bedroeg 431,60 miljoen EUR (zie tabel 2.6.2.VI). Een groot gedeelte van dit saldo zal de RVA waarschijnlijk niet kunnen innen gezien de schuldenaars veelal onwillig zijn of in de onmogelijkheid zijn (vb. ingevolge faillissement) om spontaan de terug te vorderen bedragen te betalen. Tegen een aantal van deze terugvorderingsbeslissingen werd er bovendien beroep aangetekend. De RVA dient in zijn boekhouding een gedeelte van deze openstaande terugvorderingen als dubieus te beschouwen.

Sinds 2016 houdt de RVA bij de registratie in de boekhouding rekening met het twijfelachtig karakter van bepaalde schuldvorderingen en boekt zij waardeverminderingen op de dubieuze vorderingen.

Tabel 2.6.2.VI

Saldo terugvorderingen van onverschuldigde uitkeringen

	2020		2021	
BRUTO SALDO	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Saldo niet dubieuze terugvorderingen	67,89	16%	80,78	19%
Saldo dubieuze terugvorderingen	353,84	84%	350,82	81%
BRUTO SALDO TOTALE TERUGVORDERINGEN	421,73	100%	431,60	100%
waarvan,				
DEEL BIJ DE ENTITEITEN	241,68	57%	248,95	58%
DEEL BIJ DE DOMEINEN	169,03	40%	171,64	40%
DEEL IN HET BUITENLAND	11,02	3%	11,02	3%
NETTO SALDO				
Bruto saldo dubieuze terugvorderingen	353,84	100%	350,82	100%
Geboekte waardeverminderingen ^{1,2}	455,62		484,03	
Terugname waardeverminderingen	145,66		184,73	
Saldo waardeverminderingen	309,95	88%	299,30	85%
Netto saldo dubieuze terugvorderingen	43,89	12%	51,52	15%
Netto saldo niet dubieuze terugvorderingen	67,89		80,78	
NETTO SALDO TOTALE TERUGVORDERINGEN	111,78		132,30	

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

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

Het nettosaldo van de terugvorderingen vertegenwoordigt het gedeelte van de onverschuldigde uitkeringen dat waarschijnlijk effectief zal kunnen geïnd worden door de RVA.

2.6.2.2.2 Ontvangsten

De uitgaven van de takken Werkloosheid, Werkloosheid met bedrijfstoelage en Tijdskrediet worden hoofdzakelijk gefinancierd via het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid door de RSZ.

Tabel 2.6.2.VII
Federale opdrachtenbegroting (ontvangsten)

	2020		2021	
	in miljoen EUR	in %	in miljoen EUR	in %
Ontvangsten globaal financieel beheer				
Werkloosheid	9.730,92	84,63	7.335,59	83,06
Werkloosheid ¹	5.482,89	47,68	5.356,45	60,65
Tijdelijke werkloosheid corona ¹	4.248,03	36,94	1.979,14	22,41
Werkloosheid met bedrijfstoelage	659,70	5,74	512,10	5,80
Tijdskrediet	600,48	5,22	516,00	5,84
Subtotaal ontvangsten globaal financieel beheer	10.991,10	95,59	8.363,69	94,70
Eigen ontvangsten				
Specifieke sociale bijdragen				
FSO-financiering tijdelijke werkloosheid	61,18	0,53	43,68	0,49
RSZ-financiering outplacement (inschakelingsvergoedingen)	20,00	0,17	-	0,00
Bijzondere bijdrage hoge inkomens	0,16	0,01	0,20	0,00
RSZ- financiering tewerkstellingfonds opl risicogroep	12,00	0,10	-	0,00
RSZ- financiering project preventie burn-out	0,00	0,00	0,25	0,00
Subtotaal specifieke bijdragen	93,33	0,81	44,13	0,50
Tussentijdse ontvangsten				
Rijkstoelage LO publiek	157,67	1,37	114,71	1,30
Terugvordering risicogroepen	0,33	0,00	0,02	0,00
Terugvordering LO publiek	1,15	0,01	1,15	0,01
Subtotaal tussentijdse ontvangsten	159,16	1,38	115,90	1,31
Diverse ontvangsten				
Terugvordering sociale prestaties	119,60	1,04	195,76	2,22
Toewijzingsfonds Dienstencheques	1,30	0,01	-	0,00
Andere diverse ontvangsten	0,52	0,01	0,16	0,00
Subtotaal diverse ontvangsten	121,42	1,06	195,93	2,22
Financiering van gewesten en gemeenschappen				
Financiering van Loopbaanonderbreking	90,11	0,78	73,87	0,84
Subtotaal Financiering van gewesten en gemeenschappen	90,11	0,78	73,87	0,84
Terugnaming waardeverminderingen				
Terugnaming waardeverminderingen	40,15	0,35	38,27	0,43
Uitzonderlijke ontvangsten				
Schenken en legaten van bedrijven	3,18	0,03	-	0,00
Totaal ontvangsten	11.498,45	100,00	8.831,79	100,00

¹ Bron: thesaurietabel RVA



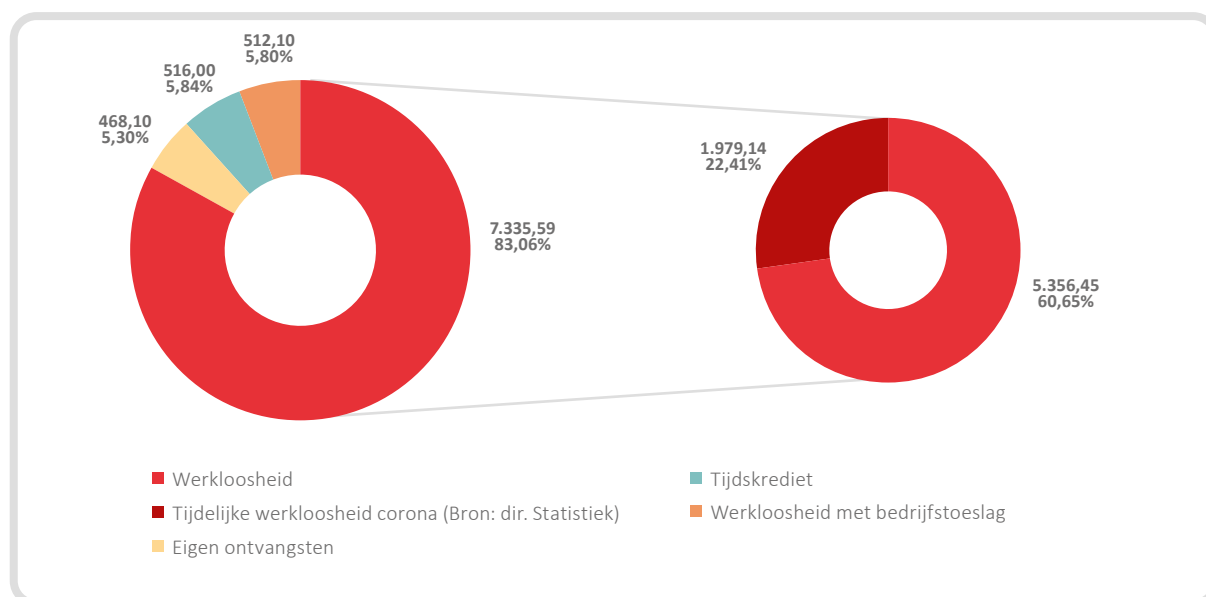
De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2021 8.363,69 miljoen EUR ten opzichte van 10.991,10 miljoen EUR in 2020, of een afname met 2.627,41 miljoen EUR of -23,90%.

De eigen ontvangsten van de RVA bedragen 468,10 miljoen EUR en zijn met 39,25 miljoen EUR gedaald tegenover 2020. Deze eigen ontvangsten bevatten zowel de specifieke sociale bijdragen, als de tussenkomsten, de diverse ontvangsten, de financiering van de loopbaanonderbreking door gewesten en gemeenschappen, de terugnames en uitzonderlijke opbrengsten in verband met de geboekte waardeverminderingen. Opgemerkt dient te worden dat vanaf 2020 de rijkstoelage voor de loopbaanonderbreking van de publieke sector wordt weergegeven bij de rubriek tussenkomsten en niet langer bij de rubriek diverse ontvangsten.

De uitgaven activeringsuitkeringen en premies, dienstencheques, PWA en Outplacement worden gedurende de overgangsperiode verder uitgevoerd door de RVA (continuïteitsbeginsel) voor rekening van de betrokken gewestinstellingen (zie 2.6.2.3).

In 2020 werden de uitgaven tijdelijke werkloosheid, waarop het personeel van twee bedrijven ten gevolge van de coronapandemie recht hadden, terugbetaald aan de RVA. Dit werd als uitzonderlijke ontvangsten opgenomen in de opdrachtenbegroting van de RVA. In 2021 werden geen terugbetalingen ten gunste van de RVA gedaan.

Grafiek 2.6.2.II
Federale opdrachtenbegroting (ontvangsten) – 2021



2.6.2.3 Gewestelijke opdrachtenbegroting

Vanaf het jaar 2015 dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de federale opdrachtenbegroting en de gewestelijke opdrachtenbegroting. De gewestelijke opdrachtenbegroting bevat de opdrachten die, ingevolge de 6de Staatshervorming, zijn overgeheveld naar de gewesten en waarvoor de RVA verder instaat voor de uitvoering voor rekening van de gewesten, overeenkomstig het protocol van 04.06.2014 ter regeling van de overgangsfase.

Tabel 2.6.2.VIII
Gewestelijke opdrachtenbegroting (uitgaven)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Werkloosheid ¹	46,21	42,62	111,64	113,51	29,87	26,10	187,72	182,23
Buurtdienstencheques	0,17	0,00	0,02	0,51	0,23	0,19	0,43	0,70
Outplacement (individueel en collectief)	0,11	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,12	0,00
Totaal uitgaven	46,50	42,62	111,66	114,02	30,11	26,28	188,26	182,92

¹ Werkloosheid: in 2021 bevat deze post voor 182,16 miljoen euro aan activeringsuitkeringen en premies. Het resterend gedeelte betreft betwiste zaken werkloosheid. In 2020 bevatte deze post voor 187,65 miljoen euro aan activeringsuitkeringen en premies. Het resterend gedeelte betreft betwiste zaken werkloosheid.

Teneinde deze bedragen te kunnen uitbetalen, dient de RVA vooraf over de nodige financiële middelen te kunnen beschikken in zijn gewestelijke opdrachtenbegroting.

De financiële verrekening van deze bedragen verloopt via de FOD Financiën (de Schatkist) die de praktische modaliteiten hiervoor heeft uitgewerkt in een generiek protocol, dat vanaf 2015 wordt toegepast.

Tabel 2.6.2.IX
Gewestelijke opdrachtenbegroting (ontvangsten)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Terugvorderingen dienstenscheques	4,61	0,00	2,04	0,00	1,17	0,00	7,82	0,00
Terugvorderingen betwiste zaken werkloosheid	0,11	0,15	0,09	0,05	0,00	0,00	0,20	0,20
Terugvorderingen individueel outplacement	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00
Terugname geb. waardeverminderingen	0,00	0,00	0,00	0,51	0,00	0,19	0,00	0,70
Subtotaal diverse ontvangsten	4,74	0,15	2,13	0,56	1,17	0,19	8,04	0,90
Financiering gewestelijke opdrachten	54,10	43,07	112,66	109,65	31,82	26,41	198,58	179,13
Subtotaal Financiering gewesten	54,10	43,07	112,66	109,65	31,82	26,41	198,58	179,13
Totaal ontvangsten	58,84	43,22	114,79	110,22	32,99	26,60	206,61	180,03



2.6.2.4 Beheersbegroting RVA

2.6.2.4.1 Uitgaven

Tabel 2.6.2.X
Beheersbegroting uitgaven (in duizend EUR)

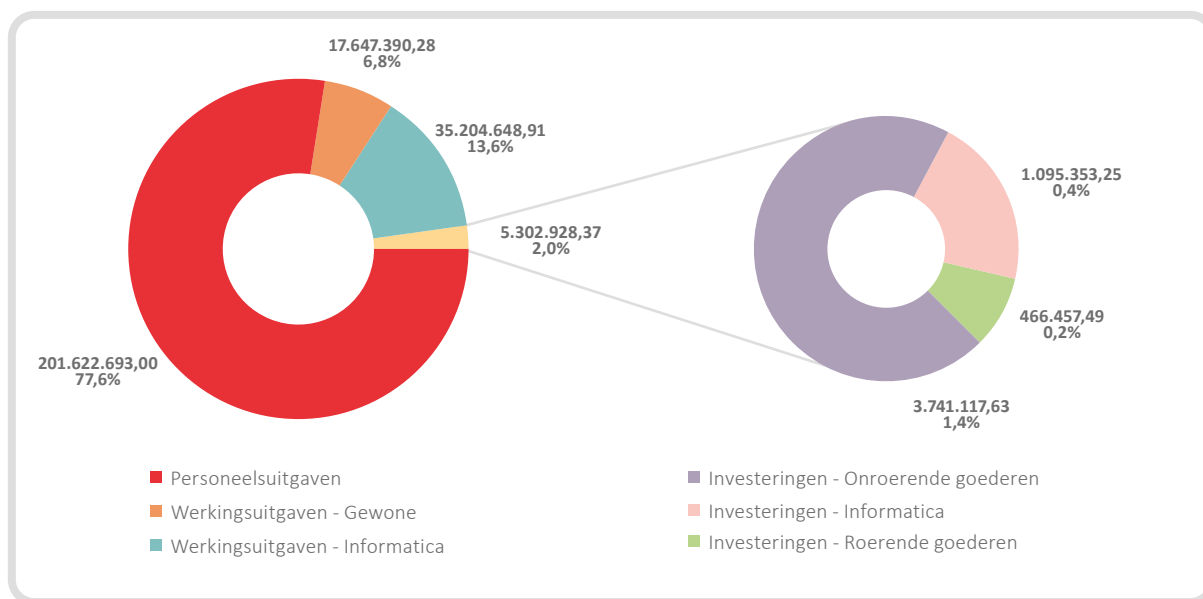
	2020	2021	Vershil absoluut	Vershil in %
1. Beheerskosten RVA	234.571 (97,68%)	253.849 (97,72%)	+19.278	+8,22%
2. Diverse uitgaven	5.582 (2,32%)	5.929 (2,28%)	+346	+6,20%
Totaal uitgaven	240.153 (100%)	259.778 (100%)	+19.625	+8,17%

De beheerskosten RVA omvatten de personeelsuitgaven, de verbruikskosten en de investeringsuitgaven. In 2021 zijn de beheerskosten RVA met 19.278 duizend EUR gestegen. De personeelskosten kenden net als vorig jaar een stijging met 15.030 duizend EUR. Deze stijging is deels te wijten aan de overschrijding van de spilindex waardoor de wedden en lonen van het personeel met 2% werden verhoogd. Daarnaast heeft de nieuwe boekingswijze omtrent het vakantiegeld van het personeel, in uitvoering van omzendbrief 13 van de Commissie voor normalisatie van de boekhouding OISZ, voor een eenmalige extra personeelskost gezorgd. De verschillende vergoedingen aan personeelsleden die sinds 2020, in uitvoering van omzendbrief 10 van de Commissie voor normalisatie van de boekhouding OISZ, werden overgedragen van de rubriek verbruikskosten naar de rubriek personeelskosten spelen eveneens een rol in de stijging van de personeelskosten 2021.

De verbruikskosten stegen met 10.778 duizend EUR ten opzichte van 2020. De stijging is vooral te wijten aan informaticakosten met betrekking tot licenties (+3.965 duizend EUR) en werkzaamheden door derden (+3.424 duizend EUR). Tijdens het tweede jaar van de coronapandemie werden extra inspanningen gedaan op het vlak van groot onderhoud gebouwen. Hierdoor stegen de huisvestingskosten in 2021 met 1.143 duizend EUR ten opzichte van 2020. De gewone investeringsuitgaven daarentegen daalden met 5.646 duizend EUR. Deze daling situeert zich hoofdzakelijk bij de onroerende goederen en is te verklaren door het feit dat 2020 een uitzonderlijk jaar was met de aankoop van een gebouw te Verviers en een terrein te Mons. De investeringsuitgaven informatica kenden een daling met 537 duizend EUR.

De “diverse uitgaven” omvatten zowel de uitgaven voor belastingen en betwiste zaken als de werkingskosten die verhaald dienen te worden op het FSO. De te verhalen werkingskosten op het FSO 2021 bedragen 5.563 duizend EUR ten opzichte van 5.214 duizend EUR in 2020.

Grafiek 2.6.2.III
Totaal Beheersbegroting 2021



2.6.2.4.2 Ontvangsten

Tabel 2.6.2.XI
Beheersbegroting ontvangsten (in duizend EUR)

	2020	2021	Vershil absoluut	Vershil in %
Totaal ontvangsten	11.889	8.939	-2.950	-24,81%

De ontvangsten beheer omvatten hoofdzakelijk de diverse terugvorderingen van de werkingskosten van RVA en het FSO. In 2021 heeft de Rijksdienst voor 408 duizend EUR aan financiering uit de federale coronaprovisie ontvangen. Deze financiering werd ontvangen om de extra werkingskosten ten gevolge van de coronacrisis te compenseren.



2.6.2.5

De activiteiten van de Financiële diensten in 2021

2.6.2.5.1

Inspectie van de boekhouding van meewerkende instellingen

De uitbetalingsinstellingen ontvangen maandelijks voorschotten voor de betaling van de sociale uitkeringen. Aanvaardt de RVA na verificatie de uitgevoerde betalingen, dan zijn de voorschotten verworven. In het tegenovergestelde geval worden de uitbetalingsinstellingen geacht nog over de voorschotten te beschikken en zullen de uitbetalingsinstellingen in de meeste gevallen overgaan tot de terugvordering bij de sociaal verzekerde. Om praktische redenen gebeuren er geen periodieke afrekeningen maar wordt er gewerkt met een lopende rekening, de zogenaamde “rekening courant”. Het periodiek bepalen van de schuldpositie van de uitbetalingsinstellingen tegenover de RVA en de overeenstemming van de rekeningen zijn in deze context van belang. De uitbetalingsinstellingen ontvangen ook maandelijks voorschotten om gemaakte administratiekosten te vergoeden. Deze voorschotten worden op jaarbasis afgerekend.

De RVA controleert de boekhouding sociale uitkeringen van elke nationale afdeling en elke sectie van de vier uitbetalingsinstellingen en de beheersboekhouding van elke nationale afdeling en elke sectie van de drie erkende uitbetalingsinstellingen. De bestuursovereenkomst van de RVA verleent de inspectie 9 of 12 maanden al naargelang het type controle, om de controles op een boekhoudjaar volledig uit te voeren. De termijn loopt vanaf de vierde kalendermaand.

De boekhouding van de sociale uitkeringen in de uitbetalingsinstellingen bevat de registratie van de door de RVA ter beschikking gestelde middelen (voorschotten of ontvangsten) en de aanwending van deze middelen (uitgaven). De inspectie controleert in alle boekhoudingen van de sociale uitkeringen:

- de boekhouding van de voorschotten, de betaling van de sociale uitkeringen en de resultaten van de verificatie ervan door de RVA, alsook de overeenstemming met de spiegelboekhouding van de sociale uitkeringen in de RVA;

- de registratie van alle financiële verrichtingen andere dan de betaling van de sociale uitkeringen.

In 2021 waren er vier afdelingen minder te controleren met betrekking tot de sociale uitkeringen wegens fusies binnen het ABVV. De controles op de overeenstemming tussen de boekhouding van de RVA en de 90 boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen van het boekjaar 2020 binnen de termijn van 9 maanden uitgevoerd. De 22 resterende controles op de financiële verrichtingen van de 94 boekhoudingen van het boekjaar 2019 zijn tijdig, vóór eind maart 2021, afgerond. Met betrekking tot de controle op de financiële verrichtingen van het boekjaar 2020 werden 64 controles in 2021 uitgevoerd, de 26 resterende controles dienen nog in de eerste drie maanden van 2022 te worden uitgevoerd.

De uitbetalingsinstellingen registreren de kosten en de opbrengsten (o.a. de vergoeding voor administratiekosten) in verband met hun werking in de beheersboekhouding. De inspectie controleert de boekingen, de correcte verdeling tussen de uitbetalingsinstelling en de werknemersorganisatie (bij gezamenlijke facturen) en volgt de controle-opmerkingen uit vorige jaren op. De inspectie overhandigt jaarlijks aan de Minister die bevoegd is voor de werkloosheidsreglementering een verslag over de controleresultaten, de door de dienst geverifieerde jaarrekeningen en een analyse over de financiële en personeelsmiddelen. Sinds 2018 deponeerden de uitbetalingsinstellingen een borg ten voordele van de RVA. Deze borgstelling dekt het financieel risico ten belope van de niet door de RVA aanvaarde betaalde sociale uitkeringen die de uitbetalingsinstellingen niet kunnen terugvorderen bij de sociaal verzekerde en kan jaarlijks geactualiseerd worden. De inspectie rapporteert over de uitvoering van de borgstelling in het verslag aan de Minister.

Alle 41 controles op de beheersboekhouding voor het boekjaar 2019 zijn tijdig uitgevoerd in 2021. De inspectie voerde in totaal 42 controles uit op de beheersboekhouding in 2021, waarvan 3 met betrekking tot boekjaar 2019 en 39 met betrekking tot boekjaar 2020. De 2 resterende controles met betrekking tot boekjaar 2020 dienen nog in de eerste drie maanden van 2022 te worden uitgevoerd.

Uit volgend overzicht blijkt dat er tijdens het kalenderjaar 2021 in totaal 218 controles werden uitgevoerd (tegenover 231 controles tijdens het kalenderjaar 2020).

Tabel 2.6.2.XII
Overzicht controles

Kalenderjaar 2021	Boekjaar 2019	Boekjaar 2020	Totaal
A. Controle boekhouding sociale uitkeringen waarvan:	22	154	176
1. Voorschotten/boekhoudkundige verrichtingen	0	90	90
2. Financiële verrichtingen	22	64	86
B. Controle op de beheersboekhouding	3	39	42
Totaal uitgevoerde controles	25	193	218

2.6.2.5.2

Liquiditeitsbeheer van de uitbetalingsinstellingen

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

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

De toegenomen informatisering en de doorgedreven samenwerking tussen de RVA en de uitbetalingsinstellingen maakten het mogelijk om het liquiditeitsbeleid verder te verfijnen. De maximale liquiditeitsmarge werd van 0,3% naar 0,2% verlaagd. De invoering van een tweede, lagere liquiditeitsdrempel in 2013 zorgde voor een verdere daling van de liquiditeiten bij de private uitbetalingsinstellingen die rigoureuze inspanningen leveren en onder 0,15% blijven. Hierdoor kunnen zij genieten van een toeslag binnen hun administratiekosten. Deze vergoeding stimuleert de uitbetalingsinstellingen tot aanhoudende extra inspanningen waardoor er structureel minder middelen in omloop zijn ter financiering van de werkloosheid.

In 2020 verhoogden de uitkeringen tijdelijke werkloosheid aanzienlijk ingevolge de coronacrisis. De

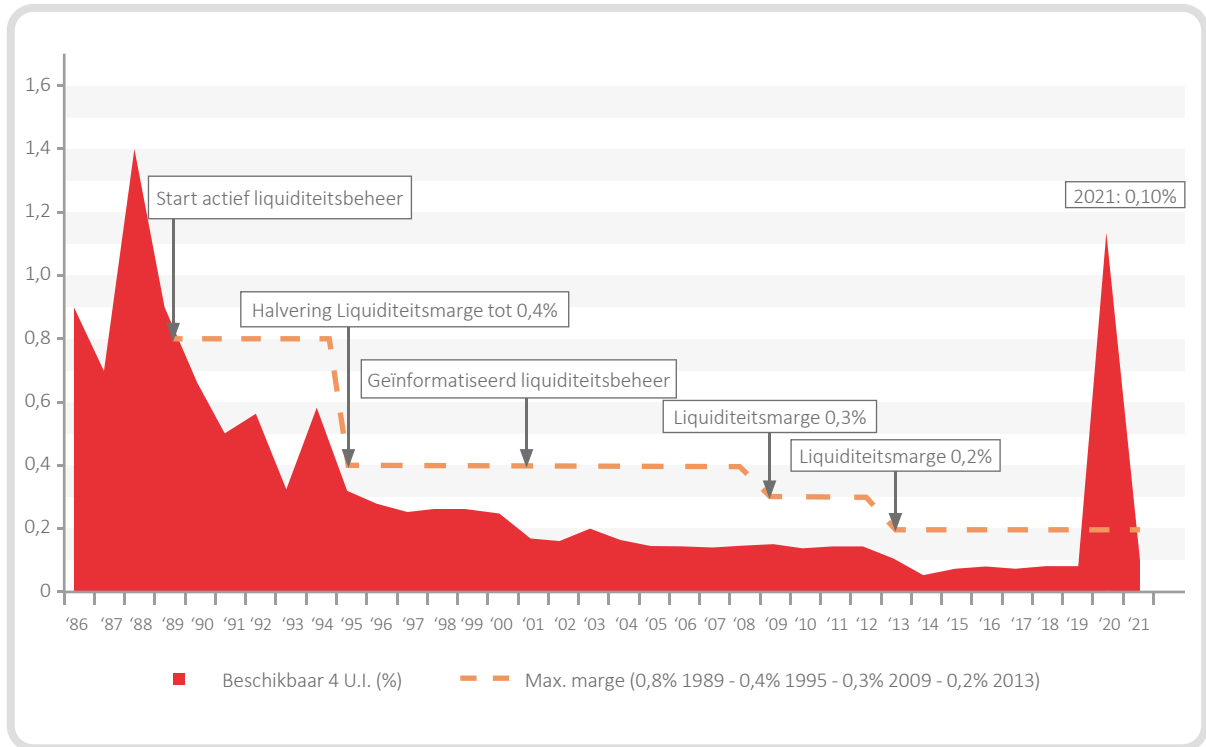
onzekerheid omtrent de evolutie van de coronacrisis en de impact hiervan op het niveau van deze uitkeringen bemoeilijkte het thesauriebeheer en leidde er toe dat de UI hun liquiditeitsmarge overschreden. Het Beheerscomité van de RVA gaf zijn goedkeuring om de liquiditeitsmarges van de UI voor het tweede en derde trimester 2020 te neutraliseren aangezien het tijdig betalen van de vele tijdelijke werklozen ingevolge de coronacrisis primeerde boven een strikte toepassing van de liquiditeitsmarge. In 2021 regulariseerde de situatie zich opnieuw.

De gemiddelde liquiditeitsmarge bij de uitbetalingsinstellingen bedroeg in 2021 ongeveer 0,10% van de jaaruitgaven.



Het resultaat van de beheersing van de liquiditeiten kan uit de volgende grafiek afgeleid worden:

Grafiek 2.6.2.IV
Liquiditeitsbeheer van de uitbetalingsinstellingen
(op jaarbasis)



2.6.2.5.3 Thesauriebeheer

In 2021 startte de RVA met een gezamenlijk bank-saldo van 74,86 miljoen EUR en eindigde op 31 december 2021 met een gezamenlijk banksaldo van 65,94 miljoen EUR.

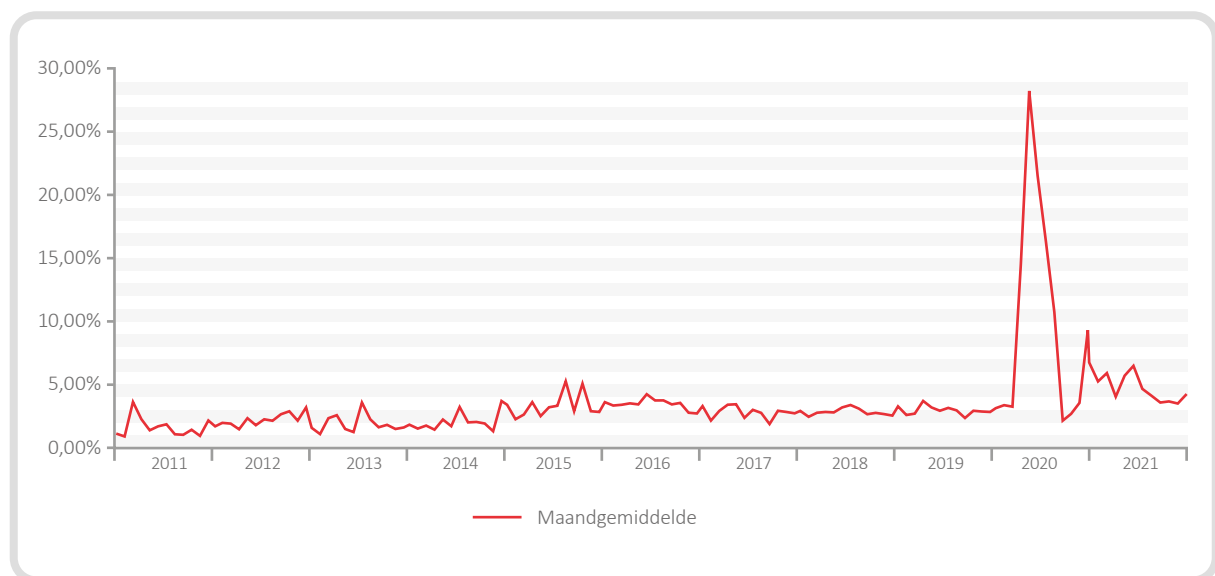
Voor iedere werkdag mogen de beschikbare tegoe-den op de BNP Paribas Fortis-rekening van het glo-baal beheer maximum 2 werkdagen per maand 5% overschrijden van de maanduitgaven uit het uitga-venbudget 'sector sociale zekerheid' van het be-schouwde jaar, en niet meer dan één werkdag van de maand 10% hiervan. Gezien de onvoorspelbaar-heid van de uitgaven tijdelijke werkloosheid inge-volge de coronapandemie werd meermaals niet voldaan aan deze voorwaarde tijdens het jaar 2021. Het tijdig betalen van de sociale uitkeringen pri-meerde op een strikt liquiditeitsbeheer.

De RVA stort via deze bankrekening, naast één groot maandelijks voorschot, meerdere bijkomen-

de voorschotten per maand op rekening van de uit-betalingsinstellingen. De financiering van deze voorschotten gebeurt met middelen die de RVA aanvraagt bij het globaal beheer van de RSZ. Het betreft grote bedragen waardoor een strikte opvol-ging van uitgaven (voorschotten UI) en ontvangsten (middelen globaal beheer) dagelijks noodzakelijk is.

Bovendien moet men rekening houden met een maandelijks gemiddelde daglimiet (op basis van ka-lenderdag) van 50 miljoen EUR om negatieve intres-ten te vermijden. Na overleg met BNP Paribas Fortis werd de RVA ingevolge de coronacrisis vrijgesteld van negatieve intresten gedurende de periode van 1 januari tot 30 juni 2021. Van 1 juli tot 31 decem-ber 2021 werd de bovengrens van 50 miljoen EUR gehandhaafd. Deze bovengrens werd niet over-schreden in de tweede helft van 2021 en dus be-taalde de RVA geen negatieve intresten.

Grafiek 2.6.2.V
Thesauriebeheer RVA (op maandbasis)





2.6.2.5.4 Kostprijscalculatie

De RVA heeft naast de klassieke boekhouding ook een eigen model voor kostprijscalculatie. Hiermee verwerven we inzicht in de kostenstructuur van de organisatie door de werkingskosten uit de algemene boekhouding te berekenen volgens verschillende invalshoeken. Sinds 2018 rapporteren we op basis van de activiteiten per proces. De kostprijs van de processen wordt berekend per kostensoort en kostenplaats. 2020 is het eerste jaar waarbij de kost van projecten berekend wordt.

De resultaten van de kostprijsberekening voor het dienstjaar 2020 waren beschikbaar in de loop van 2021. De globale werkingskosten voor het jaar 2020 dalen met 0,72% vergeleken met 2019.

Tabel 2.6.2.XIII
Werkingskosten 2020 (in duizend EUR)

Kostenplaatsen	Operationele kosten	Kosten van ondersteuning door het hoofdbestuur	Support-kosten	Full cost 2020	%	Full cost 2019	Vershil 2020 - 2019	%
Buitendiensten RVA	121.945,76	-	27.930,79	149.876,55	65,06	148.423,44	1.453,11	0,98
Hoofdbestuur RVA	7.926,85	55.817,56	11.365,64	75.110,05	32,60	78.756,36	-3.646,31	-4,63
FSO	3.775,43	106,94	1.304,63	5.187,00	2,25	4.577,87	609,13	13,31
Walcourt	-	-	203,75	203,75	0,09	292,94	-88,29	-30,23
Totaal	133.648,04	55.924,50	40.804,81	230.377,35	100,00	232.049,71	-1.672,36	-0,72

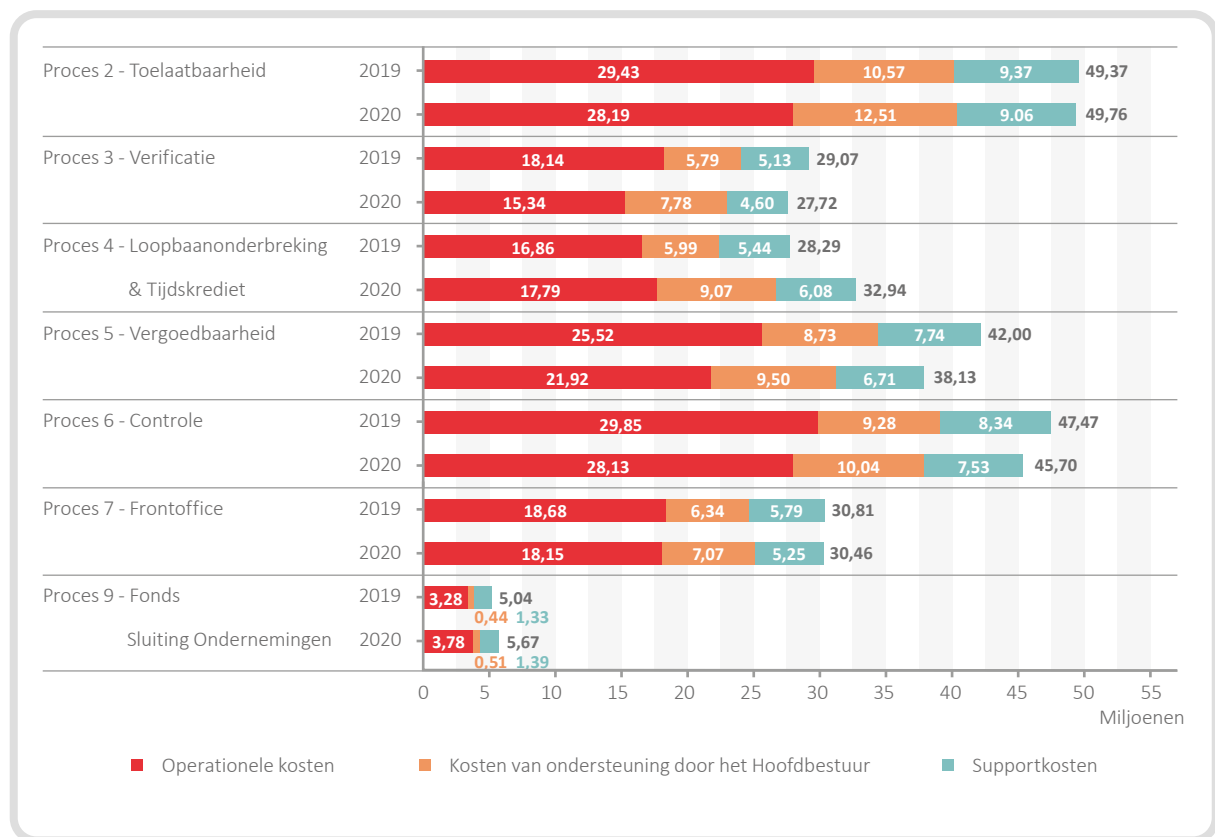
De informaticakosten dalen opnieuw (-4,45 miljoen EUR) na een uitzonderlijke stijging in 2019. De personeelskosten stijgen met 2,93 miljoen euro. De stijging van de personeelskosten is een gevolg van prijzevolutie en aanwervingen, mede om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen blijven garanderen tijdens de coronacrisis. De overige werkingskosten dalen licht (-0,15 miljoen EUR).

De zes operationele processen hergroeperen de verschillende diensten in de regionale kantoren van de RVA. Dit zijn de processen Toelaatbaarheid, Verificatie, Loopbaanonderbreking & tijdskrediet, Controle, Vergoedbaarheid en Frontoffice. Een zevende operationeel proces omvat de opdrachten van het FSO. Daarnaast bestaan er ook twee ondersteuningsprocessen, namelijk Algemene support Hoofdbestuur aan de operationele processen en Support in de entiteiten en de directies van het Hoofdbestuur & FSO.

De kostprijs van de projecten situeert zich in het proces “ondersteuning aangeboden door het Hoofdbestuur aan de operationele processen” en bedraagt 9,76 miljoen euro in 2020.

De laatste stap in de kostprijsberekening herverdeelt de werkingskosten toegewezen aan de activiteiten van de supportprocessen over de activiteiten van de operationele processen. Hiermee rekenen we aan de operationele processen een toeslag voor support toe om tot de integrale kost, ofwel de full cost, van deze processen te komen. Een overzicht van de full cost per operationeel proces voor de jaren 2019 en 2020 wordt weergegeven in grafiek 2.6.2.VI.

Grafiek 2.6.2.VI
Werkingskost 2019 en 2020 per full cost-proces
(in miljoen EUR)

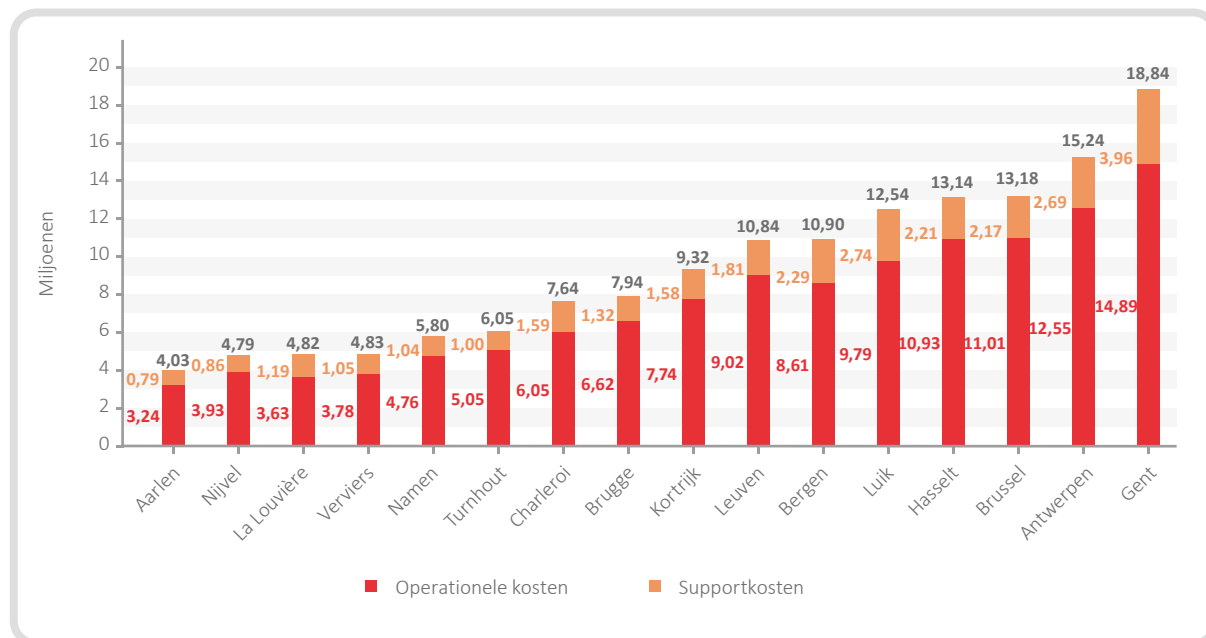




De werkingskost van de buitendiensten voor 2020 volgt in grafiek 2.6.2.VII.

Grafiek 2.6.2.VII

Werkingskosten 2020 voor de buitendiensten per entiteit (in miljoenen EUR)



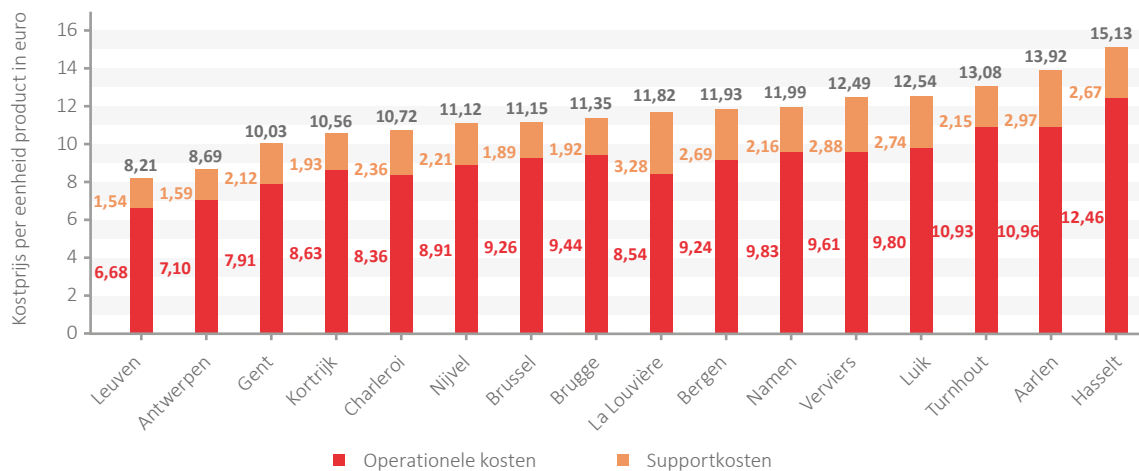
De RVA beschikt over boordtabellen met indicatoren over de productie in elk operationeel proces. Het combineren van de werkingskosten met de boordtabellen maakt het mogelijk om een kostprijs per eenheid product te bepalen.

We kunnen de kostprijs per eenheid product voor elk operationeel proces berekenen. Voor de processen Toelaatbaarheid, Verificatie, LO/TK en Vergoedbaarheid gebruiken we het aantal behandelde dossiers, voor het proces Controle het aantal uitgevoerde controles of onderzoeken en voor het proces Front Office het aantal contacten met onze klanten.

Afsluitend wordt per operationeel proces een overzicht van de kostprijs per eenheid product van de buitendiensten weergegeven.

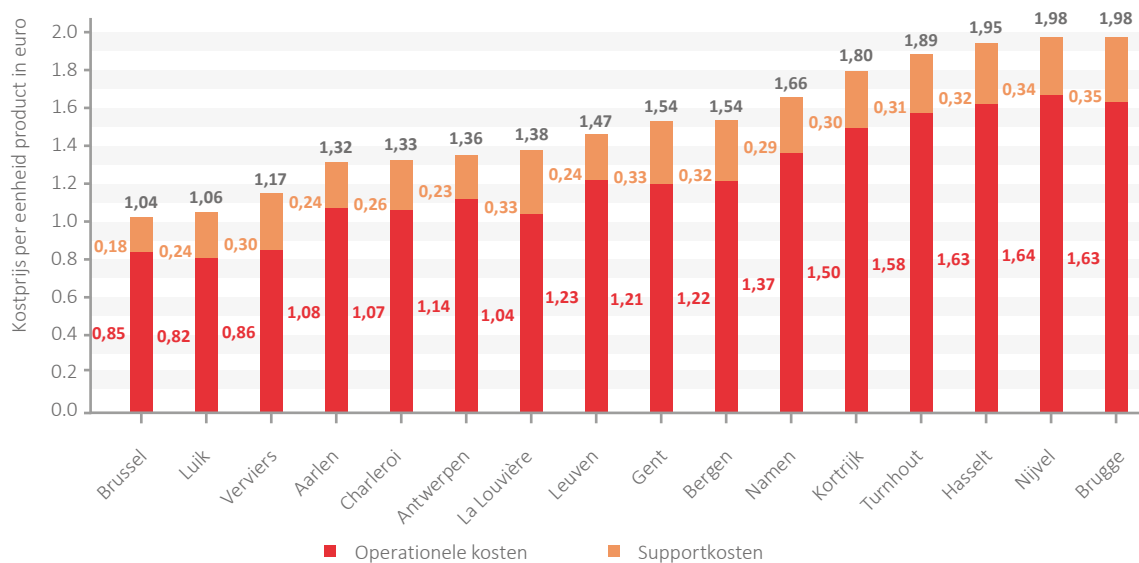
Grafiek 2.6.2.VIII

Kostprijs per eenheid product 2020 voor het proces Toe-
laatbaarheid van de buitendiensten per entiteit



Grafiek 2.6.2.IX

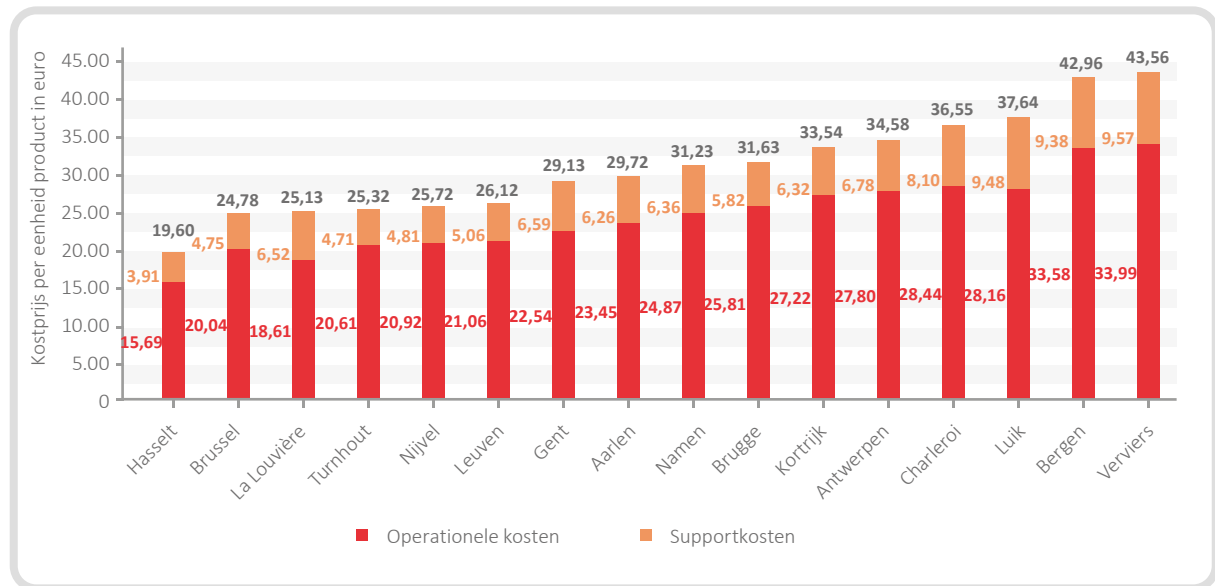
Kostprijs per eenheid product 2020 voor het proces Veri-
ficatie van de buitendiensten per entiteit





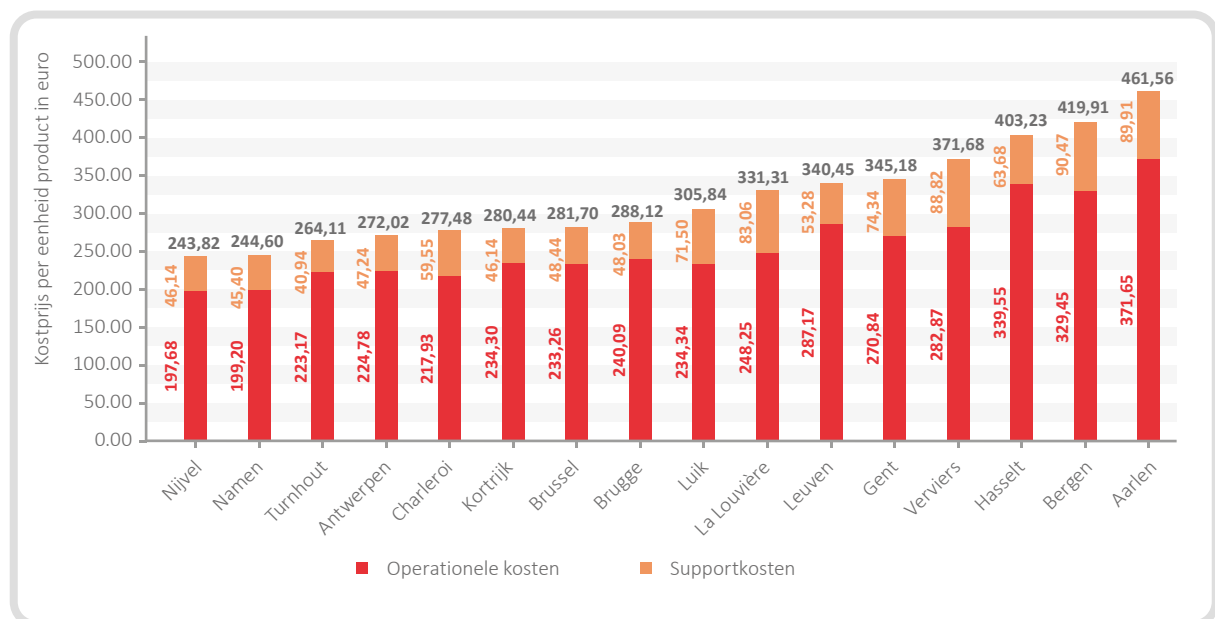
Grafiek 2.6.2.X

Kostprijs per eenheid product 2020 voor het proces
Loopbaanonderbreking/tijdscrediet van de buitendien-
sten per entiteit



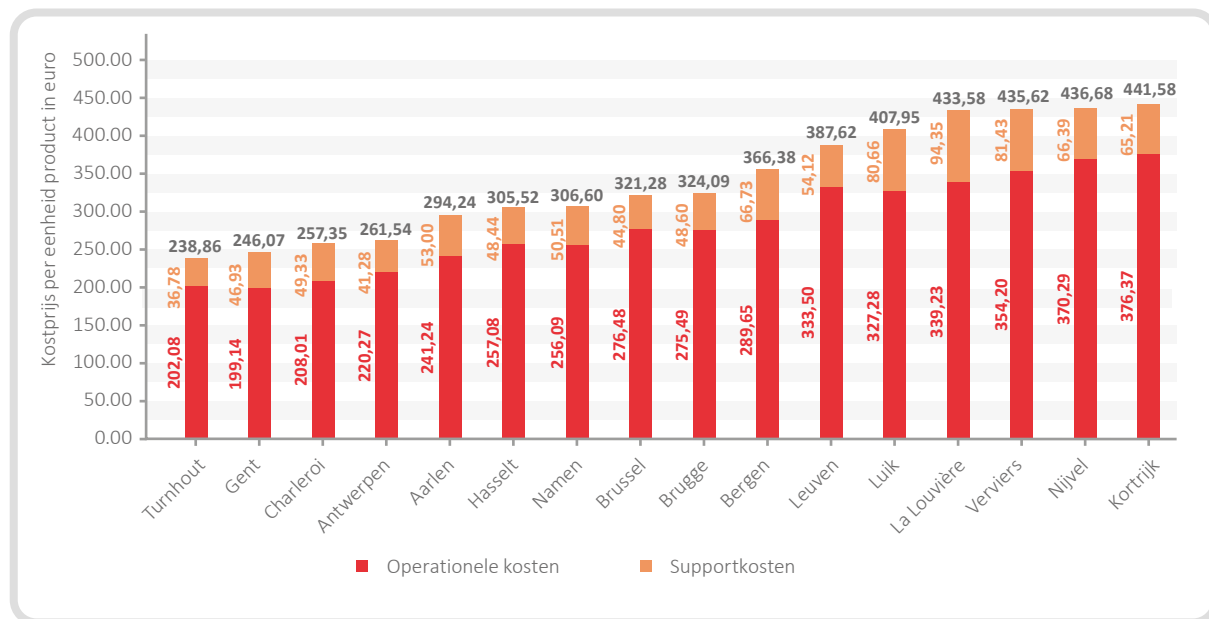
Grafiek 2.6.2.XI

Kostprijs per eenheid product 2020 voor het proces Ver-
goedbaarheid van de buitendiensten per entiteit



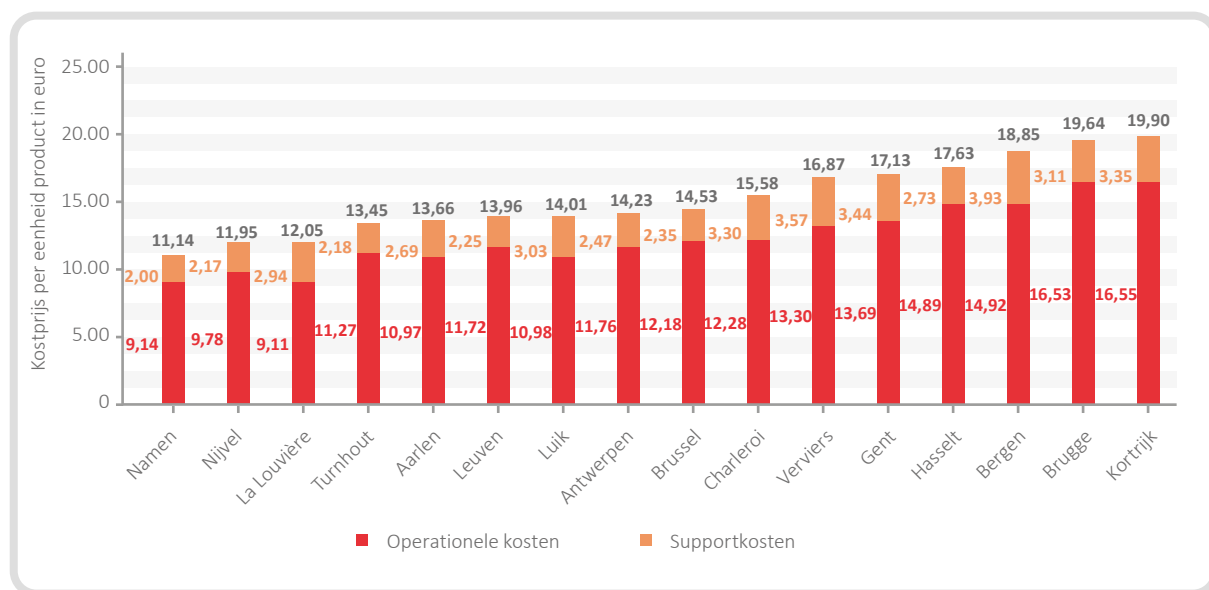
Grafiek 2.6.2.XII

Kostprijs per eenheid product 2020 voor het proces Controle van de buitendiensten per entiteit



Grafiek 2.6.2.XIII

Kostprijs per eenheid product 2020 voor het proces Frontoffice van de buitendiensten per entiteit





2.6.2.5.5

Lopende projecten Financiële diensten

In 2021 werd verder ingezet op de digitalisering van de boekhouding. De in 2020 reeds gemaakte analyse van de verschillende onderdelen die nodig zijn om een vergaande digitalisering mogelijk te maken werd uitgebreid (project DIGIFIN). Na het ontleden van de behoefteanalyse hebben een overkoepelede werkgroep en de werkgroepen procurement, budget, centrale boekhouding en integratie werkzaamheden verricht voor een optimale toekomstige implementatie.

Vorig jaar startte de analyse en ontwikkeling van een nieuwe tool voor de financiële inspectiedienst van de RVA die hoofdzakelijk de uitbetalingsinstellingen controleert. In 2021 werden door de verschillende betrokken directies grote inspanningen geleverd waarbij meer dan 80% van de behoefteanalyse en ongeveer 30% van de ontwikkeling van deze tool werd afgewerkt. Deze tool integreert, gebruik makend van moderne technologieën, de verschillende bestaande toepassingen voor de organisatie, uitvoering en opvolging van de controles op de boekhouding van de sociale prestaties en de beheersboekhouding van de uitbetalingsinstellingen.

Een ander lopend project omvat de vervanging van de bestaande toepassing Kostprijscalculatie naar een moderne Java-toepassing. De kostprijsberekening maakt reeds gebruik van de belangrijkste onderdelen van de nieuwe toepassing. Zo berekenen we bijvoorbeeld de kost per strategisch project. Verdere verfijningen uitgevoerd in 2021 zullen het mogelijk maken om vanaf 2022 sneller te kunnen rapporteren over de werkingskosten van onze organisatie.

Om de huidige procedures voor het aanvragen van vergoedingen en premies te moderniseren en te digitaliseren wordt een toepassing ontwikkeld waar alle personeelsleden de vergoedingen en premies waar ze recht op hebben centraal kunnen aanvragen. Dit project zit momenteel in de analysefase en zal verder lopen in 2022.

2.6.3

De gebouwen, het beheer van het materieel en het leefmilieu

De directie Werken en Materieel, die deel uitmaakt van het proces Support, is bevoegd voor het beheer van het onroerend goed van de Rijksdienst. Ze staat in voor de aankoop of huur, de inrichting en het onderhoud van de verschillende sites en ook voor de aankoop en levering van roerende goederen. Voor elke aankoop moet steeds rekening worden gehouden met alle bepalingen en wetgevingen die op het vlak van aanbestedingen moeten worden gerespecteerd. Binnen de directie werd een cel opgericht die de motor is voor het milieubeleid van de RVA.

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

2.6.3.1

Het patrimonium van de RVA

De RVA heeft naast een hoofdbestuur op twee locaties (Keizerslaan 7 en Hospi-gebouw), 30 lokale kantoren in heel België en een studiecentrum in Walcourt. 24 RVA-kantoren zijn op dit moment gehuisvest in een gebouw dat de RVA in eigendom heeft. Voor 6 RVA-kantoren wordt de nodige oppervlakte gehuurd.

In 2021 werden de principes van de New Way of Working (NWOW) en de gedeelde werkplekken verder geïntroduceerd in een aantal kantoren. Naast het hoofdbestuur is het werk in de volgende kantoren al georganiseerd volgens de principes van de NWOW: Leuven, Mechelen, Luik, Aarlen, Verviers, Brussel, Roeselare, Antwerpen, Tongeren, Ieper en Charleroi. Het kantoor van Vilvoorde werkt ook volgens de NWOW, maar elke medewerker beschikt er over zijn eigen plaats. Het principe van de gedeelde werkplek is er dus niet van toepassing.

2.6.3.2

Renovaties in de RVA-gebouwen

Wat renovaties betreft werden in 2021 de frontoffices van de kantoren Charleroi en Namen verder afgewerkt en beëindigd in het eerste semester. Ook de onthalen van de kantoren Gent, Brugge, Vilvoorde en Turnhout werden gerenoveerd vol-

gens de uniforme inrichting. Het kantoor van Charleroi werd volledig vernieuwd en opnieuw ingericht. Ook in de kantoren van La Louvière, Verviers en Hoei zijn grondige renovatiewerken gestart. Die drie kantoren zullen volledig gerenoveerd zijn tegen midden 2022. Voor het kantoor van Luik werd een nieuwe site gehuurd. Het is een nieuw gebouw, gelegen aan het station van Luik-Guillemins. De studieopdracht over de inrichting van dat gebouw werd uitgevoerd. De werken zelf zijn gepland voor het tweede trimester van 2022. De renovatiewerken van het gebouw in Hasselt zullen begin 2022 aanvangen.

Ook werden verscheidene studieopdrachten uitgeschreven en gegund aan externe studiebureaus. Dat is onder meer het geval voor de renovatie van het sanitair in Charleroi, de warmte- en koudeproductie van het hoofdbestuur en de inrichting van het nieuwe kantoor in Bergen. Ook de studieopdracht voor de nieuwe inrichting voor de kantoren in Gent, Kortrijk en Brugge werd in 2021 uitgevoerd. De inplantingsplannen voor de 3 kantoren werden uitgetekend en het bestek van de werken is in opmaak.

2.6.3.3

Huurovereenkomsten en aankoop van gebouwen

Er werd een huurovereenkomst afgesloten voor het kantoor in Luik, waarbij het gaat om de huur van enkele verdiepingen die nog in opbouw zijn en die tegen het einde van het eerste trimester van 2022 zouden zijn afgerond. De werken voor dat nieuwe gebouw startten midden 2020. Voor het RVA-kantoor in Bergen werd een nieuw gebouw gekocht. De werken voor dat gebouw zijn gestart begin 2021 en zullen worden afgerond in het voorjaar van 2023.

2.6.3.4

Toekomstige plannen en renovatiestudies

De renovatiewerken van het kantoor in Hasselt zullen in januari 2022 aanvangen en zullen tegen het einde van dat jaar klaar zijn. Ook het bestek voor de uitvoering van de werken in Gent zal in 2022 worden gelanceerd en gegund. Die werken zouden in het tweede deel van 2022 aanvangen en naar alle waarschijnlijkheid klaar zijn tegen midden 2023. Ook de

werken voor de herinrichting van het kantoor van Kortrijk zijn gepland om te starten in het vierde trimester. De werken in Brugge zijn gepland voor 2023.

2.6.3.5

Coronavirus: aankoop van veiligheidsmateriaal

Ten gevolge van het coronavirus kocht de directie Werken en Materieel ook in 2021 nog veiligheidsmateriaal aan voor de RVA-gebouwen en het voltallige personeel. Onder de veiligheidsmaterialen werden drie types mondkmaskers aangekocht (chirurgische, stoffen en FFP2-mondmaskers). Daarnaast werden ook desinfecterende gel, plexiglas, grondsignalisatie, plaklinten, handschoenen, beschermingsbrillen, thermometers, reinigingsproducten en ontsmettingsdoeken aangekocht. Medewerkers en eventuele bezoekers die zich naar de kantoren moesten begeven, mochten de gebouwen enkel betreden als ze een mondkmasker droegen. Ook CO₂-meters en zelftesten werden aangekocht. Aan de hand van de gegevens die werden uitgelezen uit de CO₂-meters werden adviezen rond de ventilatie en het openen van de ramen gegeven.

2.6.3.6

Ecologie

De RVA voert een milieubeleid dat erop gericht is zijn milieuprestaties te optimaliseren en conformiteit met de milieuwetgeving en aanverwante wetgeving te garanderen.

Energie-, water- en papierverbruik worden gemonitord, zodat er snel kan worden ingegrepen wanneer er een probleem optreedt. Bij alle aankopen en investeringen wordt een minimale impact op het milieu nagestreefd.

Door de beslissing om maximaal in te zetten op te-lewerk waren het waterverbruik en het elektriciteitsverbruik in de kantoren zeer sterk verminderd in 2020. In 2021 heeft die trend zich voortgezet. Het waterverbruik is verminderd met 23% t.o.v. 2020 en met 60% t.o.v. 2019. Het elektriciteitsverbruik met 7% t.o.v. 2020 en met 23% t.o.v. 2019.

Het genormaliseerde energieverbruik voor verwarming (aardgas en stookolie) is met 4% verminderd t.o.v. 2020 maar is 1% hoger dan in 2019. De verhoogde ventilatiebehoefte zorgt in een aantal ge-



bouwen voor een hoger verbruik voor verwarming.

Het papierverbruik wordt sinds 2015 gemonitord met een software die het aantal afgedrukte en gekopieerde pagina's per afdrukapparaat bijhoudt. Dat verbruik is uiteraard ook sterk verminderd (met ongeveer 42% t.o.v. 2019) als gevolg van het maximaal telewerken.

2.6.4

De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum

Het Nationaal Opleidingscentrum (NOC) staat in voor het strategisch competentie- en ontwikkelingsbeleid binnen de RVA als lerende organisatie. Om de organisatiedoelstellingen te realiseren, zet het NOC in op het verhogen van de digitale autonomie van de RVA-medewerkers en streeft het naar een maximale integratie van leren in de werkcontext. Het NOC fungeert daarenboven als expertisecentrum en businesspartner inzake leren en competentieontwikkeling binnen de hele organisatie.

2.6.4.1

Een nieuwe visie op leren

De uitbraak van corona verplichtte het NOC om zijn werking grondig te herzien en aan te passen aan het nieuwe afstandswerken. Hoewel de digitalisatie van leren al in 2008 werd ingezet met een eerste versie van een e-learningplatform en in 2014 al opgevolgd werd door een professioneel learning management platform, is blijven stilstaan geen optie.

Het afgelopen jaar heeft een diepgaande studie van wetenschappelijke literatuur rond de recente ontwikkelingen in leren, samen met een analyse van de noden in de praktijk, geleid tot een volledig nieuwe visie op leren. "Never let a good crisis go to waste" (W. Churchill), is nog nooit zo actueel geweest binnen de dienst.

In die nieuwe visie heeft het NOC de toon voor de komende jaren gezet. Er zal zo worden ingezet op twee pijlers. Eerst en vooral wil het NOC de RVA als een lerende organisatie verder uitbouwen, waarbij hybride leren optimaal wordt ingezet, het een katalysator vormt om competentieontwikkeling te faciliteren en het leren wordt geïntegreerd op de werkplek. Hybride leren combineert de voordelen van klassikaal en digitaal leren, waarbij de pedagogie als uitgangspunt wordt genomen en de rol van techniek ondersteunend is. Bij hybride leren is de voornaamste vraag wat het hoogste leerrendement oplevert in een bepaalde context: digitaal, klassikaal, synchroon, asynchroon of een combinatie. Daarbij blijft het voornaamste doel ervoor te zorgen dat de organisatie evolueert naar een volwaardige lerende organisatie. Ten tweede wil het NOC het leren zo

goed mogelijk inbedden in de workflow met behulp van performance support. Performance support is de ondersteuning die medewerkers krijgen door informatie te geven in de werksituatie, precies op het moment waarop het nodig is en in de mate waarin er behoefte is aan die informatie.

2.6.4.2 Professionaliseren van leren

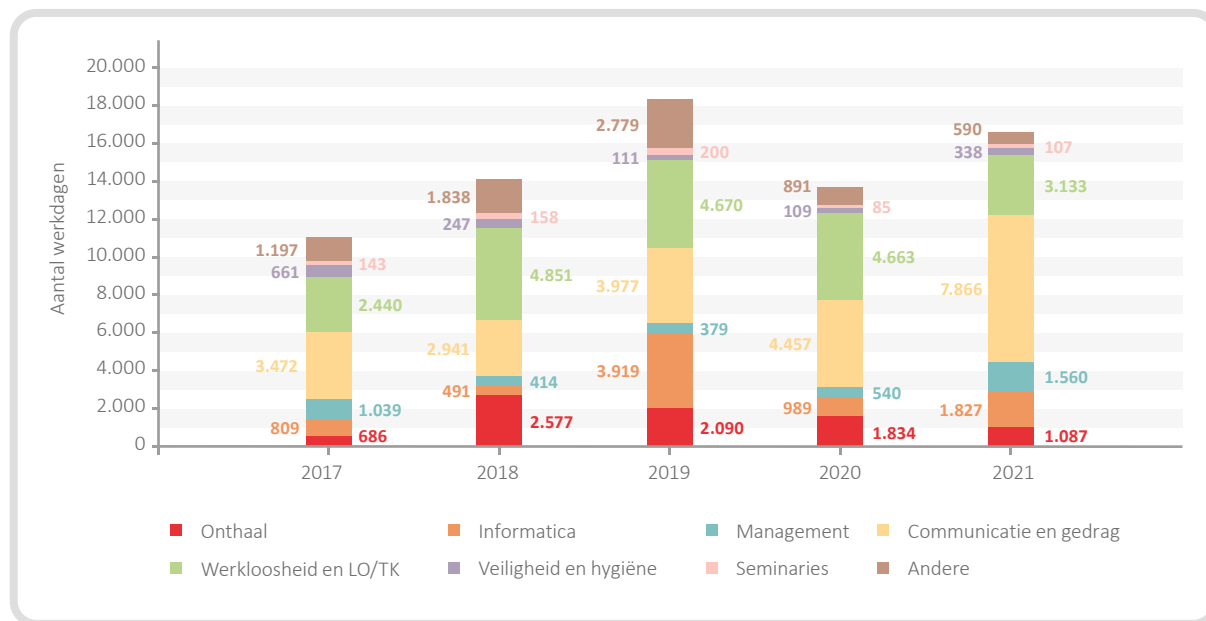
Het professionaliseren van leren staat continu op de agenda van het NOC. Het afgelopen jaar werd in dat kader rond 4 thema's gewerkt. Ten eerste werd de behoefteanalyse van leervragen geoptimaliseerd en geformaliseerd. Naast het voorstellen van leeracties worden bij een behoefteanalyse ook structurele acties rond bijvoorbeeld communicatie, draagvlak, structuren ... voorgesteld. Leeractiviteiten bereiken het gewenste effect enkel wanneer ze worden omkaderd door de juiste structurele acties. Ten tweede heeft het NOC zijn samenwerking met twee belangrijke interne partners onder de loep genomen en werden afspraken geformaliseerd in een Service Level Agreement (SLA). Ten derde werd een reflectie in gang gezet om een pedagogische monitoring te implementeren om het leren binnen de organisatie permanent te optimaliseren. Ook werd een rapportagetool gelanceerd waarmee het formeel leren binnen de organisatie kan worden opgevolgd. Dankzij de nieuwe leerindex beschikt elke leidinggevende over een gedetailleerde rapportagetool om het leren binnen de dienst en in de organisatie cijfermatig op te volgen en toekomstgerichte analyses te realiseren.

2.6.4.3 Leeractiviteiten in 2021 en doorheen de jaren in cijfers

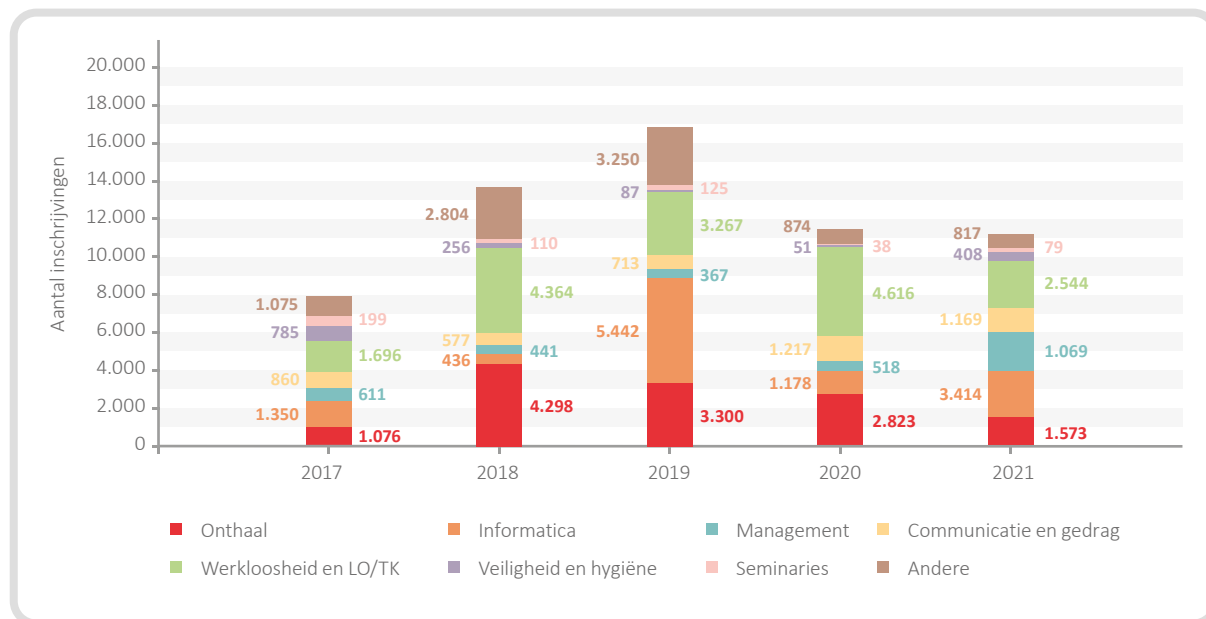
In overeenstemming met de nieuwe visie op leren worden enkele nieuwe termen gebruikt. Daarbij is wat uitleg nodig. Het is namelijk niet meer evident om van e-learning te spreken als ook klassikale opleidingen nu op afstand plaatsvinden. Beter is daarom te spreken van synchrone en asynchrone opleidingen. Bij asynchrone opleidingen krijgen deelnemers een pakket leerstof aangeboden dat ze zelfstandig, op eigen tempo kunnen verwerken, op een moment naar keuze. Bij synchrone opleidingen krijgen deelnemers een live begeleiding door een lesgever op een afgesproken tijdstip en in groep. Synchrone opleidingen kunnen online of klassikaal plaatsvinden, hoewel dat laatste door de coronaregels in 2021 erg uitzonderlijk was.



Grafiek 2.6.4.I
Synchrone opleidingen - aantal werkdagen



Grafiek 2.6.4.II
Synchrone opleidingen - aantal inschrijvingen

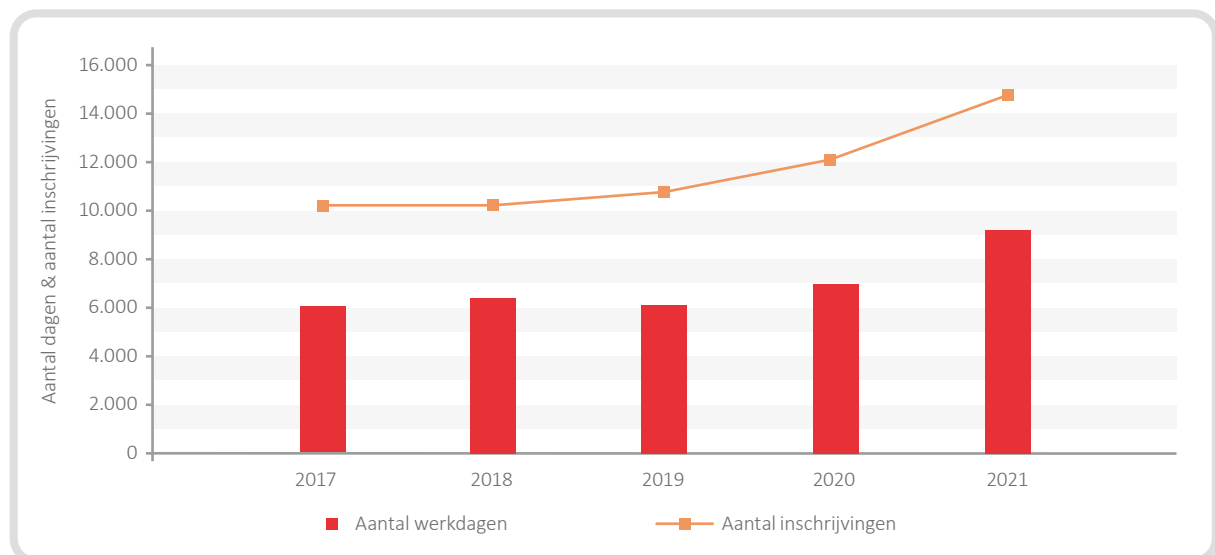


In 2021 heeft het aantal werkdagen opleiding een nieuwe boost gekregen tot 16.506,50. 2020 was een aanpassingsjaar met een terugval naar 13.565 werkdagen opleiding. Door de gezondheids-crisis werden alle klassikale opleidingen plotseling stopgezet. De overschakeling naar volledig afstandsleren heeft tijd gekost. In 2021 is het aantal personen dat opleidingen volgde nagenoeg hetzelfde gebleven als in 2020.

Dat is enerzijds te verklaren doordat in 2021 meer langdurige trajecten hebben plaatsgevonden (Leadership) dan in 2020 en anderzijds doordat er in 2021 minder nieuwe medewerkers in dienst zijn getreden (317 in 2020 tegenover 133 in 2021) en er dus minder deelnemers waren voor onthaalopleidingen (1.573 inschrijvingen in 2021 tegenover 2.823 in 2020) en basistrajecten rond werkloosheid en LO/TK (2.544 inschrijvingen in 2021 tegenover 4.616 in 2020).

Een laatste cijfer dat in het oog springt, is het aantal werkdagen opleiding in “Communicatie en gedrag” dat bijna verdubbeld is (7.865,50 werkdagen opleiding in 2021 tegenover 4.456,60 in 2020), terwijl het aantal deelnemers licht verminderd is (1.169 inschrijvingen in 2021 tegenover 1.217 in 2020). Onder dat thema vallen alle opleidingen rond communicatie, taal, persoonlijke ontwikkeling en opleidingen gevolgd buiten de federale overheid, bijvoorbeeld in het kader van overgang niveau A of het behalen van een hoger diploma. Waar het aantal deelnemers aan OFO- en NOC-opleidingen in dat thema gedaald is, is het aantal medewerkers die een opleiding hebben gevolgd buiten de federale overheid fel gestegen (van 45 personen in 2020 naar 73 personen in 2021).

Grafiek 2.6.4.III
Aantal dagen lokale opleidingsactiviteiten en aantal inschrijvingen



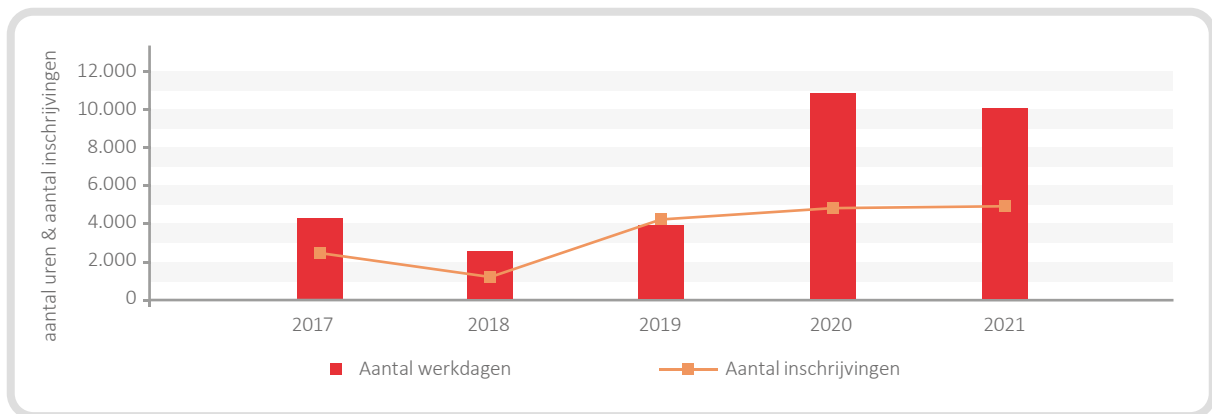
De entiteiten en de directies van de RVA hebben in 2021 meer dan ooit ingezet op interne leeractiviteiten voor hun medewerkers. Al die leeractiviteiten en geleverde inspanningen op de werkplek worden geregistreerd. Het gaat dan vooral om workshops, coachings, informatievergaderingen,

bijscholingen en opleidingen van nieuwe collega's. In 2021 registreerde het NOC 9.022 dagen lokale opleidingsactiviteiten en 14.817 inschrijvingen. Dat is een stijging met 2.100 dagen en 2.761 inschrijvingen ten opzichte van 2020.



Grafiek 2.6.4.IV

Aantal uren asynchrone opleidingen en aantal inschrijvingen



Het asynchroon leren heeft in 2021 standgehouden. Asynchroon leren bekleedt een belangrijke rol in de leertrajecten van de RVA-medewerkers. Er waren in 2021 5.887 inschrijvingen voor e-learning-modules. Dat zijn er 1.115 meer dan in 2020. Er werden in totaal van 10.037 werkuren gespendeerd aan asynchroon leren, wat een daling is met 771 uren ten opzichte van 2020. Dat betekent dat in 2021 meer mensen kortere e-learnings hebben gevolgd dan in 2020.

Koploper zijn de e-learnings die ontwikkeld werden om te leren werken met Microsoft Teams. Die was goed voor 2.652 werkuren in 2021, wat bijna het dubbele is van de 1.401 uren in 2020. Daarnaast werden net zoals vorig jaar heel wat uren besteed aan de e-learnings in het kader van het project “Huisstijl” met als doel om de schriftelijke communicatie bij RVA te verbeteren en te uniformiseren. Daar werden 2.424 uren aan besteed in 2021. Ook de e-learnings Verificatie kenden dit jaar een groot succes met 1.340 uren, gevolgd door de e-learnings KCC met 801 uren.

2.6.4.4

Van een onthaaltraject naar onboarding

Ondanks de veel lagere instroom van nieuwe medewerkers (133 in 2021 tegenover 317 in 2020), werd het onthaaltraject verder gedigitaliseerd. Er werd 1 bijkomende module aangeboden waardoor het traject intussen bestaat uit 8 online lessen van in totaal 18,5 uur en 2 e-learningmodules die in totaal 2 uur duren. Dat is 4 uur meer dan vorig jaar.

De nieuwste module, namelijk “Strategie binnen de RVA”, werd ook georganiseerd voor alle nieuwe col-

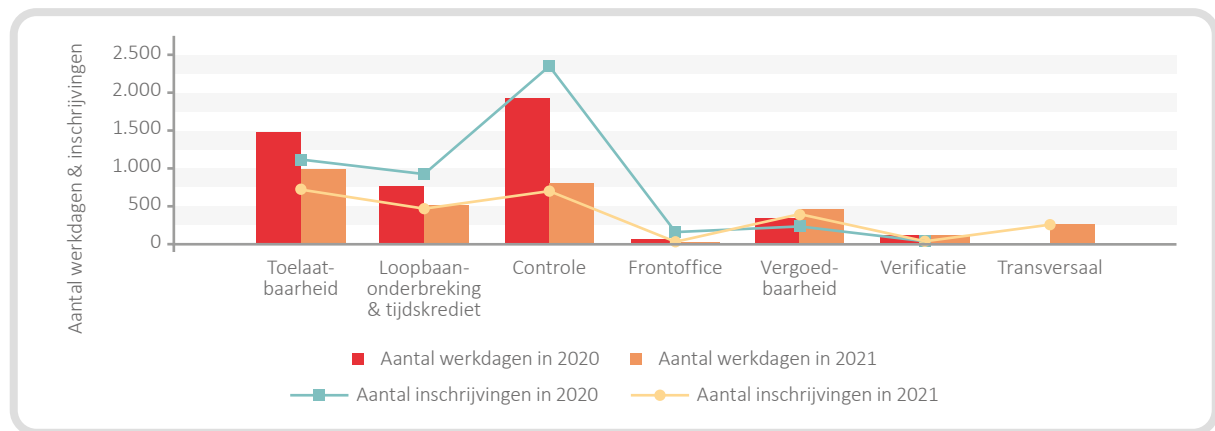
lega's die in 2020 in dienst zijn getreden. Die online module behandelt de thema's visie, missie, strategie, informatieveiligheid en deontologie. Daarbovenop werd dit jaar geïnvesteerd in de digitalisering van een negende onthaalmodule. "Over de RVA" gaat over de RVA als organisatie, als sociale zekerheidsinstelling en als federale instelling. De module is getest en goedgekeurd en zal in 2022 worden aangeboden aan alle nieuwe medewerkers.

Tot slot wordt het hele onthaaltraject geïntegreerd in het gloednieuwe onboardingproces.

2.6.4.5 Zoom op Werkloosheid en Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet

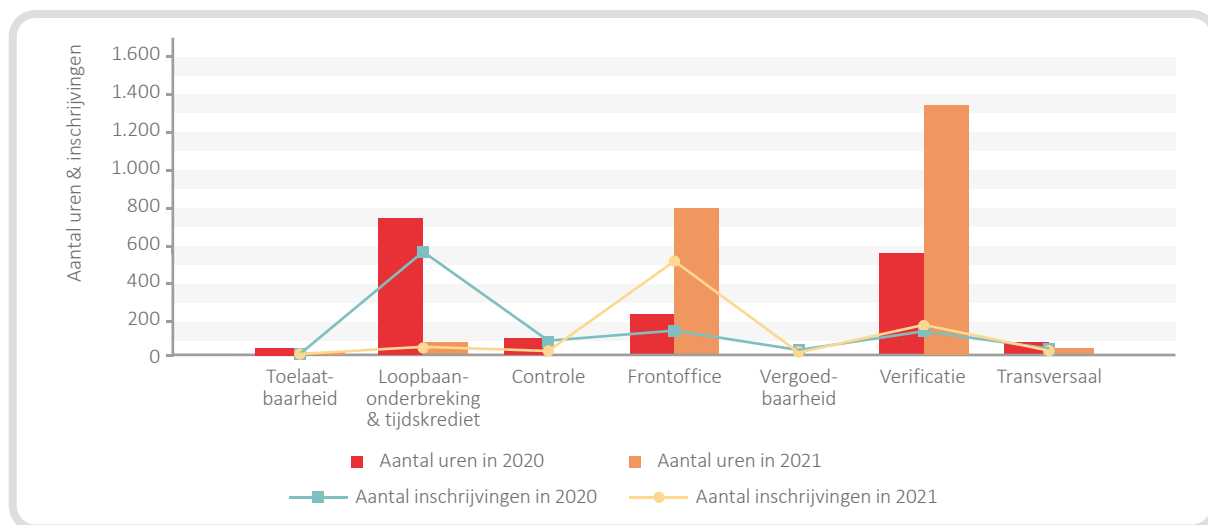
2021 was een jaar met veel minder reglementaire en technische wijzigingen. Dat in combinatie met een lagere instroom van nieuwe medewerkers, vertaalt zich dus ook in minder (basis)opleidingen in dat thema.

Grafiek 2.6.4.V
Synchrone opleidingen Werkloosheid en LO/TK in 2020 en 2021





Grafiek 2.6.4.VI
Asynchrone opleidingen Werkloosheid en LO/TK in 2020
en 2021

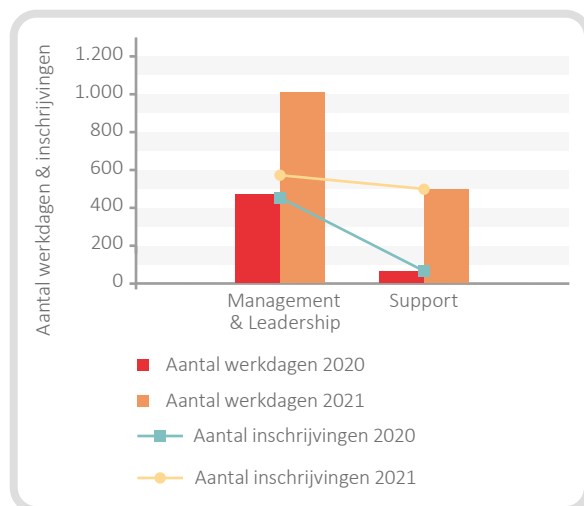


In 2021 werd de versterking en professionalisering van het Klantencontact voortgezet, wat zichtbaar is in de cijfers van de asynchrone opleidingen Frontoffice. Het grootste aandeel uit de 532 inschrijvingen gaat naar de e-learning over de toepassing Genesys die 334 personen volgden. Die module bevat instructiefiches en video's die de frontofficemedewerkers stap voor stap begeleiden bij het gebruik van die toepassing voor het beheer van de oproepen.

2.6.4.6 Zoom op Management & Leadership

De leiderschapsopleidingen voor beginnende leidinggevendenden werden in 2021 opgezet zoals voorzien, dan wel in een online omgeving en inhoudelijk afgestemd op de context van het leidinggeven op afstand.

Grafiek 2.6.4.VII
Synchrone opleidingen Management & Leadership



Het aantal opleidingsdagen “Management & Leadership” verdubbelde in vergelijking met 2020 naar 1.060 werkdagen. Het grootste aandeel, maar liefst 644 dagen, werd besteed aan een vijfdaagse basisopleiding voor beginnende leidinggevendenden. 130 nieuwe leidinggevendenden hebben eraan deelgenomen.

Bij de “Support”-opleidingen voor leidinggevendenden is er zowel voor het aantal werkdagen als voor het aantal inschrijvingen een steile stijging merkbaar. Dat is vooral te danken aan de online opleidingen over het gebruik van SAS VA om cijferrapporten te kunnen raadplegen en interpreteren. Daaraan na-

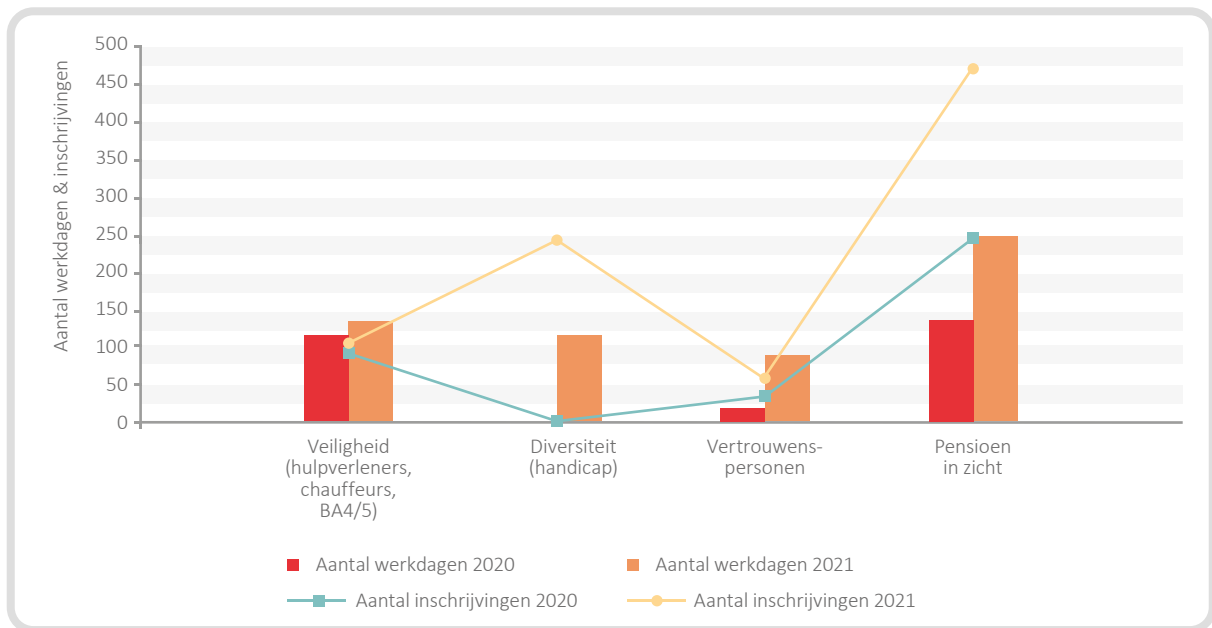
men 222 personen deel, goed voor een totaal van 222 werkdagen opleiding. Met de opleiding “Maak de afwezigheid van je medewerker bespreekbaar” kreeg de leidinggevende tools om in gesprek te gaan met medewerkers die te maken kregen met langdurige afwezigheid en werd er gewerkt rond preventie. De reeks startte al in 2020, maar werd in 2021 voortgezet voor 194 leidinggevendenden en voor evenveel werkdagen.

2.6.4.7 Zoom op Welzijn & Veiligheid

Door de verschillende coronagolven waren sommige klassikale opleidingen bijzonder moeilijk te organiseren. Opleidingen waar oefening en praktijk enorm belangrijk zijn, werden meerdere keren uitgesteld uit veiligheidsoverwegingen. Voor de bijscholing werden wel online synchrone modules georganiseerd, zodat de certificaten van ervaren hulpverleners konden worden verlengd. Naast de hulpverleners konden ook onze chauffeurs rekenen op een bijscholing en kregen personen die kleine of grote interventies in elektrische installaties op een veilige manier moeten kunnen doen, een online synchrone opleiding (respectievelijk BA4 of BA5). Dat was goed voor 134 werkdagen opleiding bestemd voor 101 deelnemers.



Grafiek 2.6.4.VIII
Synchrone opleidingen Welzijn & Veiligheid

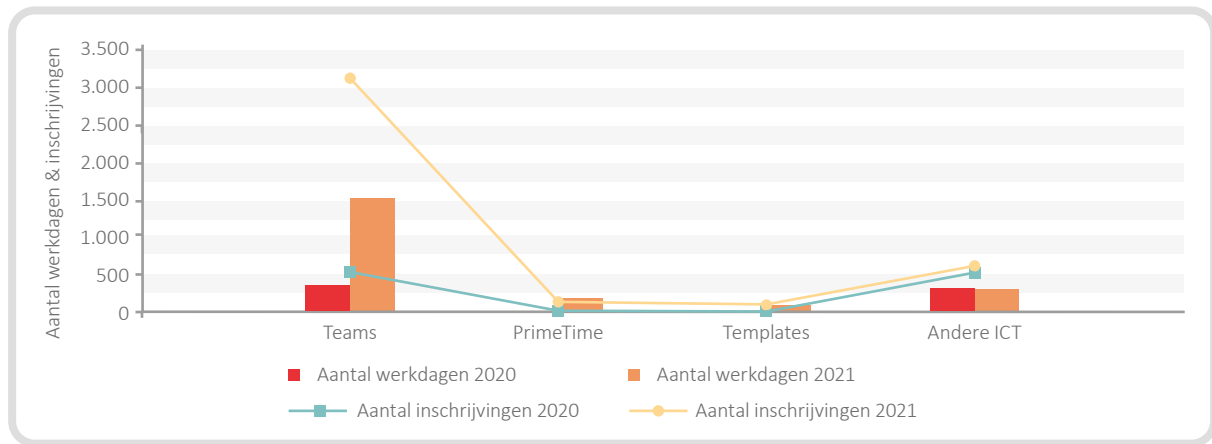


Wat het psychosociaal welzijn betreft, werd in 2021 ingezet op preventie van burn-outs en sensibilisering rond handicaps. Ter preventie van burn-outs werd een asynchrone opleiding aangeboden in virtual reality. Daarin kwamen deelnemers situaties tegen waarin ze moesten beslissen hoe ze daarmee zouden omgaan en kregen ze tips voor de praktijk. De module was goed voor 82 uren asynchrone opleiding voor 342 deelnemers. De sensibilisering rond handicaps werd over een andere boeg gooid en werd aangeboden in de vorm van online-bedrijfstheater. Daar namen o.a. 240 leidinggevendenden, vertrouwenspersonen en HR-medewerkers aan deel gedurende in totaal 120 werkdagen.

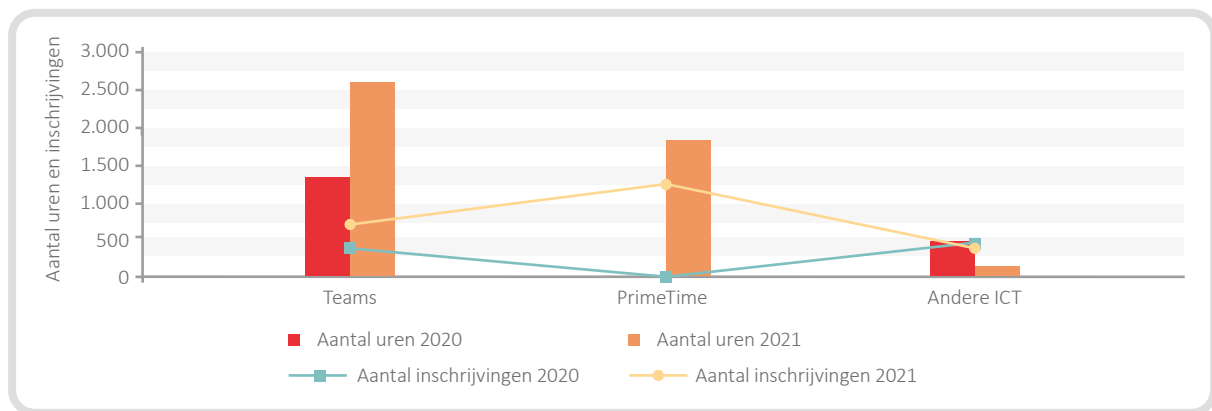
Ook in 2021 konden medewerkers die het einde van hun carrière in zicht hebben, rekenen op ondersteuning bij de voorbereiding op hun pensioen. Dit jaar werden 471 inschrijvingen geteld voor de 4 modules van "Pensioen in zicht", wat neerkomt op meer dan 100 deelnemers per module. In totaal telt die opleiding mee voor 249 werkdagen online synchrone opleiding.

2.6.4.8 Zoom op Support

Grafiek 2.6.4.IX
Synchrone opleidingen Support



Grafiek 2.6.4.X
Asynchrone opleidingen Support



Op het vlak van supportmaterie werd in 2021 vooral verder geïnvesteerd in het leren gebruiken van nieuwe tools. Zo werden alle RVA-medewerkers uitgenodigd voor een laagdrempelige synchrone sessie over het gebruik van Teams in plaats van Skype. De voornaamste doelstelling was om hen een aanzet te geven tot hun eerste stappen in Teams door te chatten, te bellen en te vergaderen. Ze kregen tools mee om zelf te oefenen en te wennen aan de nieuwe tool zolang Skype niet officieel verdwijnt. De opleidingen rond Teams waren in 2021 goed voor 1.563 werkdagen synchrone opleiding, wat het vijfde is van vorig jaar. In de asynchrone opleidingen investeerden onze medewerkers 2652 uren, een verdubbeling ten opzichte van 2020. De synchrone opleiding bereikte het volledige personeelsbestand, aangezien het een verplichte opleiding was. De asynchrone opleiding bereikte 722 deelnemers, eveneens een verdubbeling ten opzichte van 2020.

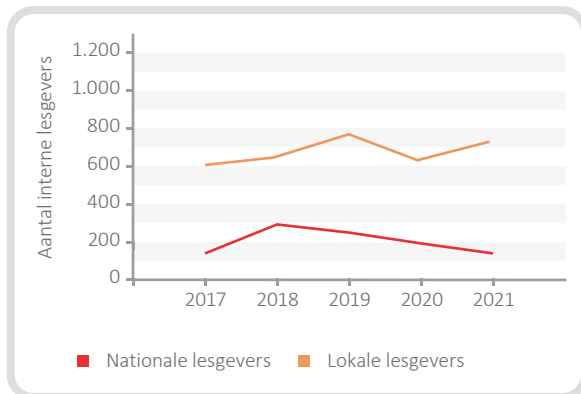
Ook was 2021 het jaar waarin ons systeem van tijdsregistratie veranderde en de medewerkers een asynchrone opleiding aangeboden kregen met korte zelfgemaakte filmpjes die hen wegwijs maakten in de tool. De e-learning werd gevolgd door 1.260 medewerkers en dat gedurende 1.820 uren. Daarenboven kregen Support- en HR-medewerkers bijkomende synchrone sessies. 182 personen volgden die eendaagse sessie.

Tot slot werd ook geïnvesteerd in de competentieontwikkeling van medewerkers die de nieuwe toepassing Top Model moeten gaan gebruiken om de vernieuwde, meer lezersvriendelijke modelbrieven te gebruiken. Aan die synchrone sessies van 1 dag namen 99 medewerkers deel.



2.6.4.9 Lesgevers

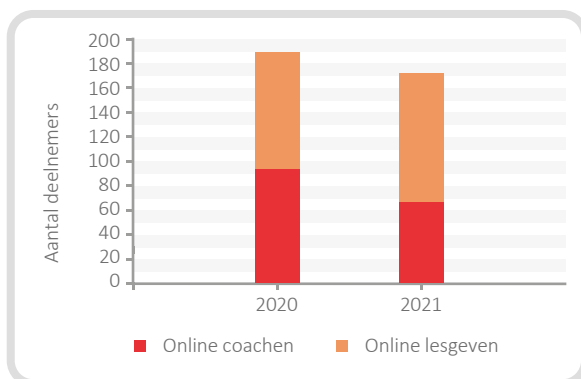
Grafiek 2.6.4.XI
Aantal interne lesgevers



Opnieuw hebben heel wat interne lesgevers het beste van zichzelf gegeven om hun kennis en expertise ter beschikking te stellen van en te delen in onze organisatie. Ook zij hebben hun competenties ontwikkeld om online te kunnen zorgen voor de meest optimale leerresultaten en leerervaring. Het netwerk van actieve nationale lesgevers telde dit jaar 170 personen, wat een daling is van 29 personen ten opzichte van vorig jaar en van 124 ten opzichte van 2018. Toch verzorgden zij niet minder dan 93% van de opleidingen, slechts 1% minder dan in 2020.

In tegenstelling tot de daling van het aantal nationale lesgevers, kreeg het aantal lokale lesgevers die instaan voor de lokale begeleiding op de werkplek een nieuwe boost. Het aantal steeg met 115 personen ten opzichte van vorig jaar tot 738 lokale lesgevers.

Grafiek 2.6.4.XII
Aantal deelnemers “Train the trainer”



Om al die lesgevers te blijven ondersteunen in hun rol, werd het “Train the trainer”-aanbod voortge-

zet. De synchrone sessie “Online lesgeven” werd in 2021 georganiseerd voor 107 lesgevers en dat gedurende in totaal even veel werkdagen. Vorig jaar werden daarmee al 96 lesgevers bereikt.

Niet alleen voor hen werd ondersteuning voorzien in hun rol. Ook voor begeleiders van nieuwe medewerkers, namelijk leidinggevenden of ervaren collega’s, werd een specifieke sessie aangeboden rond het “Online begeleiden en coachen”. Daarmee bereikten we nog eens 67 deelnemers. Ook vorig jaar konden hier al 93 personen aan deelnemen.

2.6.5 Communicatie

2021 werd net als 2020 getekend door de coronacrisis. De directie Communicatie - Kennismanagement - Frontoffice kende dus een bijzonder bewogen jaar als gevolg van de talrijke wijzigingen in het beheer van de crisis.

Iedereen weet welke cruciale rol crisiscommunicatie speelt.

- De communicatie over de nieuwe coronamaatregelen die de regering heeft genomen rond werkloosheid en loopbaanonderbreking verliep hoofdzakelijk via de website rva.be. Die werd weer massaal geraadpleegd in 2021.
- De sociaal verzekerden hebben ons contactcenter enorm bevraagd. Het gemiddelde aantal oproepen in het contactcenter lag hoger dan de afgelopen jaren (zie punt 2.7 proces Frontoffice).
- Intern zorgde de snelle opvolging van reglementaire wijzigingen ervoor dat er heel wat updates moesten gebeuren in de tools voor het beheren en delen van kennis van de medewerkers (zie punt 2.6.6 Kennismanagement).
- De massale terugkeer naar telewerk voor bijna 90% van de RVA-medewerkers en de opeenvolging van nieuwe regels tijdens de coronacrisis zorgde ervoor dat er veel publicaties moesten gebeuren op ons intranet.

2.6.5.1 Interne communicatie

De institutionele communicatie naar de medewerkers gebeurt voornamelijk via drie kanalen die elkaar aanvullen: Kiosk, Dixit Magazine en Dixit Kader. Kiosk is de eerste pagina die de medewerkers zien wanneer ze hun computer opstarten. Die onthaalpagina van het intranet is de snelste en zekerste manier om alle medewerkers te informeren over nieuwsberichten die betrekking hebben op de RVA.

Kiosk werd aangemaakt in SharePoint, net als de rest van het nieuwe intranet van de RVA. Het biedt ook communicatiemogelijkheden die veel meer in lijn liggen met de nieuwe technologieën (bijvoorbeeld het gebruik van videofragmenten). Bovendien is het ook mogelijk om het portaal overal en op elk moment te raadplegen vanop elk toestel, een smartphone of een tablet bijvoorbeeld.

De coronacrisis heeft veel mededelingen voor de RVA-medewerkers met zich meegebracht. Naast de traditionele nieuwsberichten die gewoonlijk op Kiosk staan, verschenen ook mededelingen over de veiligheidsvoorschriften, nieuwe arbeidsomstandigheden, reglementaire wijzigingen, beslissingen die de regering heeft genomen of berichten om de medewerkers te ondersteunen. In 2021 heeft het redactieteam 436 artikels op het intranet gepubliceerd.

In 2021 werden infovideo's gemaakt en verspreid in het kader van de statutarisering van het personeel: 5 video's geven alle uitleg en begeleiden de kandidaten bij de verschillende stappen richting een statutarisering.

Naast die nationale informatie, die zichtbaar is voor alle RVA-medewerkers, heeft elke site (werkloosheidsbureau of directie van het hoofdbestuur) ook de mogelijkheid om lokaal nieuws te publiceren. Dat is dan zichtbaar voor de medewerkers van dat bureau of die directie.

Naast Kiosk en de dagelijkse mededelingen, ontvangen de RVA-kaderleden elke maand een digitale nieuwsbrief (Dixit Kader). Dixit Kader gaat over een onderwerp dat verband houdt met de functie van de kaderleden binnen de instelling.

Dixit Magazine, het intern personeelsblad, is er om de drie maanden voor alle RVA-medewerkers. Dixit Magazine analyseert de RVA-actualiteiten en geeft zo veel mogelijk het woord aan de medewerkers op het terrein. Sinds april 2020 en de veralgemening van het telewerk voor de meeste personeelsleden is er enkel nog een elektronische Dixit Magazine. Het formaat werd herzien en aangepast aan het lezen op een scherm, de artikels werden korter en er wordt meer plaats gegeven aan getuigenissen van medewerkers.

Die drie kanalen die elkaar aanvullen (Kiosk, Dixit en Dixit Kader) zorgen ervoor dat de band tussen collega's en de band tussen de administratie en het personeel behouden blijft. Dat is essentieel, vooral in een crisisperiode.



2.6.5.2

Visuele communicatie in de gebouwen

Sinds het begin van de crisis waren het naleven van de gezondheidsmaatregelen en de veiligheid van de medewerkers prioritair voor de RVA. De directie Communicatie heeft heel snel een communicatiecampagne opgestart over het belang van die maatregelen. De directie bedacht ook alle signalisatie voor de kantoren en het hoofdbestuur. De Grafische dienst en de Drukkerij hebben een volledig pakket uitgewerkt met visuele ondersteuning, affiches, stickers, pictogrammen ... zodat de diensten Support, verdeeld over alle RVA-gebouwen, al het nodige materiaal hadden om de gezondheidsmaatregelen te doen naleven in de lokalen en om een veilig werkkader te kunnen verzekeren. Een catalogus met alle beschikbare ondersteuning werd online gezet zodat de bureaus indien nodig een bestelling konden plaatsen. In de loop van 2021 hebben de verschillende entiteiten en directies van de administratie zich voorbereid op een geleidelijke terugkeer naar kantoor met de bestelling van 1.286 visuele elementen. Er werden regelmatig herinneringen verspreid om de medewerkers te herinneren aan de social distancing.

2.6.5.3

De website van de RVA

De website is het eerste communicatiekanaal met onze klanten en bevat alle nuttige reglementaire informatie over de activiteiten van de RVA. Via drie grote profielen (burger, werkgever en documentatie) krijg je toegang tot de website. De website is klantgericht en heeft als doel zo intuïtief mogelijk een antwoord te bieden op de vragen van de bezoekers van de site. De onthaalpagina geeft ook het RVA-nieuws en verschillende belangrijke cijfers weer over: de evolutie van de statistieken over werkloosheid, verschillende vormen van loopbaanonderbreking of sluiting van ondernemingen.

Na de verschillende maatregelen die de regering heeft genomen in de strijd tegen het coronavirus werd de onthaalpagina herzien zodat er meer zichtbaarheid kon worden gegeven aan de informatie over die maatregelen. De infobladen voor het grote publiek werden herhaaldelijk bijgewerkt. Onze reglementaire experts hebben ook FAQ's uitgewerkt rond corona voor de sociaal verzekerden. Die 'coro-

nazone' op de website van de RVA wordt voortdurend bijgewerkt en is in één oogopslag zichtbaar door een banner bovenaan de homepage.

In 2021 heeft de RVA zijn beleid rond cookies aangepast en ook zijn tool voor statistische opvolging van de bezoekers. Zo zorgt de Rijksdienst voor een betere gegevensbescherming voor zijn gebruikers. Sinds 2021 worden enkel de bezoekers die daar expliciet hun akkoord voor geven, meegeteld in de berekening van de bezoekers aan de website.

In totaal hebben bijna 3 miljoen bezoekers onze website bezocht in 2021. Tijdens het hele jaar raadpleegden ze bijna 11 miljoen pagina's. De infobladen op onze website werden meer dan 1,6 miljoen keer bekeken in het afgelopen jaar. Daarnaast werd er 300.000 keer een formulier gedownload.

Ondanks de grote werklust die gepaard ging met de gezondheidscrisis hebben onze diensten toch de site verder kunnen ontwikkelen:

- Begin december 2021 kreeg de chatbot die in 2020 werd ontwikkeld een update. Die chatbot is nu in staat om op meer vragen van onze klanten te antwoorden. Tot nu toe kon hij informatie geven over de basisopdrachten (werkloosheid en loopbaanonderbreking/tijdscrediet). De klanten kregen ook de contactgegevens van de RVA of van het FSO. In de nieuwe versie krijgen ze gedetailleerdere informatie per type uitkering (werkloosheid, tijdelijke werkloosheid, ouderschapsverlof, tijdscrediet ...). Zo is het aantal antwoorden op vragen aanzienlijk gestegen!
- De RVA heeft ook beslist om zijn website te doen evolueren zodat de bezoeker centraal staat in de gebruikservaring. De voorbereidende werken voor een redesign zijn gestart in 2020 en werden voortgezet in 2021. Tests werden uitgevoerd in samenwerking met experts bij burgers en werkgevers om te bepalen hoe ze de website raadplegen en hoe ze op zoek gaan naar informatie. Heel wat teksten werden herbekeken om ze leesbaarder en toegankelijker te maken voor een breed publiek. De inproductiestelling van de nieuwe website is voorzien voor 2022.

Ten slotte levert de RVA ook inspanningen om de site te doen voldoen aan de vereisten van de Europese richtlijn inzake 'de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheids-

instanties' zodat elke burger toegang heeft tot de informatie. Alle nieuwe documenten op de website moeten in overeenstemming zijn met de bepalingen van die richtlijn. Ook de bestaande documenten worden indien nodig aangepast om te voldoen aan die richtlijn.

2.6.5.4

Contacten met de pers

De medewerkers van de directie Communicatie antwoorden met de hulp van reglementaire experts en woordvoerders op de vragen van journalisten en op de vragen om informatie of interviews.

In totaal heeft de directie in 2021 82 oproepen van journalisten behandeld en werd de RVA vermeld in 860 artikels in alle media: geschreven pers, radio, televisie.

Elke maand communiceert de RVA aan de media de cijfers over de evolutie van de werkloosheid en de verschillende stelsels van loopbaanonderbreking.

2.6.5.5

Communicatiecampagnes

De RVA werkt al meerdere jaren aan de ontwikkeling van onlinediensten, vooral voor het beheer van loopbaanonderbreking. Daar kunnen vandaag alle stappen van het proces, van de aanvraag tot de betaling, volledig digitaal verlopen.

In 2021 is de directie Communicatie reclame blijven maken voor de onlinetoepassingen van de RVA.

Dat wordt voor alle burgers hoofdzakelijk gepromoot via de RVA-website en de berichten die verschijnen op de sociale media.

Naast de reclame via de website stuurt de RVA ook regelmatig mailings naar werkgevers. Die mailings bevatten essentiële informatie over hoe snel de nodige stappen kunnen worden genomen ten opzichte van hun werknemers. Dankzij die directe communicatie naar telkens bijna 10.000 werkgevers konden veel werkgevers tijdens de coronacrisis de reglementaire wijzigingen snel opvolgen. Zo konden ze gebruik maken van de vereenvoudigde procedure voor het aanvragen van tijdelijke werkloosheid waardoor hun werknemers geen nadeel ondervonden.

De directie Communicatie heeft 3 mailings van dat type verstuurd in 2021:

- op 30 maart 2021 – Brexit: nieuwe maatregelen tot behoud van tewerkstelling;
- op 24 september 2021 – Verlenging van de vereenvoudigde procedure tijdelijke werkloosheid overmacht corona tot 31.12.2021;
- op 15 december 2021 – Verlenging van de vereenvoudigde procedure tijdelijke werkloosheid overmacht corona tot 31.03.2022.

De directie Communicatie wil in 2022 dat soort mails regelmatiger uitsturen en er een echte nieuwsbrief van maken.

2.6.5.6

Sociale netwerken

Sinds juli 2014 is de RVA aanwezig op de sociale media om de aandacht te vestigen op een aantal nieuwigheden bij de RVA en om zijn imago van moderne administratie te versterken. Dankzij de aanwezigheid op de sociale media (Facebook, Twitter en LinkedIn) bereikt de RVA een ander publiek. Via Facebook wordt een grote populatie bereikt (bijna 60% van de Belgen heeft een Facebook-profiel), terwijl Twitter en LinkedIn een gespecialiseerd publiek van journalisten en professionals aantrekken. Via die kanalen worden de nieuwsberichten die op onze website worden gepubliceerd, zoals de persmededelingen, de werkloosheidscijfers, de vacante betrekkingen, nog meer in de schijnwerpers gezet.

Sinds het begin van de coronacrisis in maart 2020 is het aantal volgers op onze sociale netwerken aanzienlijk gestegen. De Facebook-pagina van de RVA telt vandaag 3.580 volgers. Ter vergelijking, in januari 2020 telde onze Facebook-pagina ongeveer 1.000 volgers.

In december 2021 had de Twitter-pagina van de RVA 589 volgers (politici, journalisten, werkgevers ...) en de LinkedIn-pagina 10.569. De stijging van het aantal volgers op LinkedIn was het spectaculairst (in januari 2020 waren er nog maar 50 volgers). Op LinkedIn publiceren we naast persmededelingen ook statistische publicaties, nieuwe formulieren, werkloosheidscijfers en vacatures. Vooral publicaties over overheidsbeslissingen rond corona en vacatures worden het meest gelezen, gelikt en gedeeld.



2.6.5.7

Tevredenheidsenquêtes

Om te voldoen aan de vereisten van zijn bestuurs-overeenkomst en om de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten te verbeteren, voert de RVA elk jaar meerdere tevredenheidsenquêtes bij het publiek. In de loop van het laatste trimester van 2021 werden twee tevredenheidsenquêtes georganiseerd: een over het telefonische onthaal, de andere over de procedure om loopbaanonderbreking aan te vragen.

De tevredenheid bij de klanten over het telefonische onthaal van ons callcenter blijft zeer hoog, ondanks de crisis die ervoor gezorgd heeft dat er veel meer oproepen waren dan gewoonlijk. In totaal hebben 1.898 klanten de enquête beantwoord en was 83,8% tevreden tot heel tevreden over de dienstverlening bij het contactcenter.

89,6% van de respondenten zegt dat ze een antwoord hebben gekregen op hun vragen. De medewerkers die de telefonische permanenties verzekeren, behaalden ook mooie resultaten: 91% voor de kwaliteit van hun onthaal, 84% voor hun competentieniveau en nog eens 84% voor de duidelijkheid in hun uitleg.

Voor de procedure om loopbaanonderbreking aan te vragen, werd zowel de tevredenheid van de werkgevers als die van de werknemers geëvalueerd.

1.620 werkgevers hebben de enquête beantwoord. 700 van hen hadden het papieren formulier gebruikt om hun aanvraag in te dienen bij de RVA. 87,3% van die werkgevers vond het formulier duidelijk, eenvoudig en gemakkelijk in te vullen. 920 werkgevers hadden de aanvraag ingediend via de informaticatoepassing van de RVA. Ook zij waren zeer tevreden: 95,21% van hen vond de toepassing duidelijk, snel en gebruiksvriendelijk.

4.382 werknemers in loopbaanonderbreking of tijdskrediet hebben de enquête ingevuld. 93,9% van hen was tevreden over de behandeling van hun aanvraag door de RVA. 92% was tevreden over de behandelingstermijn van hun dossier. Steeds meer werknemers dienen hun aanvraag elektronisch in: meer dan 50% van de aanvragen werd elektronisch ingediend in 2021 terwijl dat in 2018, vóór de crisis,

nog maar 30,8% was. En die elektronische aanvraag vormt geen probleem voor diegenen die ze gebruiken, want 96% zegt tevreden te zijn over de toepassing.

Tabel 2.6.5.I

Kerncijfers van de directie Communicatie in 2021

Aantal bezoekers website	2.908.314
Aantal geraadpleegde pagina's	10.905.519
Aantal persmededelingen	26
Aantal artikels over de RVA	860
Aantal dagen waarop de RVA in de pers verscheen	254
Aantal telefonische oproepen van journalisten	82
Aantal nieuwsberichten op het intranet	436
Aantal A4-pagina's in offset	11.822.200
Aantal fotokopies in reprografie	1.922.584

2.6.6 Kennismanagement

De RVA ontwikkelt een gestructureerde aanpak voor het beheer van kennis, die nodig is om zijn doelstellingen te realiseren. De medewerkers moeten de noodzakelijke kennis ter beschikking hebben op het juiste moment. De kennis en ervaring van personen die bij de RVA vertrekken, mag niet verloren gaan.

De dienst Kennismanagement (KM) 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 dienst om die info makkelijk toegankelijk te maken en ervoor te zorgen dat ze duidelijk en betrouwbaar is.

Tijdens de coronacrisis was het zeker nodig de bibliotheken en tools zo up-to-date mogelijk te houden, net om de medewerkers te ondersteunen bij de verhoging van de werklust.

In samenwerking met de Coördinatie Frontoffice beheert de dienst KM de iTool, een praktische databank die ervoor zorgt dat de medewerkers van het klantencontact snel en uniform in een begrijpelijke taal kunnen antwoorden op de meer complexe vragen van onze klanten. Ook in 2021 zette de cel iTool sterk in op een zo actueel en correct mogelijk aanbod van informatie in het kader van de coronamaatregelen door middel van de volgende acties: extra ondersteuning aan auteurs en validatoren via een nieuw samenwerkingsplatform in de vorm van een teamsite en de organisatie van infosessies. Ook is een e-learningmodule in voorbereiding om nieuwe medewerkers van het klantencontact te ondersteunen bij het leren gebruiken van en zoeken in de iTool en andere nuttige bronnen.

Sinds 16 jaar is RioDoc de interne bibliotheek van de RVA. Daar kunnen de medewerkers alle informatie terugvinden, zowel voor de backofficeprocessen als voor de supportprocessen. RioDoc bevat onderrichtingen, infobladen, formulieren ... Alles samen gaat het om 8.549 actieve documenten en meer dan 5.300 gearchiveerde documenten die beschikbaar zijn voor de RVA-medewerkers. De dienst verzorgt de kwaliteitscontrole en begeleidde bij de verschillende directies-producenten een opruimactie om de toekomstige migratie naar een andere informaticaomgeving voor te bereiden. Het

Kennismanagementteam heeft de sensibilisering bij de collega's voortgezet zodat zij de beschikbare informatie op het intranet van de RVA zo vlug en zo autonoom mogelijk kunnen terugvinden.

In 2021 hebben 152 nieuwe medewerkers van de entiteiten en het hoofdbestuur in het kader van de onthaalopleiding de sessies 'Zoeken in de informatiebronnen van de RVA' op afstand gevolgd.

De dienst Kennismanagement blijft ook zoeken naar medewerkers die bereid zijn om de rol van ambassadeur op zich te nemen. Hun taak bestaat erin hun collega's te stimuleren om vlug en autonoom hun weg te vinden in de verschillende informatiebronnen. Als gevolg van die actie hebben de overgrote meerderheid van de entiteiten al een netwerk van ambassadeurs op touw gezet. Voor de dienst Kennismanagement blijft het een prioriteit om een referentiepersoon te hebben om de personeelsleden te oriënteren, te helpen en te adviseren bij het zelfstandig en efficiënt zoeken naar informatie. Bijkomende middelen zijn instructiefilmpjes en onlinehandleidingen waarmee de medewerkers kunnen leren om efficiënter gebruik te maken van de bibliotheken RioDoc en RioLex. In het voorjaar heeft de dienst een Teamsplatform voor de ambassadeurs gelanceerd, met nuttige informatie en wekelijkse tips om hen in die rol van ambassadeur te ondersteunen.

Het beheer van RVATech (de RVA-website voor partners en externe professionele gebruikers) maakt ook deel uit van de taken van de dienst Kennismanagement. Die website heeft 920 nieuwe gebruikers aangetrokken in 2021. De portaalsite werd in 2021 ongeveer 95.110 keer geconsulteerd.

De syllabus Toelaatbaarheid is een belangrijke tool voor kennisdeling. Hij bevat vooral praktijkgerichte informatie over Toelaatbaarheid. Daarnaast staan er ook reglementaire bepalingen en procedures in die moeten worden toegepast in het dagelijkse werk van de medewerkers. Ook in 2021 werd de syllabus aangepast op basis van de nieuwe reglementering en in samenwerking met experts van het terrein. In nauwe samenwerking met de procescoördinator Toelaatbaarheid is een Teamsplatform opgericht, waar lokale initiatieven rond documentatie worden gebundeld. Zo krijgen experts en chefs uit de entiteiten de kans om hun documentatie te delen. Eerste doelstelling is hier uiteraard om



die documentatie te onderzoeken om ze in de nationale syllabus Toelaatbaarheid op te nemen.

In 2021 werkten verschillende auteurs verder aan de actualisatie van de syllabus Verificatie, die aansluit bij het e-learningtraject voor beginnende verificateurs in LeD space. Wie deelneemt aan dat traject heeft al vijf hoofdstukken ter beschikking die aanvullende informatie bevatten bij het doorneemen van de overeenstemmende modules. Ook de ervaren verificateurs vinden op een toegankelijke manier informatie terug in de nieuwe M365-omgeving. Het redactieteam van de 'Maandkrant verificatie' bleef de nationale krant maandelijks opstellen en publiceren. Ze bevat alle praktische richtlijnen die de verificateurs moeten toepassen volgens de refertemaand en kan worden aangevuld met lokale informatie per entiteit. Die praktische tool, die op nationaal niveau werd opgesteld, maakt het voor de verschillende diensten Verificatie mogelijk tijd te winnen. De blijvende samenwerking tussen de auteurs en validatoren uit de 11 meewerkende entiteiten toont aan dat door met duo's te werken tussen entiteiten en over de taalgrens heen, de medewerkers meer openstaan voor de andere entiteiten en regio's.

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

Om kennis en ideeën uit te wisselen, staan er teamsites ter beschikking van de RVA-medewerkers. Ze draaien rond specifieke thema's en zijn bestemd voor bepaalde groepen van medewerkers, zoals voor projectgroepen of ter ondersteuning van de netwerken van procesbeheerders van de backofficeprocessen. De teamsites vergemakkelijken de communicatie en samenwerking. In 2021 zette de directie ICT de actie voort om de klassieke teamsites voor alle processen te verhuizen naar Teams/teamsites, waarbij de dienst KM ondersteuning verleent.

De RVA beschikt ook over een aantal 'survivalkits', die de kennisoverdracht ondersteunen tussen ervaren medewerkers en minder ervaren medewerkers, tussen titularissen en doublures of nieuwe medewerkers. Zo wordt de continuïteit van de dienst verzekerd wanneer een medewerker afwezig is. De

survivalkit voor chefs van het proces Verificatie is in 2021 geactualiseerd en tegelijk verhuisd naar een nieuwe omgeving in de teamsite van de Syllabus Verificatie. Ook dat initiatief is gerealiseerd dankzij samenwerking tussen een duo van Nederlandstalige en een duo van Franstalige procesbeheerders, die zo hun kennis en ervaring als leidinggevende delen.

De dienst Kennismanagement heeft de jaarlijkse oefening gecoördineerd die de directies van het hoofdbestuur ondersteunt bij het detecteren van kritieke functies of activiteiten. KM biedt ook begeleiding aan de titularissen van die functies bij het documenteren van hun functie en bij de kennisoverdracht.

Ten slotte heeft de dienst begin 2021 het beheer van de chatbot, beschikbaar via www.rva.be, overgenomen van de cel Internet. In eerste instantie is gewerkt vanuit de ervaringen met de chatbot Marc in 2020, maar het team KM is erin geslaagd, dankzij een combinatie van technisch talent en inhoudelijke kennis van de reglementering, een nieuw concept met o.a. keuzeknoppen aan te bieden. Het team KM heeft tegelijk het oorspronkelijke thema van de fiscale fiches uitgebreid met een waaier aan reglementaire items en contactinformatie. Een eerste versie van de chatbot Ori is gelanceerd in mei 2021. Vanaf de lancering in mei tot eind december hebben in totaal 120.116 klanten samen 399.254 vragen gesteld. Dankzij de lessons learned uit de dagelijkse analyses van de vragen van de klanten en een zoektocht naar een verbetering van de structuur is al begin december een versie 2.0 via de RVA-website ter beschikking gesteld.

De dienst heeft in het kader van een internationaal seminarie, georganiseerd door de IVSZ op 8 december 2021, de aanpak en de chatbot toegelicht. Ook de kandidatuur voor een goede praktijk werd bij diezelfde IVSZ ingediend.

2.6.7 Organisatieontwikkeling en de strategie 2018-2021

De directie Organisatieontwikkeling (DOO) stimuleert innovatie en detecteert verbeteringsopportunities voor het beheer en de werking van de organisatie. Ze ondersteunt het management bij de voorbereiding, uittekening en opvolging van de strategische planning. Bovendien biedt de directie ook methodologische ondersteuning bij de invoering van nieuwe managementtechnieken en beheersinstrumenten. Naast die activiteiten staat DOO ook in voor het creëren en up-to-date houden van de verschillende instrumenten rond performantiemanagement en kwaliteitsmanagement (boordtabellen, productiviteit ...), alsook de coördinatie van alles wat maatschappelijke verantwoordelijkheid betreft.

Voor de professionalisering van het projectbeheer heeft de RVA een Project Management Office (PMO) en een team van professionele projectmanagers opgericht op strategisch niveau, in de directie DOO. Ze zijn beide operationeel sinds januari 2020. Het doel van het PMO is:

- “het waarom” van een project beter te onderbouwen: haalbaarheid, kosten-baten, beoogde effecten;
- een uniforme methodologie toe te passen voor strategische projecten, gebaseerd op Prince2 (PProjects IN a Controlled Environment);
- projecten beter te prioriteren;
- projecten beter te managen;
- resourceplanning & opvolging te structureren (budget, tijd, medewerkers);
- de klantenbetrokkenheid (intern en extern) van begin tot eind te verhogen;
- de inzet van experts en medewerkers in projecten te optimaliseren;
- de transparantie rond projecten te verhogen;
- een beter zicht te hebben op de verbanden tussen projecten en hun onderlinge afhankelijkheid;
- lessen te trekken uit de afgesloten projecten, waarmee rekening zou moeten worden gehouden bij toekomstige projecten (lessons learned).

Om het projectbeheer bij de RVA zo transparant mogelijk te laten verlopen, werd een teamsite ontwikkeld in SharePoint. Die is toegankelijk voor alle RVA-medewerkers. De teamsite bestaat uit een methodologisch en een inhoudelijk luik.

Het methodologische luik bevat alle informatie over de projectmethodologie bij de RVA. Een belangrijk aspect daarvan is theoretische informatie over de Prince2-methode, die op maat van de RVA werd gemaakt. Daarnaast is er ook informatie terug te vinden over de projectlevenscyclus, de verschillende rollen en verantwoordelijkheden, te gebruiken templates, budgettaire opvolging enz.

Het inhoudelijke luik focust zich op de lopende strategische projecten. Daar staat de basisdocumentatie van elk project met een overzicht van de doelstellingen per project. De projectmanagers kunnen daar ook maandelijks hun opvolgingsrapport publiceren (Highlight Reports). Er wordt ook maandelijks een synthesedocument gepubliceerd met een overzicht voor alle lopende projecten.

Onderhandelingen over de bestuursovereenkomst voor de periode 2022-2024

De directie Organisatieontwikkeling ondersteunt het management om de teksten en de onderhandelingen over de bestuursovereenkomst 2022-2024 voor te bereiden met het beheerscomité, het tussenoverlegcomité (TOC) en de minister van Werk. Er werd een budget gevraagd voor enkele nieuwe moderniseringsprojecten en de kredieten voor statutair personeel werden erin opgenomen.

Totstandkoming van de nieuwe strategie 2022-2024

De directie Organisatieontwikkeling had een coördinerende rol bij de totstandkoming van de nieuwe RVA-strategie 2022-2024, die op het strategisch herfstseminarie 2021 definitief werd afgeklopt. Aan de definitieve tekst ging dan ook een intensieve denkoefening vooraf, waarbij de nadruk werd gelegd op consultatie van zowel directeurs als terreinmedewerkers.



De denkoefening rond de strategie 2022-2024 werd reeds opgestart tijdens het strategisch lenteseminarie (29 en 31 maart 2021) en werd verder uitgediept tijdens workshops met directeurs en focusgroepen met medewerkers. De deelnemers werd verzocht om zich de volgende vragen te stellen, per strategische doelstelling (strategie 2018-2021):

- welke transities willen we de komende drie jaar tot stand brengen voor onze klanten, partners, medewerkers, de organisatie, de maatschappij ...?
- welke baten willen we realiseren?
- welke elementen ontbreken er momenteel om die veranderingen/doelstellingen te realiseren?

Op basis van die input startte DOO in de zomer van 2021 met het opstellen van een ontwerptekst voor de nieuwe strategie.

1. De lopende strategische projecten werden geklasseerd per thema.
2. Er werden operationele doelstellingen geformuleerd.
3. Er werd een sprekende formulering van de strategische doelstelling bedacht.
4. Er werden KPI's bepaald die moeten aantonen of de strategie effectief wordt gerealiseerd.

Tijdens het strategisch herfstseminarie werd de strategie van de RVA 2022-2024 gefinaliseerd.

Enquête over de organisatiecultuur

Begin oktober 2021 werd een bevraging over onze organisatiecultuur georganiseerd bij alle RVA-medewerkers. Daaraan namen 1.220 medewerkers deel.

Daaruit bleek dat de meeste medewerkers de RVA ervaren als een sterk georganiseerde, hiërarchische organisatie (processen, boordtabellen) waarbij de chefs beheerders zijn die stapsgewijs en geleidelijk veranderingen doorvoeren. We zijn ambitieus en doelgericht.

In de toekomst willen de medewerkers groeien naar een meer familiale en innovatieve cultuur met de focus op welzijn, betrokkenheid en teamwork, de leidinggevende als coach en mentor en die eveneens minder prestatiegericht is. Bovendien blijkt ook dat medewerkers voornamelijk voldoening halen uit het feit dat ze werken voor 'het algemeen

belang van de burgers'. Gevolgd door respectievelijk 'mijn proces' en 'mijn team' voor de medewerkers uit de entiteiten, en 'mijn team' en 'mijn entiteit en directie' voor de medewerkers van het hoofdbestuur.

DOO zal de resultaten van die bevraging in 2022 meer in detail analyseren.

2.6.8

ICT en digitale dienstverlening

De directies ICT en Werkprocessen beheren de informatica en de digitale dienstverlening. De activiteiten van de beide directies zijn vrij verschillend, hoewel ze samen zorgen voor ondersteuning van het personeel, de sociaal verzekerden en de werkgevers.

2.6.8.1

De directie ICT

2.6.8.1.1

Haar opdrachten

De directie ICT is een belangrijke ondersteunende dienst voor de RVA. De medewerkers van de directie ICT onderzoeken de behoeften van de klant, maken de nodige functionele en technische analyses, programmeren en testen de toepassingen en stellen die ter beschikking. De directie zorgt ook permanent voor het updaten van de geleverde toepassingen.

Ze helpt de interne klanten ook in hun zoektocht naar aangepaste informaticatools op de markt en verzorgt de integratie ervan in de RVA. In die zin staat de directie ICT ten dienste van alle RVA-medewerkers, maar indirect ook van alle externe klanten die gebruik maken van haar diensten. Ze ondersteunt de interne klanten in geval van technische vragen en/of incidenten via een eigen service desk. De directie beheert verder de informatica-infrastructuur en volgt de technische evoluties ervan op. In haar keuzes houdt ze ook altijd rekening met de mogelijkheden binnen de G-cloud, bestaande raamcontracten en geldende reglementeringen, waaronder de GDPR.

Ze ondersteunt de gebruikers van die diverse diensten via een dienstengerichte structuur gebaseerd op een goed uitgebouwd en sterker wordend IT Service Management.

2.6.8.1.2

De belangrijkste realisaties in 2021

De directie ICT van de RVA voorziet zowel het personeel als de klanten van de RVA van moderne en gebruiksvriendelijke informaticatoepassingen om zo een kwaliteitsvolle en snelle dienstverlening te verzekeren.

ICT volgt de nieuwe realisaties projectmatig op en dat met de verschillende betrokken directies zoals Werkprocessen, Interne Controle en Procesbeheer, Werken & Materieel ... Ze is daarnaast ook een volwaardige partner van het Project Management Office (PMO) van de RVA, operationeel sinds begin 2020. Veel van die projecten kennen hun oorsprong in de bestuursovereenkomst, andere hebben dan weer als doel de interne werking van ICT te verbeteren. Een aantal van die projecten lichten we verder wat nader toe.

Ten dienste van haar interne klanten zette ICT in 2021 de eerste stappen in het actiever betrekken van haar eindgebruikers in het ontwikkelingsproces van haar diensten. Nog voor de ontwikkeling van de eerste lijn code ontwikkelt de directie via service design oefeningen en co-creatieworkshops samen met de eindgebruiker prototypes van nieuwe toepassingen en test ze bijvoorbeeld welke navigatieflow het gebruiksvriendelijkst werkt ... Op die manier krijgt de eindgebruiker al in een heel vroeg stadium een zicht op de eigenlijke oplossing en kan men snel bijsturen waar nodig. Gelet op de zeer positieve resultaten zal dat verder worden versterkt in 2022.

In de tweede helft van 2021 zette ICT ook een eerste monitoring op die de service desk zal toelaten proactief te reageren als een businesstoepassing niet meer beschikbaar is. Die monitoring en een gestructureerde opvolging ervan via een event managementproces zal de directie ICT in 2022 verder op punt stellen.

Voor een gedetailleerdere monitoring van o.a. de performantie van die toepassingen voltooide de directie ICT in het eerste trimester van 2021 succesvol een POC voor de monitoringtool Dynatrace One Agent. Ondertussen monitort ze ook al de eerste toepassingen voor het proces Loopbaanonderbreking in productie. De verdere implementatie van die monitoring zal een vervolg kennen in 2022.

Voor een efficiëntere werking en een coherente dienstverlening voerde de directie ICT in 2021 daarnaast enkele belangrijke wijzigingen uit binnen haar eigen organisatie en structuren. Zo bracht ze het beheer van alle ITSM-processen onder bij de tak Professional Services, vallen alle operationele teams vanaf nu onder de tak Infrastructure Services,



consolideerde ze alle eerstelijns ondersteuning bij 1 team “EUSD” en herzag ze de standaarden en normen voor het ontwikkelingsproces van de Java-toepassingen.

Opdat haar eindgebruikers steeds in de meest optimale omstandigheden kunnen werken, rustte de directie ICT in het eerste semester van 2021 alle werkposten van de RVA uit met een 27"-scherm en ontvingen alle medewerkers een nieuwe headset. Binnen diezelfde doelstelling werden tegen eind 2021 bijna alle RVA-laptops uitgerust met extra geheugen en gemigreerd naar een hogere versie van de Windows Client. In de werkloosheidsbureaus installeerde ze een nieuw systeem van safe buttons.

Met het oog op de vermindering van inbreuken en fraude jegens de RVA werkte de directie ICT in 2021 aan een proces ter controle van de facturatie. De afspraken zijn er, de formalisering van het proces zal worden vervolgd in 2022.

Daarnaast streeft de directie ICT ernaar een wendbare dienst te zijn, klaar om zich aan te passen aan evoluties binnen de IT-wereld.

Dat deed ze enerzijds door ook in 2021 verder in te zetten op het versterken van haar IT Service Management. Acties die de directie ICT op dat vlak nam, waren bijvoorbeeld: introductie van het Service Level Management, optimalisering van haar supportprocessen en samen met de directie ICPB verder werken aan de beschrijving van die processen. Samen met de enterprise architect, in dienst sinds eind juni 2021, startte ICT in dat kader ook met de uitwerking van een proces voor het in productie brengen van nieuwe diensten en producten, hun uitbouw en uitfasering: het product en service life cycle-proces. Ook dat proces zal in 2022 verder worden uitgewerkt.

Anderzijds kiest de directie ICT, zoals eerder aangehaald, ook voor een projectmatige aanpak. Daarvoor introduceerde ze in de eerste helft van 2021 in nauwe samenwerking met PMO de rol van “Project delivery manager” binnen ICT. Die rol moet niet enkel de projectmatige manier van werken binnen de directie verbeteren, maar ook zorgen voor een betere organisatie van het werk en een efficiënter beheer van de resources. Om een beter zicht te krijgen op die resources leverde ICT daar-

voor in het eerste trimester van 2021 een portfolio op met alle activiteiten binnen de directie ICT en zette ze in 2021 ook in op een striktere tijdsregistratie.

Voor een professionelere opvolging en een kwaliteitsvollere dienstverlening voerde de directie ICT eind 2021 ook het systeem van de “offerte” in. Dat betekent dat aan elke nieuwe ontwikkeling een offertevoorstel voorafgaat, zodat het voor alle betrokkenen duidelijk is wat er zal worden gerealiseerd en welke inspanning daartegenover staat. Op die manier is ook een eerste aanzet gegeven voor een meer geoptimaliseerd capaciteitsbeheer.

Vanuit die drijfveer zette ICT ook in 2021, steeds in nauwe samenwerking met de directie Werkprocessen, verdere stappen in de modernisering van verschillende RVA-processen, hetzij door de realisatie en bijdrage aan de verschillende strategische projecten, hetzij door de bestaande toepassingen verder functioneel te laten evolueren.

Daarbij aansluitend werkte ICT, gericht op de overgang naar een modern platform voor de kerntoepassingen van de RVA, ook in 2021 opnieuw volop verder aan het project MARILIN. Dat project staat voor de migratie van alle Mainframe-toepassingen naar een nieuw informaticaplatform, compatibel met de G-Cloud-omgeving.

Binnen diezelfde wendbaarheid stelt de directie ICT de vrijwaring van haar operationele continuïteit (zie verder) steeds voorop. Dat deed ze onder meer door ook in 2021 maximaal gebruik te maken van en bij te dragen aan de synergieën tussen de OISZ. Zo werden verschillende lastenboeken uitgebracht waar de RVA ofwel trekker was, ofwel een actieve bijdrage leverde om ze naar de markt te brengen. Daarnaast werd, met o.a. de introductie van een private cloud platform, de ingeslagen weg voor het verder afnemen van G-Clouddiensten voortgezet.

Nadat ze eerder in 2021 de test- en ontwikkelings-servers migreerde naar HyPaaS (Hypervisor as a service), ging ze daarmee verder door in 2022 al een eerste deel (30%) van de productieservers te migreren. Bedoeling is om in 2022 nog eens 30% van de productieservers te migreren.

Daarnaast rondde ze, in het kader van een beveiligde wendbaarheid, in de eerste helft van 2021 ook

het Fortigate-programma af en migreerde ze de clientposten naar een hogere versie van Kaspersky. Begin september 2021 verhoogde de directie ICT de capaciteit van de beschikbare bandbreedte, waarmee ze anticipeert op toekomstige evoluties.

Nog steeds in het kader van die veiligheid voerde ICT in de tweede helft van 2021 al uitvoerig testen uit voor de invoering van een nieuwe paswoord-policy. Sinds september 2021 is de policy operationeel. Tot slot is ook de toegang naar externe toepassingen herzien en is de basis gelegd om het beveiligingsniveau danig op te krikken.

Het is het doel van de directie ICT om kwaliteitsvolle toepassingen af te leveren en te onderhouden. In dat kader werd het programma 'Neoload' in het eerste trimester van 2021 geïmplementeerd en in gebruik genomen door de leden van het testteam.

Door het groeiende aandeel van O365 binnen de RVA bepaalde de directie ICT in september 2021 de governance voor de ontwikkel- en configuratiestandaarden binnen het O365-portfolio en diepte ze de Scrum-methodiek voor SharePoint verder uit. Ze startte diezelfde oefeningen in 2021 ook voor haar Java-applicaties. Die zullen verder worden uitgewerkt in 2022.

Gericht op haar financiële maturiteit werkte ze voor haar order -en budgetmanagement in het kader van het project DigiFin in 2021 aan het opzet van een geïntegreerd budgetbeheer en meerjarenbudget. Datzelfde project streeft ook naar een maximale digitalisering en integratie van het orderbeheer van ICT met de Financiële diensten: Digitale ketting - Purchase to Pay. Het bestek daarrond werd in het vierde trimester gefinaliseerd.

Om dat alles te bewerkstelligen, investeerde ICT ook in 2021 in haar interne medewerkers door het uitbreiden en delen van kennis rond nieuwe technologieën en middelen. Een van de resultaten daarvan is een vernieuwde interne website waar de organisatie, rollen, verantwoordelijkheden en processen binnen ICT worden toegelicht, waar boordtabellen en KPI's kunnen worden geconsulteerd en waar steeds het meest recente nieuws terug te vinden is.

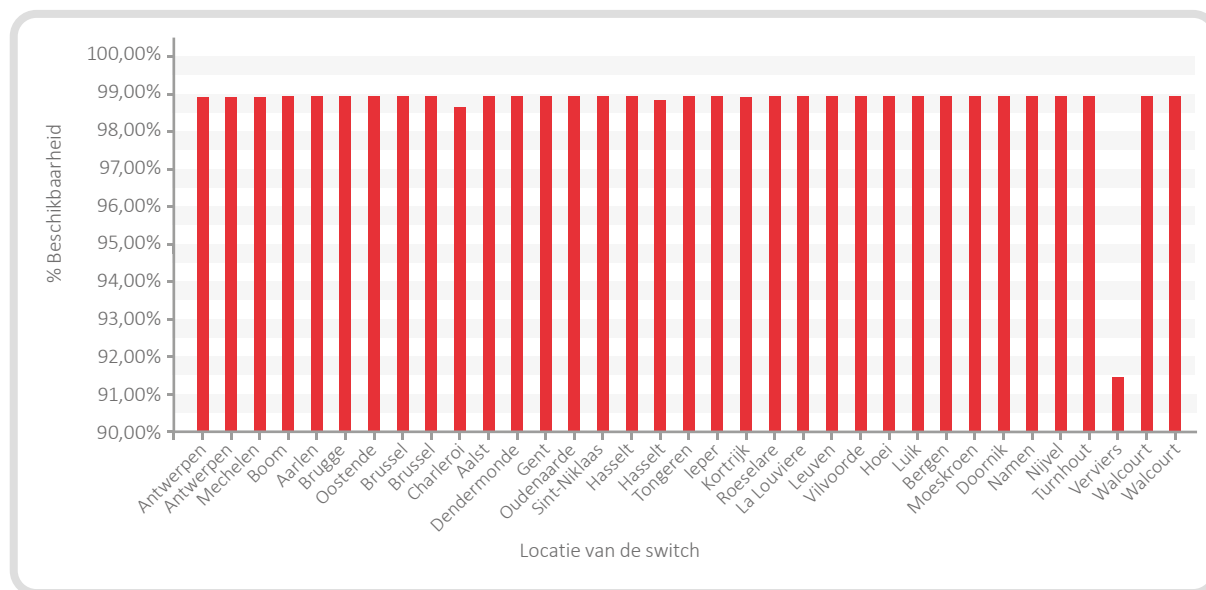
Tot slot vervolgde de directie ICT ook in 2021 de professionalisering van haar interne organisatie en dienstverlening op basis van de ITIL-principes.¹

¹ ITIL is een aanpak voor het managen van IT-services. De ITIL-methode suggereert een globale aanpak van servicemanagement door rekening te houden met de gehele bedrijfsservice en dus met alle aspecten van een IT-service (en niet alleen met de infrastructuurdiensten) om te voldoen aan de eisen van de klant en het niveau van de dienstverlening (tijdige levering, goed beschermd ...).



Grafiek 2.6.8.I

Beschikbaarheid van het lokale netwerk in 2021

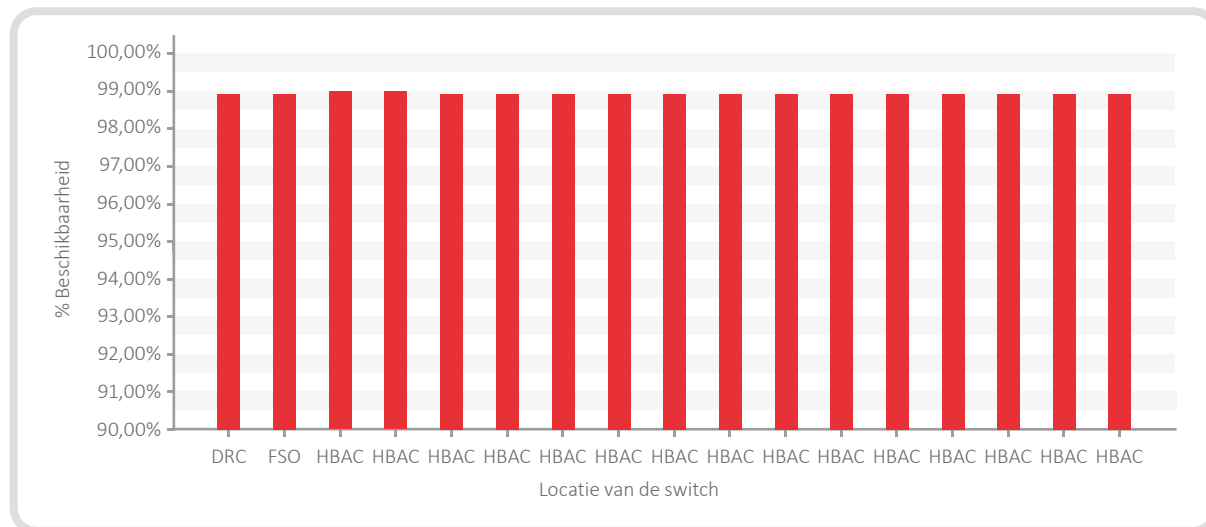


Toelichting bij de grafiek: het gaat om de beschikbaarheid van de switchen waarop de eindgebruikers van de kantoren zijn aangesloten. Opgepast: dit zijn de cijfers 24/24 7/7, dus niet enkel de businessuren. Interventies of onderbrekingen buiten die uren worden wel meegeteld en hebben wel een impact op de cijfers, maar niet op de service naar de klant. Sommige kantoren beschikken over meer dan 1 switch. De reden hiervoor verschilt per kantoor. Dat kan bijvoorbeeld komen door het grote aantal gebruikers in het kantoor, de verdeling van de gebruikers over meerdere gebouwen...

In 2021 was er een heel hoge beschikbaarheid van het netwerk in alle kantoren, behalve in de entiteit Verviers. Dat was te wijten aan de overstromingen in juli 2021.

Grafiek 2.6.8.II

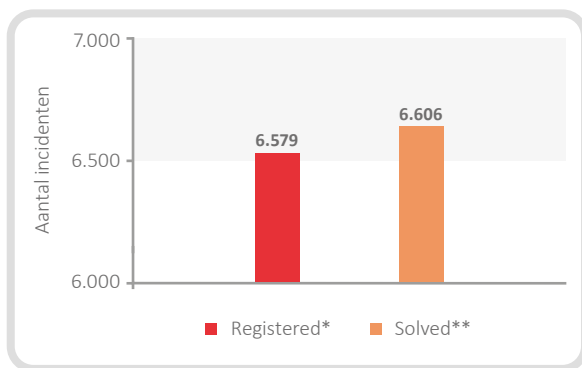
Beschikbaarheid van het lokale netwerk op het HB, FSO en DRC in 2021



Toelichting bij de grafiek: het betreft de beschikbaarheid van de switchen waarop de eindgebruikers van het hoofdbestuur, het FSO en het Data Recovery Center zijn aangesloten. Opgepast: dit zijn de cijfers 24/24 7/7, dus niet enkel de businessuren. Interventies of onderbrekingen buiten die uren worden wel meegeteld en hebben wel een impact op de cijfers, maar niet op de service naar de klant. Op het hoofdbestuur (HBAC) zijn meerdere switchen voorzien. Dat komt enerzijds door de grootte en de indeling van het gebouw en anderzijds door het grote aantal gebruikers op het hoofdbestuur.

In 2021 was er een heel hoge beschikbaarheid van het netwerk op het hoofdbestuur, het FSO en het DRC.

Grafiek 2.6.8.III
Aantal incidenten



Toelichting bij de grafiek: de cijfers omvatten enkel de incidenten voor ICT en gaan dus over onze operationele continuïteit. Incidenten over de functionele werking van de RVA-toepassingen worden behandeld door de Helpdesk Werkprocessen en zijn hier niet in opgenomen.

* Registered: dat zijn de incidenten geopend in 2021 door EUSD (onze eerstelijns helpdesk) zelf, een ander ICT-team of een ICT-correspondent.

** Solved: dat zijn de incidenten opgelost in 2021. Die zijn echter niet altijd in 2021 geopend.

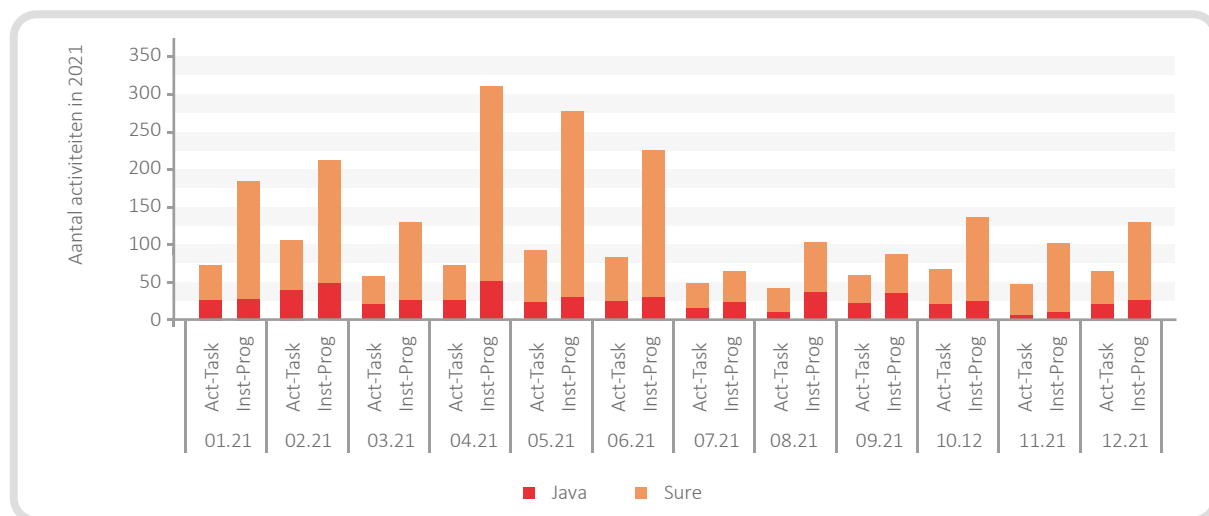
Het aantal VPN-gebruikers

We tellen in totaal 2.769 VPN-gebruikers in 2021, waarvan 192 nieuwe VPN-gebruikers.



Grafiek 2.6.8.IV

Het aantal activiteiten voor Java (Omnitracker) en voor Mainframe (SURE) in 2021



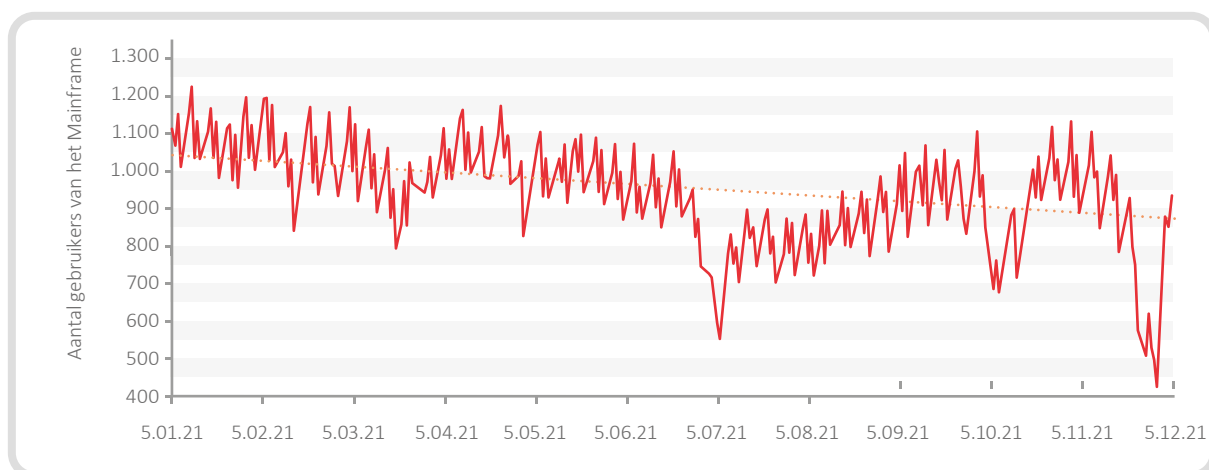
Toelichting bij de grafiek 2.6.8.1.2.IV: de cijfers omvatten het aantal deploy-activiteiten dat het IT-Operations team in 2021 per maand uitvoerde voor Java of Mainframe.

Act-Task: dit zijn het aantal deploy-activiteiten voor Java en het aantal taken (SURE) voor het Mainframe.

Inst-Prog: dit zijn het aantal betrokken instanties per activiteit en het aantal gecompileerde programma's.

Grafiek 2.6.8.V

Maximaal aantal gebruikers gelijktijdig geconnecteerd op het Mainframe op werkdagen in 2021



Toelichting bij de grafiek: de cijfers tonen telkens een tijdelijke daling van het aantal gebruikers rond en tijdens vakantieperiodes. Daarnaast toont de trendlijn ook een geleidelijke daling in de loop van 2021. Die daling is te wijten aan pensioneringen en het feit dat meer functionaliteiten van het Mainframe ook overgenomen zijn door Java-applicaties.

2.6.8.2 De activiteiten van de directie Werkprocessen

De directie Werkprocessen staat ten dienste van de productieprocessen in de kantoren van de RVA en in het hoofdbestuur, maar ook van de externe partners zoals de uitbetalingsinstellingen en de gewestelijke tewerkstellingsdiensten. Haar taak is de processen waar mogelijk en indien wenselijk te informatiseren. Ze stelt ook richtlijnen en schema's op om informatie te leveren over het gebruik van de toepassingen die ze heeft uitgewerkt.

Ze beschikt over een helpdesk waaraan de gebruikers hun vragen kunnen stellen en over een begeleidingsteam dat regelmatig de entiteiten bezoekt. Dat gebeurt bij de introductie van een nieuwe toepassing of om nieuwe behoeften te detecteren.

De directie werkt steeds nauw samen met de eindgebruikers van haar producten en met externe partners. In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de realisaties ten dienste van de productieprocessen van de RVA en van de partners van de RVA.

2.6.8.2.1 Lopende projecten

De automatiseringsprojecten waarvoor de directie Werkprocessen verantwoordelijk is, zijn vaak meerjarenprojecten die een studiefase, een analysefase, een ontwikkelingsfase en een testfase moeten doorlopen vooraleer ze in productie worden gesteld. Ook na de ingebruikname worden de toepassingen regelmatig bijgestuurd in functie van de veranderingen in de reglementering of van de opmerkingen van de gebruikers. De coronacrisis heeft hier bijna altijd voor vertraging gezorgd omdat de prioriteiten moesten worden bijgestuurd.

Een aantal lopende meerjarenprojecten werd voortgezet in 2021. Het gaat bijvoorbeeld om:

de uitkeringsaanvraag na ziekte (formulier C6, verklaring van lichamelijke geschiktheid). Daarvoor werd een elektronische variant ontwikkeld op de sites van de uitbetalingsinstellingen: de e-C6, een eerste voorbeeld van een elektronische uitkeringsaanvraag. Dat elektronische formulier wordt met de elektronische handtekening van de sociaal verzekerde door de uitbetalingsinstelling voor verdere verwerking overgemaakt aan de RVA. Dat werd begin 2020 in productie gesteld, maar werd door de

coronacrisis on hold gezet omdat er geen begeleiding van de werklozen meer mogelijk was. Het wordt opnieuw opgestart na de coronamaatregelen.

Zeven pilootbedrijven gebruiken de elektronische controlekaart tijdelijke werkloosheid (e-C32). Dat is een elektronische burgertoepassing ter vervanging van het controleformulier tijdelijke werkloosheid, beschikbaar op de portaalsite voor de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be) en via een app op de smartphone van de tijdelijk werklozen. Door de coronacrisis werd de verdere uitbreiding van die toepassing uitgesteld.

Het Europese project EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) verplicht de Europese socialezekerheidsinstellingen om op een elektronische manier de nodige gegevens uit te wisselen omtrent de dossiers van de personen die een socialezekerheidsuitkering aanvragen in de Europese Unie.

Om grensoverschrijdende elektronische uitwisselingen mogelijk te maken, heeft de EU de webtoepassing RINA ter beschikking gesteld van de instellingen. Die toepassing maakt sinds 2019 het beveiligd verzenden mogelijk van gegevens/berichten/documenten die van belang zijn in EESSI. De RVA heeft ervoor gekozen om RINA te gebruiken om de Europees gestandaardiseerde formulieren over te maken aan de andere lidstaten (en dus geen eigen ontwikkeling te realiseren).

De RVA is volledig ingetreden in EESSI voor de uitwisselingen Unemployment (sinds september 2019), Recovery (sinds december 2019) en Family Benefits (sinds december 2021).

Voor de werkloosheidsverzekering worden gestructureerde elektronische berichten (SED's) verstuurd en ontvangen voor:

- de uitwisseling van informatie noodzakelijk voor het recht op werkloosheidsuitkeringen (verzekerbaarheid)
- de uitvoer van werkloosheidsuitkeringen
- de aanvragen tot terugbetaling tussen lidstaten
- de terugvordering van uitkeringen

In 2021 heeft de RVA gegevens voor periodes van verzekerbaarheid uitgewisseld voor 2.924 personen. De entiteiten van de RVA hebben aanvragen



verstuurd voor 812 personen naar andere Europese instellingen. Ze hebben 2.112 dossiers behandeld afkomstig van die instellingen.

De RVA heeft berichten ontvangen voor de uitvoer van rechten van 1.159 personen. Dat zijn de werklozen die vanuit België vertrekken en hun uitkering uitvoeren naar het buitenland. De mensen die in België aankomen met buitenlandse uitkeringen zijn enkel gekend bij de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling.

In 2021 heeft de RVA de integratie van de uitbetalingsinstellingen in RINA voorbereid voor de uitwisseling van informatie noodzakelijk voor het vaststellen van het recht op werkloosheidsuitkeringen. Die integratie zal begin 2022 worden gerealiseerd.

2.6.8.2.2

Belangrijkste verwezenlijkingen in 2021

De business process reengineering Loopbaanonderbreking (LOIC)

Via een meerjarig project wordt de Mainframe-toepassing Loopbaanonderbreking vervangen door een Java-toepassing met een gebruiksvriendelijke interface en een aantal nieuwe faciliteiten.

In 2022 is het de bedoeling om de effectieve betalingen van de uitkeringen en de terugvorderingen te realiseren.

e-Deduction

Het project e-Deduction is een elektronische stroom voor de beslagleggingen afkomstig van de FOD Financiën of de financiële sector. Dat maakt het mogelijk een beslagdossier volautomatisch te verwerken in de databank Beslag (verzending informatie naar de uitbetalingsinstelling, feedback aan Financiën of de financiële instellingen, beheer van de wijzigingen, handlichtingen). De stroom werd opgestart met de FOD Financiën en in 2020 uitgebreid naar de financiële instellingen. Eén kredietinstelling is in 2021 ingestapt (4 reeds in 2020).

In 2021 ontving de RVA 27.290 nieuwe beslagleggingen via e-Deduction (naast 78.941 wijzigingen en 15.809 handlichtingen).

2.6.8.3

Elektronische dienstverlening

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

Elektronische controlekaart

De RVA stelt een elektronische variant van de blauwe controlekaart (C3) ter beschikking via de portaalsite van de sociale zekerheid, de e-C3. Die toepassing betekent een belangrijke administratieve vereenvoudiging, aangezien een aantal gegevens rechtstreeks en automatisch in de toepassing worden ingevuld. Voorbeelden daarvan zijn de arbeidsdagen die een werkgever bij de RSZ indient (Dimona). Via de toepassing kan elke volledig werkloze de werkloosheidsdagen en de dagen waarop hij niet beschikbaar was voor de arbeidsmarkt elektronisch doorgeven aan zijn uitbetalingsinstelling.

De coronacrisis en de daaraan gekoppelde druk voor het gebruik van digitale kanalen heeft voor een groot aantal nieuwe gebruikers van de e-C3 gezorgd. Dat betekende een sterke stijging van de betalingen volledige werkloosheid op basis van een e-C3.

In 2021 registreerden 74.428 nieuwe gebruikers zich voor de toepassing (130.052 in 2020) en werden 1.528.370 betalingen verricht op basis van een e-C3 (1.285.062 betalingen in 2020).

De e-Box Burger

De e-Box is een beveiligde onlineruimte die sinds 2012 bestaat en waarmee de overheid officiële documenten kan uitwisselen met de burger. De RVA is voortrekker van de e-Box en maakt er gebruik van voor:

- de elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking en de mededeling van de beslissingen daarover;
- de fiscale fiches loopbaanonderbreking.

In 2021 plaatste de RVA 1.213.211 documenten in de e-Box van de burger (1.985.931 in 2020).

Eind 2021 hadden 1.754.677 burgers hun e-Box ge-

activeerd via my e-Box (tegenover 1.005.574 eind 2020). Daarnaast zijn er nog 630.547 e-Boxen geactiveerd door andere providers, zoals Doccle of het Vlaamse burgerprofiel.

De elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking (e-LO)

Werknemers uit de privésector die tijdskrediet of een specifieke vorm van loopbaanonderbreking (ouderschapsverlof, palliatief verlof of medische bijstand) willen nemen, kunnen hun aanvraag bij de RVA volledig online indienen. Dat geldt ook voor loopbaanonderbreking en specifieke vormen voor werknemers uit de openbare sector.

De toepassing staat op de portaalsite van de Sociale Zekerheid (www.socialsecurity.be.) Werkgevers kunnen er hun deel van de aanvraag online invullen, opslaan en ter beschikking stellen van de betrokken werknemer. Die kan daarna via de toepassing de rest van de aanvraag invullen en doorsturen naar de RVA. De werknemer kan de aanvraag die zijn werkgever heeft ingevuld ook terugvinden in zijn e-Box en ervoor kiezen de aanvraag op papier te vervolledigen en aan de RVA te bezorgen.

Naast de webtoepassing bestaat er ook een batchkanaal. Daarmee kunnen werkgevers of sociaal secretariaten de aanvraag voor loopbaanonderbreking/tijdskrediet elektronisch voor verschillende werknemers tegelijk (batch) overmaken.

De elektronische aanvragen vertegenwoordigen 44% van het totale aantal ingediende aanvragen in 2021.

Eind 2021 werd een enquête uitgevoerd bij werkgevers en werknemers. De toepassing e-LO krijgt een tevredenheidsscore van 95% bij de gebruikers.

Break@work – de stand van het krediet loopbaanonderbreking of tijdskrediet

De werknemers kunnen via de toepassing Break@work bekijken hoeveel maanden en dagen tijdskrediet, loopbaanonderbreking of thematisch verlof ze al hebben opgenomen en hoeveel er hen nog rest. Ze kunnen ook de bedragen van de uitkeringen opvragen of een attest aanmaken van het resterende krediet.

Aanmelden in Break@work kan via e-ID, itsme of via een persoonlijke code via een mobiele app. De

toepassing werd zo ontwikkeld dat ze eenvoudig kan worden bekeken op een tablet of smartphone.

In 2021 hebben 189.472 bezoekers in totaal 482.564 simulaties uitgevoerd in die toepassing (in 2020 193.178 bezoekers met 489.866 simulaties).

In 2022 worden de functionaliteiten van Break@work uitgebreid met de invoering van de verwittiging door de werknemer. Daardoor kan de werknemer zijn werkgever via de toepassing verwittigen van zijn intentie om een onderbreking te nemen. Die gegevens worden dan opgeslagen in het beheersscherm e-LO+ van de werkgever. De werkgever kan dan, vanuit dat beheersscherm, de onderbrekingsaanvraag invoeren in e-LO+. Die functionaliteiten werden ontwikkeld in 2021 en worden begin 2022 ter beschikking gesteld van de gebruikers.

OCR

OCR of 'Optical Character Recognition' is een systeem waarmee de tekst van een gescand formulier in een bewerkbare tekst kan worden omgezet. In 2018 werd de nieuwe dienst OCR opgericht om de papieren aanvraagformulieren voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet op die manier te verwerken. In 2018 werd gestart met de behandeling van de aanvraagformulieren voor ouderschapsverlof. In 2019 werden daar de formulieren voor medische bijstand aan toegevoegd. De dienst OCR verwerkt momenteel zo'n 60% van het totale aantal papieren aanvraagformulieren.

In 2021 werd de werking van de OCR geëvalueerd. De OCR zal in de nabije toekomst niet worden uitgebreid naar andere vormen van loopbaanonderbreking of tijdskrediet. In 2022 zal de nadruk worden gelegd op de uitbreiding van de informatisering via e-LO.

Elektronische aangifte van tijdelijke werkloosheid

De werkgevers zijn verplicht mededelingen van tijdelijke werkloosheid elektronisch aan de RVA te bezorgen. In uitzonderlijke gevallen is een papieren aangifte nog mogelijk. Werkgevers hebben twee mogelijkheden: via de portaalsite van de Sociale Zekerheid of via een gestructureerd bericht (batchkanaal, bedoeld voor sociaal secretariaten en dienstverleners).



De crisismaatregel uit 2020 waarbij de tijdelijke werkloosheid wegens overmacht-corona werd veralgemeend, zonder mededelingsplicht, werd gedurende het volledige jaar 2021 verlengd. Het aantal mededelingen tijdelijke werkloosheid is dus abnormaal laag.

In 2021 ontving de RVA 378.111 elektronische mededelingen tijdelijke werkloosheid (878.054 in 2020). De RVA verwerkte daarnaast 5.819 papieren mededelingen tijdelijke werkloosheid (83.513 in 2020). Het percentage papieren aangiftes daalde dus van een abnormaal hoog percentage van 8,69% (ten gevolge van bijlagen quarantaine in 2020 die niet elektronisch konden worden ingediend) naar een normaal percentage van 1,52%.

Een andere coronamaatregel was het schorsen van de werknemersverplichting om een controleformulier C3.2A te kunnen voorleggen. Een logisch gevolg daarvan is dat ook het elektronische validatieboek abnormaal weinig inschrijvingen bevat van controleformulieren in 2021, namelijk 117.950 (tegenover 962.412 in 2020).

Aangifte van sociale risico's

Wanneer een sociaal risico zich voordoet (bijvoorbeeld tijdelijke werkloosheid of deeltijdse arbeid, waardoor de werknemer een inkomensgarantieuitkering kan aanvragen), heeft de sector Werkloosheid gegevens nodig van de werkgever om een uitkering te kunnen toekennen aan de sociaal verzekerde. De werkgever (of zijn gemandateerde) kan die gegevens elektronisch meedelen via de aangifte van een sociaal risico (afgekort ASR).

In 2020 werden als gevolg van een advies van de Nationale Arbeidsraad (advies nr. 1901 van 25 maart 2014) de voorbereidingswerken voor de veralgemening van ASR scenario 1 (C4-formulieren) voortgezet met het oog op een concrete inwerkingstelling. De inwerkingtreding loopt vertraging op door de maatregelen rond corona.

Tabel 2.6.8.I
Verdeling per ASR-scenario

	2017	2018	2019	2020	2021
Scenario 1 – aangifte einde arbeidsovereenkomst	111.313	119.219	120.795	113.297	122.786
Scenario 2 – aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid	501.044	485.779	488.962	2.252.065	969.425
Scenario 3 – aangifte aanvang deeltijdse arbeid	476.031	458.691	444.691	380.172	375.481
Scenario 5 – maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid	1.583.367	1.535.950	1.673.765	7.482.860	4.599.169
Scenario 6 – maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid inkomensgarantie-uitkering	2.991.044	3.278.349	3.465.509	3.296.374	2.992.540
Scenario 7 – maandelijkse aangifte van arbeid in een beschutte werkplaats	2.961	2.544	2.364	2.325	2.224
Scenario 8 – maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma	746.724	811.662	835.995	761.111	712.393
Scenario 9 – aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	31.472	31.739	34.758	25.229	25.980
Scenario 10 – maandelijkse aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie	65.572	68.382	70.501	55.165	54.559
Scenario 11 – maandelijkse aangifte havenarbeid: werkloosheid en bestaanszekerheid		46.577	94.810	84.521	79.845
Totaal	6.509.528	6.838.872	7.232.120	14.453.119	9.934.402

Tabel elektronische aangiftes sociale risico's

2020 was een historisch hoogtepunt qua aantallen ASR's, door de steunmaatregelen aan loontrekken- de werknemers, met name door het vereenvoudig- de stelstel van tijdelijke werkloosheid 'corona'. In 2021 waren er nog steeds veel ASR's vergeleken met de jaren vóór 2020 voor de scenario's van tijde- lijke werkloosheid (scenario 2 en 5), maar toch be- duidend minder dan in 2020.

Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

De verschillende Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid wisselen voortdurend onderling gege- vens uit. Dat gebeurt elektronisch via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De RVA wisselt via dat netwerk ook info uit met de uit- betalingsinstellingen. Die gegevensuitwisselingen gebeuren zowel onder de vorm van berichten in batch als onder de vorm van onlineconsultaties van databanken.



Tabel 2.6.8.II

Aantal consultaties van de KSZ door medewerkers van de RVA

Databank	Aantal consultaties
Registers	10.129.050
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	690.579
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DmfA)	9.275.104
Personeelsbestand / Periodes Dimona	1.611.258
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	1.486.593
Gegevens vergoede ziekteperiodes	2.667.146
Pensioenkadaster	2.846.950
Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank	51.158
Inkomsten FOD Financiën	414.495
Consultatie werkloosheidsduur bij de Forem	8.911.620
Totaal 2021	37.213.925
Totaal 2020	51.909.959

Via de Kruispuntbank worden ook massaal attesten uitgewisseld. In 2021 ontving de RVA 52.311.077 elektronische attesten van andere instellingen (+9%).

Het aantal uitgaande berichten, van de RVA naar andere instellingen, bedroeg 75.986.909, tegenover 76.705.837 in 2020 (-1%).

2.6.9 ICPB en Interne audit

2.6.9.1

Een permanent risicobeheer

De directie Interne Controle en Procesbeheer heeft als missie het detecteren, prioriteren, analyseren en beheersen van risico's inzake:

- de realisatie van de missie en operationele doelstellingen van de RVA;
- de realisatie van de verbintenissen van de bestuursovereenkomst en doelstellingen in het kader van de boordtabellen;
- de uniforme toepassing van de reglementering;
- de kwaliteit van de toepassing van de reglementering en het naleven van de procedures.

Dat gebeurt door middel van:

- het uitvoeren van proces- en risicoanalyses:
 - het opmaken van procesbeschrijvingen voor de 7 processen van de RVA en voor de directies van het hoofdbestuur: van processen AS IS naar processen TO BE, om een geoptimaliseerde en uniforme werkwijze te garanderen;
 - het inventariseren van de risico's die aan die processen zijn verbonden;
 - het beschrijven van de controlemaatregelen die bestaan om die risico's te beperken;
 - het bepalen van kans en impact van elk risico, zonder controlemaatregel met controlemaatregel, inclusief de opmaak van een risicomatrix, waardoor de kritieke risico's in kaart kunnen worden gebracht;
 - het opmaken van een rapport met aanbevelingen, op basis waarvan:
 - voor de directies van het hoofdbestuur:
 - onmiddellijk actie wordt ondernomen voor de kritieke risico's;
 - concrete acties worden opgenomen in de operationele plannen van die directies om de processen te optimaliseren en/of de risico's te beheersen
 - voor de 7 processen van de entiteiten:
 - per proces een operationeel risicoprofiel wordt opgemaakt;

- een actieplan wordt opgesteld om die operationele risico's te beheersen
- de opvolging van de aanbevelingen die n.a.v. interne audits & externe audits (bv. door het Rekenhof) geformuleerd worden:
 - voor het realiseren van de aanbevelingen wordt gewerkt met actieplannen. De directie Interne Controle & Procesbeheer volgt de voortgang van die actieplannen op
- de analyse van de boordtabellen:
 - de directie Interne Controle & Procesbeheer volgt de resultaten van de backofficeprocessen proactief en reactief op. Daarover wordt periodiek verslag uitgebracht aan de top en de directeurs. Als daarbij bepaalde risico's worden vastgesteld, wordt er tussengekomen, bv. via de organisatie van solidariteit tussen de entiteiten om een billijke werkverdeling te garanderen
- het uitvoeren van kwaliteitsonderzoeken en ad-hocanalyses m.b.t. de kernopdrachten van de entiteiten;
- een permanente opvolging van en rapportering over de uitvoering van de verbintenissen van de bestuursovereenkomst;
- de opvolging en rapportering inzake het klachtenmanagement.

2.6.9.2

Een professionele interne-auditdienst

De interne audit heeft in het kader van het risicobeheer een "zekerheidsverstreckende" opdracht. De interne audit geeft, na onafhankelijke en methodologische analyse, een redelijke zekerheid dat de risico's, die het realiseren van de verbintenissen van de RVA kunnen hinderen, onder controle zijn (beheerst zijn).

Op het einde van elke audit formuleert de directie Interne audit een objectieve opinie over het niveau van beheersing van het proces en geeft ze aanbevelingen om het risicobeheer te optimaliseren. Interne audit maakt haar verslagen rechtstreeks over aan de leidend ambtenaren.

In 2021 heeft de dienst, ondanks de belemmeringen veroorzaakt door de coronacrisis, en de moeilijkheden om nieuwe collega's te werven, een audit afgewerkt over het proces Frontoffice. De gemaakt-

te aanbevelingen ter optimalisering worden opgenomen in het project New Frontoffice.

Daarnaast is, gecoördineerd met de interne controlefunctie, het auditwerk rond de financiële processen van RVA opgestart, als ondersteuning aan de realisatie van de randvoorwaarden voor certificering van de rekeningen van RVA door het Rekenhof. Dat auditproces zal ook in grote mate de auditplanning voor 2022 bepalen.

De interne-auditdienst van de RVA staat ook in voor het secretariaat van het Gemeenschappelijk Auditcomité van de OISZ, dat de auditfuncties van verschillende OISZ methodologisch ondersteunt. Het secretariaatswerk omvat zowel taken waarvoor de competenties van auditoren nodig zijn, als puur administratieve ondersteuning. Het auditcomité is in de loop van het jaar 2021 vijf keer samengekomen. Door de coronacrisis was het noodzakelijk om alle vergaderingen te organiseren via videoconferentie.

Interne audit neemt ook deel aan het netwerk Platina, dat de interne auditoren van de OISZ bijeenbrengt.

In 2021 hebben de auditoren van de RVA in het bijzonder zeer actief meegewerkt aan de verdere realisatie van een "Quality assessment", via een peer-review onder auditdiensten van de OISZ. Daarbij werd de kwaliteit van de interne-auditdiensten afgetoetst aan de internationale normen. Die oefening moet leiden tot een optimalisatie van de maturiteit van de auditdiensten van de OISZ.

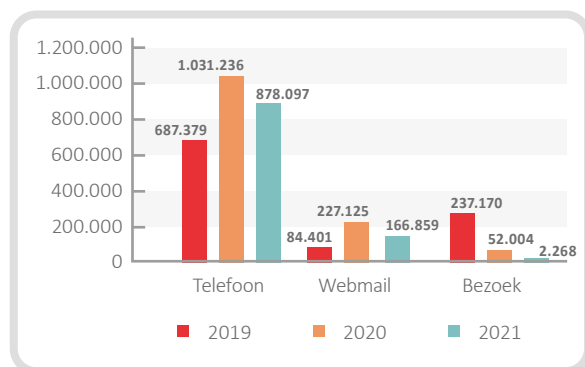


Het proces Frontoffice

In de loop van 2021 bleef het erg druk in de frontoffice: er waren nog steeds meer telefoontjes en meer mails dan vóór de coronacrisis. Het aantal bezoekers in de kantoren bleef laag, aangezien de RVA enkel nog na afspraak bezoekers ontvangt.

Het proces Frontoffice is het jongste van alle processen en zit nog deels in een projectfase. Die fase zal ook in 2022 nog verder lopen met als doel een professioneel klantencontact met een duidelijke organisatie en een groter aanbod aan contactmogelijkheden voor de klant. Ook de kwaliteitsopvolging wordt nog verder uitgewerkt.

Grafiek 2.7.1
Evolutie van de verschillende communicatiekanalen op jaarbasis



2.7.1 Telefonie

2.7.1.1 Werking van de telefonie bij de RVA

Sinds oktober 2018 past de RVA een nieuwe organisatie toe voor de telefonie. Voor sociaal verzekerden en voor bedrijven is er nog slechts één telefoonnummer: 02 515 44 44. Voor partnerorganisaties zijn er speciale partnerlijnen.

Een klant die naar dat nummer belt, moet eerst een taalkeuze maken en daarna een thema kiezen (loopbaanonderbreking, werkloosheid of tijdelijke werkloosheid). Vervolgens wordt hij doorverbonden met een RVA-medewerker in 1 van de 30 kantoren van de RVA. Die medewerkers kunnen de vragen beantwoorden aan de hand van speciaal ontwikkelde overzichtsschermen en andere informatiebronnen voor de frontofficemedewerkers.

Naast de 3 eerstelijnsmateries zijn er ook 3 tweedelijnsmateries waarnaar een eerstelijnsmedewerker Werkloosheid kan doorschakelen: toelaatbaarheid, vergoedbaarheid en SWT.

De medewerkers die de telefoon opnemen, doen het werk in de frontoffice bovenop hun taken in de backoffice. Zij hebben dus een rol als frontoffice-medewerker en doen shiften van 2 uur of 2,5 uur. Om ervoor te zorgen dat er op ieder moment vol-

doende medewerkers beschikbaar zijn om de telefoons te behandelen, maakt de procescoördinator Frontoffice een gedetailleerde analyse. Die analyse houdt rekening met die parameters: het verwachte aantal oproepen, de gemiddelde duur van een gesprek en het gewenste servicelevel. Er kan ook rekening worden gehouden met de actualiteit en met specifieke gebeurtenissen.

Een team van vijf personen volgt de activiteiten centraal op. Ook lokaal is er een verantwoordelijke: de procesbeheerder Frontoffice. Die verantwoordelijke volgt het goede verloop van het proces in zijn kantoor op en beheert de planning voor zijn entiteit of kantoor.

In juni 2021 organiseerde Cohezio, de externe dienst voor preventie en veiligheid, focusgroepen met een aantal medewerkers met de rol van frontofficemedewerker. Die focusgroepen zoomden in op het welzijn van die medewerkers en legden een aantal pijnpunten van de huidige werking bloot. Een interne audit en risicoanalyse toonden aan dat de organisatie vereenvoudigd zou moeten worden zodat een aantal risico's binnen het proces kunnen worden verminderd.

Daarom werd in samenspraak met het management en in overleg met de directeurs van de RVA beslist om het aantal medewerkers dat betrokken is bij het proces te verminderen. Er werd ook beslist om werk te maken van een echte functie van frontofficemedewerker en een duidelijkere hiërarchische lijn op poten te zetten binnen het proces. Daarvoor werd een nieuw strategisch project opgestart.

2.7.1.2 **De databanken**

Om een snel en correct antwoord te kunnen geven op vragen van de klanten hebben de medewerkers drie databanken ter beschikking:

- de iTool: deze databank bevat alle procedures die de medewerkers moeten toepassen en actualiteiten die de werking in de frontoffice kunnen beïnvloeden. Ze verduidelijkt wat de medewerkers juist mogen antwoorden op de vragen van de burgers, zonder gebruik te maken van RVA-jargon. Eind 2021 bevatte die databank meer dan 343 fiches in de beide landstalen;
- de Algemene Overzichtsschermen: deze databank dient om een antwoord te geven in verband met de stand van zaken van een dossier. Het overzichtsscherm Loopbaanonderbreking telt 8 rubrieken (gegevens over de betaling, anomalieën, eventuele verhoorprocedures, opgestuurde briefwisseling). Het overzichtsscherm Werkloosheid telt er ook 8 (betaalgegevens, gescande documentatie, betwistingen, gegevens in verband met de werkgever). Voor tijdelijke werkloosheid zijn er geen overzichtsschermen, maar wordt een bestaand beheersscherm verder ontwikkeld zodat de medewerkers dat kunnen gebruiken. Die schermen kregen in 2021 een update waarbij extra mogelijkheden werden toegevoegd zodat de frontoffice zelfstandig op meer vragen een antwoord kan geven;
- de historiek van de contacten: hier kunnen de frontofficemedewerkers nagaan of een sociaal verzekerde al contact had met de RVA en wat er toen werd geantwoord. Sinds begin 2021 zitten hier ook de rapporten in van de bezoeken die plaatsvonden in de RVA-kantoren.



2.7.1.3

Centraal beheer van de frontoffice

De centrale coördinatie van de frontoffice volgt de activiteiten van de FO-medewerkers op en zorgt ervoor dat de medewerkers uniform werken over het hele land. Ze staat ook in voor de technische ondersteuning van de frontofficeactiviteiten. Ze beschikt daarvoor over een aantal specifieke softwaretoepassingen:

- GAX: om nieuwe profielen aan te maken en profielen te deleten van frontofficemedewerkers die niet meer bij de RVA werken, om de openings- en sluitingstijden te beheren en om de automatische boodschappen op het keuzemenu te beheren. In 2021 werden 225 nieuwe profielen aangemaakt in die software (in 2019 waren het er 110; in 2020 530). In 40 gevallen moest een bestaand profiel worden aangepast; 86 profielen werden geschrapt;
- CC Pulse: voor de opvolging in realtime van de wachttijden, de statussen van de medewerkers en de resultaten van het contactcenter.

Het netwerk Frontoffice heeft ook een teamsite ter beschikking. Daarop wisselen de procesbeheerders van de verschillende entiteiten informatie uit. Het platform wordt onder meer gebruikt om shiften in de frontoffice gemakkelijk te kunnen uitwisselen, om nuttige gegevens voor de planning te communiceren of om werkafspraken mee te delen.

Een belangrijke taak van de centrale coördinatie is de planning van de telefonieshiften. Iedere maand gaat de procescoördinator na hoeveel medewerkers nodig zijn om de doelstellingen te halen. De procesbeheerders kunnen aangeven op welke momenten een shift in de frontoffice voor hen niet mogelijk is (vergaderingen/opleidingen). Op basis van die input maken de centrale planners de definitieve planningen op. In de kantoren worden achteraf nog de namen opgegeven van de medewerkers die de shift doen.

De centrale coördinatie volgt ook het verloop van de shiften op in realtime. Als de wachttijden te lang worden, kunnen er extra medewerkers inloggen. Of als er minder oproepen zijn, kunnen medewerkers uitloggen en gaan werken in de backoffice.

De medewerkers van de centrale coördinatiecel zijn ook bezig met verbeterprojecten voor de telefonie om het proces zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. In 2021 kwam er een voorstel voor kwaliteitsopvolging en werd er gewerkt rond coaching en feedback.

2.7.1.4

Opleiding

Aangezien de meeste medewerkers van de RVA van thuis uit werkten in 2021, moest de opleiding van de medewerkers en de procesbeheerders Frontoffice worden herbekeken. Van alle opleidingen kwam er een onlinepakket. Er werd een online versie van de e-learning Genesys telefonie gemaakt en in de loop van het jaar aangepast. Ook voor het gebruik van Genesys voor het encoderen van bezoekers is er een e-learning sinds 2021. Tot slot werden een aantal belangrijke richtlijnen voor FO-medewerkers opgenomen in een quiz, die op het opleidingsplatform van de RVA werd gepubliceerd.

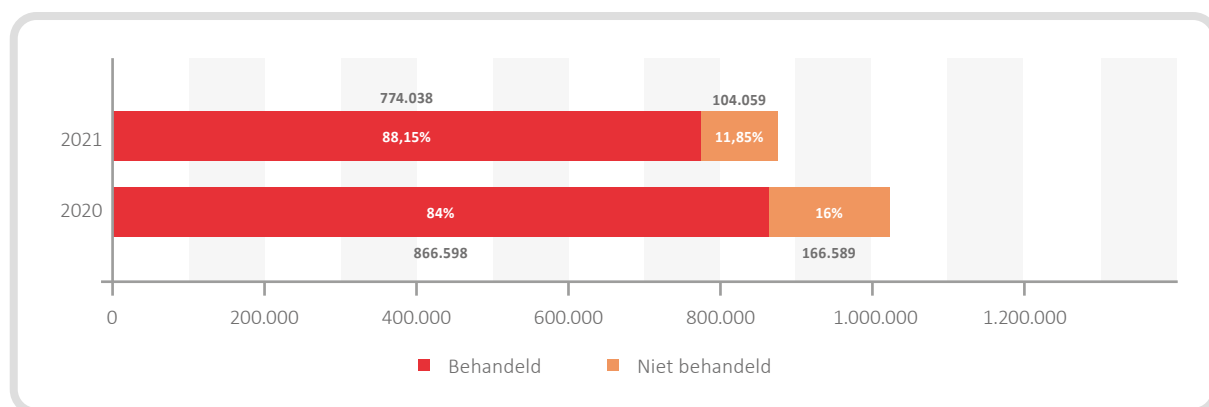
2.7.1.5 Resultaten

In de loop van 2021 kwamen in de eerste lijn van de frontoffice 878.097 oproepen binnen. Het overgrote deel daarvan (774.038 oproepen) werd beantwoord door een frontofficemedewerker. Dat komt neer op 88,15% van de oproepen. Het aantal binnenkomende oproepen daalde met 14,85% op jaarbasis, maar steeg met 27,75% ten opzichte van de periode vóór de pandemie.

Tabel 2.7.1.I
Eerstelijns frontoffice – resultaten per materie

Materie	Aantal oproepen	Behandelde oproepen	Evolutie op jaarbasis
Loopbaanonderbreking	384.803	341.882	-3,48%
Werkloosheid	541.631	381.561	-16,65%
Tijdelijke werkloosheid	451.451	40.595	-53,89%
Totaal	878.097	866.598	-14,85%

Grafiek 2.7.1.I
Jaarevolutie aantal behandelde oproepen en aantal niet-behandelde oproepen in de eerstelijns



Het aantal oproepen bleef voor de meeste materies hoger liggen dan vóór de coronacrisis. Zeker de lijnen Werkloosheid kregen gedurende het hele jaar erg veel oproepen. De lijnen Loopbaanonderbreking moesten ook nog veel oproepen verwerken, maar op een piek in november na, bleven de volumes beheersbaar. Vooral na lange weekends en verlofdagen kregen die lijnen veel meer oproepen te verwerken.

In de tweede lijn van de frontoffice Werkloosheid kwamen 119.430 oproepen binnen. Daarmee stijgt het aantal oproepen nog door ten opzichte van 2020. Het overgrote deel daarvan (109.445 oproepen) werd beantwoord door een frontofficemedewerker. Dat komt neer op 91,64% van de oproepen.



2.7.2

Onthaal van spontane bezoekers

De coronacrisis had een grote impact op de klantencontacten van de RVA. Die impact was nog het duidelijkst zichtbaar in het onthaal van spontane bezoekers. Sinds 2020 kunnen klanten die dat wensen een telefonische afspraak maken in hun RVA-kantoor. Dat bleef zo in 2021. Sinds september zijn er weer meer bezoeken mogelijk in de RVA-kantoren, zij het nog steeds na afspraak. Toch bleef het aantal bezoeken in de kantoren beperkt: er vonden 2.286 bezoeken plaats.

Er werd een speciale kalender per entiteit opgesteld om die afspraken in te boeken en te beheren. Er komt in 2022 een nieuwe tool om afspraken te maken zodat dat zo vlot mogelijk verloopt.

Om de bezoeken veilig te laten verlopen, werden in de onthaalruimtes alle nodige maatregelen genomen: er werd onder meer plexiglas geïnstalleerd en handgel voorzien.

Sinds begin 2021 wordt van elk bezoek een verslag ingevoerd in de databank van de contactnames. Die bevat momenteel dus de contactnames per telefoon en de bezoeken in de kantoren. Op termijn worden ook de mails erin opgenomen.

2.7.3

Contacten via mail

Het aantal mails dat via het formulier op de website van de RVA werd verstuurd, lag lager dan in 2020. Er kwamen in totaal 166.859 mails binnen via de website, een daling van 26,53%.

In het kader van het project KCC is het de bedoeling om ook voor de mails een centrale coördinatie te voorzien en een lokale afhandeling. In 2021 werd de contactcentersoftware daarvoor aangepast met extra mogelijkheden om de mails te verzenden naar de eBox. Er werd gewerkt rond de technische integratie van die software en het e-mailformulier op de website.



**Het fonds tot vergoeding
van de in geval van
sluiting van ondernemingen
ontslagen werknemers (FSO)**

Inleiding

In 2021 gingen 6.445 bedrijven failliet, waarvan 2.194 ondernemingen personeel tewerkstelden. In vergelijking met 2020 gingen er 324 bedrijven met personeel minder failliet (-12,87%). Het banenverlies als gevolg van een faillissement daalde in 2021 verder naar 12.823 verloren jobs (-40,66% t.o.v. 2020) en bereikte een historisch laag peil. De daling in het aantal faillissementen en het banenverlies zijn voornamelijk het gevolg van de overheidsmaatregelen ter ondersteuning van de ondernemingen in moeilijkheden tijdens de gezondheids crisis.

De dalende tendens van het aantal faillissementen manifesteerde zich in minder ondernemingsdossiers die werden gecreëerd en minder werknemers getroffen door een faillissement dienden een aanvraag in tot tussenkomst. Het Fonds opende 6.824 nieuwe sluitingsdossiers op ondernemingsvlak (-11,59% t.o.v. 2020) en ontving 12.839 nieuwe aanvragen van werknemers om een tegemoetkoming voor lonen en vergoedingen die de werkgever nog was verschuldigd (-12,44% t.o.v. 2020).

Het aantal werknemers dat een vergoeding ontving van het Fonds daalde van 17.134 naar 14.872 werknemers in 2021 (-13,20% t.o.v. 2020). Het bedrag dat in 2021 werd uitgekeerd, steeg daarentegen lichtjes van 220.848.431,98 EUR naar 229.481.034,76 EUR in 2021. Dat is een beperkte stijging van 3,91%. Daarnaast betaalde het Fonds 41.843.823,12 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (-31,14% t.o.v. 2020). De tijdelijke werkloosheid corona wordt beschouwd als tijdelijke werkloosheid overmacht en valt niet ten laste van de werkgever en dus ook niet van het Fonds.

Het personeelseffectief van het Fonds telde gemiddeld 66,75 voltijdse eenheden in 2021 (+4,66% t.o.v. 2020).



3.1

Nieuwigheden in de sluitingswetgeving en aanverwante wetgeving

Naar jaarlijkse gewoonte werden in 2021 de koninklijke besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen gepubliceerd (drie KB's van 07.03.2021, BS 20.03.2021).

Daarnaast werd artikel 5 van het KB van 23 maart 2007 tot uitvoering van de artikelen 2, 3°, b, 28, § 2, en 53, van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen gewijzigd (KB van 29.08.2021, BS 10.09.2021). Het sociaal akkoord in het kader van de verdeling van de welvaartsenveloppe 2021 - 2022 voorzag in een aantal maatregelen, voornamelijk voor de materie werkloosheid. Een van de maatregelen was de optrekking van de minima en de plafonds inzake tijdelijke werkloosheid. Het was niet de bedoeling dat het Fonds de lasten zou moeten dragen. Om daaraan tegemoet te komen, werd artikel 5 van het bovengenoemde KB als volgt gewijzigd:

- “33% ten laste van 99,43% van het totale bedrag” werd vervangen door “33% ten laste van 98,57% van het totale bedrag”;
- “27% ten laste van 99,43% van het totale bedrag” werd vervangen door “27% ten laste van 98,57% van het totale bedrag”.

3.2

Uitvoering van de opdrachten van het Fonds

3.2.1

Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extrastatutaire activiteiten en herstructureringen

In 2021 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen en herstructureringen 223.353.247,65 EUR.

Tabel 3.2.1.I

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2017 in EUR

Jaar	Sluitings-vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings-vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Extra-statutaire uitgaven	Extra-statutair Sabena	Totaal
2017	9.152.559,34	179.801.364,32	1.602.451,69	6.911.784,74	8.464,81	6.327,62	197.482.952,52
2018	9.417.175,96	188.286.035,48	1.620.698,46	6.225.330,31	5.886,72	0,00	205.555.126,93
2019	9.198.466,14	151.943.946,66	1.218.787,25	4.265.060,06	5.886,72	0,00	166.632.146,83
2020	11.734.932,42	199.450.940,84	1.850.925,70	3.005.504,90	5.886,72	0,00	216.048.190,58
2021	14.243.183,37	204.934.264,74	2.124.200,31	2.045.712,51	5.886,72	0,00	223.353.247,65
Vershil 2020/2021	+2.508.250,95	+5.483.323,90	+273.274,61	-959.792,39	0,00	0,00	+7.305.057,07
Evolutie 2020/2021 (in %)	+21,37%	+2,75%	+14,76%	-31,93%	0,00%	0,00%	+3,38%

Tabel 3.2.1.II

Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoeding sinds 2017

Jaar	Sluitingsvergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggingsvergoedingen	Bedrijfs-toeslag	Extra-statutaire uitgaven	Extra-statutair Sabena	Totaal
2017	5.582	15.521	440	2.300	3	4	23.850
2018	5.366	15.401	483	2.043	1	0	23.294
2019	5.416	13.435	440	1.681	1	0	20.973
2020	5.997	14.633	487	1.126	1	0	22.244
2021	6.779	12.857	498	766	1	0	20.901
Vershil 2020/2021	+782	-1.776	+11	-360	0	0	-1.343
Evolutie 2020/2021 (in %)	+13,04%	-12,14%	+2,26%	-31,97%	0,00%	0,00%	-6,04%

Sinds 2017 is er een stijgende tendens waarneembaar in de totale uitgaven van het Fonds, met uitzondering van het jaar 2019. De totale uitgaven van het Fonds stijgen in 2021 met 3,38% ten opzichte van 2020.

Het aantal begunstigden van een vergoeding daalt met 6,04% ten opzichte van 2020.

Een slachtoffer van een sluiting kan meer dan één type vergoeding ontvangen in hetzelfde jaar (voorbeeld: een sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen). In totaal kregen 14.494 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2021.

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (204.934.264,74 EUR)

In 2021 ontvingen 12.857 begunstigden van een vergoeding contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 204.934.264,74 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 15.939,51 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 91,75% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2021 stegen de uitgaven voor contractuele vergoedingen licht (+2,75%). Ondanks een daling van het aantal uitbetaalde werknemers (-12,14%) ten opzichte van 2020 is de stijging van de uitgaven het gevolg van een hogere gemiddelde kostprijs (+16,94%).

Rekening houdend met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier werden in 2021 voornamelijk de werknemers vergoed bij wie de sluiting van de onderneming plaatsvond in de jaren 2020 en 2021.

Bedrijfstoelag (2.045.712,51 EUR)

In 2021 betaalde het Fonds aan 766 begunstigden van een vergoeding een bedrijfstoelag. Dat stemt overeen met een totaalbedrag van 2.045.712,51 EUR, wat 0,92% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 281,16 EUR.

De dalende tendens in de uitgaven aan bedrijfstoelag sinds 2017 werd in 2021 voortgezet met een daling van 31,93% ten opzichte van 2020. Die daling van de uitgaven is te verklaren door een daling van het aantal begunstigden van een vergoeding (-31,97%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoelag zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde het Fonds in 2021 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 95 nieuwe dossiers (ten opzichte van 160 in 2020). Daarnaast sloot het Fonds 361 individuele dossiers af waardoor het totaal aantal begunstigden van een vergoeding daalde.

Sluitingsvergoedingen (14.243.183,37 EUR)

De sluitingsvergoeding wordt berekend op de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

In 2021 ontvingen 6.779 begunstigden van een vergoeding een sluitingsvergoeding en dat voor een totaalbedrag van 14.243.183,37 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 2.101,07 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 6,38% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2021 stegen de uitgaven inzake sluitingsvergoeding (+21,37%) ten opzichte van 2020.

De stijging van de uitgaven in 2021 is voornamelijk te wijten aan de stijging van het aantal rechthebbenden van 5.997 naar 6.779 (+13,04%). Ook de gemiddelde kostprijs is gestegen (+7,37%).

Overbruggingsvergoedingen (2.124.200,31 EUR)

Er werd in 2021 aan 498 begunstigden van een vergoeding een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaalbedrag van 2.124.200,31 EUR. Dat komt neer op gemiddeld 4.265,46 EUR per begunstigde van een vergoeding. Die uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 0,95% van de totale uitgaven van het Fonds. In vergelijking met 2020 zijn de totale uitgaven met 14,76% gestegen. Die stijging is voornamelijk te wijten aan de stijging van de gemiddelde kostprijs, van 3.800,67 EUR naar 4.265,46 EUR (+12,23%).

De extra-statutaire uitgaven (5.886,72 EUR)

Bij sommige sluitingen is een cao niet tegenstelbaar aan het Fonds. Het beheerscomité heeft in die gevallen de bevoegdheid om het Fonds de toestemming te verlenen om betalingen te verrichten aan de ex-werknemers van die ondernemingen. Voor het vervullen van die taken zijn het de overheid, de regionale investeringsmaatschappijen of een andere financier die voorafgaandelijk de nodige financiële middelen ter beschikking stellen van het Fonds.

In 2021 bedroegen de uitgaven voor de extra-statutaire activiteiten 5.886,72 EUR voor de onderneming Zender Industrie België. Het Fonds zal in dat dossier tot eind 2025 maandelijks een bedrijfstoeslag betalen. Het gaat om het enige dossier dat nog openstaat bij het Fonds.

3.2.2 Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen

De uitbreiding van het toepassingsgebied van de sluitingswet naar de socialprofitsector en de vrije beroepen had tot gevolg dat in juli 2008 voor het eerst slachtoffers van sluitingen in die sector werden uitbetaald.

In 2021 nam het bijzonder comité in 56 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Het Fonds betaalde in 2021 6.127.787,11 EUR uit aan 389 begunstigden van een vergoeding (waarvan 378 verschillende werknemers) in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Tabel 3.2.2.I
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen
sinds 2017 in EUR

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelage	Totaal
2017	4.204.878,83	8.510,97	4.213.389,80
2018	4.214.689,50	1.949,21	4.216.638,71
2019	5.812.593,26	0,00	5.812.593,26
2020	4.797.352,88	2.888,52	4.800.241,40
2021	6.123.172,49	4.614,62	6.127.787,11
Vershil 2020/2021	+1.325.819,61	+1.726,10	+1.327.545,71
Evolutie 2020/2021 (in %)	+27,64%	+59,76%	+27,66%

Tabel 3.2.2.II
Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoe-
ding sinds 2017

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelage	Totaal
2017	301	6	307
2018	298	2	300
2019	341	0	341
2020	328	1	329
2021	388	1	389
Vershil 2020/2021	+60	0	+60
Evolutie 2020/2021 (in %)	+18,29%	0,00%	+18,24%

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (6.123.172,49 EUR)

In 2021 ontvingen 388 begunstigden van een vergoeding contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 6.123.172,49 EUR. Dat is een stijging ten opzichte van het jaar 2020 (+27,64%).

Dat is voornamelijk te wijten aan de stijging van het aantal begunstigden van een vergoeding (+18,29% ten opzichte van 2020). Daarnaast zijn ook de gemiddelde kosten per rechthebbende gestegen van 14.626,08 EUR naar 15.781,37 EUR (+7,90%).

Bedrijfstoelage (4.614,62 EUR)

In 2019 waren er geen lopende dossiers en kreeg het Fonds geen enkele nieuwe aanvraag om bedrijfstoelage in de socialprofitsector. In 2020 ontving het Fonds één nieuwe aanvraag om bedrijfstoelage. In 2021 ontving 1 werkloze met bedrijfstoelage een vergoeding van het Fonds voor een totaalbedrag van 4.614,62 EUR. De gemiddelde maandelijks vergoeding bedraagt 384,55 EUR.

3.2.3 Tijdelijke werkloosheid

Tabel 3.2.3.I

Evolutie van het aandeel dat het Fonds draagt in de uitgaven van de RVA voor tijdelijke werkloosheid sinds 2017 in EUR

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2017	113.912.000,00	-11.330.184,79	102.581.815,21	-33,74%
2018	110.658.000,00	-1.443.292,44	109.214.707,56	+6,47%
2019	112.039.000,00	-3.569.294,20	108.469.705,80	-0,68%
2020	61.177.000,00	-414.048,41	60.762.951,59	-43,98%
2021	43.683.000,00	-1.839.176,88	41.843.823,12	-31,14%

Om de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid, te responsabiliseren, draagt het Fonds, via financiering door de werkgevers, 33% van de uitgaven die de RVA doet in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders (art. 53 van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen). Bovendien bepaalt de wet van 12 april 2011 tot verlenging van de crisismaatregelen (BS 28.04.2011) dat het Fonds een deel van de kosten (27%) van de vergoeding voorzien voor “schorsing bedienden wegens werkgebrek” op zich neemt.

In 2021 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 43.683.000,00 EUR. Tijdelijke werkloosheid corona wordt beschouwd als tijdelijke werkloosheid overmacht en die tijdelijke werkloosheid valt niet ten laste van de werkgevers en dus ook niet van het Fonds.

Overeenkomstig artikel 5 van het KB van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, en dat op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die de RVA heeft goedgekeurd. De afrekening 2020 toonde aan dat het Fonds 1.839.176,88 EUR te veel aan voorschotten had betaald aan de RVA. Dat bedrag werd in 2021 overgemaakt aan het Fonds.

3.2.4 Beheersuitgaven

Tabel 3.2.4.I
Uitgaven beheersbegroting in EUR

	2017	2018	2019	2020	2021
1. Personeelsuitgaven	6.288.643,15	4.906.721,56	4.178.732,95	6.385.119,65	5.569.447,99
	85,44%	82,39%	81,51%	77,83%	83,50%
2. Werkingsuitgaven - gewone	641.752,14	755.376,44	515.807,79	1.135.716,50	644.602,35
	8,72%	12,68%	10,06%	13,84%	9,66%
3. Werkingsuitgaven - informatica	266.832,50	122.376,86	238.699,91	525.770,21	267.865,42
	3,63%	2,05%	4,66%	6,41%	4,02%
4. Betwiste Zaken (honoraria en gerechtskosten)	162.890,61	170.732,69	193.219,32	157.433,20	187.839,03
	2,21%	2,87%	3,77%	1,92%	2,82%
Totaal uitgaven	7.360.118,40	5.955.207,55	5.126.459,97	8.204.039,56	6.669.754,79

De beheersuitgaven van het Fonds bedroegen 6.669.754,79 EUR in 2021. Traditioneel gezien wordt een gedeelte van de personeels- en werkingskosten van een jaar betaald in het eerste trimester van het daaropvolgend jaar. In 2020 lag dat gedeelte hoger dan de voorgaande jaren.

De personeelskosten omvatten enerzijds de loonkosten van het personeel dat, in uitvoering van artikelen 56 en 57 van de wet van 26 juni 2002, door de RVA ter beschikking wordt gesteld en anderzijds de vergoeding van het ingehuurd informaticapersoneel.

Onder de gewone werkingsuitgaven worden voornamelijk de verbruiks- en investeringskosten opgenomen (zoals onder andere huurkosten en bureau-materiaal).

De werkingsuitgaven inzake informatica omvatten alle investerings- en verbruikskosten informatica die de RVA betaalt en nadien verhaalt op het Fonds.

De rubriek Betwiste Zaken omvat de bedragen (voornamelijk honoraria en gerechtskosten) die het Fonds betaalt als gevolg van betwistingen gerezen tussen de begunstigden van sociale uitkeringen en het Fonds of als gevolg van procedures die het Fonds zelf opstart om gelden terug te vorderen (bv. terugvorderingen van onverschuldigde betalingen of terugvorderingen van activa die opduiken na het faillissement).

3.3

Beheer van de middelen

Tabel 3.3.I
Overzicht van de economische situatie en de verdeling
van de middelen sinds 2017

Jaar	Aantal faillissementen met personeel	Aantal verloren gegane banen	Aantal vergoede werknemers ¹	Totaal van de vergoedingen uitgekeerd door het FSO in EUR	Aantal personeelsleden FSO (voltijdse eenheden)
2017	3.477	21.774	19.557	201.696.342,32	62,75
2018	3.590	21.597	18.834	209.771.765,64	64,09
2019	3.590	24.500	17.228	172.444.740,09	63,81
2020	2.518	21.608	17.134	220.848.431,98	63,78
2021	2.194	12.823	14.872	229.481.034,76	66,75

¹ Voor de cijfers wordt rekening gehouden met het aantal verschillende werknemers. Een werknemer die bijvoorbeeld een sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen ontvangt, wordt slechts eenmaal geteld. Een werknemer die zowel betaald is in de industriële en commerciële sector als in de social-profitsector wordt slechts eenmaal geteld als een vergoede werknemer.

De bovenstaande tabel bevat enerzijds gegevens over de economische situatie (het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies) en anderzijds cijfergegevens van het Fonds over de personeelsmiddelen die daarbij werden ingezet. Dankzij de overheidssteun tijdens de coronacrisis zijn er in 2021 minder faillissementen geweest. Er gingen 2.194 ondernemingen met personeel failliet (-12,87% t.o.v. 2020). Het daaraan gekoppelde banenverlies daalt naar 12.823 verloren banen (-40,66% t.o.v. 2020). De weerslag van de coronacrisis kan zich mogelijk op een later tijdstip uiten in een toename van het aantal faillissementen.

In 2021 konden 14.872 werknemers rekenen op een vergoeding van het Fonds (-13,20% t.o.v. 2020). Het totale bedrag dat het Fonds uitkeerde aan die werknemers steeg lichtjes naar 229.481.034,76 EUR, dat is een stijging van 3,91% t.o.v. 2020.

De personeelsmiddelen die het Fonds inzet voor de realisatie van zijn missie stegen in 2021 naar gemiddeld 66,75 voltijdse eenheden. Door de gezondheidscrisis heeft het Fonds in 2021 verder ingezet op maximaal telewerk, online opleidingen en virtuele samenwerking om zijn opdrachten uit te voeren. Daarnaast bleef het Fonds verder investeren in zijn personeel via vernieuwde werkmethodes, aanpassing van gebruikerstoepassingen, polyvalentie, door acties te ondernemen in het kader van de tevredenheidsenquêtes enzovoort.

3.3.1 Financiële middelen

3.3.1.1 Financiële middelen industriële en commerciële sector, herstructurerings- en extra-statutaire activiteiten (ontvangsten)

In 2021 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 343.722.061,14 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 3.3.1.I
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2017 in EUR

Jaar	Werkgevers- bijdragen finan- ciering van de tijdelijke werk- loosheid + regu- larisaties	Werkgevers- bijdragen klassieke taken + regularisaties	Bijzonder compenserende bijdrage + regularisaties	Terug- vorderingen bij werkgevers en werknemers	Tegemoet- koming van derden in de werkingsuit- gaven	Alternatieve financiering	Totaal
2017	145.973.701,41	162.688.900,00	8.490.619,28	40.975.216,98	295,86	3.097.000,00	361.225.733,53
2018	131.244.100,00	147.208.707,13	10.840.263,95	41.905.476,29	117,72	459.643,27	331.658.308,36
2019	123.789.022,58	150.175.859,93	7.213.900,00	34.295.813,71	117,72	3.595.000,00	319.069.713,94
2020	112.007.229,20	135.429.057,43	9.454.392,72	43.217.520,01	167,30	3.202.113,00	303.310.479,66
2021	151.231.000,00	133.291.000,00	17.218.300,00	38.642.623,12	117,72	3.339.020,30	343.722.061,14
Vershil 2020/2021	+39.223.770,80	-2.138.057,43	+7.763.907,28	-4.574.896,89	-49,58	+136.907,30	+40.411.581,48
Evolutie 2020/2021 (in %)	+35,02%	-1,58%	+82,12%	-10,59%	-29,64%	+4,28%	+13,32%

De inkomsten van het Fonds stijgen in 2021 ten opzichte van 2020 met 13,32% van 303.310.479,66 EUR naar 343.722.061,14 EUR. Die stijging is voornamelijk te wijten aan een stijging van de ontvangen werkgeversbijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid. De terugvorderingen bij werkgevers en werknemers daarentegen dalen in 2021 (-10,59%). Naast de uitvoering van de wettelijke opdrachten zijn die inkomsten ook bestemd voor de uitgaven van het Fonds inzake het personeel, de uitrusting en de inrichtingen die de RVA ter beschikking stelt van het Fonds.

De voornaamste inkomsten worden hierna kort besproken:

Bijdragen ter financiering van de klassieke taken

In overeenstemming met artikel 58 van de wet van 26 juni 2002 kan de koning, na advies van het beheerscomité van het Fonds en van de NAR, de werkgevers die onder de toepassing vallen van die wet, een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Een overzicht van de patronale bijdragevoeten inzake klassieke taken sinds 2017 staat in de onderstaande tabel.

Tabel 3.3.1.II
Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Jaar	Ondernemingen met ten minste 20 werknemers	Ondernemingen met minder dan 20 werknemers	Havens en varend personeel van de visserij	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2017	0,22	0,18	0,18	/
2018	0,19	0,14	0,14	/
2019	0,19	0,14	0,14	/
2020	0,17	0,12	0,12	/
2021	0,17	0,12	0,12	/

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken zijn gedaald (-1,58%), van 135.429.057,43 EUR in 2020 naar 133.291.000,00 EUR in 2021.

Bijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid

Krachtens artikel 53 van de wet van 26 juni 2002 beschikt het Fonds over inkomsten uit werkgeversbijdragen om een gedeelte van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders exclusief overmacht ten laste te nemen (33%). Bovendien neemt het Fonds eveneens 27% van de kosten van de “schorsing bedienden wegens werkgebrek” op zich (wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

De bijdragevoet 2021 bedraagt 0,14%. De inkomsten afkomstig uit die bijdragen zijn gestegen van 112.007.229,20 EUR in 2020 tot 151.231.000,00 EUR in 2021.

Bijzonder compenserende bijdrage verschuldigd op de verbrekingsvergoedingen van de werknemers

De wet van 26 december 2013 betreffende de invoering van een eenheidsstatuut tussen arbeiders en bedienden inzake de opzeggingstermijnen en de carenzdag en de begeleidende maatregelen (BS 31.12.2013) legt een bijzonder compenserende bijdrage op aan de werkgevers die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen. Die bijdrage werd voor het eerst ontvangen in 2014. In 2021 ontving het Fonds een bedrag van 17.218.300,00 EUR van de RSZ ten opzichte van een ontvangst van 9.454.392,72 EUR in 2020. Die stijging is te verklaren door de niet-indexering van de jaarlonen en de berekening van de bijdrage op de verbrekingsvergoeding die is gebaseerd op de geleverde prestaties vanaf 1 januari 2014.

Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers

Voor de terugbetalingen in de werkgeversdossiers is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting van de faillissementen door de curatoren. Die laatsen gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers, waaronder het Fonds, na realisatie van de activa.

In 2021 heeft het Fonds een terugbetaling in 1.800 dossiers geboekt, hetzij voor een totaalbedrag van 38.103.580,46 EUR. Dat is in vergelijking met 2020 een daling van het teruggevorderde bedrag (-10,38%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, daalt eveneens van 2.018 in 2020 naar 1.800 in 2021.

Er werd een bedrag van 539.042,66 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dat is een daling van 23,09% ten opzichte van 2020.

Alternatieve financiering

Tot in 2016 ontving het Fonds een alternatieve financiering vanwege de Belgische staat als gevolg van de verplichting om de sluitingsvergoeding aan de werknemers te betalen voor firma's die een gemiddelde bezetting van 5 tot 19 werknemers hadden. De wet van 18 april 2017 houdende hervorming van de financiering van de sociale zekerheid (BS 28.04.2017) en meer bepaald artikel 31 wijzigt artikel 56 van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen, gewijzigd bij wet van 11 juli 2006. Vanaf 2017 wordt een krediet ingeschreven in de begroting van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, bestemd voor de financiering van de kosten voor de uitbreiding van het toepassingsgebied naar ondernemingen met minder dan twintig werknemers.

Nadat het saldo van de jaren 2006 tot 2016 werd gebruikt en na hetgeen te veel werd ontvangen in 2017 werd terugbetaald aan de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, was het bedrag van de alternatieve financiering in 2018 gelijk aan 459.643,27 EUR. In 2019 bedroeg het ontvangen bedrag aan alternatieve financiering 3.595.000,00 EUR, in 2020 bedroeg dat 3.202.113,00 EUR en in 2021 bedroeg de alternatieve financiering 3.339.020,30 EUR (+4,28%).

3.3.1.2

Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

In 2021 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 5.757.356,38 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 3.3.1.III

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2017 in EUR: socialprofitsector en vrije beroepen

Jaar	Werkgeversbijdragen	Bijzonder compenserende bijdrage	Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers	Totaal
2017	3.716.779,47	416.325,10	258.641,12	4.391.745,69
2018	3.870.376,29	695.434,34	1.322.556,35	5.888.366,98
2019	4.033.554,69	611.864,12	619.830,79	5.265.249,60
2020	4.062.994,27	680.636,33	415.889,94	5.159.520,54
2021	4.220.500,00	828.900,00	707.956,38	5.757.356,38
Vershil 2020/2021	+157.505,73	+148.263,67	+292.066,44	+597.835,84
Evolutie 2020/2021 (in %)	+3,88%	+21,78%	+70,23%	+11,59%

Overeenkomstig artikel 58 van de wet van 26 juni 2002 bepaalt de Koning, na advies van het bijzonder comité van het Fonds en van de NAR, een bijzondere bijdrage voor de ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit. Gedurende de periode 2011-2015 bleef de bijdragevoet geheven op de loonmassa van de socialprofitsector en vrije beroepen behouden op 0,01%. Vanaf 2016 tot en met 2021 werd de bijdragevoet vastgelegd op 0,02%.

De inkomsten uit de patronale bijdragen zijn licht gestegen (+6,45%). Het Fonds ontving in 2021 een totaalbedrag van 4.220.500,00 EUR aan patronale bijdragen en een bedrag van 828.900,00 EUR betreffende de bijzondere compenserende bijdrage die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen.

Voor de terugbetalingen in de werkgeversdossiers is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting door vereffenaars en curatoren. In 2021 werd er voor een bedrag van 703.216,48 EUR teruggevorderd bij de werkgevers, hetgeen een stijging is ten opzichte van 398.362,72 EUR in 2020 van 76,53%. Dat bedrag omvat terugbetalingen in 33 dossiers t.o.v. 31 dossiers in 2020. Daarnaast werd er een bedrag van 4.739,90 EUR aan onterecht uitbetaalde vergoedingen teruggevorderd bij de werknemers.

3.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken

3.3.2.1 Opvolging van het strategisch en operationeel plan

Het Fonds heeft drie strategische doelstellingen bepaald om zijn visie en missie uit te dragen:

1. de klant staat centraal in de faillissementsprocedure: correcter en sneller betalen;
2. een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving;
3. maximaal digitaal: een efficiënte dienstverlening voor iedereen en optimaliseren van processen en diensten.

De strategische prioriteiten werden vertaald naar een operationeel stappenplan dat aangeeft hoe het Fonds de slachtoffers van een sluiting correcter en sneller wil betalen, zich aanpast aan de evoluties in onze omgeving en hoe het Fonds processen en diensten optimaliseert. Het strategisch en operationeel plan wordt maandelijks opgevolgd en trimestrieel voorgelegd aan de administrateur-generaal en zijn adjunct.

In het kader van de eerste strategische doelstelling – de klant staat centraal in de faillissementsprocedure: correcter en sneller betalen – heeft het Fonds in 2021 het strategisch meerjarenproject om de aangifte van de elektronische schuldvordering door de werknemers in de geïnformatiseerde gegevensbank van faillissementsdossiers (d.i. het Centraal Register Solvabiliteit – Regsol) en de tussenkomst van het Fonds te uniformiseren tot één proces voortgezet. Daarnaast werd in 2021 een nieuw project opgestart voor de ontwikkeling van een (dubbele) elektronische handtekening van de werknemer (of zijn vertegenwoordiger) en de curator op het elektronisch aanvraagformulier. Met die (dubbele) elektronische handtekening wenst het Fonds de klantvriendelijkheid te verhogen en de doorlooptijd van een aanvraag te verkorten, wat bijdraagt tot een snellere betaling. De functionele en technische analyses voor de ontwikkeling van de (dubbele) elektronische handtekening werden afgerond zodat de implementatie ervan in 2022 kan plaatsvinden. De NAR gaf in oktober 2021 een posi-

tief advies over de reglementaire wijzigingen nodig om de (dubbele) elektronische handtekening mogelijk te maken en om de indiening en aanvaarding van de elektronische schuldvordering gelijk te stellen met een handtekening.

Om werknemers nog correcter en sneller te betalen, wil het Fonds de regels inzake de berekening van de meeste contractuele vergoedingen op nationaal en sectoraal niveau uniformiseren en automatiseren en dat in samenspraak met de sociale partners. Het Fonds heeft in 2021 zijn databank aangepast volgens de consensus die werd bereikt met de sociale partners over de berekening van het achterstallig loon.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren, investeerde het Fonds in 2021 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. In november werd bij de dossierbeheerders van de werknemersorganisaties een tevredenheidsenquête georganiseerd over de verschillende aspecten van de dienstverlening van het Fonds zoals klantvriendelijkheid, contact met de medewerkers, aanvraagformulier, afrekening enz. Op de vraag “In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?” antwoordde 100% van de bevroegde dossierbeheerders tevreden (53,1%) tot zeer tevreden (46,9%). Uit de tevredenheidsenquête uitgevoerd bij de burgers in november en december blijkt dat 88,46% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de dienstverlening van het Fonds. De resultaten van die enquêtes zullen in 2022 verder worden geanalyseerd en aanleiding geven tot verbeteringsacties.

Een van de operationele doelstellingen van de 2de strategische pijler van het Fonds – een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving – is het gebruik van de e-Box uitbreiden. Naast de fiscale fiches, de ontvangstbevestiging en de afrekening zet het Fonds sinds maart 2021 een kopie van de informatiebrief in de e-Box van de werknemer. Die brief informeert de werknemers die het slachtoffer zijn van een sluiting over hun rechten en plichten in het kader van de sluiting.

Daarnaast werd in 2021 een analyse afgerond met betrekking tot de grensbedragen die het Fonds toepast voor de contractuele vergoedingen. Daarbij

werd nagegaan of de toegepaste grensbedragen nog passen binnen de huidige socio-economische context. Het resultaat van die analyse werd voorgelegd aan het beheerscomité en zal vanaf 2022 leiden tot het aanpassen van de grensbedragen voor de contractuele vergoedingen. Dat brengt wijzigingen mee op reglementair, informatica- en organisatorisch vlak.

In het kader van de 2de strategische pijler werd in 2021 een juridische analyse uitgevoerd om na te gaan of bepaalde artikelen in de bestaande sluitingswetgeving moeten worden aangepast.

Tot slot werd ook een analyse afgerond met betrekking tot de harmonisering van de referteperiode voor de sluitingsvergoeding voor arbeiders en bedienden naar een termijn van 18 maanden voorafgaand aan de sluiting. Dat resulteerde in een aanpassing van de referteperiode. De reglementaire, informatica- en organisatorische wijzigingen zullen in 2022 worden doorgevoerd.

De derde strategische doelstelling bestaat erin voor iedereen een efficiënte dienstverlening te garanderen door processen en diensten te optimaliseren. Daarvoor werden in 2021 de nodige technische upgrades gerealiseerd en werden de ICT-toepassingen gebruiksvriendelijker gemaakt voor de medewerkers van het Fonds.

Daarnaast ging het Fonds in 2021 verder met het beschrijven van processen, het opmaken van procesboeken en het toepassen van lean- en risicomanagement in het kader van zijn procesmanagement.

Om een efficiënte en correcte dienstverlening te garanderen, zette het Fonds in 2021 de uitbouw en verfijning van het uitwisselingsproces met de Centrale Controledienst van de RVA voort met de bedoeling de sociale fraude te verhinderen en te bestrijden.

In het kader van een efficiënte dienstverlening en het optimaliseren van processen en diensten werd de briefwisseling die het Fonds in de terugvorderingsprocedure stuurt naar werknemers geautomatiseerd in de databank.

In 2021 werd de automatische opvolging van rekeningnummers in de databank uitgebreid naar de wettelijke schuldeisers en de begunstigden die de werknemer aanduidt op zijn aanvraagformulier. Dat

resulteerde in een historiek die alle wijzigingen aan een rekeningnummer in de databank bevat.

Tot slot werd de elektronische gegevensuitwisseling met het Fonds Metaal geautomatiseerd.

Naast de drie strategische doelstellingen werkte het Fonds in 2021 verbeteringsacties uit om de afrekening leesbaarder te maken voor de werknemer, om de motivering voor het niet-toekennen van bepaalde vergoedingen uit te breiden en te verduidelijken voor de werknemer, om meetinstrumenten uit te breiden voor de dienst Terugvordering, om medewerkers te informeren over diensten en tools ter bevordering van het mentaal welzijn en om boekhoudkundige provisies m.b.t. gerechtelijke acties nauwkeurig te kunnen aanleggen.

3.3.2.2

Naleving van de verbintenissen in de bestuursovereenkomst

Het naleven van de normen die zijn vastgelegd in de bestuursovereenkomst tussen de staat en de RVA inzake de opdrachten van het Fonds, wordt gemeten aan de hand van boordtabellen en opvolgingsinstrumenten.

Voor de onderzoeken naar de toepasbaarheid van de sluitingswet (art. 26) behaalt het Fonds in 2021 met 96,70% ruimschoots de norm die werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst, namelijk minimum 80% van de dossiers dient binnen een termijn van 6 maanden na faillissement aan het beheerscomité voor beslissing te worden voorgelegd.

De norm van 95% die werd vastgelegd voor de betaling van de sluitingsvergoeding binnen de 2 maanden na beslissing van het beheerscomité (art. 27) werd in 2021 met een gemiddelde van 99,86% ruim gerespecteerd. In de bestuursovereenkomst (art. 27) wordt voorzien dat voor de betaling van de contractuele vergoedingen 95% van de werknemers wordt betaald binnen de 2 maanden na de beslissing van het beheerscomité en na ontvangst van een volledige aanvraag. Die norm werd met een gemiddelde van 99,48% eveneens behaald.

Het Fonds controleert ook steekproefsgewijs of de beslissingen over werknemersdossiers houdende de toelaatbaarheid en berekening van de vergoedingen werden genomen in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen. De norm voor het aantal correcte beslissingen werd vastgelegd op 92% (art. 28). Die norm werd in 2021 met een gemiddelde van 96,82% correct berekende vergoedingen ruimschoots behaald.

3.3.3

Middelen inzake informatica en toepassingen

Het strategische meerjarenproject om de e-F1-toepassing (elektronische indiening van vergoedingsaanvragen) te integreren in de Regsoltoepassing voor de aangifte van schuldvorderingen in het Register solvabiliteit werd in 2021 voortgezet.

Daarnaast werd gewerkt aan de ontwikkeling van een (dubbele) elektronische handtekening (e-ID) door de burger of zijn gevolmachtigde en de curator op het elektronische aanvraagformulier om de behandeling van de aanvragen te versnellen.

Het digitaal documentenbeheerssysteem van het Fonds werd gemoderniseerd om de gebruikerservaring te verbeteren en zo de verwerking van dossiers te versnellen.

Daarnaast heeft het Fonds het gebruik van de e-Box om burgers te informeren verder uitgebreid. In 2021 is de informatiebrief gericht aan slachtoffers van een faillissement om hen te informeren over hun rechten en hun plichten, in de e-Box voor werknemers geplaatst.

Het Fonds heeft ook de elektronische gegevensuitwisseling uitgebreid door de gegevensuitwisseling met het Fonds Metaal te automatiseren.

De meetinstrumenten van de dienst Terugvordering werden geïntegreerd in een Business Intelligence-instrument (Qlik Sense) om het beheer voor het management te faciliteren.

In 2021 heeft het Fonds een aantal voor de werknemer bestemde documenten herzien en gewijzigd:

- de kennisgeving van negatieve beslissingen werd leesbaarder gemaakt voor de werknemer en verder uitgebreid met informatie omtrent de beroepsmogelijkheden;
- de afrekening, d.w.z. het detail van de betaling aan de werknemer, werd verder uitgebreid met informatie omtrent de beroepsmogelijkheden en een herziening van de motivering waarom bepaalde vergoedingen slechts gedeeltelijk of niet worden toegekend.

Tot slot heeft het Fonds de automatische opvolging van rekeningnummers uitgebreid tot de wettelijke schuldeisers en de begunstigden die door de werknemer worden aangeduid zodat alle wijzigingen in een historiek worden geregistreerd.

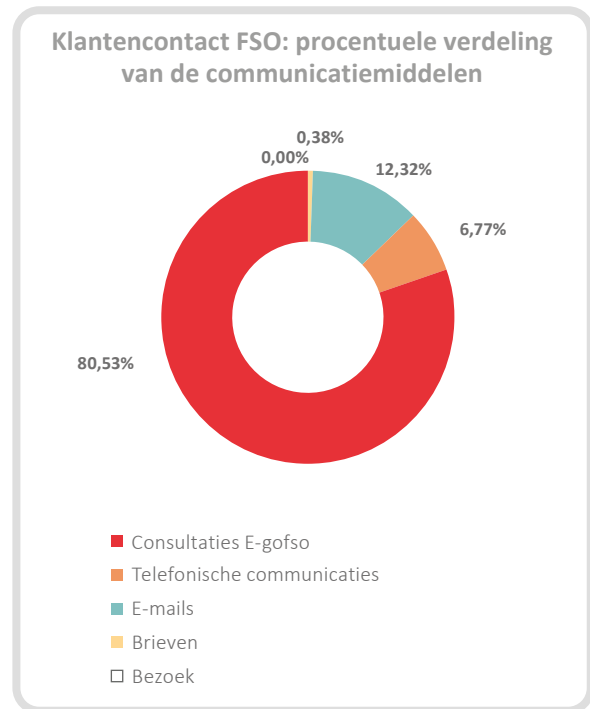
3.3.4 Informatie en communicatie

Opdat dossierbeheerders in productiediensten de sluitingsdossiers efficiënt en ongestoord kunnen behandelen, beschikt het Fonds over een centraal aanspreekpunt voor vragen van de buitenwereld. De klantendienst staat dagelijks in voor het beantwoorden van vragen van werknemers over de stand van hun dossier, voornamelijk via telefoon en e-mail. In 2021 behandelden de medewerkers van de klantendienst 15.261 e-mails (-3,20% t.o.v. 2020) en 8.388 telefonische oproepen (-11,11% t.o.v. 2020).

Uit grafiek 3.3.4.I blijkt dat de klanten minder vaak een brief schrijven of een bezoek brengen aan het Fonds om informatie in te winnen over hun dossier. Slechts 0,38% van de klanten schreef een brief en het Fonds ontving maar één bezoeker in 2021. Dat kwam door hoofdzakelijk door de veiligheidsmaatregelen n.a.v. de gezondheids crisis. Werknemers namen eerder ofwel via e-mail (12,32%) ofwel telefonisch (6,77%) contact op om informatie te ontvangen over hun sluitingsdossier. De internettoepassing e-Gofso, die werknemers online toegang geeft tot hun sluitingsdossier in een beveiligde omgeving, werd 99.760 keer (80,53%) geconsulteerd in 2021 en blijft de meest populaire manier om inlichtingen in te winnen over een sluitingsdossier. Voor werknemersorganisaties is die internettoepassing een veelgebruikt instrument om inlichtingen te verkrijgen over sluitingsdossiers van hun leden.

Grafiek 3.3.4.I

Welk communicatiemiddel gebruikt de klant om informatie in te winnen over de stand van zijn sluitingsdossier?



Het Fonds wacht niet enkel af tot het wordt gecontacteerd met een vraag, maar biedt zijn klanten ook de mogelijkheid om proactief te worden geïnformeerd 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 internet heeft en de werknemer die daartoe geen toegang heeft, reikt het Fonds de mogelijkheid aan om op verschillende manieren (per brief, per sms of per e-mail) een sluitingsdossier op te volgen.

Ongeveer 43% van de werknemers die in 2021 een aanvraagformulier hebben ingediend, koos voor proactieve dossieropvolging. Meer dan de helft daarvan (63,26%) gaf de voorkeur om zijn dossier online op te volgen en via e-mailberichten te worden geïnformeerd over belangrijke wijzigingen in het sluitingsdossier. Daarnaast koos 25,49% voor sms-berichten. Tot slot koos 9,51% van de werknemers ervoor om zowel per sms als per e-mail op de hoogte te worden gebracht telkens zich een belangrijke wijziging voordoet in het sluitingsdossier. Slechts 1,74% van de werknemers gaf de voorkeur om per brief te worden geïnformeerd over belangrijke wijzigingen.

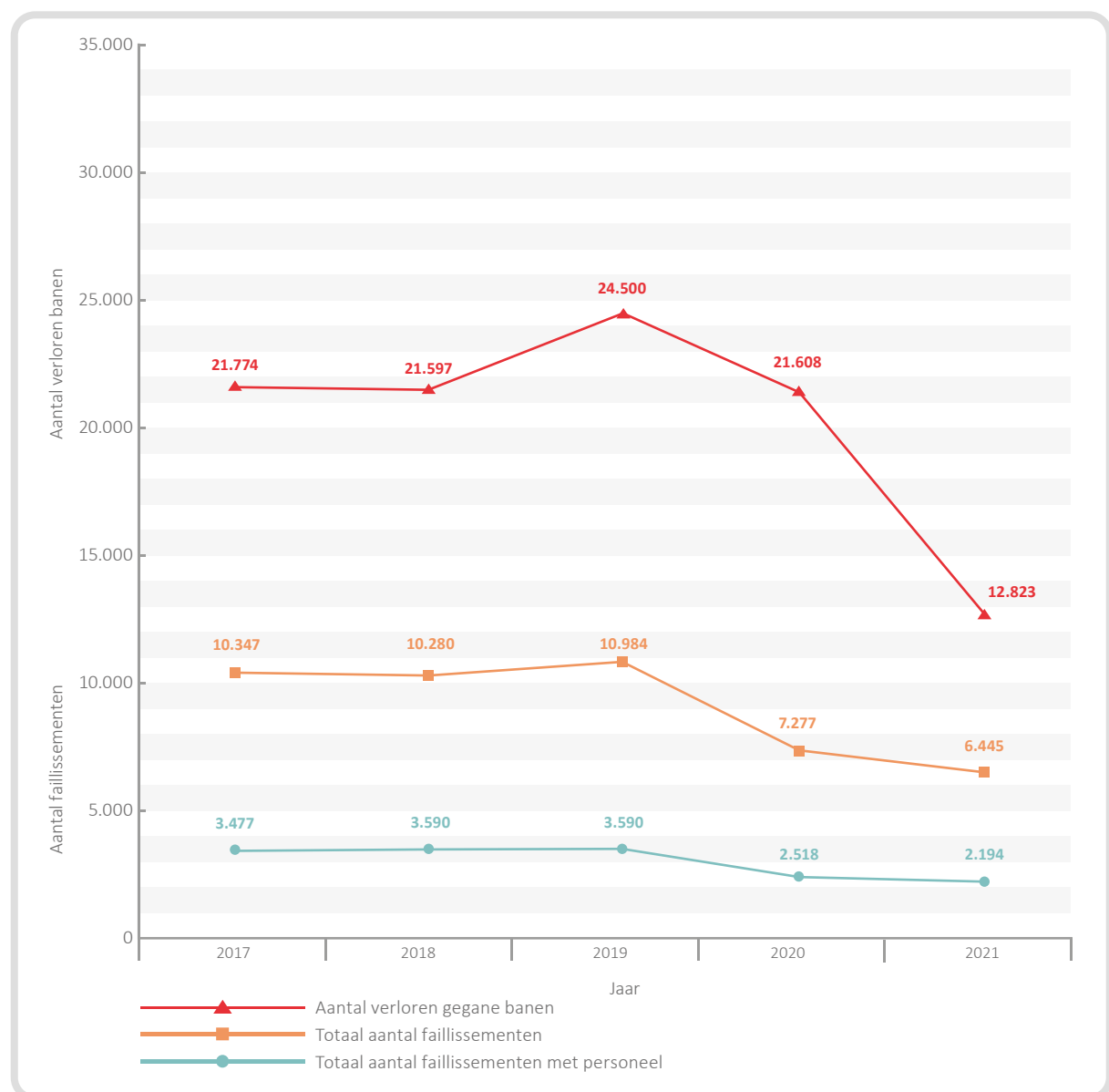
Dat het Fonds veel belang hecht aan klantgerichtheid blijkt ook uit de tevredenheidsenquêtes bij de verschillende doelgroepen van klanten en partners. In 2021 werden drie tevredenheidsenquêtes gehouden: twee enquêtes die peilen naar de tevredenheid over de algemene dienstverlening van het Fonds (bij de dossierbeheerders van de werknemersorganisaties en bij de burger) en één enquête die specifiek peilt naar de tevredenheid over de telefonische dienstverlening van het Fonds.

3.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement

Het Fonds publiceert iedere maand op de website van de RVA dynamische statistieken over het aantal faillissementen van ondernemingen met personeel en het aantal banen dat daardoor verloren is gegaan. Zij dienen ook als basis voor de budgettaire ramingen. De onderstaande grafiek en tabellen geven een overzicht van de evolutie van het aantal faillissementen, van de verloren banen en hun verdeling per sector en per gewest.

Grafiek 3.3.5.1

Evolutie van het totale aantal faillissementen, de faillissementen met personeel en het banenverlies voor de periode 2017-2021



Het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies bereikten in 2021 een historisch laag peil. Het tijdelijk moratorium op faillissementen van 24 december 2020 tot 31 januari 2021 gaf ondernemingen in moeilijkheden extra ademruimte. Daarnaast hebben de talrijke overheidsmaatregelen aan ondernemingen in moeilijkheden de nodige steungeboden. Er waren minder faillissementen en banenverlies doordat ondernemingen gebruik konden maken van tijdelijke werkloosheid als gevolg van overmacht, van de mogelijkheid tot uitstel van betaling van de bedrijfsvoorheffing, de btw zonder nalatigheidsinteressen en van de mogelijkheid van individueel uitstel van betaling van sociale bijdragen aan de RSZ. Bovendien was er ook een verlaging van de RSZ-bijdragen voor de evenementensector, extra steun bij de uitbetaling van de eindejaarspremies in de horecasector enz. Ondernemingen waarvan de continuïteit werd bedreigd door de coronacrisis kregen op die manier bescherming tegen inbeslagnames en faillissement. De effecten van de gezondheidscrisis kunnen zich mogelijk pas na verloop van tijd manifesteren.

In totaal gingen er 6.445 ondernemingen failliet in 2021 (-11,43% t.o.v. 2020) waarvan er 2.194 personeel tewerkstelden (-12,87% t.o.v. 2020). Het banenverlies als gevolg van een faillissement daalde in 2021 verder naar 12.823 verloren jobs (-40,66% t.o.v. 2020).

De faillissementen met het grootste banenverlies in 2021 zijn: E5-Mode (585 verloren jobs), Belsay (210 verloren jobs) en Wamos Benelux (167 verloren jobs).

Tabel 3.3.5.I
Banenverlies door faillissementen per sector van 2017
t.e.m. 2021

Per sector	Landbouw, bosbouw, jacht en visserij	Winning van delf- stoffen	Verwer- kende nijverheid	Elektriciteit, gas en water	Bouw	Handel, banken en verzeke- ringen	Vervoer en communicatie	Diensten	Andere	Totaal
	207									
2017		0	3.009	118	4.465	8.743	1.170	3.695	367	21.774
2018	357	4	1.568	0	4.017	10.542	1.269	3.546	294	21.597
2019	303	0	3.329	5	3.231	9.751	2.038	5.432	411	24.500
2020	94	0	2.141	6	2.356	11.012	2.309	3.183	507	21.608
2021	86	0	706	16	2.576	5.190	1.449	2.298	502	12.823
Verskil 2020/2021	-8	0	-1.435	+10	+220	-5.822	-860	-885	-5	-8.785
Evolutie 2020/2021 (in %)	-8,51	0	-67,02	+166,67	+9,34	-52,87	-37,25	-27,80	-0,99	-40,66
Aandeel in % 2020	0,44	0,00	9,91	0,03	10,90	50,96	10,69	14,73	2,35	100,00
Aandeel in % 2021	0,67	0,00	5,51	0,12	20,09	40,47	11,30	17,92	3,91	100,00
Verskil in aandeel 2020/2021 (in %)	-0,24	0,00	+4,40	-0,10	-9,19	+10,49	-0,61	-3,19	-1,57	

De daling van het banenverlies (-40,66%) ten opzichte van 2020 is voornamelijk zichtbaar in de sector van de verwerkende nijverheid (-1.435 verloren jobs), de sector van de handel, banken en verzekeringen (-5.822 verloren jobs), de sector van vervoer en communicatie (-860 verloren jobs) en de dienstensector (-885 verloren jobs).

De sector van de handel, banken en verzekeringen blijft met 5.190 verloren jobs de sterkst getroffen sector in 2021 en vertegenwoordigt 40,47% van het totale banenverlies.

In 2021 stijgt het banenverlies enkel in de sector van elektriciteit, gas en water en in de bouwsector.

Tabel 3.3.5.II
Banenverlies door faillissementen per provincie van
2017 t.e.m. 2021

Per provincie	Antwerpen	Brussel	Hene-gouwen	Limburg	Luik	Luxem-burg	Namen	Oost-Vlaan-deren	Vlaams-Brabant	Waals-Brabant	West-Vlaan-deren	Totaal
2017	3.359	4.497	2.739	1.229	1.725	250	836	2.720	1.009	1.563	1.847	21.774
2018	4.072	5.196	2.114	1.681	1.862	214	615	1.954	1.126	1.091	1.672	21.597
2019	4.017	4.371	2.858	1.424	2.172	328	968	2.698	1.223	1.490	2.951	24.500
2020	4.759	3.608	1.580	1.585	1.207	206	353	2.925	2.996	838	1.551	21.608
2021	1.723	2.844	1.649	620	1.383	159	500	1.882	738	634	691	12.823
Vershil 2020/2021	-3.036	-764	+69	-965	+176	-47	+147	-1.043	-2.258	-204	-860	-8.785
Evolutie 2020/2021 (in %)	-63,79	-21,18	+4,37	-60,88	+14,58	-22,82	+41,64	-35,66	-75,37	-24,34	--55,45	-40,66

Tabel 3.3.5.III
Banenverlies door faillissementen per gewest van 2017
t.e.m. 2021

Per gewest	Vlaanderen	Wallonië	Brussel	Totaal
2017	10.164	7.113	4.497	21.774
2018	10.505	5.896	5.196	21.597
2019	12.313	7.816	4.371	24.500
2020	13.816	4.184	3.608	21.608
2021	5.654	4.325	2.844	12.823
Vershil 2020/2021	-8.162	+141	-764	-8.785
Evolutie 2020/2021 (in %)	-59,08	+3,37	-21,18	-40,66
Aandeel in % 2020	63,94	19,36	16,70	100
Aandeel in % 2021	44,09	33,73	22,18	100
Vershil in aandeel 2020/2021 (in %)	-19,85	+14,37	+5,48	

In vergelijking met 2020 daalt het banenverlies in 2021 zowel in het Vlaamse Gewest als in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Enkel in het Waalse Gewest is een lichte stijging van het banenverlies waarneembaar.

Ondanks de sterke daling van het aantal verloren jobs (-59,08% t.o.v. 2020) in Vlaanderen situeert het zwaartepunt voor het banenverlies zich in 2021 in het Vlaamse Gewest. In totaal hebben 5.654 mensen er hun job verloren. De daling van het banenverlies in Vlaanderen is het sterkst voelbaar in Antwerpen (-3.036 verloren banen of -63,79% t.o.v. 2020) en in Vlaams-Brabant (-2.258 verloren banen of -75,37% t.o.v. 2020).

In Wallonië stijgt het banenverlies lichtjes met 3,37% in vergelijking met 2020 en verloren 4.325 mensen hun job.

In Brussel daalt het banenverlies met 21,18% t.o.v. 2020 en gingen er 2.844 jobs verloren. Het Fonds wijst de verloren arbeidsplaatsen toe aan de provincie of regio waar de bevoegde ondernemingsrechtbank op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming de onderneming failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.



Lijst van afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACCO	Activiteitencoöperatie
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACTIRIS	Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
ADEM	Agence pour le développement de l'emploi
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AD SEI	Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie
AIP	Azure Information Protection
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
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BaaS	Back-up as a Service
Bbp	Bruto binnenlands product
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BCP	Business Continuity Plan
BO	Beroepsopleiding
BO	Backoffice
BOC	Basisoverlegcomité
BPM	Business Process Management
BPR	Business Process Reengineering

BS	Belgisch Staatsblad
CAF	Common Assessment Framework
CAF	Caisse d'Allocations Familiales - Frankrijk
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
Cass.	Cassatie CBS
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCD	Centrale controledienst
CCOD	Christelijke Centrale der Openbare Diensten
CFIV	Cel voor Financiële Informatieverwerking
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
CNAF	Caisse Nationale des Allocations Familiales - Frankrijk
DAC	Dienst voor administratieve controle
DAVO	Dienst voor Alimentatievorderingen
Dmfa	Multifunctionele aangifte
DBR	Deeltijds werknemer met behoud van rechten
DOO	Dienst Organisatieontwikkeling
DSP	Doorstromingsprogramma
EAK	Enquête naar de arbeidskrachten
EDPB	Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EFQM	European Foundation for Quality Management
EGKS	Europese Gemeenschap voor Kolen- en Staalnijverheid
E-gov	E-government
EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
ELA	European Labour Authority
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EMU	Europese Monetaire Unie
ENA	Ecole nationale de l'Administration
EN3S	Ecole nationale supérieure de sécurité sociale
EPM	Expenditure Performance Management
Epv	Elektronisch proces-verbaal
EU	Europese Unie
Epv	Elektronisch proces-verbaal
ESIP	European Social Insurance Platform
ESIP	European Social Insurance Platform
EWE	Eerste werkervaringscontract
FAMIFED	Federaal agentschap voor de kinderbijslag
FPB	Federaal Planbureau
FO	Frontoffice
FOD	Federale Overheidsdienst
FOD BOSA	Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning
FOD WASO	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg



Forem	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FPD	Federale Pensioendienst
FSO	Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
GDPR	General Data Protection Regulation
GDZ	Geïnformatiseerde directiezaal
Gesco	Gesubsidieerde contractueel
GGMMI	Gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen
GOB	Gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentrum
GOP	Globaal ontwikkelingsplan
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HB	Hoofdbestuur
HIP	Herinschakelingsprogramma (Dienstenbanen)
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HO	Hoger onderwijs
HRM	Human Resources Management
HSO	Hoger secundair onderwijs
HT	Halftijds
HVV	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
HYPaaS	Hypervisor as a Service
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
ICPB	Interne Controle en Procesbeheer
IDPB	Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
IFAPME	Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises
IFPP	INTOSAI Framework of Profession Pronouncements
IGSS	Institut grand-ducal de la Sécurité Sociale
IGU	Inkomensgarantie-uitkering
IIP	Investors in People
INR	Instituut voor de Nationale Rekeningen
INTOSAI	International Organization of Supreme Audit Institutions
ISA	International Standards of Auditing
ISSA	International Security Association
IVSZ	Internationale Vereniging van Sociale Zekerheid
IW	In werking
IWEPS	Institut wallon de l'évolution, de la prospective et de la statistique
IWZ	Inschrijving als werkzoekende
JAP	Jaaractieplan
KB	Koninklijk Besluit
KCC	Klantencontact
KDD	Knowledge Discovery in Databases
KM	Kennismanagement
KPI	Key Performance Indicator / Kritieke Prestatie Indicator

KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
LATG	Loon- en arbeidstijdgegevensbank
LO	Loopbaanonderbreking
LO/TK	Loopbaanonderbreking/Tijds krediet
MB	Ministerieel Besluit
MBS	Milieubeheersysteem
METS	Methodology Team Support
MFP	Multifunctionele punten
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
NAC	Nationale Administratieve Commissie
NAR	Nationale Arbeidsraad
NBB	Nationale Bank van België
NHRCK	National Human Rights Commission
NIC	Nationaal Intermutualistisch College
NIS	Nationaal Instituut voor de Statistiek
NOC	Nationaal Opleidingscentrum
NV	Naamloze vennootschap
NWOW	New Way of Working
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OCR	Optical Character Recognition
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
OFO	Opleidingsinstituut van de Federale Overheid
OISZ	Openbare Instelling van Sociale Zekerheid
PEC	Plan Eerlijke Concurrentie
PLF	Passenger Locator Form
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
PMO	Project Management Office
POC	Personeel - Organisatie - Communicatie
POC	Proof of concept
POD	Programmatorische overheidsdienst
Prince2	Projects IN Controlled Environments
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PSI-CO	Public sector innovation through collaboration
PWA	Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RB	Regeringsbesluit RIO
RINA	Reference Implementation for a National Application
RIO	RVA Intranet ONEM
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
RJV	Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie
RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RMT	Regie voor Maritiem Transport
RSVZ	Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening



Selor	Selectiebureau van de Federale Overheid
SI	Sociale Inspectie
SINE	Programma's in de sociale inschakelingseconomie
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SLA	Service Level Agreement
SPC	Statistical Process Control
SPW	Service Public de Wallonie
STaaS	Storage as a Service
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
SWT	Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage
SWW	Sociaal Strafwetboek
TK	Tijdskrediet
TOC	Tussenoverlegcomité
TOM	Task Office Management
TSW	Toezicht Sociale Wetten
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid
UAM	User access Management
UCCaaS	Unified Communication as a Service
UI	Uitbetalingsinstelling
UVW-NWZ	Niet-werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UVW-WZ	Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (Nederland)
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VSOA	Vrij Syndicaat van het Openbaar Ambt
VT	Voltijds
VTE	Voltijds equivalent
VVSG	Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten
VW	Volledig werkloze/volledige werkloosheid
W	Wet
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
WB	Werkloosheidsbureau
WO	WerkOmgeving
WSE	Werk en Sociale Economie
WZUA	Werkzoekende uitkeringsaanvragen



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