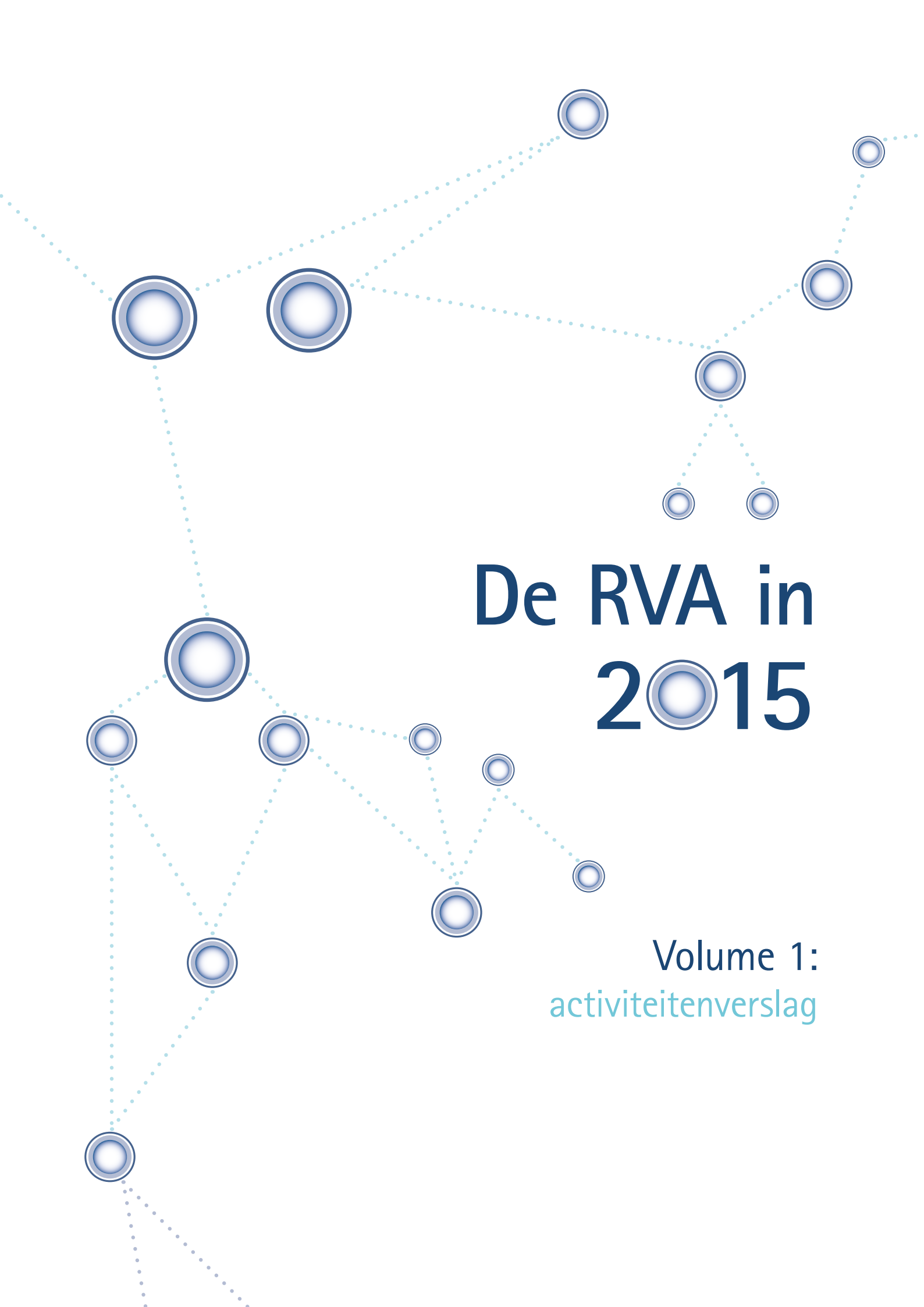
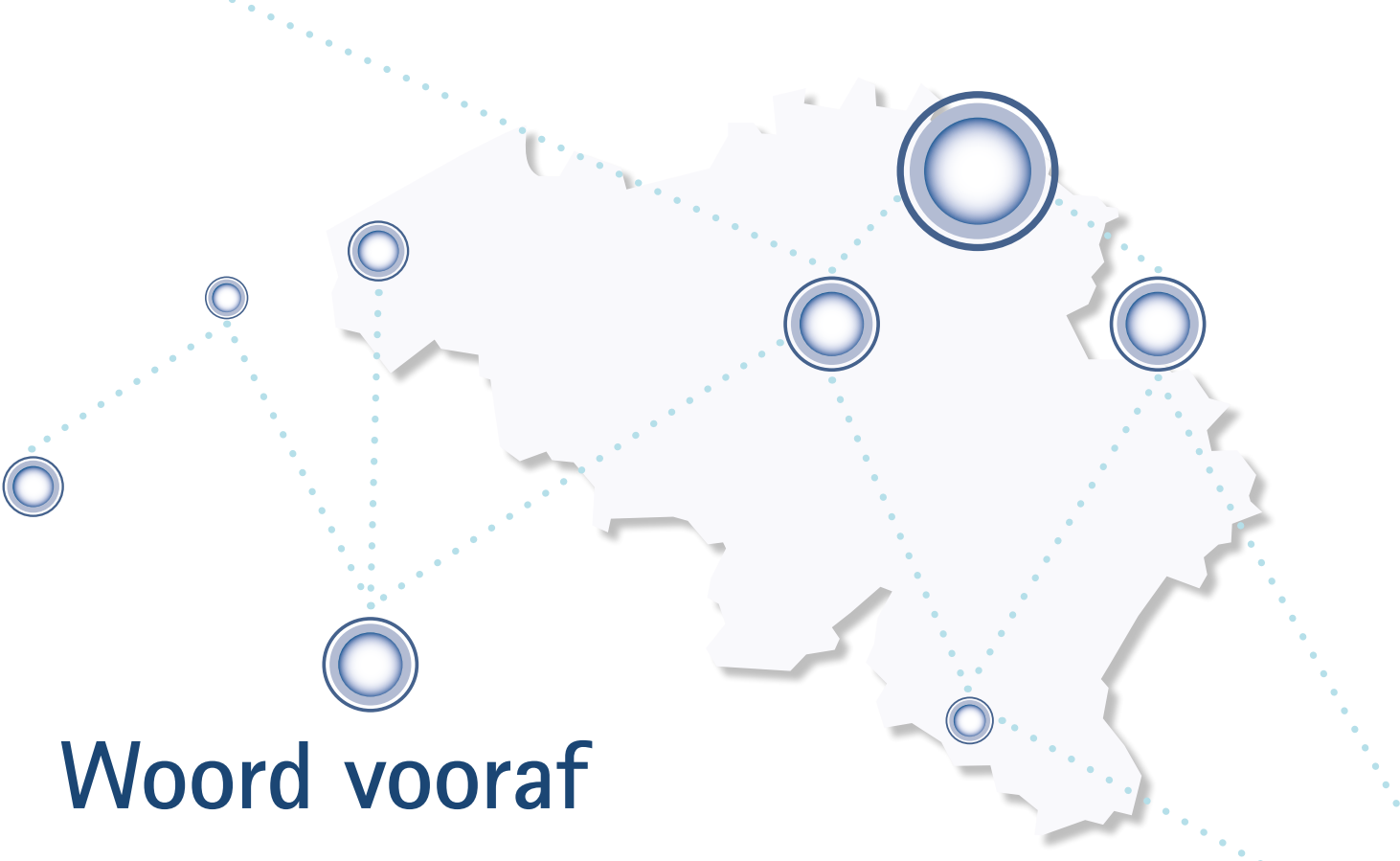




De RVA in 2015

Volume 1:
activiteitenverslag



Woord vooraf



Sinds de financiële en economische crisis van 2008 moet de RVA het hoofd bieden aan een groot arbeidsvolume, de uitvoering van nieuwe opdrachten en aan de implementatie van talrijke, vaak complexe, hervormingen, beslist door de regeringen. Daarnaast liggen de verwachtingen vanuit de maatschappij en de overheden ten opzichte van de administraties steeds hoger. Sedert verschillende jaren worden aanzienlijke besparingen opgelegd aan alle federale administraties. In 2015 kenden die besparingen een ongezien niveau, dat nog zal toenemen tot 2019.

In die context is de RVA genoodzaakt om meer en beter te doen met minder middelen.

2015 is voor de RVA een jaar geweest van belangrijke wijzigingen. Onze instelling moest immers de bevoegdheidsoverdrachten voorbereiden die werden beslist in het kader van de Zesde Staatshervorming, en moest daar bovenop nog de overgedragen opdrachten blijven uitvoeren in afwachting van de effectieve overname door de gefedereerde entiteiten. Rekening houdend met die institutionele evolutie en vooral met de budgettaire beperkingen, heeft de RVA ook de reorganisatie van zijn buitendiensten voorbereid. Om met minder kosten een optimale dienstverlening te verzekeren, hebben we ook het principe van beheer via processen ingevoerd in de productieactiviteiten.

Meer doen ...

Hoog werkvolume

Het gemiddelde maandelijkse aantal personen dat werkloosheidsuitkeringen ontvangt, is afgenomen in 2015 (zie volume 2: Indicatoren van de arbeidsmarkt en evolutie van de uitkeringen). De werklust is daardoor niet bepaald verminderd, want de daling van het aantal uitkeringstrekkers wordt gecompenseerd door de toename van de transities op de arbeidsmarkt, wat zorgt voor meer aanvragen. Die evolutie wordt ook versterkt door de uitbreiding van de verplichtingen inzake inschrijving als werkzoekende. Bovendien is de behandeling van de uitkeringsaanvragen veel complexer geworden sinds de invoering van de hervormingen inzake degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen en de hervormingen inzake inschakelingsuitkeringen. Ten slotte zijn de rechten inzake werkloosheidsuitkeringen en onderbrekingsuitkeringen meer en meer verbonden aan voorwaarden op het gebied van de beroepsloopbaan, wat ervoor zorgt dat er veel langere referentieperiodes in acht moeten worden genomen voor het bepalen van de rechten en dat er meer berekeningen en verificaties moeten worden uitgevoerd. Die verschillende factoren hebben bijvoorbeeld als gevolg dat het aantal aanvragen om werkloosheidsuitkeringen en berekeningen van het beroepsverleden (1,5%) hoger ligt dan in 2009, wat nochtans een recordjaar was wat het totale aantal uitkeringstrekkers betreft. Die aanvragen zijn bovendien complexer om te behandelen.

Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers, dat afhangt van de RVA, wordt sinds 2007 ook geconfronteerd met een voortdurende toename van het arbeidsvolume. Hoewel het aantal faillissementen sedert twee jaar met 13% is gedaald, blijven het aantal vergoede werknemers en het aantal betaalde vergoedingen historisch hoog (respectievelijk - 2% en - 3% van het record dat werd opgetekend in 2014).

Implementatie van talrijke hervormingen

Sinds 2009 werd de reglementering die de RVA toepast 226 keer gewijzigd, waarvan 28 keer in 2015. Van die laatste wijzigingen dienen de volgende te worden vermeld: de nieuwe hervormingen van het stelsel van de inschakelingsuitkeringen, de herziening van de berekeningswijze van de inkomensgarantie-uitkering voor de deeltijdse werknemers, de vervanging van de vrijstelling van inschrijving als werkzoekende omwille van sociale en familiale redenen door een vrijstelling voor mantelzorg, de invoering van een stelsel van aangepaste beschikbaarheid voor de oudere werklozen, de wijzigingen in de stelsels van werkloosheid met bedrijfstoeslag en in het stelsel van loopbaanonderbreking en tijdskrediet en de opwaardering van bepaalde uitkeringen in het kader van de welvaartsbinding. Maar de belangrijkste hervorming betreft uiteraard de voorbereiding van de bevoegdheidsoverdrachten in het kader van de Zesde Staatshervorming, die hierna nog zal worden besproken.

De bestuursovereenkomst 2013-2015 van de RVA voorziet bovendien 181 verbintenissen (tegenover 126 en 80 in de vorige twee overeenkomsten).

... en beter

Naleven van de termijnen en van de kwaliteit

In 2015 heeft de RVA alle verbintenissen van zijn bestuursovereenkomst nageleefd.

Het naleven van de bestuursovereenkomst, die in tal van kwaliteits- en dienstverleningsnormen en behandelings- of betalingstermijnen voorziet, garandeert een goede dienstverlening aan de sociaal verzekerden en aan de werkgevers.

In 2015 zijn de resultaten op meerdere domeinen nog vooruitgegaan. Zo werd bijvoorbeeld de gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen nog verkort (van 12 dagen in 2009 tot 7 dagen in 2015).

Tevredenheidsenquêtes

De RVA meet de tevredenheid van zijn klanten aan de hand van een tevredenheidsenquête. In 2015 werd de tevredenheidsgraad van de bezoekers gemeten. De algemene tevredenheid bedroeg 97,8% (tegenover 94,5% bij de vorige enquête in 2013).

Na in 2014 de tevredenheidsgraad van de curatoren te hebben gemeten, heeft het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers in 2015 ook de tevredenheidsgraad gemeten van de dossierbeheerders van de vakorganisaties die de dossiers van de werknemers opmaken en indienen. De algemene tevredenheid bedroeg 97,75%.

Voortzetting van de modernisering

Om al zijn verbintenissen na te komen en om de steeds uitgebreidere en complexere opdrachten op een efficiënte wijze uit te voeren, blijft de RVA investeren in de informatisering van zijn werkprocessen.

De RVA bleef ook verder elektronische toepassingen voor de werknemers en de werkzoekenden ontwikkelen. De elektronische procedure om onderbrekingsuitkeringen aan te vragen (met inbegrip van ouderschapsverlof en medische bijstand) vindt meer en meer ingang bij de werknemers en de werkgevers (25 148 elektronische aanvragen in 2015, wat dubbel zoveel is als in 2014). De RVA maakt steeds vaker gebruik van de eBox, dat is de nieuwe elektronische mailbox van de sociaal verzekerden. Eind 2015

waren 205 725 elektronische mailboxen geactiveerd. Van alle documenten die via de eBox ter beschikking worden gesteld van de burgers, worden de documenten van de RVA het meest geraadpleegd. De RVA lanceerde in september 2014 de elektronische controlekaart waarmee de werkloze maandelijks zijn periodes van werkloosheid en de andere gebeurtenissen die een invloed hebben op de vergoeding kan aangeven. Die toepassing – beschikbaar op pc, tablet of smartphone – werd al door meer dan 60 000 werklozen gebruikt.

Bovendien gebeuren de diensten aan de werkgevers steeds meer op digitale wijze. In 2014 werden meer dan 1,1 miljoen aangiftes tijdelijke werkloosheid elektronisch ingediend (d.i. 97,7%). Het aantal elektronische aangiftes van sociaal risico (elektronische variant van de papieren formulieren) is in 2015 nog met 10% gestegen, en heeft de kaap van 4,6 miljoen overschreden. De elektronische aangiftes in de werkloosheidssector vertegenwoordigen 87% van de elektronische aangiftes van sociaal risico voor de volledige sociale zekerheid. De RVA bezorgde, ontving en raadpleegde eveneens, via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, tientallen miljoenen attesten. Ten slotte maakt de RVA ook gebruik van sms'en (93 874 in 2015) om vooral de jonge werklozen te herinneren aan hun gesprekken, wat een positief effect heeft op de aanwezigheidsgraad.

De RVA is bekommerd om zo efficiënt mogelijk fraude en oneigenlijk gebruik te verminderen en blijft dus ook zijn controleprocedures verder informatiseren. Datamatching, zowel a priori als a posteriori, wordt steeds meer veralgemeend. In 2015 werden systematisch 25 types van gegevenskruising uitgevoerd. De technieken van datamining worden ook steeds vaker gebruikt om de onderzoeken beter toe te spitsen op de risicosituaties. Op die manier stijgen de ratio's van vastgestelde inbreuken ten opzichte van het aantal uitgevoerde controles, wat voor een deel het dalende personeelsbestand compenseert, veroorzaakt door de aanwervingsstop en andere budgettaire beperkingen.

De laatste jaren werden er vooral inspanningen geleverd op het gebied van preventieve acties, die het mogelijk maken om onverschuldigde betalingen te vermijden die het gevolg zijn van het ontbreken van verklaringen of valse verklaringen van de sociaal ver-

zekerden. Dat preventieve luik werd overigens, in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen aanzienlijk uitgebreid sinds 2014. Dat maakt het niet alleen mogelijk om cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met inkomsten uit arbeid te voorkomen maar ook cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met vergoedingen voor arbeidsongeschiktheid en onrechtmatige betalingen die het gevolg zijn van valse of onjuiste verklaringen inzake adres, nationaliteit en gezinssamenstelling.

Voor het eerst in 4 jaar tijd zijn de vastgestelde onverschuldigde bedragen gedaald terwijl de ingevorderde bedragen nog gestegen zijn. Die evolutie is ten minste gedeeltelijk het resultaat van de geleidelijke veralgemening van de preventieve controles en van het ontradende effect van de controles en sancties.

Ontwikkeling van de medewerkers

De RVA bleef ook een groot aantal middelen investeren in de ontwikkeling van zijn medewerkers, wat zich vertaalt in het grote aantal opleidingen dat werd gevolgd en die ze ter beschikking hebben, alsook in de toegang tot de informatie en de ondersteuning die ze krijgen.

Sinds vele jaren zijn de continue vorming en het delen van kennis geïnstitutionaliseerd. Het opleidingsaanbod werd nog gediversifieerd, zowel inhoudelijk als qua leervormen. De gewone klassikale opleiding blijft bestaan, maar wordt aangevuld en gecombineerd met andere leervormen, zoals e-learning, coaching op de werkvloer of 'serious games', een concept dat wijdverspreid raakt op het vlak van competentieontwikkeling in de arbeidswereld. Andere technieken zoals het bedrijftheater worden ook aangewend. Om deze opdracht te vervullen, kan het Nationaal Opleidingscentrum van de RVA rekenen op een netwerk van 217 interne lesgevers.

De opleiding richtte zich in 2015 hoofdzakelijk op de reglementering en het management. Er werden bijna 8 000 opleidingsdagen gevolgd op het hoofdbestuur in 2015. Dat cijfer is gedaald ten opzichte van 2014. Als gevolg van de budgettaire besparingen zijn er geen aanwervingen gebeurd in 2015, wat de basis- en onthaalopleidingen sterk heeft doen dalen. Bij die cijfers moeten echter nog 704 uur e-learningscursussen worden geteld, gevolgd door 794 deelnemers. Bovendien werden, om verplaatsingskosten en -tijd te vermijden, verschillende opleidingen op afstand

gegeven dankzij teleconferentietechnieken. Maar 2015 werd vooral gekenmerkt door de belangrijke inspanningen die werden geleverd inzake opleiding voor de gewesten in het kader van de voorbereiding van de bevoegdheidsoverdrachten, wat hierna in een afzonderlijk punt zal worden besproken.

In 2015 heeft het NOC bovendien meer dan 26 000 uur lokale opleidingsactiviteiten geregistreerd binnen de bureaus en directies van de RVA.

Ten slotte is het platform, dat werd ingevoerd in 2014 om het opleidingsaanbod en de leerprocessen te beheren, verrijkt met een opleidingscatalogus die voortaan 134 opleidingen bevat. Sommige van die opleidingen zijn klassikale opleidingen, andere zijn opleidingen op afstand (e-learning) of zijn gebaseerd op een gemengde opleidingscombinatie blended learning.

Het documentatiebeheer gebeurt aan de hand van twee elektronische bibliotheken die duizenden documenten en de becommentarieerde wetteksten bevatten. Die documenten worden voortdurend bijgewerkt. Een groot deel van die bibliotheken is ook beschikbaar voor externen. Daartoe kunnen ze zich gratis inschrijven op de website van de RVA (er waren 2 350 nieuwe gebruikers in 2015 en er werd 125 000 keer een verbinding gemaakt). Het delen van competenties gebeurt via e-communities, interviews en workshops. De overdracht van competenties die dreigen verloren te gaan in geval van uitdiensttreding, gebeurt aan de hand van de opvolging van de kritieke functies en de uitwerking en bijwerking van 'survivalkits' (16 voor gemeenschappelijke functies en 16 voor unieke functies).

De interne communicatie gebeurt via een interne onlinekrant op de homepage van het intranet (463 nieuwsberichten in 2015). Elk trimester wordt een driemaandelijks magazine voor het voltallige personeel gedrukt op bijna 4 000 exemplaren. De papieren en de elektronische versie blijven naast elkaar bestaan. Er wordt ook elke maand een elektronische nieuwsbrief gestuurd naar het kaderpersoneel (750 personen). De directie Communicatie zorgt eveneens, met een netwerk van woordvoerders, voor de externe communicatie, met meer dan 2 140 artikels over de RVA in de externe media in 2015 als resultaat. De aanwezigheid van de RVA op Facebook en Twitter maakt het mogelijk om een ander publiek te bereiken en om de nieuwsberichten op onze website, zoals persberichten, werkloosheidscijfers en vacante betrekkingen te verspreiden.

Een organisatie per proces

De RVA heeft beslist om de verschillende activiteiten van zijn werkloosheidsbureaus te hergroeperen in 7 grote processen. Het doel daarvan is drieledig:

- zorgen voor meer uniformiteit in de werkmethode van de verschillende entiteiten, wat de solidariteit tussen die entiteiten vergemakkelijkt en aanmoedigt;
- de behandeling van de dossiers steeds efficiënter maken, onder andere dankzij de betrokkenheid van de medewerkers bij de permanente verbetering van de processen;
- zorgen voor meer coherentie in de werking van de teams, door de hergroepering van de activiteiten die werken aan eenzelfde doel.

Het beheer van de processen wordt gecoördineerd en opgevolgd door de directie Interne controle en procesbeheer. Die processen werden door de directie Interne audit aan een audit onderworpen. Die heeft een objectief en onafhankelijk advies en aanbevelingen geformuleerd om de werking van die processen te verbeteren.

De RVA is in 2014 en 2015 zijn financiële processen blijven moderniseren door een nieuw boekhoudsysteem toe te passen waarmee het nieuwe genormaliseerde boekhoudplan van de openbare instellingen van sociale zekerheid kan worden toegepast. De conversie van de boekhouding van de uitgaven en ontvangsten volgens het principe van vastgestelde rechten (verschuldigde bedragen), maakt dat de budgettaire rekeningen volledig conform de ESR-methodologie zijn. In 2015 werd in de 30 werkloosheidsbureaus ook een nieuw boekhoudkundig systeem geïnstalleerd. Ten slotte werd in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen het opvolgingssysteem van de financiële middelen die ze aan voorschotten krijgen om de werkloosheidsuitkeringen te betalen, geoptimaliseerd. Zo konden de liquiditeiten bij de uitbetalingsinstellingen met bijna 5 miljoen euro worden verminderd in 2014 en kon dat zeer lage niveau aangehouden worden in 2015.

De dienst Organisatieontwikkeling zorgt voor de ondersteuning van het management bij de bepaling en de uitwerking van de strategie die het mogelijk maakt de missie en de visie van de instelling te realiseren. Die missie en visie van de RVA werden geactualiseerd, rekening houdend met de bevoegdheids-

overdrachten. De strategie 2015-2017 werd vertaald in een operationeel plan met specifieke doelstellingen en indicatoren. Ook de operationele entiteiten en de supportdirecties van de RVA stellen jaarlijks een operationeel plan op dat de strategie van de RVA vertaalt in lokale doelstellingen en indicatoren. De RVA blijft het EFQM-model gebruiken om te investeren in de continue verbetering.

Welzijn op het werk

Het welzijn van de medewerkers vereist dat ze betrokken zijn binnen de instelling, dat ze hun privé- en beroepsleven gemakkelijk kunnen combineren en dat ze in de best mogelijke omstandigheden kunnen werken.

Sinds april 2014 kunnen de medewerkers in het kader van hun betrokkenheid en responsabilisering hun verbeteringsvoorstellen indienen via een elektronische workflow (Eureka). In 2015 hebben ze zo 145 voorstellen ingediend bij de verschillende supportdirecties van het hoofdbestuur.

Telewerk is een dag per week mogelijk voor de personeelsleden die telewerkbare activiteiten hebben. Het aantal RVA-medewerkers dat regelmatig thuis of in een bureau dicht bij hen werkt, bedroeg gemiddeld 1 129 in 2015 (d.i. 34% van de gemiddeld 3 265 medewerkers die telewerkbare taken hebben). Het telewerk thuis vertegenwoordigt 33%, terwijl het gaan werken in een ander RVA-kantoor ('satellietbureau') amper 1% vertegenwoordigt. Die evolutie gaat gepaard met een experiment met een gedeelde werkplek in bepaalde diensten van het hoofdbestuur en in sommige werkloosheidsbureaus waar de infrastructuur het toelaat. De RVA wil in 2016 zijn integratie in de New Way of Working voortzetten en een realistische aanpak op maat ontwikkelen, waarbij het welzijn van de medewerkers een centrale plaats inneemt.

Ondersteuning van het beheer

De RVA zorgt ook voor een optimale ondersteuning van het paritair beheer en het beleid van de regering door de deelname van experts aan talrijke vergaderingen en door de terbeschikkingstelling van een groot aantal gedetailleerde nota's en analyses, voorstellen tot aanpassing van de reglementering, statistieken en innovatieve studies, financiële rapporten, evaluaties van maatregelen en budgettaire ramingen.

De statistiek over de werkloosheid die maandelijks wordt gepubliceerd, werd ook herzien en aanzienlijk uitgebreid sinds juli 2014. Met de trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt en het jaarverslag, zonder de interactieve statistieken die beschikbaar zijn op de website van de RVA te vergeten, is de hoeveelheid gepubliceerde gegevens maximaal en zijn de updates optimaal.

De Zesde Staatshervorming

Het institutionele akkoord over de Zesde Staatshervorming voorziet dat bepaalde materies betreffende de arbeidsmarkt worden overgedragen aan de gewesten. Het gaat daarbij onder andere over de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen, de controle van de actieve en passieve beschikbaarheid van de werkzoekenden, de vrijstellingen van inschrijving als werkzoekende wegens hervatting van studies of opleiding, de activeringsmaatregelen, de dienstencheques, het outplacement, de start- en stagebonus en de loopbaanonderbreking in de lokale en regionale besturen.

Die bevoegdheden zijn juridisch gezien overgedragen sinds 1 juli 2014.

Op grond van het continuïteitsbeginsel is de RVA ze wel blijven uitoefenen in 2015 tot op het moment waarop de gewestinstellingen in staat zijn om het operationele beheer ervan over te nemen. De overname gebeurt niet op hetzelfde ogenblik en aan hetzelfde ritme naargelang van de overgedragen materie en het gewest. De meeste materies werden overgedragen op 1 januari 2016 of zullen worden overgedragen in de loop van 2016 en voor de laatste zal dat in principe op 1 januari 2017 zijn.

De impact van die hervorming voor de RVA is belangrijk aangezien voor alle gewesten en gemeenschappen samen, en op termijn, iets meer dan 20% van de activiteiten, van zijn personeel en van zijn budget worden

overgedragen. De RVA zal zijn historische corebusiness blijven uitvoeren, namelijk het toepassen van het systeem van de werkloosheidsverzekering, met inbegrip van de werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen) en de tijdelijke werkloosheid, alsook de systemen van loopbaanonderbreking en tijdskrediet, plus andere uitkeringen zoals de uitkeringen voor de onthaalouders of jeugdvakantie. Zonder daarbij het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting ontslagen werknemers te vergeten, dat ook afhangt van de RVA. De opdrachten waarvoor de RVA na de overdrachten verantwoordelijk is, zullen een globaal budget van +/- 9 miljard euro en een gemiddelde van zo'n 1 miljoen 200 duizend uitkeringstrekkers die een vervangingsinkomen krijgen ten laste van de RVA vertegenwoordigen.

De RVA heeft er alles aan gedaan opdat de bevoegdheidsoverdracht naar de gewesten zo goed mogelijk gebeurt. De voorbereiding, die meer dan 4 jaar geleden begonnen is, was zeer intensief in 2015. Voor die voorbereiding werden heel wat experts gemobiliseerd en ze gebeurde in nauwe samenwerking met de gewesten. Het voorbereidende werk was aanzienlijk. Het betrof met name:

- het opstellen van de nieuwe federale reglementeringen;
- het uitwerken en uitvoeren van samenwerkingsprotocollen tijdens de overgangsperiode, dat wil zeggen de overgedragen materies beheren voor rekening van de gewesten in afwachting van de effectieve overdracht;
- het beheren van 4 begrotingen;
- het beantwoorden van gewestelijke parlementaire vragen;
- het leveren van statistieken en budgettaire ramingen op maat van de gewesten;
- het regelen van de procedures van ambtshalve of vrijwillige overdracht van personeelsleden, de overdracht van materieel;
- het analyseren en ontwikkelen van de talrijke nodige informaticastromen;
- het opleiden van het overgedragen personeel en het omkaderingspersoneel van de gewesten. Daartoe gaven 109 lesgevers van de RVA een equivalent van 370 volledige dagen opleiding aan de personeelsleden van de gewesten en de gemeenschappen.

Partnerschappen en synergieën

De RVA is ervan overtuigd dat een goede samenwerking met zijn partners leidt tot een optimalisering van de resultaten van zijn acties op de maatschappij en van de tevredenheid van zijn klanten. De RVA onderhoudt gestructureerde partnerschappen, vooral met de uitbetalingsinstellingen, de gewestelijke tewerkstellingsdiensten en opleidingsdiensten en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. De Zesde Staatshervorming die hierboven werd aangehaald en de reorganisatie van de bureaus van de RVA die hierna nog wordt besproken, vereisen, zowel op nationaal als op lokaal niveau, een nauwe samenwerking die heeft geleid tot het afsluiten van nieuwe akkoorden.

De RVA werkt ook actief mee aan synergieën met de andere openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ), zowel op het vlak van human resources, informatica, logistiek, als audit.

Op internationaal vlak waren er samenwerkingen met instellingen die gelijkaardige opdrachten hebben en werden er onderlinge werkbezoeken georganiseerd. De RVA verzekert ook sedert verschillende jaren het voorzitterschap van de Commissie werkgelegenheidsbeleid en werkloosheidsverzekering van de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid, die meer dan 340 instellingen van 157 landen groepeerd.

De partnerschappen zijn ook belangrijk in het kader van preventie en fraudebestrijding. In 2015 heeft de RVA meegewerkt aan 1 023 controleacties met andere controlediensten zoals die van de RSZ, de Sociale Inspectie (SI) en het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW). Prioriteit wordt gegeven aan de controle op zwartwerk, de controle van de grote activiteitensectoren en in de fraudegevoelige sectoren. Die acties worden gecoördineerd door de SIOD en door de arbeidsauditeur in het kader van de arrondissementscellen.

De controlediensten van de RVA werken ook dikwijls samen met de gerechtelijke instanties. Enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (ePV) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging wanneer zij een misdrijf vaststellen. Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties. De RVA-inspectiediensten werken ten slotte samen met de gemeentebesturen en de lokale politie in het kader van de strijd tegen valse adressen of het detecteren van een vertrek naar het buitenland.

Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Sinds 2012 beschikt de RVA over een milieubeheersysteem om zijn milieuprestaties continu te evalueren en te verbeteren. De RVA heeft sinds verschillende jaren geleidelijk ook een elektronische variant ontwikkeld voor alle werkgeversformulieren. Zoals hiervoor al werd aangehaald, worden de elektronische formulieren en aangiftes steeds meer gebruikt, wat het papierverbruik doet dalen.

Nadat in 2013 het EMAS-certificaat werd verkregen voor zijn gebouw van het hoofdbestuur, heeft de RVA de EMAS-registratie uitgebreid naar de gebouwen waarvan hij eigenaar is. Dat was het geval voor 3 gebouwen in 2014 (Charleroi, Brugge en Gent) en 8 andere bureaus in 2015 (Antwerpen, Kortrijk, La Louvière, Bergen, Oostende, Doornik, Turnhout en Vilvoorde). De cijfers betreffende het elektriciteits-, stookolie-, gas-, water- en papierverbruik en de afvalproductie van de 12 sites van de RVA vertonen over het algemeen een dalende trend of een stabilisering.

In het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft de RVA opnieuw, zoals hij dat al 5 jaar doet, talrijke stagiairs, zowel studenten als werkzoekenden, onthaald. In 2015 werden 454 stagiairs verwelkomd onder wie 271 leerlingen of studenten voor het school- of academiejaar 2014-2015 en 183 werkzoekenden in het kader van een instapstage. Een aanzienlijke stap voor een instelling als de RVA die de transities op de arbeidsmarkt wil ondersteunen.

Eind 2015 heeft de RVA deelgenomen aan een pilootproject van de Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie met het oog op de zelfevaluatie van zijn beleid inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dat zelfevaluatiekader van de maatschappelijke verantwoordelijkheid is gebaseerd op de principes van de ISO-norm 26000, maar aangepast aan de openbare sector. Na 4 workshops met de directie van de RVA werd een actieplan bepaald om de aanpak van de maatschappelijke verantwoordelijkheid te optimaliseren en om het voltallige personeel te sensibiliseren.

... met minder

Ondanks een hoog werkvolume, nieuwe opdrachten en een toegenomen complexiteit is het personeelsbestand met 10% gedaald tussen 2010 en 2014.

In 2015 werd de RVA, net als de andere federale openbare besturen, onderworpen aan drastische en ongeziene besparingen. Zijn personeelsbudget werd met 4% verminderd, zijn werkingsbudget (met inbegrip van de informatica) en zijn investeringsbudget werden elk met 20% verminderd. Die verminderingen zullen bovendien elk jaar bijkomend met 2% worden verhoogd van 2016 tot 2019.

Die beperkingen en de wervingsstop die wordt toegepast sinds september 2014 hebben het personeelsbestand met nog 6% extra verminderd in 2015. Tussen december 2009 en december 2015 en zonder rekening te houden met de enkele tientallen personeelsleden die al zijn overgedragen aan de gewesten, zal het personeelsbestand zo verminderd zijn met 15%, zijnde meer dan 500 voltijds equivalenten.

Om het hoofd te bieden aan die moeilijkheden, beheert de RVA rigoureus de publieke middelen die hem ter beschikking worden gesteld, en implementeert hij de principes van lean management, die het mogelijk maken om alle procedures te doen verdwijnen die geen toegevoegde waarde hebben, past hij de principes toe van beheer via processen en gaat hij over tot de herstructurering van zijn buitendiensten.

Dankzij de inzet, de motivatie en de competenties van alle personeelsleden, die ik van harte feliciteer, heeft de RVA tot nu toe toch al zijn verbintenissen met succes nageleefd.

Dat is des te opmerkelijker aangezien de complexiteit van de reglementering haar grenzen heeft bereikt en een bijkomende werklust met zich meebrengt die niet verenigbaar is met de legitieme doelstelling om te besparen op de uitgaven van de openbare besturen.

De reorganisatie van de RVA

Als de RVA een performante en proactieve administratie wil blijven, moet hij zijn structuren moderniseren en zich aan de maatschappelijke evoluties aanpassen. Er werd dus begonnen met een reorganisatie om zich aan te passen aan de zware budgettaire beperkingen, aan de Zesde Staatshervorming, aan de talrijke pensioneringen binnen de organisatie en aan de wervingsstop.

Zo heeft de Rijksdienst zijn manier van werken helemaal herzien en heeft hij een nieuwe structuur voorzien. 2015 is een overgangsjaar geweest waarin de 30 werkloosheidsbureaus geleidelijk werden gegroepeerd in 16 entiteiten. De verschillende productiediensten werden gegroepeerd in 7 processen om coherenter en efficiënter te werken en om de dossiers optimaal te behandelen.

Externe erkenningen

Na in 2014 het label 'Recognised for Excellence' met 5 sterren te hebben gekregen, het hoogste niveau van het EFQM-model, hebben de RVA en het FSO in maart 2015 de 'Benelux Excellence Award' gekregen. Die prijs wordt uitgereikt aan organisaties die zich onderscheiden door hun gebruik van uitstekende managementconcepten en door het behalen van uitzonderlijke resultaten.

Bovendien was de RVA, in juli 2015, de eerste federale administratie die het label 'Investors in People' heeft gekregen voor haar personeelsbeleid. De Rijksdienst heeft een tiental projecten gerealiseerd om te investeren in het welzijn van zijn personeelsleden en dat over een periode van ongeveer 4 jaar. Dat label is een erkenning die wordt toegekend aan organisaties die erin slagen om op een efficiënte manier investeringen voor de ontwikkeling van de medewerkers te koppelen aan organisatiedoelstellingen.

De administrateur-generaal



Georges Carlens



Zitting van het beheerscomité van de RVA

(voor de volledige samenstelling, zie pagina 31)

Inhoudstafel

Woord vooraf	3
1 2015, een jaar gekenmerkt door veranderingen	
1.1 Inleiding	21
1.2 De regionalisering van de bevoegdheden	23
1.3 De reorganisatie	25
2 Organisatie en beheer van de RVA	
2.1 De structuur van de RVA	31
2.1.1 Het Beheerscomité	31
2.1.2 Organigram	32
2.1.3 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	34
2.1.4 Contactgegevens van de werkloosheidsbureaus	35
2.2 De reglementaire evoluties	37
2.2.1 Wijzigingen aan de maatregelen inzake vergoeding van gewone werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT)	37
2.2.2 Wijzigingen in de maatregelen ter ondersteuning van de werknemers	44
2.2.3 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd	45
2.3 De partners van de RVA	53
2.3.1 De gewestinstellingen: voorbereiding van de bevoegdheidsoverdracht	53
2.3.2 De uitbetalingsinstellingen	54
2.3.3 Samenwerking in de controlediensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, politiediensten en gerecht	55
2.3.4 De andere instellingen van de sociale zekerheid (OISZ)	55
2.3.5 De federale ombudsman	56
2.3.6 De internationale contacten	56
2.3.7 De andere partners: PWA's en OCMW's	57
2.4 Het beheer van de RVA	59
2.4.1 Het beheersmodel	60
2.4.2 De uitvoering van de bestuursovereenkomst in 2015	61
2.4.3 De strategie 2015-2017	61

3 De activiteiten van de RVA

3.1 De activiteiten van de diensten Toelaatbaarheid	67
3.1.1 Procedure	67
3.1.2 Cijfergegevens	68
3.1.3 Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	71
3.2 De activiteiten van de diensten Verificatie	73
3.2.1 Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen	73
3.2.2 Controle van de betaling van de andere uitkeringen	75
3.3 De activiteiten van de diensten Vrijstellingen	77
3.4 De activiteiten van de diensten voor de handhaving van het systeem	79
3.4.1 Het controlebeleid van de RVA.....	79
3.4.2 De samenwerking met andere instanties	80
3.4.3 Fraudeobservatorium	83
3.4.4 Controle via het gebruik van databanken.....	83
3.4.5 Controle via het verbeteren van de gegevensanalyse	87
3.4.6 Controle via de tussenkomst van een sociaal controleur en inspecteur	89
3.4.7 Resultaten van de operationele plannen	90
3.4.8 Algemene beschouwingen	100
3.5 De activiteiten van de diensten Betwiste Zaken	101
3.5.1 Voornaamste redenen van betwistingen	102
3.5.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	103
3.6 De activering van het zoekgedrag naar werk van de volledig werkloze	109
3.6.1 Inleiding	109
3.6.2 De klassieke opvolgingsprocedure	110
3.6.3 De opvolgingsprocedure voor de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen	111
3.6.4 De opvolgingsprocedure van de jonge werkzoekenden tijdens de beroepsinschakelingstijd	113
3.6.5 De beroepen	114
3.7 De activiteiten van de diensten Terugvorderingen	117
3.7.1 De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen	117
3.7.2 Principes van de terugvordering	117
3.7.3 Terugvorderingsprocedure	117
3.7.4 Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus	120
3.7.5 Situatie van de terugvorderingen door de Administratie Niet-fiscale Invordering en de terugvorderingen op weerspannige debiteurs in het buitenland	123
3.7.6 Algemene overwegingen	124

3.8 De gerechtelijke geschillen	127
3.8.1 Beroepen tegen de beslissingen van de RVA	127
3.8.2 Gerechtelijke beslissingen	129
3.8.3 Balans van de gerechtelijke geschillen	132
3.8.4 Samenvatting van de belangrijkste arresten van het Hof van Cassatie, het Grondwettelijk Hof en de Raad van State	133
3.9 De activiteiten van de dienst Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking	139
3.9.1 Inleiding	139
3.9.2 Behandelde dossiers	139
3.9.3 Betaaltermijn	140
3.9.4 Juistheid van de beslissingen	140
3.9.5 Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking	140
3.10 De inschakelingsmaatregelen	141
3.10.1 De activeringsmaatregelen	141
3.11 Verwerking van de beslagprocedures	145
3.11.1 Inleiding	145
3.11.2 Documenten behandeld door de centrale dienst Beslagleggingen en de werkloosheidsbureaus	146
3.11.3 Evolutie van het soort schuldvorderingen binnen de centrale dienst Beslagleggingen	147
3.11.4 Naar meer automatisering	149
3.11.5 Werkingskosten	149
3.12 Elektronische dienstverlening	151
3.12.1 Elektronische controlekaart	151
3.12.2 De eBox Burger	152
3.12.3 De elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking	152
3.12.4 Elektronische aangifte van tijdelijke werkloosheid	153
3.12.5 Online aanvragen en afleveren van werkkaarten	153
3.12.6 Gebruik van sms	154
3.12.7 Aangifte van sociale risico's	154
3.12.8 Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid	156

4 De ondersteunende diensten

4.1 Personeel, organisatie en communicatie	161
4.1.1 Human resources	161
4.1.2 De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum	168
4.1.3 De activiteiten van de dienst Kennismanagement	171
4.1.4 De activiteiten van de directie Communicatie	172
4.1.5 De activiteiten van de dienst Organisatieontwikkeling	175

4.2 Financieel beheer	177
4.2.1 Inleiding	177
4.2.2 Opdrachtenbegroting	178
4.2.3 Beheersbegroting RVA	184
4.2.4 De activiteiten van de Financiële diensten in 2015	187
4.3 De Supportdiensten	191
4.3.1 De activiteiten van de directie ICT	191
4.3.2 De activiteiten van de directie Werkprocessen	193
4.3.3 De activiteiten van de Taaldienst	194
4.4 De directie Werken en Materieel	195
4.4.1 Ecologie	196
4.4.2 Het patrimonium van de RVA	196
 5 Het fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)	
Inleiding	199
 5.1 Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving	201
 5.2 Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	203
5.2.1 Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings	203
5.2.2 Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen	207
5.2.3 Tijdelijke werkloosheid	208
 5.3 Beheer van de middelen	209
5.3.1 Financiële middelen	210
5.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken	214
5.3.3 Middelen inzake informatica en toepassingen	216
5.3.4 Informatie en communicatie	216
5.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	218
 Liste des abréviations	221



2015, een jaar
gekenmerkt door
veranderingen



De RVA wordt geconfronteerd met talrijke veranderingen, zowel op institutioneel als op budgettair, demografisch ... vlak. In de loop van 2015 werden twee werven aangepakt die belangrijk zijn voor de toekomstige werking van de Rijksdienst. De eerste werf betrof de overdracht van sommige van de RVA-bevoegdheden en de regionalisering van sommige van zijn activiteiten. De tweede werf had betrekking op de eigen structuur van de organisatie en beoogde de invoering van een geleidelijke reorganisatie van de diensten van de RVA.



1.2 De regionalisering van de bevoegdheden

Om te komen tot 'een efficiëntere federale staat en een grotere autonomie voor de deelstaten' voorziet het institutioneel akkoord over de Zesde Staats-hervorming dat sommige materies betreffende de arbeidsmarkt aan de gewesten worden overgedragen. Onder die bevoegdheden vinden we de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen terug, de controle van de actieve en passieve beschikbaarheid van de werkzoekenden, de vrijstellingen van inschrijving als werkzoekende voor hervatting van studies of opleiding, de activeringsmaatregelen, de dienstencheques, het outplacement, de start- en stagebonus en loopbaan-onderbreking in de lokale en gewestelijke administraties. Die materies worden in zekere zin toegevoegd aan de plaatsing, de wedertewerkstelling van de werklozen en aan de beroepsopleiding die respectievelijk door de gewesten en de gemeenschappen worden beheerd.

Deze hervorming heeft een aanzienlijke impact op de RVA. In totaal betekent dat voor alle gewesten en gemeenschappen dat iets meer dan 20% van zijn activiteiten, personeel en budget wordt geregionaliseerd.

De RVA blijft instaan voor zijn corebusiness: de uitvoering van het systeem werkloosheidsverzekering, met inbegrip van de werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen) en de tijdelijke werkloosheid, de systemen van loopbaanonderbreking en tijdskrediet, alsook andere uitkeringen zoals de uitkeringen voor onthaalouders of jeugdvakantie. Zonder daarbij het Fonds tot vergoeding van de in ge-

val van sluiting ontslagen werknemers te vergeten, dat ook afhangt van de RVA. Iedere maand krijgen gemiddeld ongeveer 1 200 000 uitkeringstrekkers een vervangingsinkomen van de RVA. Dat vertegenwoordigt een globaal budget van +/- 9 miljard euro.

Wanneer alle overdrachten achter de rug zullen zijn, zal de RVA nog 3 550 personeelsleden tewerkstellen. Dat personeelsbestand houdt niet alleen rekening met de 1 041 overgedragen personeelsleden, van wie 650 beampten van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen (PWA), 227 facilitatoren en 164 medewerkers voor de opdrachten Betwiste Zaken, de administratieve ondersteuning voor Dispo, de vrijstellingen, de attesten, de PWA-coördinatie, de controle en de erkenning van de dienstencheque-ondernemingen, het outplacement, de start- en stagebonus, maar ook met de budgettaire beperkingen die werden opgelegd aan de RVA.

De RVA heeft er alles aan gedaan opdat de overdracht naar de gewesten zo goed mogelijk gebeurt. De voorbereiding, die meer dan 4 jaar geleden begonnen is, was zeer intensief in 2015. Voor die voorbereiding werden heel wat experts gemobiliseerd en ze gebeurde in samenwerking met de gewesten. Het voorbereidende werk was aanzienlijk. Het betrof met name:

- het opstellen van de nieuwe federale reglementeringen;
- het uitwerken en uitvoeren van samenwerkingsprotocollen tijdens de overgangsperiode, dat wil zeggen de overgedragen materies beheren voor rekening van de gewesten in afwachting van de effectieve overdracht;
- het beheren van 4 begrotingen;
- het beantwoorden van gewestelijke parlementaire vragen;
- het leveren van statistieken en budgettaire ramingen op maat van de gewesten;
- het regelen van de procedures van ambtshalve of vrijwillige overdracht van personeelsleden, de overdracht van materiaal;
- het analyseren en ontwikkelen van de talrijke nodige informaticastromen;
- het opleiden van het overgedragen personeel en het kaderpersoneel van de gewesten. Daartoe gaven 109 lesgevers van de RVA een equivalent van 370 volledige dagen opleiding aan de personeelsleden van de gewesten en de gemeenschappen.

De regionalisering van de bevoegdheden gebeurt niet op hetzelfde ogenblik en aan hetzelfde ritme naargelang van de overgedragen materie en het gewest. In 2016 zal de RVA dus voorlopig blijven zorgen voor het operationele beheer van bepaalde materies of delen van materies die normaal zullen worden overgedragen in de loop van het jaar of op 1 januari 2017.



1.3

De reorganisatie

Als de RVA een performante en proactieve administratie wil blijven, moet hij zijn structuren moderniseren en zich aan de maatschappelijke evoluties aanpassen.

De RVA is begonnen met de reorganisatie om zich aan te passen:

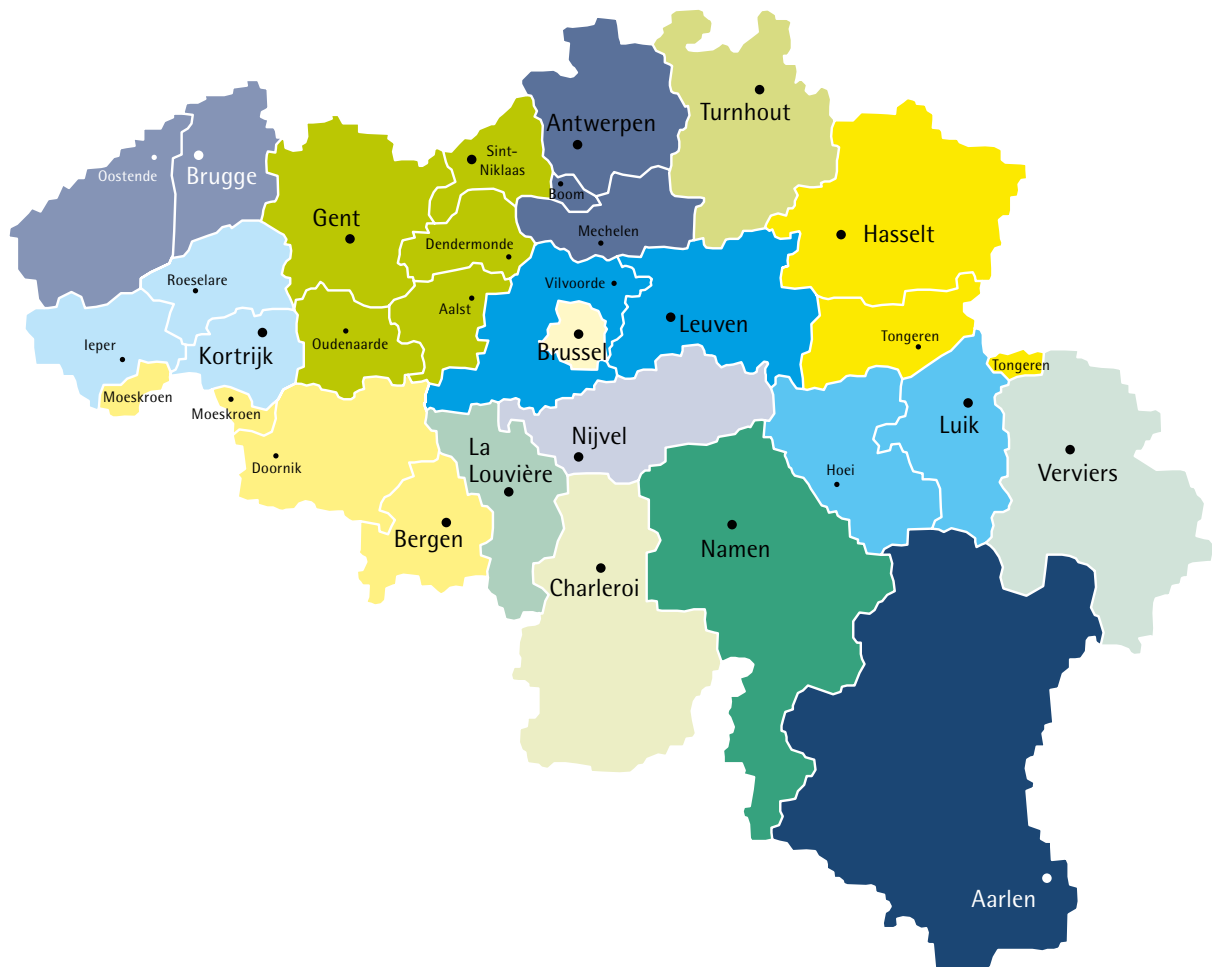
- aan de bijzonder zware budgettaire beperkingen. Elk jaar moet de RVA miljoenen euro besparen in de volgende domeinen: gebouwen, ICT en werkmiddelen, maar ook op de middelen inzake personeel, waarop de impact zeer groot is;
- aan de overdracht naar de gewesten van 1 041 medewerkers en aan het verdwijnen van meerdere activiteiten als gevolg van de Zesde Staatshervorming;
- aan de omgekeerde leeftijds piramide bij de RVA, die leidt tot veel pensioneringen binnen de organisatie. De huidige ramingen voorzien dat bijna 200 medewerkers per jaar de RVA zullen verlaten in de volgende 7 jaar;
- aan de niet-vervanging van de medewerkers die met pensioen gaan. Eind 2014 heeft de regering een wervingsstop uitgevaardigd. Die werd intussen enigszins versoepeld, maar voor elke aanwerving is voortaan het akkoord van de regeringscommissaris nodig. In de praktijk gebeurde er geen enkele aanwerving in 2015.

Zo heeft de Rijksdienst zijn manier van werken herzien en heeft hij een nieuwe structuur voorzien: de 30 werkloosheidsbureaus vormen voortaan 16 entiteiten en de diensten worden gegroepeerd in 7 processen.

16 entiteiten

2015 was een overgangsjaar waarin de 30 werkloosheidsbureaus geleidelijk werden gegroepeerd in die 16 entiteiten (cf. figuur 1).

Figuur 1
De nieuwe organisatie van de RVA



Er werd binnen elk van die entiteiten een centraliserend bureau aangeduid en de concrete werkingsmodaliteiten daarvan werden gedefinieerd.

Tabel 1
De samenstelling van de 16 entiteiten

16 entiteiten	
Centraliserende bureaus	Niet-centraliserende bureaus
Brussel	
Brugge	Oostende
Kortrijk	Roeselare, Ieper
Gent	Oudenaarde, Aalst, Dendermonde, Sint-Niklaas
Antwerpen	Boom, Mechelen
Turnhout	
Leuven	Vilvoorde
Hasselt	Tongeren
La Louvière	
Charleroi	
Bergen	Doornik, Moeskroen
Nijvel	
Namen	
Aarlen	
Luik	Hoei
Verviers	

Er zullen geleidelijk twee bureaus naast elkaar bestaan:

- een centraliserend bureau wordt aangeduid binnen elke entiteit om die entiteit te coördineren. Dat bureau houdt zich zowel bezig met productieactiviteiten in verband met de behandeling van de dossiers (backoffice) als met de activiteiten waarvoor een persoonlijk contact nodig is met de klant (frontoffice);
- de niet-centraliserende bureaus zullen geleidelijk hun productieactiviteiten afbouwen (backoffice) en de focus wordt er gelegd op het individueel contact met de klant.

Die omschakeling zal zeer geleidelijk verlopen, maar vanaf 1 januari 2016 is de nieuwe organisatie van toepassing en is de directeur van het centraliserend bureau juridisch gezien verantwoordelijk voor de hele entiteit.

7 processen

In het kader van de reorganisatie werden de verschillende diensten gegroepeerd in processen: toelaatbaarheid, vergoedbaarheid, verificatie, controle, loopbaanonderbreking/tijdscrediet, support en front-office. Deze processen worden aangestuurd door procesbeheerders.

Een proces groepeerde een geheel van coherente activiteiten die een meerwaarde moeten bieden voor de klant. In dit geval is de klant de sociaal verzekerde, maar ook de overheid.

De processen werden duidelijk gedefinieerd en beschreven om de verschillende stappen waaruit ze zijn opgebouwd en de betrokken actoren te bepalen.

De doelstelling van die nieuwe organisatie is om door procesoptimalisatie de efficiëntie en uniformiteit te verhogen en de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

Deze nieuwe organisatie verandert niets in de rolverdeling tussen de RVA, de uitbetalingsinstellingen en de gewesten ten opzichte van de klanten, uiteraard met uitzondering van de gevolgen van de overdracht van sommige bevoegdheden als gevolg van de Zesde Staatshervorming.



Organisatie en beheer van de RVA



2.1

De structuur van de RVA

2.1.1 Het Beheerscomité

Voorzitter
Xavier VERBOVEN

Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

- Marc BLOMME
- Monica DE JONGHE
- Gianni DUVILLIER (vanaf 22.02.2015)
- David LANOVE
- Herwig MUYLDERMANS
- Marie-Noëlle VANDERHOVEN (tot 01.02.2015)
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Geert VERSCHRAEGEN

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

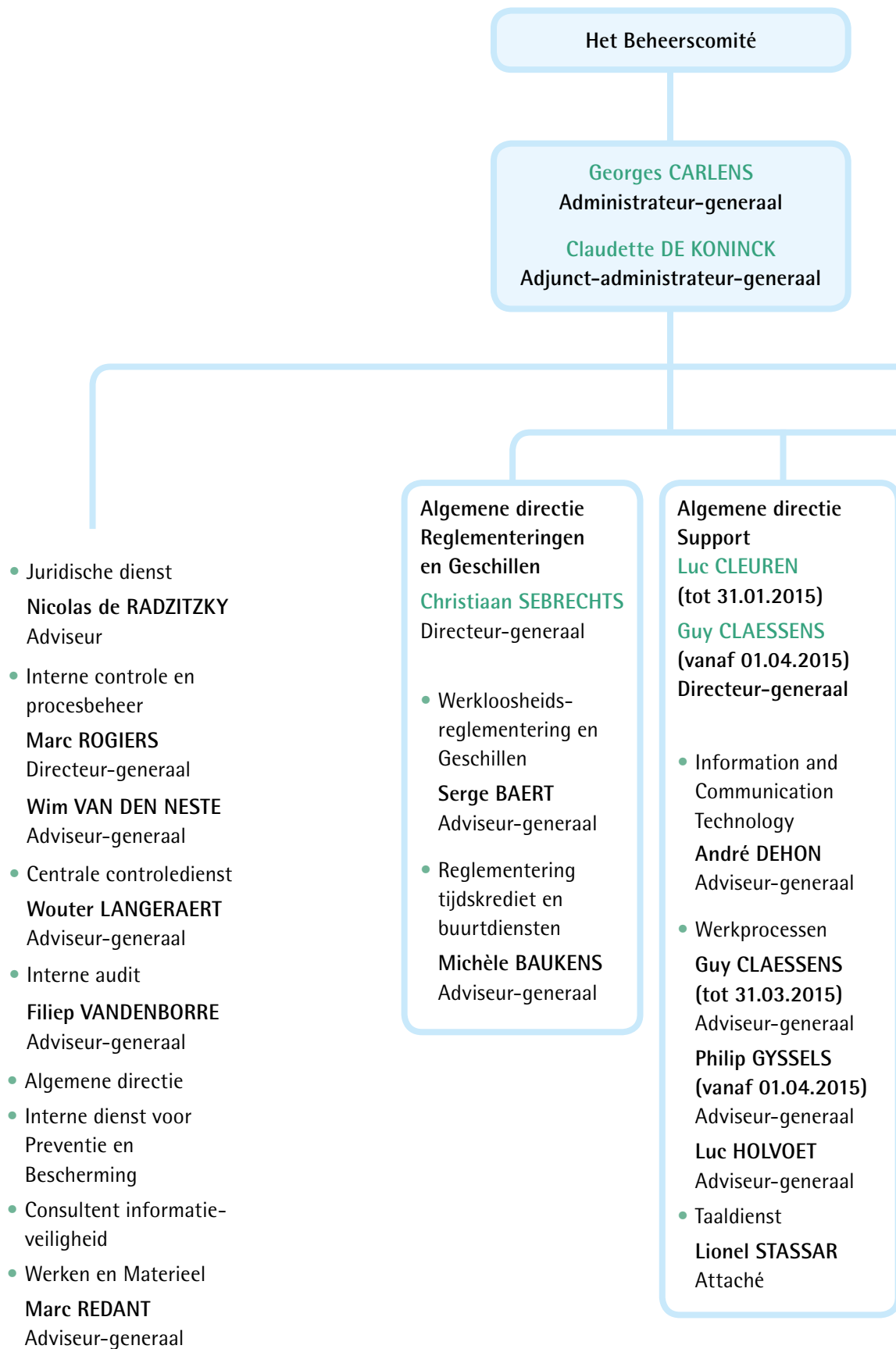
- Philippe BORSU
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Jozef MAES
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGGERS
- Ann VAN LAER

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

Leden die de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling vertegenwoordigen

- VDAB: Fons LEROY
- Forem: Marie-Kristine VANBOCKESTAL
- Actiris: Grégor CHAPELLE
- ADG: Robert NELLES

2.1.2 Organigram



**Algemene directie
Personeel – Organisatie –
Communicatie**

Patrick BORIBON

Directeur-generaal

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

**Algemene directie
Financiën, Statistieken
en Studies**

Hugo BOONAERT

Directeur-generaal

- Financiële diensten
Herman LIEVENS
Adviseur-generaal
- Statistieken, Budget en Studies
Janick PIRARD
Adviseur-generaal

**Fonds tot vergoeding
van de in geval van
Sluiting van
Ondernemingen
ontslagen werknemers**
Erik VAN THIENEN
Adviseur-generaal

- 30 werkloosheidsbureaus
- 559 plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen

2.1.3

Lijst van de werkloosheids- bureaus en hun directeur

• Aalst	Jan DE ROO (tot 14.07.2015) Joan VAN POUCKE (vanaf 15.07.2015)
• Aarlen	Nelly DETROUX
• Antwerpen	Dirk VAN CAPPELLEN
• Bergen	Alain MAYAUX
• Boom	Augusta VAN KERCHOVE (tot 31.10.2015) Jozef THOMAS (vanaf 01.11.2015)
• Brugge	Johan VANDEVYVERE
• Brussel	Annick HOLDERBEKE
• Charleroi	Michel UREEL
• Dendermonde	Vincent FEYS
• Doornik	Alain MAYAUX
• Gent	Dirk OPSOMER
• Hasselt	Diane LAMBRIGHS
• Hoei	Daniel LOECKX
• Ieper	Luc VERVAEKE
• Kortrijk	Martine MAERTENS
• La Louvière	Olivier HERPOEL (vanaf 01.04.2015)
• Leuven	Rina VANDUFFEL
• Luik	Benoit DELVAUX
• Mechelen	Geert VERJANS (tot 31.10.2015) Augusta VAN KERCHOVE (vanaf 01.11.2015)
• Moeskroen	Nicolas SERVAIS
• Namen	Benoît COLLIN
• Nijvel	Baudouin STIEVENART
• Oostende	Hendrik WILLAERT
• Oudenaarde	Marie-Thérèse LYLOON
• Roeselare	Guido VAN OOST
• Sint-Niklaas	Eddy VAN AERSCHOT
• Tongeren	Frank SCHEVERNELS
• Turnhout	Luc VRINTS (tot 30.06.2015) Geert VERJANS (vanaf 01.11.2015)
• Verviers	Marie-Sophie HODY
• Vilvoorde	Jozef THOMAS (tot 31.10.2015) Ludo SIMON (vanaf 01.11.2015)

2.1.4

Contactgegevens van de werkloosheidsbureaus

Vlaams Gewest	Adres	Telefoon
Aalst	St-Jobstraat 196 - 9300 Aalst	053 21 26 91
Antwerpen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen	03 470 23 30
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom	03 888 63 13
Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge	050 40 77 80
Dendermonde	Geldropaan 5 - 9200 Dendermonde	052 25 99 80
Gent	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent	09 265 88 40
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt	011 26 01 10
Ieper	Grachtstraat 11/2a - 8900 Ieper	057 22 41 90
Kortrijk	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk	056 24 17 41
Leuven	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven	016 30 88 50
Mechelen	Stationstraat 102-108 - 2800 Mechelen	015 28 29 40
Oostende	Kaaistraat 18 - 8400 Oostende	059 56 00 56
Oudenaarde	Bergstraat 5 - 9700 Oudenaarde	055 23 51 30
Roeselare	Jan Mahieustraat 49 - 8800 Roeselare	051 22 87 22
Sint-Niklaas	Plezantstraat 159 - 9100 Sint-Niklaas	03 780 59 70
Tongeren	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongeren	012 44 07 30
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	014 44 30 90
Vilvoorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvoorde	02 255 01 10
Waals Gewest	Adres	Telefoon
Aarlen	Rue de la Moselle 2 - 6700 Aarlen	063 24 57 11
Bergen	Place des Archers 8 - 7000 Bergen	065 39 46 39
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi	071 27 08 40
Doornik	Rue du Crampon 14 - 7500 Doornik	069 88 95 11
Hoei	Avenue des Fossés 9d - 4500 Hoei	085 71 04 10
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	064 23 62 70
Luik	Rue Natalis 49 - 4020 Luik	04 349 28 61
Moeskroen	Rue du Bilemont 225 - 7700 Moeskroen	056 39 19 50
Namen	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	081 23 50 80
Nijvel	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nijvel	067 89 21 50
Verviers	Rue Béribou 33 - 4800 Verviers	087 39 47 50
Brussels Hoofdst. Gewest	Adres	Telefoon
Brussel	Marcel Broodthaersplein 4 - 1060 Brussel	02 542 16 11



2.2 De reglementaire evoluties

In 2015 werden een dertigtal wijzigingen aangebracht aan bestaande reglementaire bepalingen (er waren geen nieuwe reglementaire maatregelen in 2015).

Die wijzigingen beogen vooral het waarborgen van de financiering van de sociale zekerheid en de ondersteuning van de ontwikkeling van de werkgelegenheid. In de meeste gevallen zorgen ze voor een verstrenging van de voorwaarden of van de verplichtingen om uitkeringen te kunnen genieten.

Denken we maar aan:

- de verstrenging van de voorwaarden inzake toegang tot de verschillende stelsels van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT) en tot de inschakelingsuitkeringen;
- de verstrenging van de verplichtingen voor de werklozen in SWT en de oudere werklozen;
- de wijziging van de berekening van de inkomensgarantie-uitkering;
- de vermindering van het bedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid;
- een belangrijke hervorming van de vergoedbaarheidsvoorwaarden inzake tijdskrediet.

2.2.1

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

2.2.1.1

De stelsels van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT)

Sinds 1 januari 2015 werden de stelsels van werkloosheid met bedrijfstoeslag grondig gewijzigd, enerzijds door de verstrenging van de voorwaarden inzake toegang tot de verschillende stelsels SWT en anderzijds door de uitbreiding van de verplichtingen van de SWT'ers (zie punten 2.2.1.3 en 2.2.1.6).

De belangrijkste wijzigingen inzake de toegangsvoorwaarden kunnen als volgt worden samengevat:

- de leeftijd van het algemene stelsel (cao 17) werd opgetrokken van 60 naar 62 jaar.
Er werden overgangsmaatregelen voorzien. Zo kon voor een werknemer die ontslagen werd voor 1 januari 2015 de leeftijdsgrens van 60 jaar nog worden toegepast na die datum.
De sectoren hebben ook de mogelijkheid om de leeftijd van 60 jaar te behouden tot eind 2017 (door een cao te hebben neergelegd ten laatste op 30 juni 2015).

- De leeftijd in de stelsels voorzien voor de werknemers tewerkgesteld met nachtprestaties of in de bouwsector ging van 56 naar 58 jaar.
Er werden overgangsmaatregelen voorzien om onder bepaalde voorwaarden de werknemers ontslagen voor 1 januari 2015 nog in staat te stellen om te vertrekken vanaf 56 jaar.
- De leeftijd in de stelsels voorzien voor de werknemers met een loopbaan van 40 jaar ging van 56 naar 58 jaar.
Er werden overgangsmaatregelen voorzien om onder bepaalde voorwaarden de werknemers ontslagen voor 1 januari 2016 nog in staat te stellen om te vertrekken vanaf 56 jaar.
- Het stelsel '58 jaar, lange loopbaan' (38 jaar beroepsverleden) werd afgeschaft. De werknemer die de leeftijdsvoorwaarden en anciënniteitsvoorwaarden van dat stelsel ten laatste op 31 december 2014 heeft vastgeklekt, kan nog in het SWT stappen op basis van dat stelsel na 31 december 2014.
- Het stelsel '57 jaar' (38 jaar beroepsverleden) werd afgeschaft. De werknemer die werd ontslagen voor 1 januari 2015 en die ten laatste op 31 december 2014 de leeftijd van 57 jaar heeft bereikt, kan nog instappen in het SWT op basis van dat stelsel na 31 december 2014.
- Voor de ondernemingen erkend als onderneming in moeilijkheden ging de minimumleeftijd van het SWT van 53 naar 55 jaar.

2.2.1.2 Vervangingsplicht in het kader van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (SWT)

Wanneer de arbeidsovereenkomst van een werknemer afloopt in het kader van het SWT, moet de werkgever – behoudens vrijstelling of afwijking – hem vervangen door een vergoede volledig werkloze of een persoon die daarmee is gelijkgesteld. Voor 1 januari 2015 betrof een van die afwijkingen de werknemer die minstens 60 jaar oud was op het einde van zijn arbeidsovereenkomst. Vanaf 1 januari 2015 werd die leeftijd op 62 jaar gebracht.

Er werden echter overgangsbepalingen voorzien voor de werklozen die minstens 60 jaar waren op 31 december 2014 en voor diegenen die uitstroomden in het kader van de overgangsmaatregelen voorzien in de cao 17.

2.2.1.3 Afschaffing – aanpassing van de vrijstellingen voor oudere werklozen

Voor 1 januari 2015 konden de oudere werklozen, mits naleving van bepaalde voorwaarden, een mini- of maxivrijstelling genieten en zo vrijgesteld worden van een reeks verplichtingen, wat hen in het geval van een maxivrijstelling met name in staat stelde:

- om vrijgesteld te worden van de inschrijving als werkzoekende;
- om vrijgesteld te worden van de verplichting beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt;
- een passende dienstbetrekking te weigeren;
- een nevenactiviteit aan te vangen tijdens de werkloosheid;
- tijdens de werkloosheid elke activiteit te verrichten in verband met hun eigen bezit;
- te worden vrijgesteld van de verplichtingen inzake outplacement.

Sinds 1 januari 2015 werden die vrijstellingen geschrapt of aangepast.

Voortaan worden de oudere volledig werklozen en de werklozen in SWT onderworpen aan een verplichting van aangepaste beschikbaarheid. Ze moeten dus in principe ingeschreven zijn als werkzoekende bij de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling en beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Dat betekent ook dat ze in het bijzonder elke passende dienstbetrekking moeten aannemen of moeten ingaan op oproepingen van de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling. Ze moeten echter niet actief naar werk zoeken, maar ze moeten wel meewerken aan een gepersonaliseerde individuele begeleiding die hen wordt voorgesteld door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling waarvan ze afhangen.

Mits naleving van bepaalde voorwaarden inzake leeftijd en beroepsverleden kunnen ze vragen om te worden vrijgesteld van die verplichting van aangepaste beschikbaarheid.

De mogelijkheid om een nevenactiviteit aan te vangen tijdens de werkloosheid en elke activiteit uit te oefenen in verband met hun eigen bezit werd geschrapt.

Er werden echter overgangsmaatregelen voorzien voor sommige volledig werklozen en werklozen in SWT:

- de werklozen die de maxivrijstelling al genoten voor 1 januari 2015 mogen die behouden. De werklozen die op 31 december 2014 voldeden aan de voorwaarden om de maxivrijstelling te verkrijgen en die gewone werkloosheidsuitkeringen ontvingen voor 1 januari 2015 kunnen die nog aanvragen;
- de werklozen in SWT in de algemene stelsels die werden ontslagen voor 1 januari 2015 en de werklozen in SWT in het kader van een erkenning van voor 9 oktober 2014 die 58 jaar waren of 38 jaar beroepsverleden hadden op het einde van de periode gedekt door de opzegtermijn of de verbrekingsvergoeding, genieten ambtshalve de maxivrijstelling. De werklozen in het kader van een erkenning van voor 9 oktober 2014 die geen 58 jaar oud waren en geen 38 jaar beroepsverleden hadden op het einde van de periode gedekt door de opzeggingstermijn of de verbrekingsvergoeding kunnen de maxivrijstelling nog aanvragen zodra ze voldoen aan de voorwaarden.

2.2.1.4

De activering van het zoekgedrag naar werk

Sinds 1 januari 2015 zijn alle volledig werklozen onderworpen aan de activeringsprocedure van het zoekgedrag naar werk tot de leeftijd van 60 jaar. Vanaf 60 jaar zijn ze onderworpen aan een verplichting van aangepaste beschikbaarheid totdat ze daarvan worden vrijgesteld.

De volledig werklozen beoogd door de overgangsbepalingen opgenomen onder punt 2.2.1.3 blijven vrijgesteld en hetzelfde geldt voor alle werklozen in SWT.

2.2.1.5

Het verplicht bijhouden van een controlekaart

Voor 1 januari 2015 konden de werklozen die minstens 50 jaar waren, onder bepaalde voorwaarden, vrijgesteld worden van de verplichting in het bezit te zijn van een controlekaart.

Sinds 1 januari 2015 moeten alle volledig werklozen in het bezit zijn van een controlekaart tot de leeftijd van 60 jaar.

De werklozen beoogd door de overgangsbepalingen opgenomen onder punt 2.2.1.3 en alle werklozen in SWT zijn echter vrijgesteld van de verplichting om in het bezit te zijn van een controlekaart.

2.2.1.6

Het verblijf in België

Voor 1 januari 2015 waren de werklozen die de maxivrijstelling voor oudere werklozen genoten, ook vrijgesteld van de voorwaarde om effectief in België te verblijven.

Sinds 1 januari 2015 moeten alle volledig werklozen en alle werklozen in SWT, om uitkeringen te kunnen ontvangen, hun hoofdverblijfplaats hebben in België en er effectief verblijven. Enkel de verblijven in het buitenland van maximum 4 weken per jaar zijn toegelaten.

De werklozen en de werklozen in SWT, beoogd door de overgangsbepalingen opgenomen onder punt 2.2.1.3, mogen echter nog steeds voor langere periodes in het buitenland verblijven.

2.2.1.7

De arbeidsgeschiktheid

De volledig werklozen moeten arbeidsgeschikt zijn om uitkeringen te kunnen genieten. Dat betekent dat zij bij arbeidsongeschiktheid door de ziekte- en invaliditeitsverzekering ten laste moeten worden genomen.

Voor 1 januari 2015 waren de werklozen die de maxivrijstelling genoten voor oudere werklozen, ook vrijgesteld van de voorwaarde om arbeidsgeschikt te zijn. Voortaan moeten alle volledig werklozen arbeidsgeschikt zijn.

De volledig werklozen beoogd door de overgangsbepalingen opgenomen onder punt 2.2.1.3 blijven vrijgesteld van de voorwaarde arbeidsgeschikt te zijn.

Alle SWT'ers blijven ook vrijgesteld van arbeidsgeschiktheid.

2.2.1.8

De voorwaarden inzake toegang tot de inschakelingsuitkeringen

De jonge werknemer die geen job heeft en die nog niet genoeg heeft gewerkt om het recht te openen op werkloosheidsuitkeringen, kan, onder bepaalde voorwaarden, inschakelingsuitkeringen ontvangen. Hij moet in het bijzonder studies hebben beëindigd die het recht openen op die uitkeringen, een beroepsinschakelingstijd van 310 dagen hebben doorlopen na het einde van zijn studies en voor zijn uitkeringsaanvraag, en hij mag de leeftijdsgrens niet bereikt hebben op het moment van zijn uitkeringsaanvraag.

Om recht te hebben op inschakelingsuitkeringen moet sinds 1 januari 2015 de eerste uitkeringsaanvraag na de beroepsinschakelingstijd ingediend worden voor de 25^{ste} verjaardag (voorheen de 30^{ste} verjaardag) van de jonge werknemer.

Sinds 1 juli 2015 kan de jongere die een alternerende opleiding heeft afgerond, toegelaten worden tot het recht op inschakelingsuitkeringen. Indien de jongere de alternerende opleiding met succes heeft voleindigd, wordt de beroepsinschakelingstijd van 310 dagen verminderd met het aantal kalenderdagen (uitgezonderd zondagen) gelegen in de periode gedekt door het leercontract/de leercontracten. Indien hij de alternerende opleiding heeft beëindigd maar

zonder succes, wordt de beroepsinschakelingstijd van 310 dagen verminderd met de helft van het aantal kalenderdagen (uitgezonderd zondagen) gelegen in de periode gedekt door het leercontract/de leercontracten. In dat geval mag de beroepsinschakelings-tijd echter nooit minder bedragen dan 155 dagen.

De jongere moet bovendien actief naar werk zoeken tijdens zijn beroepsinschakelingstijd en het recht op uitkeringen wordt pas geopend als hij twee positieve evaluaties heeft gekregen in verband met zijn zoekgedrag naar werk. Een alternerende opleiding met succes afronden wordt gelijkgesteld met twee positieve evaluaties. Het feit dat een alternerende opleiding wordt afgerond maar zonder succes, wordt gelijkgesteld met één positieve evaluatie.

Sinds 1 september 2015 moet de jongere die inschakelingsuitkeringen aanvraagt voor de leeftijd van 21 jaar in het bezit zijn van een diploma, een attest of een getuigschrift opgenomen op een lijst die bij ministerieel besluit werd vastgelegd. Diegene die niet aan die voorwaarde voldoet, maar die studies heeft afgerond die het recht openen, kan een nieuwe aanvraag indienen zodra hij 21 jaar is.

2.2.1.9

Wijziging van de vrijstelling om sociale en familiale redenen

Voor 1 januari 2015 kon elke werkloze die zich in een sociaal of familiaal moeilijke situatie bevond, vragen om te worden vrijgesteld van bepaalde verplichtingen, met name de verplichting om ingeschreven te zijn als werkzoekende, beschikbaar te zijn op de arbeidsmarkt en een passende dienstbetrekking te aanvaarden.

Sinds 1 januari 2015 is de vrijstelling niet meer toegankelijk voor de vergoede volledig werklozen die mantelzorger zijn.

Onder 'mantelzorger' wordt verstaan, de persoon die:

- palliatieve zorgen verstrekt;
- zorg verstrekt aan een gezins- of familielid (bloed- of aanverwant) tot en met de tweede graad dat zwaar ziek is;
- zorg verstrekt aan een gehandicapt kind dat jonger is dan 21 jaar.

De vrijstelling voor palliatieve zorgen kan worden gevraagd voor een periode van minstens een maand en maximum twee maanden per persoon die palliatieve zorgen behoeft.

De vrijstelling voor zorgen aan een gezins- of familielid dat zwaar ziek is of aan een gehandicapt kind dat jonger is dan 21 jaar kan worden gevraagd voor een hernieuwbare periode van minstens drie maanden en maximum 12 maanden, en dat voor een totale duur van maximum 48 maanden.

Tijdens de periode van vrijstelling ontvangt de werkloze een beperkt bedrag dat overeenstemt met ongeveer 265 EUR per maand (in geval van palliatieve zorgen of tijdens de eerste 24 maanden van de vrijstelling) of met 215 EUR (vanaf de 25ste maand van de vrijstelling).

De vrijstellingen voor sociale en familiale redenen toegekend voor 1 januari 2015 werden behouden tot het einde van de lopende periode.

2.2.1.10

Aanpassing van de berekening van de inkomensgarantie-uitkering

Sinds 1 januari 2015 werd de berekeningswijze van de inkomensgarantie-uitkering gewijzigd.

Voordien werd de uitkering niet toegekend indien het brutoloon het referteloon overschreed (1 559,38 EUR voor de werknemers van ten minste 21 jaar en 1 321,60 EUR voor de werknemers jonger dan 21 jaar), was de uurtoeslag waarmee rekening werd gehouden in de berekeningsformule een forfaitaire toeslag van 3,05 EUR, ongeacht de gezinssituatie, en werd de werkbonus niet in aanmerking genomen voor de berekening van de nettobezoldiging.

Voortaan wordt de uitkering niet meer toegekend als het brutoloon van de betrokken maand het nieuwe referteloon van 1 501,82 EUR overschrijdt (identiek ongeacht de leeftijd van de werknemer) en wordt de uurtoeslag teruggebracht op 2,14 EUR voor de alleenwonenden en op 1,21 EUR voor de samenwonenden zonder gezinslast. Bovendien wordt de werkbonus in aanmerking genomen in de berekening van het nettoloon, wat een daling veroorzaakt van de inkomensgarantie-uitkering.

2.2.1.11

De anciënniteitstoeslag

Vroeger konden de werklozen van minstens 55 jaar die 20 jaar beroepsverleden bewezen, na een jaar werkloosheid en onder bepaalde voorwaarden een toeslag ontvangen, die de anciënniteitstoeslag wordt genoemd, en dat bovenop de gewone werkloosheidsuitkering.

Die anciënniteitstoeslag kan sinds 1 januari 2015 niet meer worden toegekend.

De werklozen die in 2014 minstens één dag anciënniteitstoeslag ontvingen, kunnen die nog steeds blijven ontvangen.

Sommige werknemers kunnen echter nog een recht op de anciënniteitstoeslag toegekend krijgen na 1 januari 2015. Het gaat om werknemers die werden ontslagen in het kader van een herstructurering, om werknemers tewerkgesteld in een zwaar beroep of om werknemers die een beroepsverleden van minstens 35 jaar bewijzen.

2.2.1.12

Versterking van de administratieve sancties

Sinds 1 januari 2015 is de minimumduur van de periode van uitsluiting van het recht op werkloosheidsuitkeringen in geval van administratieve sanctie van 1 naar 4 weken gegaan.

Voortaan is ook voorzien dat de werkloze die onjuiste documenten gebruikt om te kwader trouw een onverschuldigd voordeel te krijgen met betrekking tot de toepassing van de werkloosheidsreglementering, kan worden uitgesloten van het recht op uitkeringen gedurende 27 tot 52 weken.

Bovendien werd de mogelijkheid die de directeur van het werkloosheidsbureau had om de administratieve sancties te laten gepaard gaan met een uitstel, geschrapt.

2.2.1.13

De overgangsuitkering in het kader van een overlevingspensioen

In het kader van de hervorming van de pensioenen werden sinds 1 januari 2015 de voorwaarden gewijzigd die moeten worden vervuld om het overlevingspensioen te krijgen. Sinds die datum hebben de wedu-wes en weduwnaars jonger dan 45 jaar op het moment van het overlijden, recht op een overgangsuitkering in plaats van een overlevingspensioen. Tegen 2025 zal de leeftijd van 45 jaar op 50 jaar worden gebracht, en dat op basis van 6 maanden per jaar.

De overgangsuitkering is beperkt in de tijd en wordt toegekend voor een periode van 12 of 24 maanden naargelang de begunstigde kinderen ten laste heeft of niet. Tijdens die periode kan de uitkering integraal worden gecumuleerd met beroepsinkomens of vervangingsinkomens.

De invoering van de overgangsuitkering heeft sinds 1 januari 2015 een aanpassing van de werkloosheidsreglementering met zich meegebracht op het vlak van:

- de toelaatbaarheid tot de werkloosheidsuitkeringen;
- de mogelijkheid om de overgangsuitkering zonder enige beperking te cumuleren met inschakelingsuitkeringen of werkloosheidsuitkeringen;
- de inachtnaam van het beroepsverleden.

Wat de toelaatbaarheid tot de werkloosheidsuitkeringen betreft, wordt de periode die aanleiding heeft gegeven tot de betaling van een overgangsuitkering beschouwd als een periode gelijkgesteld met een arbeidsperiode op basis waarvan het recht op werkloosheidsuitkeringen kan worden geopend. De periode gedekt door de overgangsuitkering wordt slechts beschouwd als een gelijkgestelde periode zolang de maximumperiode waarvoor de overgangsuitkering kan worden toegekend, afgelopen is. In dat geval wordt zij in rekening gebracht ten belope van 624 dagen in een voltijdse arbeidsregeling, te situeren onmiddellijk voorafgaand aan de datum waarop het recht op de overgangsuitkering is uitgeput.

Het beroepsverleden als loontrekkende wordt met 2 jaar verhoogd indien de werknemer een overgangsuitkering heeft ontvangen voor de maximumperiode van 12 of 24 maanden.

2.2.1.14

Vereenvoudiging van de procedure van verificatie van de betaling van de uitkeringen

De uitbetalingsinstellingen hebben als opdracht de werknemers de uitkeringen en de andere prestaties te betalen waarop ze recht hebben. Dat gebeurt op basis van de indicaties die de RVA heeft gegeven over een machtiging tot betaling en op basis van de wettelijke en reglementaire bepalingen.

Vervolgens verifieert de RVA of de betalingen die de uitbetalingsinstelling heeft verricht, terecht waren.

Als het verschuldigde bedrag lager is dan het betaalde bedrag, wordt een deel van de betaling verworpen. Als het verschuldigde bedrag hoger is dan het betaalde bedrag, doet de RVA een voorstel tot bijpassing aan de uitbetalingsinstelling.

Sinds 1 september 2015 kan de RVA tijdens de verificatie van de betaling van de uitkeringen afzien van een verwerping of van een voorstel tot bijpassing als het verschil tussen het door de uitbetalingsinstelling betaalde bedrag en het bedrag berekend door de RVA lager is dan 3 EUR.

Aan dat principe wordt een beperking gekoppeld, in die zin dat het voor een bepaalde tijd buiten werking zal gesteld worden indien wordt vastgesteld dat het aantal potentiële verwerpingen of voorstellen tot bijpassing van minder dan 3 EUR voor een bepaalde afdeling van een uitbetalingsinstelling overmatig zou toenemen.

2.2.1.15

Controle in de woonplaats van de werkloze

Sinds 2000 was het reglementair gezien verboden voor de controleurs om een huisbezoek te verrichten zonder voorafgaande verwittiging. Bij ernstige fraudevermoedens moesten de RVA-controleurs eerst de werkloze oproepen naar het werkloosheidsbureau voor een verhoor, voor elk eventueel huisbezoek. De oproeping moest minstens 10 dagen op voorhand worden verstuurd en daarin moest de reden worden gepreciseerd van het verhoor, alsook de documenten die moesten worden meegebracht, met name om de gezinssituatie te bevestigen. Die procedure zorgde ervoor dat de controle inefficiënt was. Sinds 28 augustus 2015 is die reglementering geschrapt, waardoor de controleurs van de RVA zich opnieuw, zonder voorafgaande verwittiging, naar de woonplaats van de werkloze kunnen begeven om de conformiteit van zijn werkloosheidsdossier te verifiëren. De werkloze moet echter zijn toelating geven om zijn woonplaats te bezoeken en als hij weigert, moet de controleur een beroep doen op een onderzoeksrechter om de woonplaats van de werkloze te mogen betreden.

2.2.1.16

Stijging van de minimale werkloosheidsuitkeringen en andere forfaitaire uitkeringen

In het kader van de aanpassing van de werkloosheidsuitkeringen aan de welvaartsvastheid, werden het minimumbedrag van de werkloosheidsuitkeringen, het forfaitaire bedrag van de inschakelingsuitkeringen (toegekend aan de jonge werknemer die is toegelaten op basis van zijn studies) en van de opvanguitkeringen (toegekend aan de onthaalouder wanneer zijn inkomsten verminderen wegens de afwezigheid van kinderen die bij hem zijn ingeschreven) vanaf 1 september 2015 met 2% verhoogd.

2.2.1.17

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

Sinds 1 juli 2015 zijn de loonplafonds van toepassing voor de berekening van het bedrag van sommige werkloosheidsuitkeringen verhoogd in het kader van de aanpassing van de werkloosheidsuitkeringen aan de welvaartsvastheid.

2.2.1.18

Wijziging van de werkloosheidsreglementering in het kader van de Zesde Staatshervorming

Sinds 1 juli 2014 is in het kader van de Zesde Staatshervorming een deel van de RVA-opdrachten overgedragen aan de gewesten.

Om de gewesten in staat te stellen de nodige maatregelen te nemen voor de uitvoering van de overgedragen materies, werd echter in een overgangperiode voorzien. Tijdens die periode bleef de RVA, krachtens het continuïteitsbeginsel, de overgedragen bevoegdheden uitoefenen totdat de gewesten operationeel in staat zouden zijn om ze zelf uit te voeren.

Sommige van die overgedragen materies hangen voortaan volledig af van de bevoegdheid van de gewesten en er is geen enkele tussenkomst van de RVA in die materies voorzien na de overgangperiode. Dat is met name het geval voor de start- en stagebonus en voor sommige premies (stage-uitkering, werkhervattingstoelage ...).

Voor andere materies hebben de gewesten de beslissingsbevoegdheid verkregen, maar hangt de reglementaire bevoegdheid nog steeds af van de federale overheid en de RVA, als instelling die de betaling van de uitkeringen beheert, is belast met de materiële uitvoering van de beslissingen van de gewesten. Dat is het geval voor de controle op de actieve, passieve en aangepaste beschikbaarheid van de werklozen.

Voor andere materies hebben de gewesten de beslissingsbevoegdheid en de reglementaire bevoegdheid verkregen, terwijl de RVA, als instelling die de betaling van de uitkeringen beheert, belast is met de materiële uitvoering van de beslissingen van de gewesten of optreedt als technisch operator. Dat is met name het geval voor de vrijstellingen voor het volgen van studies of opleidingen, voor activeringsuitkeringen en uitkeringen in het PWA-stelsel.

Die verschillende bevoegdheidsoverdrachten hebben wijzigingen van het federaal reglementair kader met zich meegebracht.

Zo zijn sinds 1 juli 2015 sommige definities toegevoegd of aangepast in de werkloosheidsreglementering.

Bovendien is sinds 1 augustus 2015 een nieuw hoofdstuk "Bijzondere regelen betreffende de activiteiten van de Rijksdienst als operator of als instelling belast met de materiële uitvoering van beslissingen van de bevoegde gewestinstellingen" ingevoegd in de werkloosheidsreglementering en sommige bepalingen van die reglementering werden ook aangepast om rekening te houden met de rol van de gewestinstellingen als nieuwe actoren in de betrokken materies.

Zolang de gewesten niet in staat zijn de overgedragen materies operationeel uit te voeren, blijft de RVA de uitvoering ervan verzekeren. Sinds 1 mei 2015 heeft het Vlaams Gewest de controle overgenomen van het dienstenchequestelsel en sinds 1 september 2015 de materie start- en stagebonus. Het Waals Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Duitstalige Gemeenschap hebben in 2015 de operationele uitvoering van de overgedragen materies nog niet overgenomen.

Wat de activering van het zoekgedrag naar werk betreft, heeft het federaal normatief kader dat van toepassing zal zijn wanneer de controle op de actieve beschikbaarheid van de werklozen zal worden uitgevoerd door de gewestinstellingen, het voorwerp uitgemaakt van een koninklijk besluit van 14 december 2015 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 23 december). Dat koninklijk besluit, dat in werking treedt op 1 januari 2016, laat de gewesten die dat wensen toe om de controle op de actieve beschikbaarheid effectief vanaf die datum over te nemen. Dat zal het geval zijn voor het Vlaams Gewest (VDAB), het Waals Gewest (FOREM) en de Duitstalige Gemeenschap (ADG). Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest blijft de RVA voorlopig die bevoegdheid verder uitoefenen totdat ACTIRIS operationeel in staat is om dat te doen.

2.2.2 Wijzigingen in de maatregelen ter ondersteuning van de werknemers

2.2.2.1 Het activerend beleid bij herstructureringen

Sinds 1 januari 2015 moeten de werknemers die sinds 1 januari 2015 zijn ontslagen in het kader van een herstructurering waar de werkgever een tewerkstellingscel heeft opgericht, ermee instemmen om zich in die cel in te schrijven en dat ongeacht hun leeftijd.

De werknemers ontslagen voor 1 januari 2015 (of ontslagen in het kader van een erkenning die begon voor 9 oktober 2014) kunnen de inschrijving nog weigeren als, na afloop van de opzegtermijn of van de periode gedekt door de verbrekingsvergoeding, ze de leeftijd van 58 jaar hebben bereikt of 38 jaar beroepsverleden bewijzen.

2.2.2.2 Terugbetaling van de inschakelingsvergoeding in het kader van het activerend beleid bij herstructureringen

De reglementering betreffende het activerend beleid bij herstructureringen voorzag dat de werkgever in herstructurering aan de RVA de terugbetaling kon vragen van de inschakelingsvergoeding die verschuldigd is aan de arbeider die in de tewerkstellingscel is ingeschreven.

Sinds 1 januari 2014 en de inwerkingtreding van de wet op het eenheidsstatuut, werd die mogelijkheid tot terugbetaling uitgebreid naar alle werknemers (arbeiders en bedienden).

De werkgever kan dus van de RVA de terugbetaling bekomen van het verschil tussen de totale kost van de betaalde inschakelingsvergoeding en de totale kost van de ontslagvergoeding die verschuldigd is.

Sinds 27 april 2015 preciseert de reglementering, voor alle werknemers die werden ontslagen in het kader van een collectief ontslag aangekondigd vanaf die datum, dat voor de arbeidsovereenkomsten die begonnen voor 1 januari 2014, de werkgever de terugbetaling kan verkrijgen door de RVA van het verschil tussen de inschakelingsvergoeding en de ontslagvergoeding berekend volgens de regels van toepassing voor de wet op het eenheidsstatuut (in naleving van een minimum voorzien in de voormelde wet).

2.2.2.3

Ontslagcompensatievergoeding voor de arbeiders die bedienden zijn geworden

De werknemers die tewerkgesteld zijn als arbeiders voor 1 januari 2014 en die bedienden zijn geworden na 31 december 2013 kunnen voortaan een ontslagcompensatievergoeding genieten. Dat nieuwe stelsel is van toepassing op alle ontslagen vanaf 27 april 2015.

2.2.2.4

Recht op tijdelijke werkloosheid na 65 jaar

Een werkloze kan geen uitkeringen meer genieten vanaf de 1^{ste} dag van de kalendermaand die volgt op zijn 65^{ste} verjaardag. Sinds 1 januari 2015 kan de werknemer die geen pensioen geniet uitkeringen tijdelijke werkloosheid ontvangen na de leeftijd van 65 jaar, voor zover de tijdelijke werkloosheid niet het gevolg is van een schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst wegens overmacht, te wijten aan de arbeidsongeschiktheid van de werknemer.

2.2.2.5

Daling van het bedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid

Sinds 1 januari 2015 stemt het bedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid overeen met 65% (in plaats van 70%) van het begrensde loon.

2.2.3

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

Er bestaan verschillende stelsels van loopbaanonderbreking:

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

2.2.3.1

Reglementering van de privésector

In toepassing van het federaal regeerakkoord van 9 oktober 2014 werd de reglementering inzake tijds-krediet gewijzigd door het KB van 30 december 2014 dat het KB van 12 december 2001 wijzigt.

Die wijzigingen hebben niet enkel betrekking op het algemene stelsel van het tijds-krediet, maar ook op het eindloopbaanstelsel. Ze zijn effectief in werking getreden op 1 januari 2015. Er zijn echter overgangsbepalingen voorzien.

Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen het recht op tijds-krediet bij de werkgever, waarvoor de regels grotendeels onveranderd blijven, en het recht op onderbrekingsuitkeringen, dat substantieel werd gewijzigd.

Het recht op tijds-krediet bij de werkgever wordt geregeld door de cao nr. 103 waarin het volgende wordt bepaald:

- de toelatingsvoorwaarden om tijds-krediet te krijgen;
- de minimum- en maximumduur van tijds-krediet alsook de verrekeningsregels van de reeds verkregen periodes;
- de regels voor het organiseren van het tijds-krediet binnen de onderneming (beperking van het recht tot een quotum van gelijktijdige afwezigheden, mogelijkheden tot uitstel ...);
- de procedure om het tijds-krediet aan te vragen bij de werkgever.

In de cao nr. 103bis van 27 april 2015 werd een bijkomende gelijkstelling voorzien voor de berekening van het beroepsverleden van 5 en 25 jaar als loontrekkende, vereist om het tijdskrediet zonder motief en het tijdskrediet eindeloopbaan te krijgen. Voortaan komen de dagen gedekt door een ontslagcompensatievergoeding in aanmerking voor de berekening van die 5 of 25 jaar.

Naast het recht op tijdskrediet bij de werkgever is er het recht op onderbrekingsuitkeringen toegekend door de RVA. Dat recht, voorzien door het KB van 12 december 2001, werd gewijzigd door het voormelde KB van 30 december 2014. De nieuwe bepalingen van het KB van 30 december 2014 zijn van toepassing op de eerste aanvragen om onderbrekingsuitkeringen die ingaan na 31 december 2014.

Onder 'eerste aanvraag' dient te worden verstaan:

- alle aanvragen van werknemers die voor het eerst onderbrekingsuitkeringen vragen;
- alle aanvragen om onderbrekingsuitkeringen die geen ononderbroken verlenging zijn, in hetzelfde stelsel en in dezelfde breuk, van een periode van tijdskrediet met een 'theoretisch' recht op onderbrekingsuitkeringen.

Wat het algemene stelsel betreft, wordt het recht op het tijdskrediet zonder motief voortaan toegekend zonder onderbrekingsuitkeringen.

Inzake het tijdskrediet met motief werden de motieven en de duur ervan gewijzigd. Vanaf 1 januari 2015 kunnen de onderbrekingsuitkeringen worden toegekend:

- gedurende maximaal 36 maanden voor het volgen van een opleiding;
- gedurende maximaal 48 maanden om te zorgen voor zijn kind jonger dan 8 jaar, te zorgen voor een ernstig ziek gezins- of familielid tot de 2^{de} graad, om palliatieve zorgen te verstrekken, en om te zorgen voor zijn gehandicapt kind dat jonger is dan 21 jaar.

De duur van 36 of 48 maanden wordt niet proportioneel berekend in geval van deeltijds tijdskrediet.

De maximumduur van 36/48 maanden (naargelang van het motief) moet overigens worden verminderd met de reeds opgenomen periodes van schorsing of vermindering van de arbeidsprestaties, met uitzondering van de thematische verloven.

De periodes van tijdskrediet zonder motief die voordien reeds werden genomen, moeten proportioneel worden afgetrokken van de maximumduur van het tijdskrediet met motief, d.w.z. na omzetting van de periodes zonder motief die al werden genomen in maanden 'voltijds equivalent'.

De periodes van tijdskrediet met motief worden daarentegen niet proportioneel afgetrokken.

Momenteel is er, wat de duur van het tijdskrediet met motief betreft, een gebrek aan overeenstemming tussen de cao nr. 103 en het KB van 12 december 2001, zoals gewijzigd door dat van 30 december 2014.

Zolang de cao nr. 103 niet zal zijn aangepast, zullen de werknemers geen tijdskrediet kunnen krijgen voor de motieven 'kind jonger dan 8 jaar', 'palliatieve zorgen' of 'zorgen voor een zwaar ziek gezins- of familielid tot de 2^{de} graad' voor een duur van meer dan de 36 maanden voorzien door de cao nr. 103.

Motief	cao nr. 103	KB 12.12.2001 (zoals gewijzigd door het KB van 30.12.2014)
Een opleiding volgen	36 maanden	36 maanden
Zorgen voor zijn kind dat jonger is dan 8 jaar	36 maanden	48 maanden
Zorgen voor een ernstig ziek gezins- of familielid tot de 2 ^{de} graad	36 maanden	48 maanden
Zorgen voor een zwaar ziek minderjarig kind	48 maanden	48 maanden
Palliatieve zorg	36 maanden	48 maanden
Zorgen voor zijn gehandicapt kind jonger dan 21 jaar	48 maanden	48 maanden

Ook het eindeloopbaanstelsel werd aanzienlijk gewijzigd.

Sinds 1 januari 2015 kunnen enkel de werknemers die minstens 60 jaar zijn (in plaats van 55 jaar zoals dat vroeger het geval was) bij aanvang van het tijdskrediet uitkeringen genieten in het kader van het eindeloopbaanstelsel.

Als uitzondering op dat principe kunnen er echter nog uitkeringen worden toegekend vanaf 55 jaar wanneer de werknemer, op het moment van de schriftelijke kennisgeving aan de werkgever:

- minstens 35 jaar beroepsverleden in loondienst kan bewijzen, in de zin van de reglementering werkloosheid met bedrijfstoeslag;
- ofwel werd tewerkgesteld in een zwaar beroep gedurende minstens 5 jaar in de loop van de voorafgaande 10 jaar of gedurende minstens 7 jaar in de loop van de voorafgaande 15 jaar;
- ofwel werd tewerkgesteld in een beroep met nachtprestaties, in de zin van cao nr. 46, gedurende minstens 20 jaar;
- ofwel wordt tewerkgesteld in een onderneming die afhangt van het paritair comité of van het paritair subcomité van het bouwbedrijf en hij beschikt over een attest van de arbeidsgeneesheer waarin zijn ongeschiktheid om nog verder te werken, wordt bewezen.

Bovendien kunnen de onderbrekingsuitkeringen ook worden toegekend vanaf 55 jaar wanneer de aanvangsdatum van het tijdskrediet gelegen is in de periode van erkenning van de onderneming, door de minister van Werk, als een onderneming in herstructurering of in moeilijkheden, in toepassing van de reglementering inzake de werkloosheid met bedrijfstoeslag.

Voor de werknemers die voldoen aan die afwijkende voorwaarden, heeft de regering voorzien om de leeftijd waarop onderbrekingsuitkeringen kunnen worden verkregen voor 60 jaar geleidelijk op te trekken.

Die leeftijd wordt gebracht op:

- 56 jaar, op 1 januari 2016;
- 57 jaar, op 1 januari 2017;
- 58 jaar, op 1 januari 2018;
- 60 jaar, op 1 januari 2019.

Dat betekent dat op 1 januari 2019 de uitzonderingen niet meer van toepassing zullen zijn en alle werknemers pas kunnen worden vergoed vanaf 60 jaar.

In het koninklijk besluit heeft de regering echter mogelijkheden opgenomen voor de sociale partners om ervoor te zorgen dat de toegangsleeftijd tot de onderbrekingsuitkeringen, op basis van de afwijkende voorwaarden, niet geleidelijk wordt opgetrokken.

De Nationale Arbeidsraad kan immers een collectieve arbeidsovereenkomst afsluiten om een lagere leeftijdslimiet te voorzien (minimum 55 jaar) voor de periode 2015-2016, voor zover:

- die cao verbindend werd verklaard door een koninklijk besluit;
- die cao is afgesloten voor een beperkte duur van maximum 2 jaar en geen clause van stilzwijgende verlenging bevat;
- de datum van aanvang of van verlenging van de prestatievermindering is gelegen in de geldigheidsperiode van die cao;
- het paritair comité of het paritair subcomité een cao heeft afgesloten, verplicht gemaakt bij koninklijk besluit, om toe te passen op de werknemers die afhangen van de bepalingen van de cao, afgesloten in de Nationale Arbeidsraad.

Er moet worden opgemerkt dat de Nationale Arbeidsraad op 27 april 2015 de cao nr. 118 heeft gepubliceerd tot vaststelling voor 2015-2016 van het interprofessioneel kader voor de verlaging van de leeftijdsgrens naar 55 jaar, voor werknemers met een lange loopbaan, een zwaar beroep of uit een onderneming in moeilijkheden of herstructurering.

De cao nr. 118 heeft dus tot doel om op 1 januari 2016 de leeftijd voor toegang tot onderbrekingsuitkeringen op basis van de afwijkende voorwaarden niet op te trekken tot 56 jaar.

Naast de aanvragen tot verlenging die onderworpen blijven aan de vroegere reglementering werden ten slotte ook overgangsmaatregelen voorzien.

Een eerste 'algemene' overgangsmaatregel voorziet dat de reglementering van kracht voor 1 januari 2015 van toepassing blijft op alle eerste uitkeringsaanvragen (tijdscrediet zonder motief, met motief en eindeloopbaan) waarvoor:

- de ingangsdatum van het tijdscrediet zich situeerde voor 1 juli 2015;
- de schriftelijke kennisgeving aan de werkgever gebeurde voor 1 januari 2015;
- de RVA het formulier voor de aanvraag van de onderbrekingsuitkeringen ontvangen heeft voor 1 april 2015.

Een tweede overgangsmaatregel, specifiek voor de werknemers die zich aan het einde van hun loopbaan bevinden en die tewerkgesteld zijn in een onderneming in herstructurering of in moeilijkheden, bepaalt dat de vroegere reglementering van toepassing blijft op alle eerste uitkeringsaanvragen die aanvangen na 31 december 2014, voor de werknemers van minstens 50 jaar tewerkgesteld in een onderneming in herstructurering of in moeilijkheden, voor zover de datum van erkenning van de onderneming als onderneming in herstructurering of in moeilijkheden gelegen is voor 9 oktober 2014.

Een derde en laatste overgangsmaatregel beoogt sommige hypothesen van tijdelijke onderbreking van het tijdscrediet eindeloopbaan. Dat betekent dat de vroegere reglementering van toepassing blijft, bij een nieuwe aanvraag in 2015, op de werknemers van minstens 50 jaar die al tijdscrediet eindeloopbaan genoten voor 1 januari 2015 en van wie het recht op uitkeringen tijdelijk werd onderbroken voor een van de onderstaande redenen:

- ofwel een werkhervatting als voltijdse werknemer;
- ofwel een ziekte;
- ofwel het nemen van thematisch verlof (ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand of palliatief verlof).

Een andere nieuwigheid inzake tijdscrediet betreft de mogelijkheid om sinds 1 januari 2015 de onderbrekingsuitkeringen zonder beperking te cumuleren met een overgangsuitkering.

Bovendien bestond de mogelijkheid om de onderbrekingsuitkeringen te cumuleren met een overlevingspensioen gedurende 12 kalendermaanden, al dan niet opeenvolgend, al voor de uitkeringen toegekend in het kader van tijdscrediet sinds 1 juli 2014 en werd ze uitgebreid naar de uitkeringen ontvangen in het kader van de thematische verlopen vanaf 1 februari 2015.

2.2.3.2

Reglementering van de openbare sector

Het KB van 19 december 2014, dat in werking trad op 1 februari 2015, voorziet de mogelijkheid om gedurende 12 kalendermaanden de onderbrekingsuitkeringen genoten in het kader van gewone loopbaanonderbreking of van thematisch verlof, met een overlevingspensioen te cumuleren.

2.2.3.3

Reglementering van het onderwijs

In het onderwijs is het sinds 1 februari 2015 ook mogelijk om gedurende 12 kalendermaanden de onderbrekingsuitkeringen te cumuleren met een overlevingspensioen.

Bovendien, als gevolg van een wijziging van het besluit van de regering van de Duitstalige Gemeenschap van 9 november 1994 door het decreet van 29 juni 2015, is het verlof voor medische bijstand aan een minderjarig gehospitaliseerd kind omwille van een ernstige ziekte sinds 1 september 2015 van toepassing op het personeel uit het onderwijs van de Duitstalige Gemeenschap.

2.2.3.4

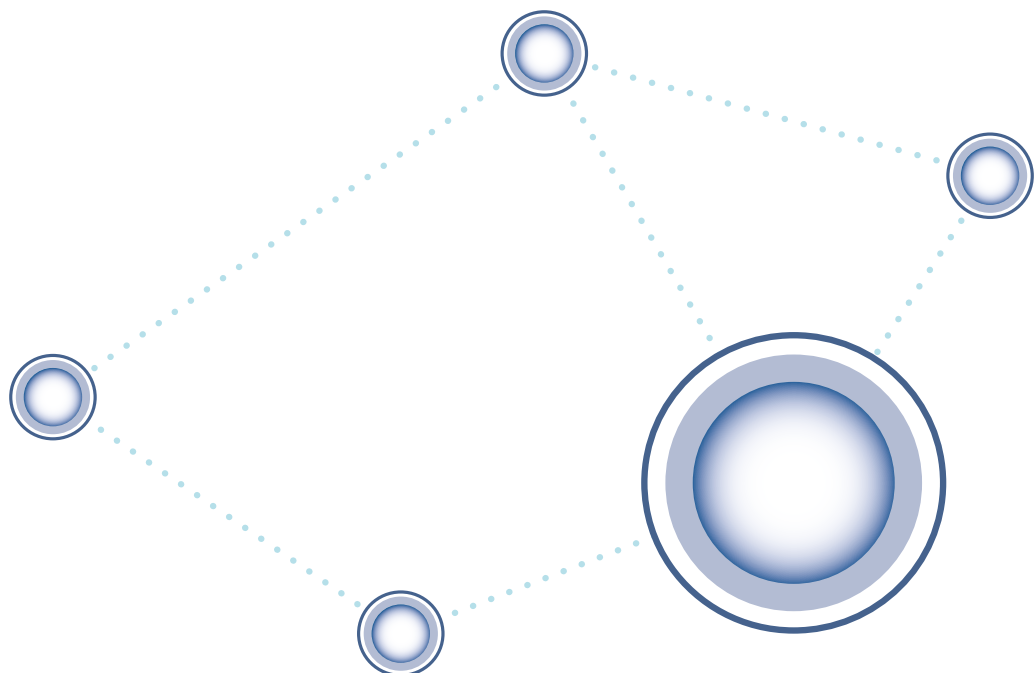
Reglementering van de residuaire sector

In navolging van de openbare sector en het onderwijs werd de residuaire reglementering gewijzigd om vanaf 1 februari 2015 de cumulatie mogelijk te maken van onderbrekingsuitkeringen met een overlevingspensioen tijdens een periode van 12 kalendermaanden.

Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen

Aard	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking op
KB	23.04.2013	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	02.10.2013	01.01.2015
KB	01.07.2014	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 27, 30, 36, 37, 42, 42bis, 63, 68, 71, 94, 99, 106, 114 en 137 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	25.07.2014	01.07.2015
KB	08.07.2014	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 29, 38, 65 en 100 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering in het kader van de overgangsuitkering toegekend in geval van een overlevingspensioen	01.08.2014	01.01.2015
MB	08.07.2014	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 70 en 71 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering in het kader van de overgangsuitkering toegekend in geval van een overlevingspensioen	01.08.2014	01.01.2015
KB	30.12.2014	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 9/1 van het koninklijk besluit van 9 maart 2006 betreffende het activerend beleid bij herstructurerings	31.12.2014 ed. 3	01.01.2015
KB	30.12.2014	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 12 december 2001 tot uitvoering van hoofdstuk IV van de wet van 10 augustus 2001 betreffende verzoening van werkgelegenheid en kwaliteit van het leven betreffende het stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en vermindering van de arbeidsprestaties tot een halftijdse betrekking	31.12.2014 ed. 3	01.01.2015
KB	30.12.2014	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	31.12.2014 ed. 3	01.01.2015
KB	30.12.2014	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 36, 59bis, 59bis/1, 63, 64, 71bis, 72, 89bis, 114, 116, 126, 131bis, 153, 154, 155 en 157bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot opheffing van de artikelen 89, 90 en 125 in hetzelfde besluit	31.12.2014 ed. 3	01.01.2015
MB	30.12.2014	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 58 en 75ter van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	31.12.2014 ed. 3	01.01.2015
KB	30.12.2014	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 12 december 2001 tot uitvoering van hoofdstuk IV van de wet van 10 augustus 2001 betreffende verzoening van werkgelegenheid en kwaliteit van het leven betreffende het stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en vermindering van de arbeidsprestaties tot een halftijdse betrekking	31.12.2014	01.01.2015
KB	19.12.2014	Koninklijk besluit houdende regeling van de cumul van onderbrekingsuitkeringen, in het kader van een loopbaanonderbreking met een overlevingspensioen	12.01.2015	01.02.2015
KB	24.01.2015	Koninklijk besluit houdende regeling van de cumul van onderbrekingsuitkeringen in de private sector met een overgangsuitkering	06.02.2015	01.01.2015
KB	22.02.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 164 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	27.03.2015	01.09.2015
KB	15.04.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 63, 114 en 116 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot herstel van de artikelen 90 en 125 in hetzelfde besluit in het kader van de mantelzorg	22.04.2015	01.01.2015
Wet	23.04.2015	Wet tot verbetering van de werkgelegenheid (art. 11 tot 14)	27.04.2015	27.04.2015
KB	01.06.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 89 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoeging van een artikel 89/1 in hetzelfde koninklijk besluit	10.06.2015 ed. 2	01.01.2015
KB	01.06.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 30 december 2014 tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	11.06.2015	01.01.2015
KB	19.06.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag	03.07.2015 ed. 2	01.01.2015
KB	19.06.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 56 en 89 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	03.07.2015 ed. 2	01.01.2015

KB	19.06.2015	Koninklijk besluit waarbij algemeen verbindend wordt verklaard de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103bis van 27 april 2015, gesloten in de Nationale Arbeidsraad, tot aanpassing van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103 van 27 juni 2012 tot invoering van een stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en landingsbanen	15.07.2015	01.01.2015
KB	17.07.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 27, 51, 53, 53bis, 56, 58, 133, 137, 138bis, 142, 143, 144, 145, 146 en 170 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, tot invoeging van een artikel 98ter en tot invoeging van een hoofdstuk Vbis in titel II van hetzelfde besluit en tot wijziging van het koninklijk besluit van 31 augustus 2014 tot wijziging van de artikelen 133, 137 en 138bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, in het kader van de Zesde Staatshervorming	31.07.2015	01.08.2015 (+ uitzonderingen)
MB	17.07.2015	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 1, 19, 33 en 87 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering, in het kader van de Zesde Staatshervorming	31.07.2015	01.08.2015 (+ uitzonderingen)
KB	20.07.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, 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, van het koninklijk besluit van 30 december 2014 tot wijziging van de artikelen 36, 59bis, 59bis/1, 63, 64, 71bis, 72, 89bis, 114, 116, 126, 131bis, 153, 154, 155 en 157bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot opheffing van de artikelen 89, 90 en 125 in hetzelfde besluit en van het koninklijk besluit van 28 december 2011 tot opheffing van het koninklijk besluit van 30 juli 1994 betreffende het halftijds brugpensioen, houdende de aanpassing van sommige bedragen in het kader van het gebruik van de welvaartsenveloppe 2015-2016	31.07.2015	01.07.2015 01.09.2015
MB	20.07.2015	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 2015-2016	31.07.2015	01.07.2015 01.09.2015
Wet	10.08.2015	Programmawet (art. 17 - woonstcontrole)	18.08.2015	28.08.2015
KB	23.09.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 126 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	05.10.2015	01.01.2015
KB	23.09.2015	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 36 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	16.10.2015	01.09.2015
MB	23.09.2015	Ministerieel besluit tot invoeging van een hoofdstuk IVbis houdende een artikel 6 in het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	16.10.2015	01.09.2015





2.3

De partners van de RVA

Hoewel de gewestelijke diensten als gevolg van de Zesde Staatshervorming sinds juli 2014 bevoegd zijn voor een aantal RVA-opdrachten, bleef de RVA ook in 2015 de meeste van de geregionaliseerde opdrachten voorlopig verder uitvoeren. Dit blijft zo tot de gewesten operationeel in staat zijn om deze opdrachten ook in de praktijk uit te voeren.

De Zesde Staatshervorming en de reorganisatie van de RVA-kantoren vereisen, zowel op nationaal als op lokaal niveau, een nauwe samenwerking met de partners, met het oog op het maken van nieuwe afspraken. Op internationaal vlak werd er samengewerkt met instellingen die vergelijkbare opdrachten hebben en werden wederzijdse werkbezoeken georganiseerd.

2.3.1

De gewestinstellingen: voorbereiding bevoegdheidsoverdracht

Ingevolge de Zesde Staatshervorming werd een aantal RVA-opdrachten integraal overgedragen: dienstencheques, outplacement, start- en stagebonus, sommige premies en loopbaanonderbreking voor regionale en plaatselijke besturen en het onderwijs.

In andere overgedragen opdrachten blijft de RVA een rol spelen: de activering van het zoekgedrag en de sancties wegens weigering van werk of opleiding (de federale overheid blijft bevoegd voor de wetgeving, de gewesten volgen het zoekgedrag op en nemen de eventuele sancties, de RVA voert de sancties uit), de PWA's (de gewesten worden bevoegd voor de regelgeving en de operationele uitvoering, de RVA betaalt de uitkering), de vrijstellingen in het kader van opleidingen en studies (de gewesten worden bevoegd voor de regelgeving en voor de toekenning van de vrijstelling, de RVA betaalt de uitkering), de activering van de werkloosheidsuitkeringen (de gewesten worden bevoegd voor de regelgeving en voor de uitreiking van de attesten, de RVA betaalt de activeringsuitkering).

Op 1 juli 2014 ging de overgangperiode voor de overdracht van deze bevoegdheden van start. De bevoegdheden werden bij wet overgedragen naar het regionale niveau, maar in de praktijk blijft de RVA nog gedurende deze overgangperiode de materies beheren op de wijze overeengekomen in het Protocol van 4 juni 2014. Deze overgangperiode liep in 2015 verder en de RVA werkte, ter voorbereiding van de operationele overname, nauw samen met de VDAB en het Vlaamse Departement Werkgelegenheid en Sociale Economie, de Forem en de Service Public de Wallonie, Actiris en Brussel Economie en Werkgelegenheid en met het Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Medewerkers van de federale en regionale administraties hebben intensief samengewerkt in diverse thematische werkgroepen. Ook op het niveau van het College van Leidend Ambtenaren (Administrateurs-generaal van RVA, VDAB, ACTIRIS en FOREM) werden de contacten geïntensifieerd ter voorbereiding van de operationele overdrachten.

De overdracht vereist een aanzienlijk voorbereidend werk, op verschillende vlakken:

- het opstellen van de nieuwe federale reglementeringen;
- het aanpassen van de onderrichtingen, procedures, werkinstrumenten, informatiedocumenten en formulieren;
- het opstellen van 4 begrotingen en het beheren van de betreffende boekhoudingen;
- het opstellen en uitvoeren van de samenwerkingsprotocollen tijdens de overgangperiode;
- het beantwoorden van gewestelijke parlementaire vragen;
- het leveren van statistieken en budgettaire ramingen op maat van de gewesten;
- het regelen van de procedures betreffende de ambtshalve of vrijwillige overdracht van personeelsleden, en betreffende de overdracht van materiaal en van gegevensbestanden;
- het ontwikkelen van nieuwe elektronische gegevensstromen;
- het opleiden van overgedragen personeel en van kaderpersoneel van de gewesten.

2.3.2 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 uitbetalingsinstelling verleent de werkloze gratis advies, verstrekt hem alle nuttige inlichtingen over zijn rechten en plichten en bezorgt hem de documenten die nodig zijn voor zijn uitkeringsaanvraag. De werkloze die een uitkeringsaanvraag wil indienen neemt contact op met een uitbetalingsinstelling, die een dossier opstelt 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 schiet de uitbetalingsinstellingen elke maand de financiële middelen voor, met het oog op de uitbetaling van de werklozen. De dienst Verificatie van de RVA gaat vervolgens na of de betalingen van de uitbetalingsinstellingen correct zijn.

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

De SIOD is het samenwerkingsverband tussen de controlediensten van de RVA en de RSZ, de Sociale Inspectie (SI) en het Toezicht Sociale Wetten (TSW). Deze diensten geven prioriteit aan de controle van zwartwerk en de controle in de grote activiteitensectoren of in de meer fraudegevoelige sectoren. De acties worden met alle of meerdere inspectiediensten uitgevoerd. Zij worden gecoördineerd door de arbeidsauditeur van elk gerechtelijk arrondissement. In 2015 nam de RVA deel aan 1 212 acties die gecoördineerd werden vanuit de arrondissementele cellen.

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

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

2.3.4 De andere instellingen van de sociale zekerheid (OISZ)

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

De onderlinge samenwerking werd de voorbije jaren nog belangrijker en er werden een aantal gezamenlijke bepalingen opgenomen in de bestuursovereenkomsten (2013-2015) van deze Openbare Instellingen voor Sociale Zekerheid (OISZ). Deze beogen schaalvoordelen en besparingen en betreffen de samenwerking op het vlak van human resources, ICT, logistiek en interne audit.

2.3.5 De federale ombudsman

Het aantal nieuwe dossiers dat door de federale ombudsman werd ingediend bij de RVA is gedaald ten opzichte van 2014: 115 nieuwe dossiers in 2015 (tegen 130 dossiers in 2014). Er waren ook 62 vragen om bijkomende informatie.

Tabel 2.3.I
Aantal dossiers ingediend bij de federale ombudsman per materie

Toelaatbaarheid	63
Tijdelijke werkloosheid	3
Betwiste zaken / cumulatie / terugvorderingen / arbeidsrechtbank	15
Activering van het zoekgedrag naar werk	8
LBO / tijdskrediet / ouderschapsverlof	13
Dienstencheques	3
Onthaal bezoekers en kwaliteit van het (telefonisch) onthaal	6
Vrijstellingen	1
Beslag	2
Fonds Sluiting Ondernemingen	1
Totaal	115

De snelheid waarmee gereageerd wordt op de brieven van de ombudsman blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RVA. De bestuursovereenkomst voorziet een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. In 2015 werden alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 5 werkdagen.

De ombudsman heeft in 98 dossiers het volgende geconcludeerd:

Tabel 2.3.II
Gevolg dat gegeven werd aan de klachten

Ongegronde klacht	38
Gegronde klacht	7
Geslaagd	15
Positief resultaat	16
Zonder voorwerp	6
Geen beoordeling	5
Geen oplossing	1
Behandeling opgeschort (dossier bij arbeidsrechtbank)	7
"Betreurt dat bemiddeling niet tot een verzoening leidde"	1
Klacht niet tegen de RVA gericht	2
Totaal	98

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

2.3.6 De internationale contacten

De RVA speelt een actieve rol binnen de Internationale Vereniging voor de Sociale Zekerheid (International Social Security Association – ISSA) en dan vooral in de Technische Commissie Werkgelegenheidsbeleid en Werkloosheidsverzekering, waarvan de administrateur-generaal van de RVA het voorzitterschap waarneemt. In 2015 werd een tool uitgewerkt om werkloosheidsprestaties internationaal beter te kunnen vergelijken. Deze tool wordt nu in meerdere landen uitgetest. Er werden ook richtlijnen opgesteld over het behoud van werk en de herintegratie op de arbeidsmarkt na een werkloosheidsperiode. De RVA werkte actief mee aan een werkgroep die richtlijnen in verband met communicatie opstelde, een workshop over de terugkeer naar werk na een periode van arbeidsongeschiktheid en een workshop informatica die plaatsvond in mei 2015. Tijdens het technisch seminarie "strategisch personeelsbeleid, uitdagingen en goed beheer" gaf een medewerker van de RVA een presentatie over de veroudering van het personeelsbestand. Ook verzorgde de RVA een presentatie over de vergoeding van jonge werklozen tijdens het seminarie "effectieve strategieën en efficiënte bescherming tegen werkloosheid".

Er kwam een Tsjechische delegatie op werkbezoek bij de RVA om informatie te verzamelen in verband met de dienstencheques. Twee delegaties van ambtenaren die zich bezighouden met het werkgelegenheidsbeleid in Roemenië brachten een bezoek aan de managementcockpit van het RVA-hoofdbestuur. Dit bezoek kaderde in een reeks studiebezoeken aan Brussel om hun kennis en competenties inzake werkloosheidsreglementering, activeringsbeleid en managementtechnieken te verbeteren.

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

De Centrale controledienst (CCD) zette de samenwerking voort met Frankrijk (Pôle Emploi) en Nederland (UWV) met het oog op de realisatie van een geautomatiseerde uitwisseling van sociale gegevens. In dit kader werden in 2015 akkoorden bereikt (omtrent de noodzakelijk aan te leveren gegevens om tot een correcte identificatie van de te onderzoeken personen te komen) met Frankrijk en Nederland.

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

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

Ook de gemeenten spelen een rol in het werkloosheids- en tewerkstellingsbeleid. Zo heeft iedere Belgische gemeente haar plaatselijk werkgelegenheidsagentschap (PWA). Het PWA kan moeilijk toeleidbare werklozen activiteiten verschaffen waaraan niet wordt tegemoetgekomen in het reguliere arbeidscircuit. Een aantal PWA's hebben ook dienstencheque-activiteiten. Hoewel de PWA's in 2014 bij wet overgedragen werden naar het gewestelijke niveau bleef de RVA in 2015 nog verantwoordelijk voor de agentschappen.

De samenwerking met de OCMW's houdt verband met sommige van hun opdrachten zoals het toekennen van voorschotten op werkloosheidsuitkeringen of het toekennen van bijkomende bestaansmiddelen als de uitkering lager ligt dan het leefloon. Werklozen die financiële problemen hebben omwille van een achterstand in de behandeling van hun uitkeringsaanvraag kunnen bij het OCMW een voorschot vragen op hun werkloosheidsuitkeringen. Elk OCMW wordt bovendien jaarlijks minstens één keer uitgenodigd voor een informatievergadering op het werkloosheidsbureau om samen oplossingen te vinden voor de eventuele problemen op het vlak van de samenwerking. RVA-directeurs nemen ook deel aan de provinciale vergaderingen van de OCMW's.

Bepaalde maatregelen die de RVA uitvoert, kunnen een impact hebben op de werking en het budget van de OCMW's. Daarom maakt de directie Statistieken gedetailleerde schattingen van de impact van bijvoorbeeld de beperking van de inschakelingsuitkering in de tijd of de opvolging van het zoekgedrag van de werklozen op het budget van de OCMW's.



2.4

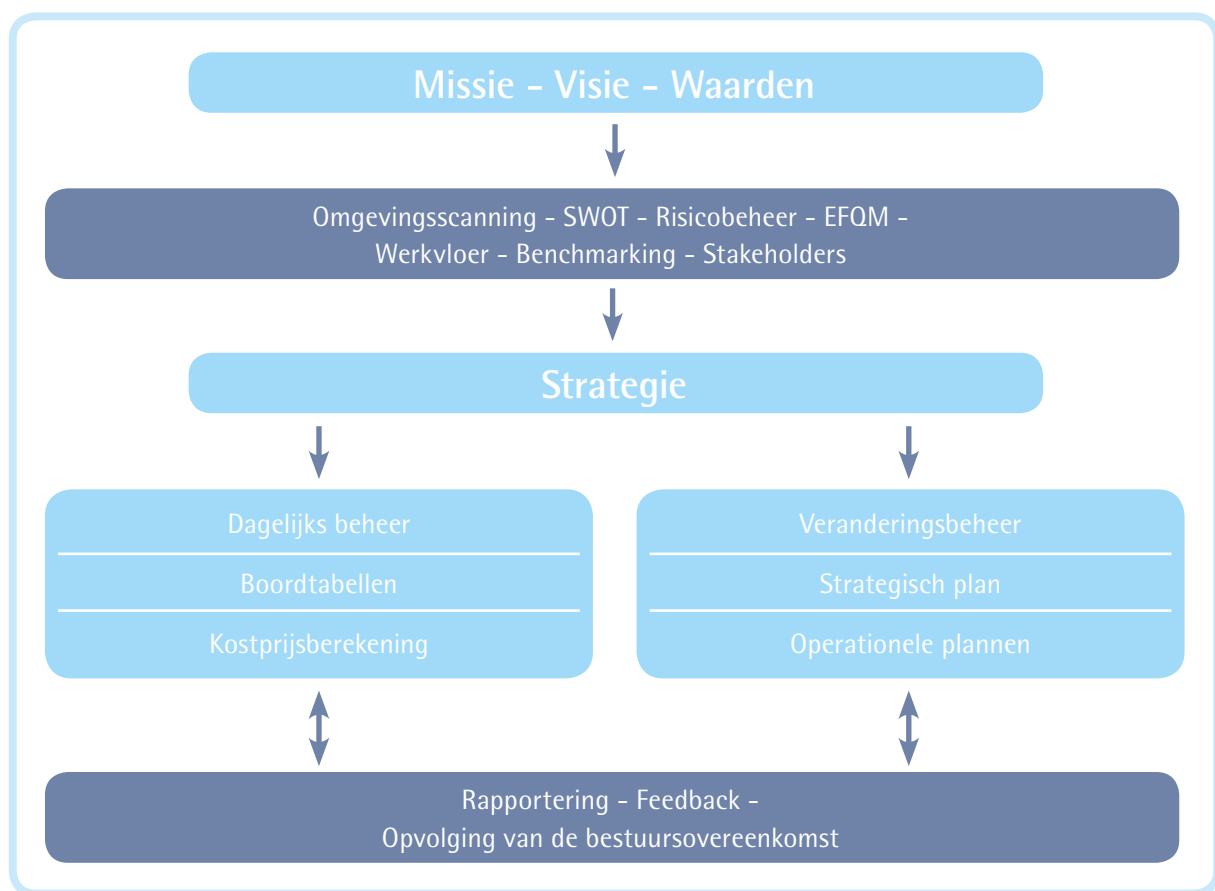
Het beheer van de RVA

De RVA wil excellente resultaten behalen bij de uitvoering van zijn opdrachten en maakt daarvoor gebruik van gepaste beheersinstrumenten en managementmethodes (zoals de boordtabellen, EFQM ...). Daarnaast investeert de RVA in veranderingsprojecten om de medewerkers optimaal te ondersteunen bij de uitvoering van het werk, de dienstverlening te verbeteren en innovaties door te voeren.

De kwaliteit van het beheer bij de RVA wordt onderschreven door de Europese kwaliteitsinstantie EFQM. In 2014 kregen zowel de RVA als het FSO een Recognised for Excellence-label met 5 sterren, het hoogst haalbare niveau in het EFQM-model. In maart 2015 kregen de RVA en het FSO een 'Benelux Excellence Award' die wordt toegekend aan organisaties die zich onderscheiden door hun uitstekend gebruik van managementconcepten en die excellente resultaten bereiken. In 2015 kreeg de RVA een erkenning als 'Investor in People' voor zijn personeelsbeleid.

2.4.1 Het beheersmodel

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



De verschillende elementen die deel uitmaken van dit model en de beheersinstrumenten waarvan de RVA gebruik maakt, worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Het uitgangspunt van het model is de missie/visie. In de missie worden de bestaansredenen, de opdrachten van de RVA beschreven. In de visie beschrijft de RVA waar hij naartoe wil op middellange termijn. In de visie beschrijft de RVA waar hij naartoe wil tegen 2020. De RVA definieerde enkele jaren geleden al zes waarden die hij belangrijk vindt, naast de deontologische regels die iedereen ook moet naleven. De waarden geven aan waarvoor de RVA wil staan en bieden een globaal kader.

2.4.2 De uitvoering van de bestuursovereenkomst in 2015

De RVA is een van de instellingen van sociale zekerheid die in het kader van de modernisering van de sociale zekerheid een bestuursovereenkomst afgesloten heeft met de staat over hun wederzijdse rechten en plichten. De huidige bestuursovereenkomst ving aan in 2013 en liep tot eind 2015. De overeenkomst bevat 181 verbintenissen waarvan 147 specifiek 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 uitgevoerd zullen worden. De nadruk ligt daarbij op de acties en projecten die de RVA onderneemt om de doelstellingen te realiseren, op de indicatoren die de instelling gebruikt om de resultaten te meten en op de middelen die de RVA zal inzetten. Het bestuursplan 2015 werd voor advies voorgelegd aan het Tussenoverlegcomité op 3 juni 2015. Trimestrieel en op het eind van elk jaar wordt een opvolgingsrapport opgemaakt over de uitvoering van deze bestuursovereenkomst.

Een regelmatig opvolgingssysteem, snelle feedback-mechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen maar ook en vooral de motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben ervoor gezorgd dat we in 2015 alle bepalingen van de bestuursovereenkomst hebben nageleefd.

2.4.3 De strategie 2015-2017

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

- 1 Een gestructureerde klantenstrategie ontwikkelen om transities op de arbeidsmarkt te ondersteunen
- 2 De preventieve en gerichte aanpak van misbruiken en fraude verder uitbreiden om reguliere tewerkstelling te ondersteunen
- 3 De bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten optimaal begeleiden om de 6^e staatshervorming mee uit te voeren
- 4 Optimaliseren van processen en diensten om de efficiëntie te verhogen
- 5 Investeren in de ontwikkeling van de medewerkers en in innovatieve werkwijzen om een aantrekkelijke werkgever te zijn

Deze strategische doelstellingen worden vertaald in een operationeel plan voor de hele RVA in operationele doelstellingen en Key Performance Indicators (KPI).

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

2.4.3.1

Een gestructureerde klantenstrategie ontwikkelen om transitie op de arbeidsmarkt te ondersteunen

De RVA wil een bijdrage leveren om transitie op de arbeidsmarkt te ondersteunen. De administratieve formaliteiten moeten zo eenvoudig mogelijk zijn. De interne processen moeten efficiënt verlopen om snel en klantgericht te kunnen werken. Daarnaast is de RVA goed geplaatst om aanpassingsvoorstellen te doen als de reglementering bepaalde transitie zou bemoeilijken. Om deze doelstelling te realiseren werden in 2015 verschillende verbeteringsinitiatieven uitgevoerd waaronder:

- Project Klantencontact: de burger stelt steeds hogere eisen aan de dienstverlening. De RVA wil met dit project zijn contacten met de klanten verbeteren. Het project Klantencontact bestaat uit 2 luiken: de oprichting van een contactcenter voor de behandeling van telefoons, mails en brieven en de optimalisering en uniformisering van de frontoffice in alle RVA-kantoren. Dit project loopt over verschillende jaren en hangt samen met de reorganisatie van de RVA (zie verder), waarbij een aantal van de RVA-kantoren op termijn enkel nog frontoffice-activiteiten zullen uitvoeren. De RVA zal in de komende jaren evolueren naar 16 centraliserende bureaus (frontoffice én backoffice) en 14 niet-centraliserende bureaus (enkel frontoffice).
- Projecten i.v.m. elektronische dienstverlening: er lopen bij de RVA ook tal van projecten om de dienstverlening online uit te breiden: de elektronische aanvraag loopbaanonderbreking promoten en verplicht maken, uitbreiding van de elektronische controlekaart werkloosheid naar meer types werkloosheid, de elektronische uitkeringsaanvraag mogelijk maken ...
- Actie mails en sms'en LO/TK (loopbaanonderbreking en tijdskrediet). Om proactief informatie over LO/TK over te maken of te peilen naar de behoeften van de klanten, wil de RVA zijn gebruik van mails en sms'en optimaliseren. Daartoe zullen het gsm-nummer en het e-mailadres vanaf eind maart 2015 verplichte velden worden op de aanvraagformulieren LO/TK. Vanaf 2016 zullen er effectief mailings en sms'en worden gestuurd.

2.4.3.2

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

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

2.4.3.3

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

De Zesde Staatshervorming voorziet belangrijke bevoegdheidsoverdrachten en overdrachten van personeel en financiële middelen van de RVA naar de gewesten en de gemeenschappen. Die Zesde Staatshervorming is in werking getreden op 1 juli 2014, maar in de praktijk bleef de RVA in 2015 de meeste materies voorlopig uitvoeren zoals werd voorzien in het protocol van 4 juni 2014, en dat tot wanneer de gewesten operationeel in staat zullen zijn om de bevoegdheden zelf uit te oefenen. De RVA werkt actief mee aan het realiseren van die overdrachten door alle nodige acties op het vlak van reglementering, personeel en materieel uit te voeren.

2.4.3.4

Optimaliseren van processen en diensten om de efficiëntie te verhogen

De RVA moet zich aanpassen aan de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische wijzigingen. Om een optimale dienstverlening te kunnen blijven aanbieden aan de klanten werden verschillende pistes bekeken. Er werd beslist om over te gaan tot een geleidelijke reorganisatie van de diensten van de RVA en ook tot een optimalisering van de processen om de efficiëntie, de productiviteit en de uniformiteit van de diensten te verhogen.

Project Reorganisatie

Om mee het hoofd te bieden aan de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische wijzigingen die hem te wachten staan, heeft de RVA beslist om over te gaan tot een grondige reorganisatie van zijn diensten. Dat zal het mogelijk maken om een optimale en kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden aan de klanten zonder daarbij het welzijn van alle medewerkers uit het oog te verliezen.

Zo zullen de 30 bureaus blijven bestaan, maar zullen ze worden onderverdeeld in 16 entiteiten, georganiseerd rond centraliserende bureaus. De niet-centraliserende bureaus zullen evolueren naar frontofficebureaus. De backoffice zal grotendeels gecentraliseerd zijn. Dat zal ook een betere werkverdeling mogelijk maken en zal de solidariteit tussen de bureaus vergemakkelijken.

2015 was een overgangsjaar waarin alle modaliteiten geanalyseerd en gedefinieerd werden: de werking backoffice/frontoffice, personeelsbeheer, overleg tussen de leidinggevenden, coördinatie van de werkverdeling, solidariteit ...

Project Procesmanagement

Met het oog op besparingen, hogere efficiëntie en de reorganisatie van de RVA werd beslist om de belangrijkste processen van de Rijksdienst te beschrijven, te analyseren en te optimaliseren op nationaal niveau. Hiervoor werden in 2015 de principes van Procesmanagement en Lean management toegepast op de 5 corebusinessprocessen van de werkloosheidsbureaus met als doel risico's te beheren, verspillingen en elementen zonder toegevoegde waarde te elimineren en uniforme werkwijzen te ontwikkelen.

Actie Besparingsvoorstellen

Om het hoofd te bieden aan de drastische budgettaire besparingen die aan de administraties werden opgelegd, heeft de RVA beslist om een beroep te doen op de ervaring en de creativiteit van zijn personeel. Elk werkloosheidsbureau en elke directie formuleerde in 2015 ten minste 3 besparingsvoorstellen of vereenvoudigingsvoorstellen in overleg met alle medewerkers van het WB/de directie.

Alle voorstellen werden geanalyseerd door een werkgroep en er werd een selectie gemaakt van de beste en uitvoerbare voorstellen. Sommige ingrepen worden veralgemeend.

2.4.3.5

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

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

Project Investors in People

In ongeveer 4 jaar tijd heeft de RVA een tiental projecten op touw gezet om te investeren in het welzijn van zijn medewerkers. Dankzij die investering kreeg de RVA in 2015 het label "Investors in People". Dit label is een erkenning voor organisaties die erin slagen om investeringen in de ontwikkeling van mensen doeltreffend te koppelen aan de organisatie-doelstellingen.

Actie Betrokkenheid van de medewerkers

Sinds april 2014 kunnen de medewerkers van de Rijksdienst hun verbeteringsvoorstellen indienen via een geïnformatiseerde workflow (Eureka). Eureka kent een vrij groot succes. In totaal dienden de RVA-medewerkers in 2015 145 voorstellen in bij de verschillende supportdirecties van het hoofdbestuur. De directies moeten een eerste analyse uitvoeren van elk ontvangen voorstel binnen de 3 maanden en feedback geven aan de indiener over de beslissing die werd genomen en de eventuele uitvoering ervan.

Project New Way of Working

Bij de RVA kan iedereen met telewerkbare taken 1 dag per week thuis of in een satellietkantoor werken. Daarnaast zijn verschillende bureaus al ingericht volgens het concept van de gedeelde werkplekken. De RVA wil zijn integratie in de New Way of Working voortzetten en wil daarbij een realistische aanpak op maat ontwikkelen, waarbij het welzijn van de medewerkers centraal staat.



De activiteiten van de RVA



De activiteiten van de diensten Toelaatbaarheid

3.1.1 Procedure

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

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

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

Na ontvangst van een volledig dossier gaat de dienst 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.

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

3.1.2 Cijfergegevens

Aantal dossiers

De diensten Toelaatbaarheid ontvingen in 2015 2 189 732 dossiers. Dat betekent een daling van 3,61% ten opzichte van 2014 (2 271 640 dossiers).

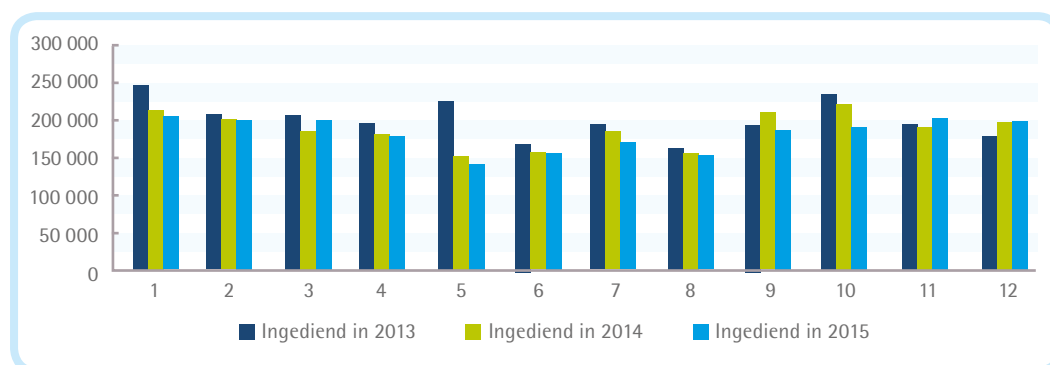
Die 2 189 732 dossiers betreffen niet alleen aanvragen van personen die voor het eerst of na een onderbreking uitkeringen aanvragen. Het gaat onder meer ook om aangiften van wijzigingen die invloed hebben op het bedrag van de uitkering, zoals wijzigingen in de gezinssamenstelling.

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

Tabel 3.1.I
Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2015

Type	2015
Overgangen (van uitbetalingsinstelling, van werkloosheidsbureau)	5,18%
Werkloosheid met bedrijfstoelage	2,05%
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze ...)	12,65%
Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	7,30%
Bijzondere categorieën (haven, zeevisserij, grensarbeid, diamant, beroepsopleiding, activering ...)	14,99%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	42,12%
Tijdelijke werkloosheid (werkgebrek, slecht weer ... jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	15,71%
Totaal	100%

Grafiek 3.1.I
Aantal indienen per maand weer gedurende de laatste 3 jaar



Afwerkingstermijn

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

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

Voor 2015 werd 95% van de dossiers berekend binnen de termijn van 15 dagen.

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

Terugzendingen van onvolledige dossiers

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

Het percentage van dergelijke teruggezonden dossiers is ten opzichte van 2014 licht gedaald, namelijk van 7,9% naar 7,6%. Dat betekent dat 167 839 dossiers in 2015 tweemaal werden behandeld tegenover 180 929 dossiers in 2014.

Het terugzendingspercentage van de dossiers met een eerste uitkeringsaanvraag is gedaald: 17,16% van die dossiers diende wegens onvolledigheid teruggezonden te worden tegen 18,12% in 2014. Dat dit percentage hoog blijft, is het gevolg van de complexiteit van de regelgeving en het aantal gegevens dat moet worden ingediend en nagekeken.

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

Correctheid van de afgewerkte dossiers

De correctheid van de toepassing van de reglementering door de dienst Toelaatbaarheid 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-controlle blijkt dat de 30 werkloosheidsbureaus in 2015 gemiddeld 96,89% van de dossiers volledig correct hebben afgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 3.1.II geeft voor 2015 het aantal dossiers weer waarin de RVA vaststelde dat er geen recht was op uitkeringen wegens het niet vervullen van de toelaatbaarheidsvoorwaarden. Het betreft hier dus enkel beslissingen tot niet-toelating op grond van het feit dat objectieve voorwaarden niet vervuld werden (bv. een ontoereikend beroepsverleden) en geen "betwiste zaken" (zie verder punt 3.5).

Op een totaal van 2 189 732 dossiers werd in 76 119 gevallen (3,48%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen.

Tabel 3.1.II
Beslissingen 2015

Totaal aantal gevallen	
1. Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	21 358
2. Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	11 444
3. Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	3 215
4. Niet-vergoedbaarheid	40 102
Totaal	76 119

Toelichting bij tabel 3.1.II

Groep 1 (onvoldoende arbeid/studies)

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

Groep 2 (onvolledig/laattijdig ingediend dossier)

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

Groep 3 (beperking van het recht van deeltijdse werknemers)

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

Groep 4 (niet-vergoedbaarheid – andere redenen)

Tot deze groep beslissingen behoren:

1. niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een inkomen en omdat niet is voldaan aan de cumulatievoorzwaarden (7 372 gevallen);
2. niet-toekenning van uitkeringen tijdens een periode van loopbaanonderbreking of tijdskrediet of, in geval van uitkeringsaanvraag na een werkverlating om zijn kinderen op te voeden of om een zelfstandige activiteit uit te oefenen, tijdens een reglementair voorziene carenperiode (13 231 gevallen);
3. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen (9 869 gevallen);
4. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt (4 422 gevallen).
Het betreft beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen ingeval de werkloze:
 - afwezig is na een oproeping door de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling;
 - niet langer ingeschreven is als werkzoekende ingevolge schrapping van de inschrijving door die dienst;
 - voor zijn wedertewerkstelling voorwaarden stelt die, rekening houdend met de criteria van de passende dienstbetrekking, niet gerechtvaardigd zijn;
5. niet-toekenning van uitkeringen wegens verblijf in het buitenland, studies met volledig leerplan, gevangenzetting of niet voldoen aan de voorwaarden inzake huisarbeid (4 612 gevallen);
6. niet-toekenning van uitkeringen ingevolge arbeidsongeschiktheid in de zin van de wetgeving op de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (596 gevallen).

3.1.3

Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen

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

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

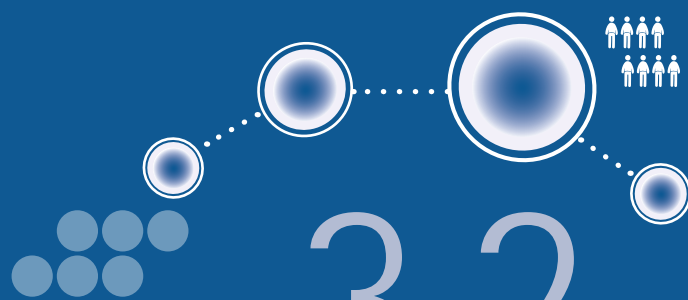
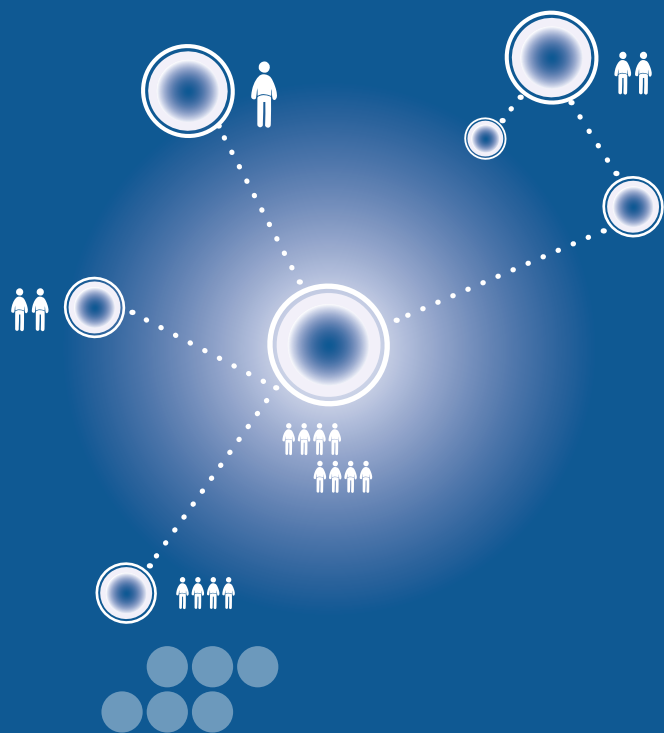
De werklozen die een pensioenaanvraag hebben ingediend, waarover de bevoegde diensten nog geen uitspraak hebben gedaan, kunnen in voorkomend geval ook verder werkloosheidsuitkeringen genieten, in afwachting van de beslissing.

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

In 2015 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 13 677 (tegenover 13 798 in 2014, 12 648 in 2013 en 12 950 in 2012). Het in te vorderen bedrag bedroeg 45,102 miljoen EUR (tegenover 43,291 miljoen EUR in 2014, 38,969 miljoen EUR in 2013 en 37,436 miljoen EUR in 2012).

De RVA betaalt dus een aanzienlijk bedrag aan voorschotten.

Eind 2015 hadden de werkloosheidsbureaus 21 675 betaaldossiers waarvoor geverifieerd moest worden of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten worden teruggevorderd (tegenover 22 429 eind 2014, 22 101 eind 2013 en 20 538 eind 2012).



3.2

De activiteiten van de diensten Verificatie

3.2.1 Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen

3.2.1.1 Algemeen

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

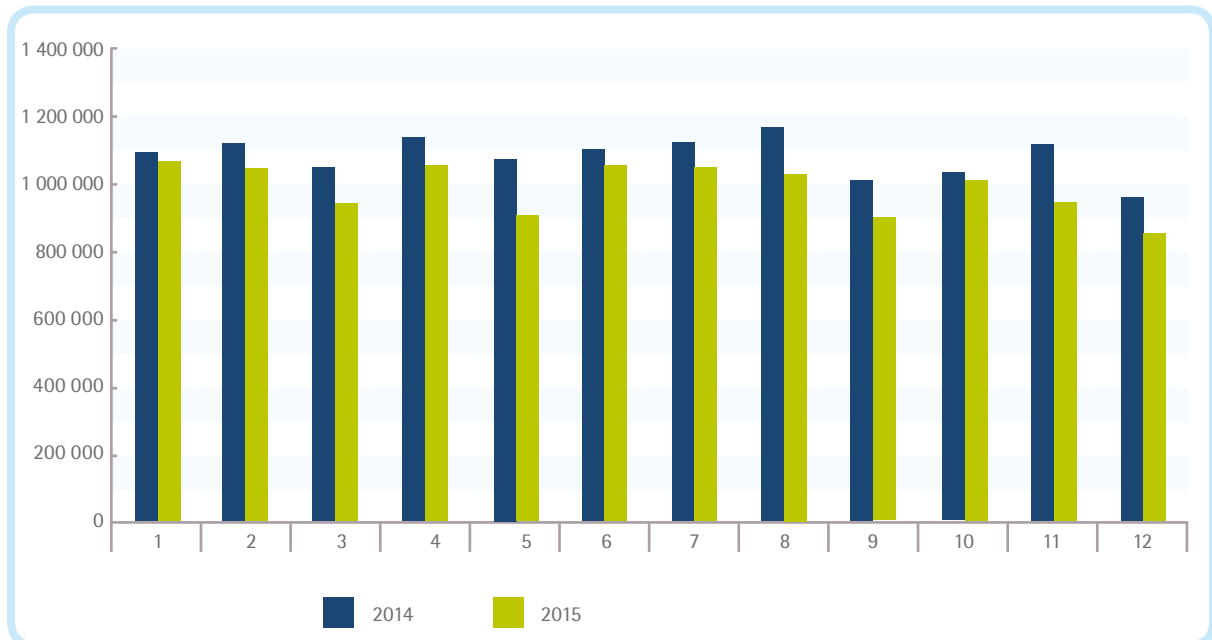
Om het verschuldigde bedrag vast te stellen houdt de uitbetalingsinstelling rekening met de beslissing van het werkloosheidsbureau, met de vermeldingen van de werkloze op zijn controlekaart (arbeid, ziekte ...) en ook eventueel met de verklaringen van de werkgever.

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

In 2015 dienden de uitbetalingsinstellingen 12 004 074 betaaldossiers in. Ten opzichte van 2014 (13 004 909 betaaldossiers) betekent dat een daling van 7,39%.

3.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 3.2.I
Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers
in 2014 en 2015



3.2.1.3 Beslissingen en termijnen in de dienst Verificatie

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

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

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

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

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

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

In 2015 verifieerden de werkloosheidsbureaus 12 091 057 betaaldossiers, een daling van 8,1% ten opzichte van 2014 (13 155 381). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 1 007 588 betaaldossiers.

In 2014 bedroeg het definitieve percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,07% (6,1 miljoen EUR) en 0,26% (22,8 miljoen EUR). Ook voor 2015 wijzen de ramingen op vergelijkbare cijfers.

In 2015 stelde de verificateur in 296 665 gevallen een bijpassing voor, met een totaalbedrag van 28 877 589,12 EUR.

In 2015 dienden de uitbetalingsinstellingen 312 869 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door de dienst Verificatie. Dat betreft 2,60% van alle ingediende betaaldossiers.

Eind december 2015 was 100% van de beslissingen die de verificatiediensten op dat tijdstip aan de uitbetalingsinstellingen moesten betekenen, ook effectief afgewerkt (nl. de betaaldossiers tot en met de maand juli 2015). Bovendien was reeds 98,2%

van de betaaldossiers van de maand augustus en 46,4% van de maand september geverifieerd.

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

3.2.2 Controle van de betaling van de andere uitkeringen

3.2.2.1 Algemeen

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

3.2.2.2 Bestaanszekerheid – werklieden uit het bouwbedrijf

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

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

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

	Uitgaven (in miljoen EUR)
2011	26,79 ¹
2012	29,46 ¹
2013	38,50 ¹
2014	22,60 ¹
2015	24,01 ²

¹ Uitgaven door de RVA definitief goedgekeurd.

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

3.2.2.3

Wisselkoerstoeslagen aan de in Frankrijk tewerkgestelde grensarbeiders

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

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

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

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

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

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

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2011	0,72 ¹
2012	0,64 ¹
2013	0,58 ¹
2014	0,50 ¹
2015	0,42 ²

¹ Uitgaven door de RVA definitief goedgekeurd.

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

3.2.2.4

Compensatievergoeding voor de grensarbeiders tewerkgesteld in Nederland

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

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

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

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

Uitgaven (in miljoen EUR)	
2011	0,05 ¹
2012	0,05 ¹
2013	0,04 ¹
2014	0,03 ¹
2015	0,03 ²

¹ Uitgaven door de RVA definitief goedgekeurd.

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



De activiteiten van de diensten Vrijstellingen

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

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

- Voor de toekenning van sommige vrijstellingen is het enkel vereist aan objectieve voorwaarden te voldoen (leeftijd, werkloosheidsduur, beroepsverleden ...). De dienst Vrijstellingen verifieert of aan die voorwaarden is voldaan. Het betreft inzonderheid:
 - vrijstellingen voor oudere werklozen;
 - de vrijstelling om een beroepsopleiding te volgen of studies met volledig leerplan te hervatten;
 - de vrijstelling tijdens de eerste acht weken van de vrijwillige militaire inzet;
 - de vrijstelling voor mantelzorg.

- Andere vrijstellingen vereisen, naast de verwezenlijking van objectieve voorwaarden, het akkoord van de directeur. Elke aanvraag moet dus worden onderzocht in het licht van zowel de reglementaire criteria als de gegevens die eigen zijn aan het specifieke geval. Het betreft onder andere:

- de vrijstelling om een opleiding te volgen die geen beroepsopleiding is of studies die geen studies met volledig leerplan zijn;
- de vrijstelling om studies met volledig leerplan te hervatten, indien de vrijstelling wordt aangevraagd door een rechthebbende op inschakelingsuitkeringen;
- de vrijstelling om in het buitenland deel te nemen aan een humanitaire actie.

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

Tabel 3.3.I vermeldt het aantal aanvragen om vrijstelling dat de dienst heeft ontvangen en behandeld voor de jaren 2012, 2013, 2014 en 2015.

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

In het kader van de Zesde Staatshervorming werd de bevoegdheid om een vrijstelling toe te kennen voor het volgen van studies en opleidingen overgedragen aan de Gewesten. In de loop van het jaar 2015 blijft de RVA evenwel belast met de operationele uitvoering.

Tabel 3.3.I
Aantal ontvangen en behandelde aanvragen om vrijstelling

	Ontvangen aanvragen om vrijstelling	Behandelde aanvragen om vrijstelling ¹
2012	151 001	149 346
2013	137 448	141 905
2014	141 106	141 037
2015	292 822	293 990

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

Tabel 3.3.II vermeldt de gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om vrijstelling in de loop van de laatste vier jaren. Deze termijn blijft nog altijd erg kort, ondanks het grote aantal te behandelen aanvragen.

Tabel 3.3.II
Behandelingstermijn

	Behandelingstermijn ¹
2012	7 dagen
2013	7 dagen
2014	6 dagen
2015	6 dagen

¹ Kalenderdagen



3.4

De activiteiten van de diensten voor de handhaving van het systeem

3.4.1 Het controlebeleid van de RVA

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

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

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

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

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

De realisatie van visie en missie

Voor de verwezenlijking van zijn visie en missie opsteert de RVA voor een gecentraliseerde sturing. Die garandeert een nog betere coördinatie en ondersteuning van het controlegebeuren.

De Centrale controledienst (CCD) coördineert en realiseert samen met de directeurs, de sociaal controleurs en inspecteurs, en alle medewerkers van de werkloosheidsbureaus het controlebeleid.

De vooropgestelde doelen worden geconcretiseerd in de operationele plannen.

De centrale aansturing impliceert onder meer:

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

Het controlebeleid van de RVA werd ook in 2015 door de Stuurgroep Controle geconcretiseerd via het opstellen van operationele plannen.

Die stuurgroep is samengesteld uit de werkloosheidsdirecteurs, de CCD en de leidend ambtenaren. De stuurgroep komt regelmatig samen en vormt een reflectiegroep om de controlestrategie, die door de leidend ambtenaren is gevalideerd, verder uit te werken en de operationele plannen bij te sturen.

3.4.2

De samenwerking met andere instanties

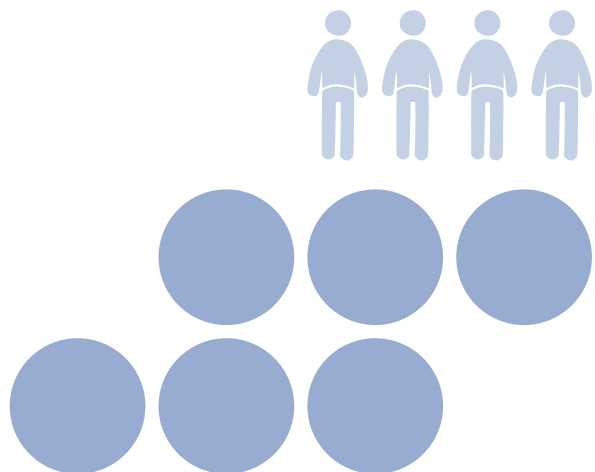
3.4.2.1

Het College voor de Fraudebestrijding en de SIOD

De regeringsprioriteiten waren in 2015 vastgelegd in het Actieplan 2015 voor de strijd tegen de sociale fraude en sociale dumping. Dat actieplan kwam tot stand dankzij de samenwerking tussen de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) en de regering, onder impuls en coördinatie van de staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale fraude. De SIOD is het samenwerkingsverband tussen de controlediensten van de RVA en de RSZ, de Sociale Inspectie (SI) en het Toezicht Sociale Wetten (TSW).

In de SIOD zijn de prioriteiten toegespitst op de controle van zwartwerk en de controle in de grote activiteitensectoren of in de meer fraudegevoelige sectoren. De acties worden met alle of meerdere inspectiediensten uitgevoerd. Ze worden gecoördineerd door de arbeidsauditeur van elk gerechtelijk arrondissement.

In 2015 nam de RVA deel aan 1 023 acties die gecoördineerd werden vanuit de arrondissementscellen.



3.4.2.2

De samenwerking met de gerechtelijke instanties en de politie

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

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

In 2015 maakten de sociaal inspecteurs en controleurs 3 952 epv's op tegenover 3 890 in 2014.

Ook in 2015 heeft de RVA, samen met de andere sociale inspectiediensten, actief meegewerkt aan de verdere ontwikkeling van de toepassing epv onder andere binnen de stuurgroep epv, de gebruikersgroep en de redactie van de epv Newsletter.

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

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

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

In 2015 ontvingen de werkloosheidsbureaus 4 077 kantschriften van de arbeidsauditeur (4 168 in 2014).

De RVA-inspectiediensten werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie. Die samenwerking gebeurt in toepassing van de omzendbrief (COL 13/17) van september 2013 van de minister van Justitie, de minister van Binnenlandse Zaken en de staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale en fiscale fraude. De samenwerking gebeurt onder meer via een standaardformulier (C25.8) waarbij de medewerking van de politie wordt gevraagd om in bepaalde gevallen de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze te controleren. Dat gebeurt wanneer een ernstig vermoeden bestaat dat de werkloze moedwillig een foutief adres of gezinssamenstelling meedeelde aan de RVA of aan de gemeente en op die manier poogt een (hogere) uitkering te krijgen. De RVA vraagt in zulke gevallen aan de lokale politie een woonstonderzoek te doen en het politieverlag over het woonstonderzoek via het arbeidsauditoraat aan de RVA te bezorgen.

De RVA verstuurde in 2015 476 formulieren C25.8 aan de bevoegde lokale politiediensten (798 in 2014).

De CCD ontving, eveneens in toepassing van de omzendbrief COL 13/17, 2 421 aanvragen om informatie van de politiediensten en van de arbeidsauditoraten (1 415 in 2014). Naast de CCD ontvangen ook de werkloosheidsbureaus dergelijke aanvragen om informatie van de politiediensten en van de arbeidsauditoraten.

Het betreft doorgaans de vraag of een persoon een werkloosheidsdossier heeft, een uitkering geniet, of vragen omtrent het laatst gekende adres of de gezinssamenstelling zoals die zijn meegedeeld aan de RVA. Een deel van die vragen had te maken met de verscherpte opvolging door de politiediensten van personen die zich naar het buitenland begeven, op het punt stonden zich naar het buitenland te begeven of uit het buitenland waren teruggekeerd.

3.4.2.3

De samenwerking met de beleidscellen van de minister van Werk en de staatssecretaris voor fraudebestrijding

In samenwerking met de Directie Werkloosheidsreglementering en Geschillen en op vraag van de beleidscel van de minister van Werk en van de staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale fraude, werden een aantal beleidsvoorstellen gedaan die gericht waren op het uitbreiden van de controlemogelijkheden van de RVA. De voorstellen in verband met de controle van de gezinstoestand en het toezicht op de toepassing van de wet inzake de private en bijzondere veiligheid werden gerealiseerd. Op vraag van het staatssecretariaat voor de bestrijding van de sociale fraude, heeft de RVA meegewerkt aan de ontwikkeling van een reglementering om een uitwisseling van de verbruiksgegevens van water en energie mogelijk te maken met tussenkomst van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Eveneens in uitvoering van het Actieplan 2015 voor de bestrijding van de sociale fraude, heeft de RVA voorstellen gedaan voor de ontwikkeling van een elektronische controlekaart C3.2A, alsook voor een verdere ontwikkeling van de uitwisseling tussen de RVA en de RSZ van de gegevens die zijn opgeslagen in hun respectievelijke databanken met het oog op de betere detectie van misbruiken van het systeem van tijdelijke werkloosheid.

De CCD bezorgt regelmatig elementen van antwoord op de mondelinge en schriftelijke vragen, die leden van de federale of regionale parlementen stellen, hetzij aan de minister van Werk, hetzij aan de staatssecretaris bevoegd voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude. Voorwaarde is dat de vragen verband houden met het beleid en de resultaten van de RVA op het vlak van controle.

In 2015 beantwoordde de CCD 31 dergelijke vragen (17 in 2014).

Sinds 1 oktober 2015 bestaat in de schoot van de SIOD het Meldpunt voor een Eerlijke Concurrentie. De RVA heeft in 2015 reeds 274 klachten en aangiften ontvangen van het Meldpunt. Daarvan werden er 151 behandeld in 2015. Van deze 151 klachten werden er 136 ontvankelijk verklaard. Zij werden ofwel overgemaakt aan het bevoegde werkloosheidsbureau voor verdere behandeling ofwel door de CCD zelf aan een grondig controle-onderzoek onderworpen. De CCD verklaarde 11 klachten niet-ontvankelijk en maakte 4 klachten over aan een andere instantie aangezien de materie niet tot de bevoegdheid van de RVA behoorde. Buiten het Meldpunt om werden 406 klachten en aangiften rechtstreeks gemeld aan de CCD (periode april tot december 2015). Daarnaast bereikten nog een onbekend aantal mondelinge of schriftelijke klachten en aangiften de werkloosheidsbureaus. Behalve indien het om anonieme klachten gaat, wordt daaraan telkens gevolg gegeven. De indiener krijgt een ontvangstmelding maar verneemt omwille van privacyredenen niet welk concreet gevolg zijn gegeven inlichtingen hebben.

3.4.3 Fraudeobservatorium

De medewerkers van de controlediensten van de werkloosheidsbureaus en van de CCD zijn alert voor nieuwe fraudemechanismen of nieuwe fraudevormen. De CCD fungeert als fraudeobservatorium en centraliseert alle informatie aangaande fraude met werkloosheidsuitkeringen, onderbrekingsuitkeringen en dienstencheques die alle (of meerdere) werkloosheidsbureaus aanbelangt en die ook vaak de andere socialezekerheidsinstellingen aangaat. Vervolgens is het de taak van de CCD de fraude te analyseren en efficiënte controlemechanismen uit te werken. Dat gebeurt via bevraging van de interne controlediensten, door steekproeven te doen en via datamatching en datamining. In 2015 zijn voor elk operationeel plan grondig te onderzoeken dossiers gedetecteerd via het gebruik van databanken. Die dossiers werden door de CCD zelf onderzocht of voorbereid om verder afgehandeld te worden op het niveau van de werkloosheidsbureaus. Sommige dossiers werden rechtstreeks naar de werkloosheidsbureaus gezonden voor onderzoek en afhandeling.

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

3.4.4 Controle via het gebruik van databanken

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

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

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

In 2015 werd verder frequent gebruik gemaakt van de kruising van diverse databanken. Meer dan ooit werd ingezet op het tijdig detecteren van mogelijke misbruiken zodat oneigenlijk gebruik en fraude zich niet voordoen en vermeden wordt dat onterecht uitkeringen worden betaald of sociale bijdragen niet worden geïnd.

Bij de voorbereiding van controleonderzoeken moeten in toenemende mate – mede gelet op het dalend aantal sociaal controleurs – administratieve medewerkers ingeschakeld worden. Daarom heeft de RVA bij het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid en van de Gezondheid een machtigingsaanvraag ingediend zodat administratieve medewerkers ook toegang kunnen krijgen tot het platform DOLSIS.

DOLSIS is een platform waarmee de inspectiediensten gegevens kunnen raadplegen van het Rijksregister en het Bisregister, van de RSZ- en DIBISS-werkgeversrepertoria, van het Interactief personeelsregister, van de DmfA en van het Limosakadaster.

Op 31 december 2015 oefenden de RVA en, in bepaalde gevallen, ook de uitbetalingsinstellingen de volgende controles uit via het kruisen van hun interne gegevens met de gegevens uit diverse externe databanken:

Preventieve controles:

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

12. Controle vanaf 1 juli 2014 door de uitbetalingsinstellingen op grond van de wijzigingen die de KSZ heeft overgemaakt om na te gaan of ze een invloed hebben op de situatie die door de werkloze werd aangegeven door middel van het laatste formulier C1.

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

A posteriori controles:

1. Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid (en werkloosheid met bedrijfstoeslag) met arbeid in loondienst (A950)
2. Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid met een zelfstandige activiteit (A301)
3. Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid met ziekte-uitkeringen (A020)
4. Detectie door de RVA van cumulatie van werkloosheid met een pensioen (Pensioenkadaster)
5. Detectie door de RVA van misbruiken inzake nationaliteit door werklozen (Rijksregister)
6. Detectie door de RVA van misbruiken door werklozen inzake de verplichting om in België te verblijven (detectie van verblijf in het buitenland en ambtshalve uitschrijving uit de bevolkingsregisters) (Rijksregister)
7. Detectie door de RVA van cumulatie van loopbaanonderbreking met een zelfstandige activiteit (A301)
8. Detectie door de RVA van het einde van de arbeidsovereenkomst van een loopbaanonderbreker ingevolge een faillissement (info FSO)
9. Detectie door de RVA van het einde van een tewerkstelling bij de werkgever tijdens een loopbaanonderbreking (A850)
10. Detectie door de RVA van het begin van een tewerkstelling bij een nieuwe werkgever tijdens een loopbaanonderbreking (A850)
11. Detectie door de RVA van cumulatie van loopbaanonderbreking met een pensioen (Pensioenkadaster)
12. Detectie door de RVA van het einde van een tewerkstelling ingevolge fusie, overname of verandering van de werkgever tijdens een loopbaanonderbreking (A950)
13. Detectie door de RVA van misbruiken door loopbaanonderbrekers inzake de verplichting om in de EER te verblijven (detectie van verblijf buiten de EER en ambtshalve uitschrijving uit de bevolkingsregisters) (Rijksregister).

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

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

De vergelijking van de resultaten van de controles a posteriori 2014 – 2015:

Tabel 3.4.I
Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

	Cumulatie loontrekkende	Cumulatie zelfstandige	Cumulatie ziekte	Totaal
2014	11 766	8 492	14 858	35 116
2015	13 374	8 083	15 663	37 120

Tabel 3.4.II
Aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken inzake cumulatie

	Inbreuken loontrekkende	Inbreuken zelfstandige	Inbreuken ziekte	Totaal
2014	3 225	3 110	7 133	13 468
2015	3 010	3 020	6 806	12 836

Tabel 3.4.III
Vastgestelde terug te vorderen bedragen bij onderzoeken inzake cumulatie

	Terug te vorderen bedrag loontrekkende	Terug te vorderen bedrag zelfstandige	Terug te vorderen bedrag ziekte	Terug te vorderen bedrag totaal
2014	1 032 246,67 EUR	7 353 160,53 EUR	3 512 165,08 EUR	11 897 572,28 EUR
2015	1 328 283,00 EUR	7 289 165,95 EUR	3 439 630,20 EUR	12 057 079,15 EUR

Het aantal uitgevoerde onderzoeken in 2015 steeg licht in vergelijking met 2014, terwijl het aantal vastgestelde inbreuken in geringe mate afnam. Niettegenstaande er minder inbreuken werden vastgesteld, merken we een lichte stijging in het bedrag van de vastgestelde rechten bij de onderzoeken inzake cumulatie. Deze resultaten tonen duidelijk aan dat, niettegenstaande de a priori controles, uitgevoerd door zowel de RVA als de uitbetalingsinstellingen, er ook nog steeds nood is aan de a posteriori controles in de strijd tegen de sociale uitkeringsfraude.

De voorgaande tabellen slaan op het ontdekken van ongeoorloofde cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met andere inkomsten. Maar de steeds verder ontwikkelde kruisingen van databanken leveren ook een groter aantal detecties op van personen die ten onrechte onderbrekingsuitkeringen ontvingen in het stelsel van het tijdskrediet of de loopbaanonderbreking. In 2015 werden er 34 427 te onderzoeken gevallen gedetecteerd (31 105 in 2014). Daarvan bleken 14 222 niet in regel te zijn (11 901 in 2014).

Het betreft voor het grootste deel personen die onderbrekingsuitkeringen genoten terwijl ze er geen recht meer op hadden omdat hun arbeidsovereenkomst was beëindigd of omdat ze een tewerkstelling hadden aangevat bij een andere werkgever. In 2015 betekende de RVA een totaal bedrag van 2 725 809,15 EUR aan terugvorderingen in het kader van de ten onrechte ontvangen onderbrekingsuitkeringen (3 018 889,12 EUR in 2014).

3.4.5 Controle via het verbeteren van de gegevensanalyse

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

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

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

In 2015 maakte de RVA verder gebruik van de techniek van het onderling kruisen en analyseren van gegevens (matching en mining) voor de selecties inzake controle:

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

De statistische werkwijze en de datamining vormen onmisbare instrumenten die de kwaliteit garanderen van het gericht selecteren van de dossiers die prioritair moeten onderzocht worden en aldus te vermijden dat de fraude zich voordoet of verdergezet wordt.

Verschillende directies werken nauw samen voor de goede werking van die analysetechnieken. Een cel Datamining staat samen met de directies Statistiek, ICT en Werkprocessen in voor:

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

Wat zijn de streefdoelen?

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

Die technieken van datamatching en datamining vullen elkaar aan.

In 2015 heeft de datamining inzake elektronische dienstencheques het meeste succes gekend. De analyse die in de loop van het laatste kwartaal 2014 werd ontwikkeld, werd gedurende het hele jaar 2015 voortgezet. Op grond van de fraudeprofielen die onophoudelijk worden aangepast en van een monitoring van de opgespoorde anomalieën, werden dossiers van ernstige fraude bijgewerkt en konden verbeterende acties worden opgezet binnen uitzonderlijk korte termijnen.

Bij de 11 onderzoeken die eind 2014 werden aangevat, zijn er in 2015 nog 17 andere bijgekomen. Van die 28 onderzoeken werden er 19 als niet-conform afgesloten, 1 onderzoek was niet meer nodig wegens faillissement en 8 andere worden nog altijd behandeld binnen de gewesten die ondertussen bevoegd zijn geworden voor de dienstencheques.

Het percentage van niet-conformiteit bedraagt dus momenteel 100% en is zo de perfecte weergave van de optimale doelgroepbepaling die werd geïmplementeerd. Na afloop van die onderzoeken werden tien erkenningen ingetrokken en 6 faillietverklaringen geregistreerd. Het moet gezegd dat de fraudesituaties volledig werden omschreven binnen de week die volgde op het detecteren van de betrokken dossiers; alle dienstencheques die op een frauduleuze manier voor terugbetaling werden ingediend, werden immers bevroren (ingehouden) eens de inbreuk was vastgesteld.

De betrokken terugvorderingen werden allemaal in 2015 berekend en betekend. Ze totaliseren een bedrag van 3 600 955,68 EUR, wat op basis van 3,15% van het in 2015 totaal aantal uitgevoerde onderzoeken inzake dienstencheques, 27,89% van alle terugvorderingen vertegenwoordigt.

Er moet ook worden onderstreept dat de prioriteit die aan die opgespoorde fraudegevallen werd toegekend, ervoor heeft gezorgd dat men niet te maken kreeg met grotere terug te vorderen bedragen. Ten aanzien van de voormelde 3 600 955,68 EUR en op basis van ramingen, had dat onverschuldigde bedrag (vastgestelde rechten) dichtbij de 11,5 miljoen EUR kunnen liggen indien de reactie niet zo snel en doeltreffend was geweest.

Dankzij de specifieke detectie kon een halt worden toegeroepen aan de fraude die moeilijk opspoorbaar is met de gebruikelijke onderzoeksmiddelen.

Op het vlak van de verificatie van de weldoordachte toekenning van vrijstellingen die bepaalde categorieën van werklozen toelaten om studies te volgen terwijl ze werkloosheidsuitkeringen genieten, werden via de dataminingmethode ook gericht dossiers geselecteerd.

De profielen en uitgevoerde analyses hebben ertoe bijgedragen dat het gemiddelde percentage van vaststelling van niet-conformiteit van onderzochte situaties de hoogte inging. Dat gemiddelde percentage van niet-conformiteit is van 10% (in 2014) naar 18% (in 2015) gestegen. Die stijging van bijna 80% van het resultaat werd gerealiseerd via het uitvoeren van 620 onderzoeken (650 in 2014) waarvan 114 (66 in 2014) werden afgesloten met als resultaat niet-conform.

Er dient te worden gepreciseerd dat dankzij de aldus uitgevoerde doelbepaling (klassering van de dossiers per prioriteit van onderzoek) een vermindering kan worden vooropgesteld van de inspanningen die worden geleverd in het controleproces. Naar analogie met de controle van de dienstencheques, is de toekenning van dergelijke vrijstellingen een gewestelijke materie geworden.

Momenteel worden technieken voor analyse, profilering en doelbepaling via de datamining ontwikkeld in het kader van de controle van de tijdelijke werkloosheid. De selecties in tijdelijke werkloosheid wer-

den gediversifieerd en verbeterd via de techniek van de datamatching (kruising van gegevens) en via de verificatie (in onderzoek stellen) van nieuwe profielen (scenario's) van onregelmatigheden: waarom werven bepaalde firma's werknemers aan die ze onmiddellijk in tijdelijke werkloosheid plaatsen, waarom vragen bepaalde firma's veel vaker tijdelijke werkloosheid aan dan de sectoriële gemiddelden ...

De verrijking van de gegevens over tijdelijke werkloosheid heeft het met name mogelijk gemaakt om een tiental profielen te ontwikkelen die betrekking hebben op het structurele, vermomde, abusieve en frauduleuze karakter van de tijdelijke werkloosheid. De doelbepaling van de anomalieën verbetert via de exploitatie van de resultaten verzameld in het kader van die nieuwe selecties.

In de bouwsector werden nieuwe frauduleuze netwerken bijgewerkt. Het toezicht op risico-ondernemingen wordt momenteel geïmplementeerd en wordt toegepast vanaf de realisatie en vaststelling van de eerste elementen van inbreuk (proactief).

De geografische spreiding van de plaatsen van activiteit van eenzelfde firma ligt eveneens ter studie en heeft nu al geleid tot aanpassingen van het controleproces (betere coördinatie in verband met de frauduleuze dossiers).

Inzake het opsporen van anomalieën in verband met de werkelijke verblijfplaats en de gezinstoestand van de werklozen worden de gegevens momenteel geconsolideerd en geanalyseerd om het onderzoek ervan aan te vatten via de methodes van datamatching en datamining. Meerdere selecties op basis van kruising van gegevens (matching) voorzien de werkloosheidsbureaus van informatie die kan helpen bij de verificatie en het onderzoek. Momenteel zijn statistische analyses (datamining) aan de gang met het oog op het ontwikkelen van meer relevante selecties waardoor een meer gerichte verificatie en controle van abusieve situaties mogelijk moet worden.

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

3.4.6 Controle via de tussenkomst van een sociaal controleur en inspecteur

In 2015 werden 37 766 dossiers afgewerkt door de RVA waarvoor de tussenkomst van een sociaal controleur effectief was vereist (39 145 in 2014).

Deze controles gebeurden op verschillende terreinen:

Uitvoering van de operationele plannen

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

De sociaal controleurs kwamen tussen in 9 399 dossiers (8 965 in 2014). Daarvan werden 6 729 dossiers conform afgesloten (6 794 in 2014) en werden bij 2 670 werkgeversdossiers een of meerdere inbreuken vastgesteld (2 171 in 2014).

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

In 2015 werkten de sociaal controleurs 603 dossiers af (964 in 2014). Daarvan werden er 302 conform afgesloten (458 in 2014) en bij 301 werkgeversdossiers werden een of meerdere inbreuken vastgesteld (506 in 2014). Vanaf 1 mei 2015 werden de controles van de in Vlaanderen gelegen dienstenchequeondernemingen overgedragen aan het Vlaams gewest, wat de daling van het aantal RVA-controles verklaart.

- Controle gezinstoestand (zie ook infra punt 3.4.7.3):

De sociaal controleurs kwamen zelf tussen in 2 181 dossiers (2 567 in 2014). Zij sloten 1 081 dossiers af als conform (1 384 in 2014) en bij 1 100 werklozen werd een inbreuk vastgesteld (1 183 in 2014). Voor een volledige stand van zaken m.b.t. de resultaten van de controles gezinstoestand: zie infra punt 3.4.7.3 en tabel 3.4.XII.

- Controle grote evenementen: voor een volledige stand van zaken m.b.t. de resultaten van de controles grote evenementen: zie infra punt 3.4.7.6 en tabel 3.4.XIV.

Controle ter opvolging van de kernopdrachten van de RVA

- Deblokkering werkloosheidsdossiers:

De sociaal controleurs kwamen tussen in 6 750 dossiers (7 831 in 2014). Hun bevindingen werden vervolgens overgemaakt aan de bevoegde diensten (Toelaatbaarheid en/of Betwistingen) om het dossier verder af te werken.

- Controle van verklaringen en van het naleven van de toekenningsvoorwaarden:

De sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 4 569 dossiers (5 414 in 2014). Daarvan sloten ze 3 164 dossiers af (3 752 in 2014) zonder vaststelling van een inbreuk en werden 1 405 dossiers (1 662 in 2014) als niet conform afgesloten.

- Niet-toegelaten cumulaties (werk, ziekte en zelfstandige):

De sociaal controleurs verleenden hun tussenkomst in 2 442 dossiers (2 774 in 2014). Daarvan werden er 1 012 conform (1 197 in 2014) afgesloten en voor 1 430 dossiers (1 577 in 2014) werd een overtreding vastgesteld. Deze onderzoeken gebeurden meer bepaald omdat er een vermoeden van fraude was, zodat de bijzondere bevoegdheidsopdrachten die enkel toegewezen zijn aan een sociaal controleur noodzakelijk waren. Voor een volledig overzicht m.b.t. de resultaten van alle cumulonderzoeken: zie punt 3.4.4, tabellen 3.4.I, 3.4.II en 3.4.III.

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

De controleurs van de RVA namen in 2015 deel aan 3 852 acties (4 325 in 2014). Daarbij controleerden ze 11 074 werkgevers (10 701 in 2014). Voor 7 760 werkgevers (7 288 in 2014) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 3 314 werkgevers (3 413 in 2014) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 32 058 werknemers gecontroleerd (35 704 in 2014). Voor 1 595 werknemers (1 834 in 2014) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 30 463 gecontroleerde werknemers (33 870 in 2014) conform waren.

Die acties werden in de grote activiteitensectoren uitgevoerd waarvan het detail in tabel 3.4.IV vermeld staat. Meestal gebeurden ze in samenwerking met controleurs van andere sociale inspectiediensten.

Tabel 3.4.IV
Aantal acties per activiteitensector 2015

Sector	Aantal acties
Bouw	1 170
Horeca	1 037
Kleinhandel en markten	476
Tuinbouw	77
Taxi's	18
Schoonmaak	143
Andere	931
Totaal	3 852

- Gerichte controles van werksituaties uitgevoerd op vraag van de binnendiensten van de RVA, van de hiërarchie of van de arbeidsauditeur:

De RVA-controleurs verrichtten in 2015 tevens gerichte controles bij 4 962 werkgevers (6 305 in 2014). 2 505 controles werden als conform (4 230 in 2014) afgesloten terwijl bij 2 457 werkgevers een of meerdere inbreuken werden vastgesteld (2 075* in 2014).

3.4.7 Resultaten van de operationele plannen

3.4.7.1 Controle op tijdelijke werkloosheid

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

De focus ligt op vier types van tijdelijke werkloosheid:

- eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid: in 2015 werden 1 315 werkgeversdossiers (1 305 in 2014) van dat type onderzocht. In 332 dossiers (25,2%) werd een anomalie vastgesteld (287 of 21,9% in 2014). Er werden ook 1 121 werknemers gecontroleerd (1 014 in 2014). Bij 108 werd een overtreding vastgesteld (9,6%) (116 in 2014 of 11,4%);
- structurele tijdelijke werkloosheid: de RVA-controleurs deden 1 185 van die onderzoeken (968 in 2014). 509 keer (42,9%) werd een overtreding vastgesteld (372 overtredingen in 2014 of 38,4%). Bij die onderzoeken werden 906 werknemers gecontroleerd (653 in 2014). Daarvan waren 182 in overtreding (20,0%) (in 2014: 91 werknemers of 13,9%);
- tijdelijke werkloosheid in specifieke, fraudegevoelige sectoren. Het gaat hier met name over de sectoren: bouw, erkende dienstenchequeondernemingen, horeca, vlees, schoonmaak, taxibedrijven en verhuisfirma's. Op een totaal van 6 899 controles noteren we 1 829 inbreuken (26,5%) (6 692 controles met 1 512 inbreuken of 22,5% in 2014). Van de 11 798 gecontroleerde werknemers waren er voor dat type onderzoeken 1 781 in overtreding (15,0%) (10 167 waarvan 1 665 in overtreding of 16,3% in 2014);
- de resultaten van de controles van de tijdelijke werkloosheid bij bedienden zijn sinds 2015 geïntegreerd in de resultaten van de controles in de specifieke, fraudegevoelige sectoren.

* geactualiseerd

Vergelijking resultaten 2014 – 2015

Tabel 3.4.V
Uitgevoerde onderzoeken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2014	1 305	968	6 692	8 965
2015	1 315	1 185	6 899	9 399

Tabel 3.4.VI
Vastgestelde inbreuken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2014	287	372	1 512	2 171
2015	332	509	1 829	2 670

Tabel 3.4.VII
Uitgevoerde onderzoeken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2014	1 014	653	10 167	11 834
2015	1 121	906	11 798	13 825

Tabel 3.4.VIII
Vastgestelde inbreuken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2014	116	91	1 665	1 872
2015	108	182	1 781	2 071

Het totale aantal uitgevoerde controles bij werkgevers steeg opnieuw in vergelijking met 2014 (9 399 in 2015 t.o.v. 8 965 in 2014). Ook het globale aantal vastgestelde inbreuken nam toe (2 670 in 2015 t.o.v. 2 170 in 2014). Die toename is voornamelijk te danken aan een betere selectie van de onderzoeken structurele tijdelijke werkloosheid én in de fraudegevoelige sectoren, onder meer door datamining en datamatching. Ook het aantal gecontroleerde werknemers steeg in 2015 in vergelijking met 2014.

Zoals de vorige jaren organiseerde de RVA ook in 2015 een nationaal gecoördineerde controle-actie in de bouwsector met de bedoeling in het ganse land gelijklopende administratieve beslissingen te nemen en een ontradend effect uit te oefenen. Voor de selectie van de te controleren ondernemingen is nauw samengewerkt met de cel datamining. De

werfonderzoeken gebeurden door de sociaal controleurs van bijna alle werkloosheidsbureaus.

Deze werfonderzoeken leverden de volgende resultaten op:

Tabel 3.4.IX
Resultaten nationale bouwactie 2015

Aantal gecontroleerde werven	77
Aantal gecontroleerde werkgevers	22
Aantal vermoedelijk valse mededelingen TW	26
Aantal inbreuken Dimona	22
Aantal inbreuken Limosa	2
Aantal inbreuken CheckIn@Work	1
Aantal gecontroleerde werknemers	207
Aantal gecontroleerde werknemers in overtreding	27

3.4.7.2 Controle op dienstenchequeondernemingen

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

Niettegenstaande die bevoegdheid op juridisch vlak sinds 1 juli 2014 naar de gewesten werd overgeheveld, voerde de RVA ook in 2015 zijn controleactiviteiten op dat terrein verder uit in afwachting dat de gewesten verklaren operationeel in staat te zijn de controletaak op zich te nemen. Voor wat Vlaanderen betreft, werd de controlebevoegdheid vanaf 1 mei 2015 overgenomen door de sociaal inspecteurs van het Vlaams Gewest.

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

De administratieve controles omvatten:

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

De controles op het terrein hebben betrekking op zowel de nieuwe ondernemingen als op de ondernemingen die al een tijd actief zijn. Een controle kan ofwel betrekking hebben op één enkel aspect van de reglementering (ad hoc controles) ofwel een volledig nazicht van de naleving van alle wettelijke bepalingen bevatten (grondige controles).

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

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

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

In 2015 werden 19 ondernemingen administratief en ter plaatse gecontroleerd in het kader van een eerste indiening van cheques. 6 ondernemingen werden niet conform bevonden.

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

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

In 2015 werden 321 ondernemingen aan een grondige controle onderworpen; daarvan werkten 86 ondernemingen volledig conform de reglementering. Bij 235 ondernemingen werden een of meerdere inbreuken vastgesteld.

Ten slotte werd bij 263 ondernemingen een ad hoc-controle uitgevoerd. De focus van die controles lag voornamelijk op de controle van een specifiek aspect van de dienstenchequereglementering (vb. anomalie tussen ingediende dienstencheques en bij de RSZ aangegeven prestaties (DmfA)). De gecontroleerde ondernemingen werden voornamelijk geselecteerd door kruising van de gegevens van de uitgiftemaatschappij en de databanken van de RVA en/of andere instellingen van de Sociale Zekerheid (vb. RSZ). Bij 60 ondernemingen werd een inbreuk vastgesteld terwijl 203 ondernemingen conform de reglementering werkten.

In 2015 werden dus in totaal 603 onderzoeken afgehandeld bij dienstenchequeondernemingen. Van alle gecontroleerde ondernemingen waren er 301 die niet functioneerden conform de reglementering.

Bij 116 ondernemingen werd overgegaan tot terugvordering van de ten onrechte betaalde dienstencheques. In totaal werd voor 12 911 486,50 EUR (federale tussenkomst + aandeel gebruiker) aan terugvorderingen betekend.

Dat het totaal bedrag van de terugvorderingen in 2015 daalde in vergelijking met 2014 is mede te verklaren door de operationele overdracht van de bevoegdheid inzake controle van de dienstenchequereglementering door Vlaanderen vanaf 1 mei 2015. De RVA heeft in Vlaanderen geen terugvordering meer betekend m.b.t. vaststellingen vanaf 1 mei 2015. Bedrag terugvorderingen in Vlaanderen: 7 062 874,97 EUR in 2014 en 1 550 336,72 EUR in 2015. Ook in Brussel werd een daling van het terug te vorderen bedrag vastgesteld: 11 223 060,35 EUR in 2014 in vergelijking met 6 145 919,01 EUR in 2015. Het verschil in het terug te vorderen bedrag in Brussel is te wijten aan het feit dat er voor één dienstenchequeonderneming in 2014 een terugvordering werd betekend van +/- 5 miljoen EUR.

Vergelijking resultaten 2014 – 2015

Tabel 3.4.X

Aantal uitgevoerde onderzoeken en vastgestelde inbreuken bij dienstenchequeondernemingen

	Onderzoek eerste indiening			Grondig onderzoek			Ad hoc-onderzoek			Totaal		
	Conform	Niet-conform	Totaal	Conform	Niet-conform	Totaal	Conform	Niet-conform	Totaal	Conform	Niet-conform	Totaal
2014	18	15	33	122	318	440	318	173	491	458	506	964
2015	13	6	19	86	235	321	203	60	263	302	301	603

Tabel 3.4.XI

Vastgestelde terug te vorderen bedragen bij dienstencheque-ondernemingen

Vastgestelde terug te vorderen bedragen	
2014	23 890 697,47 EUR
2015	12 911 486,50 EUR
Volledige inhouding van de federale tegemoetkoming	
2014	5 341 606,76 EUR
2015	2 907 689,76 EUR

3.4.7.3 Controle op de gezinstoestand

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

De RVA-controles worden voor een groot gedeelte door administratieve medewerkers uitgevoerd. Enkel indien de specifieke bevoegdheden van een controleur vereist zijn, of indien er ernstige indicaties van fraude zijn, komt de sociaal controleur tussen. Sinds september 2015 kan een RVA-controleur zich weer ten huize van de werkloze aanmelden, zonder dat hij verplicht is de werkloze eerst naar het werkloosheidsbureau uit te nodigen. Dat is aangewezen in de gevallen waar er ernstige aanwijzingen zijn van fraude of wanneer een controle ter plaatse van de woonsituatie noodzakelijk is, bv. in geval van een collectieve huisvesting of nieuwe woonvormen als co-housing en zorgwonen. Het gebeurt ook dat de controleur zich naar een door de werkloze opgegeven adres begeeft indien dat geen officieel adres blijkt te zijn of wanneer de gevraagde medewerking van de politiediensten om een woonstvaststelling te doen, op zich laat wachten. In 61 gevallen is een controleur gaan aanbellen bij de werkloze thuis. In geen enkel geval weigerde de werkloze de controleur te woord te staan. Geen enkele keer achtte een controleur het noodzakelijk aan de onderzoeksrechter de toelating te vragen om bewoonde lokalen te betreden omdat de werkloze dit weigerde.

In 2015 daalde het aantal vastgestelde inbreuken bij de a posteriori onderzoeken naar 8 542 (10 566 in 2014). Ook het totale bedrag van de terug te vorderen bedragen daalde in 2015 (30 698 541,78 EUR in 2015 in vergelijking met 36 786 331,57 EUR in 2014). Deze daling is mede te verklaren door een meer doorgedreven a priori controle door zowel de uitbetalingsinstellingen als de RVA.

Het aantal consultaties van het Rijksregister door medewerkers van de RVA is minder noodzakelijk geworden. De uitbetalingsinstellingen controleerden al eerder de nationaliteit, het adres en de gezinssamenstelling, maar dat betrof alleen de werklozen die een eerste aanvraag deden. Sinds 1 april 2014 zijn zij nu ook verplicht, via de procedure Regis, om zelf na te gaan of de gegevens die de sociaal verzekerde aangeeft, overeenstemmen met de gegevens in het

Rijksregister en dat telkens wanneer hij een wijziging van zijn dossier indient. Sinds juli 2014 controleren de uitbetalingsinstellingen eveneens de boodschappen die het Rijksregister meedeelt op vraag van de sector werkloosheid en die slaan op de nationaliteit of de wijziging van het adres van de werkloze. In oktober 2014 zijn daar ook nog de controles van de wijzigingen in de gezinssamenstelling bijgekomen. De uitbetalinginstellingen dienen die wijzigingen vervolgens in bij de RVA met het oog op een correcte betaling. De uitbetalingsinstellingen verifieerden aldus in 2015 in 768 252 dossiers de verklaringen van de werkloze door het Rijksregister te controleren vooraleer ze in te dienen bij de RVA. Zij verifieerden in 2015 ook 202 735 dossiers als gevolg van de boodschappen die ze van het Rijksregister ontvingen en die wezen op een wijziging in de persoonlijke toestand van de werkloze (nationaliteit, adres, gezinssamenstelling).

Vergelijking resultaten 2014 – 2015

Tabel 3.4.XII
Aantal onderzoeken controle gezinstoestand

	Conform	Niet-conform	Totaal	Terug te vorderen bedragen
2014	21 970	10 566	32 536	36 786 331,57 EUR
2015	19 030	8 542	27 572	30 698 541,78 EUR

3.4.7.4

De grensoverschrijdende fraude

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

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

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

In 2015 heeft de CCD, in samenwerking met de verschillende controlediensten van de WB's, de volgende concrete acties ondernomen:

- Controle van de effectieve verblijfplaats van niet-Belgen via de normale procedure C66bis enerzijds (12 954 gevallen), en via bijkomende eigen selecties van de werkloosheidsbureaus én een selectie van de CCD anderzijds (830 gevallen).
- Controle van de effectieve verblijfplaats van werklozen die ambtshalve geschrapt zijn in het Rijksregister (exclusief a priori controle via het Rijksregister), al dan niet wegens hun verhuizing naar het buitenland. In 2015 hebben de werkloosheidsbureaus 273 bijkomende controles uitgevoerd waarbij er voor 115 werklozen effectief een inbreuk werd vastgesteld. De werklozen waarbij een inbreuk inzake de effectieve verblijfplaats werd vastgesteld, werden door de werkloosheidsbureaus uitgenodigd voor verhoor. Voor elke gepleegde inbreuk wordt er een terugvordering van de ten onrechte ontvangen werkloosheidsuitkeringen betekend aan de betrokkene. Bovendien wordt in principe altijd een administratieve sanctie (tijdelijke of definitieve schorsing van het recht op werkloosheidsuitkeringen) opgelegd. In geval van bedrieglijk inzicht wordt een proces-verbaal opgesteld dat voor verdere strafrechtelijke vervolging wordt overgemaakt aan het arbeidsauditoraat.
- Steekproefsgewijze controle van de uitkeringsaanvragen op basis van een tewerkstelling in het buitenland, gevolgd door een korte tewerkstelling in België.
- Steekproefsgewijze controle van werklozen verdacht van een verblijf in het buitenland gedurende lange periodes.

- Controles van personen die werden gemeld door de politiediensten omwille van een vertrek naar het buitenland (buiten de EU). Naast het feit dat de RVA systematisch alle ambtshalve schrappingen uit de bevolkingsregisters opvolgt, verifieert hij eveneens systematisch alle inlichtingen die hem worden overgemaakt door de politiediensten of de gerechtelijke autoriteiten die verband houden met personen die op een onwettige wijze vertrekken naar een buitenlandse conflictzone.
- De CCD werkte ook in 2015 verder aan de uitbouw van een systematische gegevensuitwisseling met Pôle Emploi (Frankrijk). In dat kader werden er verschillende vergaderingen georganiseerd en werden er concrete afspraken gemaakt omtrent een toekomstige systematische gegevensuitwisseling via tussenkomst van de KSZ. Concreet werd een akkoord bereikt omtrent de noodzakelijke gegevens ter identificatie van een bepaalde persoon en welke gegevens er concreet zullen uitgewisseld worden.

Sinds 2014 heeft de RVA het voorzitterschap van de Benelux-werkgroep 'Uitkeringenfraude'. Die werkgroep is een van de drie werkgroepen die werden opgericht in het kader van het Benelux-project "Sociale reglementering en strijd tegen de fraude".

- De werkzaamheden van de werkgroep Uitkeringenfraude werden in 2015 voortgezet. In samenwerking met het Secretariaat-generaal van de Benelux organiseerde de RVA semestriële vergaderingen met de Belgische, Nederlandse en Luxemburgse delegaties. Eind 2015 werd in dit kader een akkoord bereikt tussen de Belgische en Nederlandse delegatie voor wat betreft de noodzakelijke gegevens ter identificatie van de te onderzoeken personen en werd tevens een akkoord bereikt m.b.t. de gewenste gegevensset, die in geval van effectieve matching, zal uitgewisseld worden via de KSZ voor wat de Belgische socialezekerheidsinstellingen en de sociale bijstand betreft. In december 2015 kwamen de CCD en de KSZ in dat kader samen met de Nederlandse collega's van het Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen (Rinis), het Inlichtingenbureau (IB) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) teneinde concrete afspraken te maken i.v.m. een eerste testcase. Die testcase zal in het eerste trimester van 2016 uitgevoerd worden.
- De RVA neemt tevens deel aan de Belgische werkgroep, opgericht in het kader van het project "H5NCP" van de Europese Administratieve Commissie voor de coördinatie van de Sociale Zekerheidssystemen. De Belgische instellingen voor de sociale zekerheid worden in dat project vertegenwoordigd door de FOD Sociale Zekerheid dat werd aangesteld als SPOC.

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

3.4.7.5

Controle op de toekenning van vrijstellingen op basis van studies

Het operationeel plan Controle op Vrijstellingen wegens het volgen van studies werd in 2015 verder gezet. De werkloosheidsbureaus moeten in het kader van dat operationeel plan erop toezien dat personen die een vrijstelling art. 93 (KB 25.11.1991) genieten, de studies voortzetten binnen het reglementaire kader. Iemand die een dergelijke vrijstelling geniet, wordt immers vrijgesteld van een aantal vergoedbaarheidsvoorwaarden (inschrijving als werkzoekende, beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt, actief zoeken naar werk, het aanvaarden van een passende dienstbetrekking en het aanmelden bij de tewerkstellingsdiensten) terwijl hij een studie met volledig leerplan volgt met behoud van zijn werkloosheidsuitkering. Tevens moeten de werkloosheidsbureaus controleren of de personen van wie de aanvraag tot vrijstelling werd geweigerd, toch niet (verder) studies met volledig leerplan volgen. In dat geval zijn ze immers reglementair geacht onbeschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt en verrichten zij onvoldoende inspanningen om werk te zoeken, verklaren zij misschien aan de tewerkstellingsdiensten dat zij opnieuw studeren en zich derhalve niet hoeven aan te bieden of proberen zij vrijgesteld te worden van de verplichtingen in verband met het actief zoeken naar werk.

De controle gebeurt door de werkloze te ondervragen en eventueel ook de onderwijsinrichting waar de werkloze geacht wordt een studie te volgen. Er wordt onderzocht of de werkloze de studie daadwerkelijk volgt en niet enkel een fictieve aanvraag deed om vrijgesteld te worden van bepaalde verplichtingen.

Vervolgens beslist het werkloosheidsbureau of de verleende vrijstelling kan worden behouden dan wel moet worden ingetrokken (al dan niet met terugvordering van toegekende werkloosheidsuitkeringen). Indien de controle betrekking heeft op een werkloze waarvoor de vrijstelling werd geweigerd, ondervraagt de sociaal controleur de onderwijsinrichting waar de werkloze van plan was de studies te volgen.

In 2015 controleerden de werkloosheidsbureaus in totaal 620 werklozen (645 in 2014). Daarvan werd er voor 114 werklozen een inbreuk vastgesteld (67 in 2014).

3.4.7.6

Controle op zwartwerk

In 2015 werd ook het operationeel plan zwartwerk verder gezet. Dat operationeel plan beoogt op verschillende manieren alle controles op zwartwerk op een gecoördineerde en uniforme manier uit te voeren. Dat gebeurt door een samenwerking tussen de CCD en de werkloosheidsbureaus.

In 2015 werden volgende bestaande acties voortgezet:

- Meldingen van de RSZ. De CCD heeft ook in 2015 de dossiers i.v.m. een beslissing tot niet-onderwerping aan de sociale zekerheid behandeld en overgemaakt aan de werkloosheidsbureaus die in die dossiers de eindbeslissing moeten nemen in geval van niet-toelaatbaarheid of betwisting.
- In 2015 ontving de CCD 443 beslissingen tot niet-onderwerping van de RSZ. De CCD maakte 274 werknemersdossiers over aan de werkloosheidsbureaus van personen met een actief werkloosheidsdossier. Er werden door de werkloosheidsbureaus beslissingen genomen die resulteerden in het opleggen van in totaal 2 617 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 503 772,55 EUR. De dossiers van de personen die op heden geen actief werknemersdossier hebben, werden door de CCD in een informaticatoepassing geëncodeerd, waardoor de dienst Toelaatbaarheid een automatisch signaal krijgt op het moment dat er een werkloosheidsaanvraag wordt ingediend, gebaseerd op de inmiddels geschrapte tewerkstellingsperiode. Op die manier wordt een onterechte toekenning van een werkloosheidsuitkering op basis van een fictieve tewerkstelling vermeden. De CCD werkt m.b.t. die dossiers ook nauw samen met het FSO en het RIZIV, waarbij de informatie i.v.m. de niet-onderwerping en de eindbeslissingen inzake toelaatbaarheid aan die instanties worden overgemaakt.

De werkloosheidsbureaus namen in 2015 tevens deel aan minstens twee celacties per maand van de Arrondissementscel waarvan zij deel uitmaken ter bestrijding van het zwartwerk.

Daarnaast voerde elk werkloosheidsbureau ook eigen spontane controleacties in de strijd tegen zwartwerk uit, waarbij zij per maand minstens twee dagen controles op de bouwerven uitvoerden en per maand minstens één dag de horeca controleerden. Elke vaststelling inzake niet-aangifte Dimona werd geverbaliseerd en overgemaakt aan de RSZ voor het innen van de solidariteitsbijdrage.

Het operationeel plan zwartwerk legde in 2015 voornamelijk de focus op georganiseerd zwartwerk (niet opgenomen in de databanken).

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

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

Ieder werkloosheidsbureau heeft, gedurende het tweede semester van 2015, deelgenomen aan de nationale controleacties die werden georganiseerd in 4 specifieke activiteitssectoren. Deze controles legden de focus op de detectie van het georganiseerd zwartwerk.

De 4 activiteitssectoren zijn de volgende:

- de werknemers en ondernemingen die zich bevoorraden bij de leveranciers van bouwmaterialen (of de ondernemingen die materiaal verhuren);
- de activiteiten die voorafgaandelijk of navolgend uitgevoerd worden bij de grote evenementen (opbouw en afbraak);
- de arbeiders in de verhuissector;
- de pakjes- en koerierdiensten (chauffeurs en helpers) die zich bevoorraden bij de grote distributie-ondernemingen van deze sector.

Tabel 3.4.XIII

Resultaten van de bijzondere acties in het kader van het operationeel plan zwartwerk (94 controles)

Aantal geïdentificeerde werkende personen	1 331
Aantal in overtreding met de werkloosheidsreglementering	90
Aantal in overtreding met andere reglementeringen	141
Aantal geschillen bij het afsluiten van alle vaststellingen van de dagactie	73
Aantal PV werknemer bij het afsluiten van alle vaststellingen van de dagactie	6
Aantal ondernemingen in overtreding bij het afsluiten van alle vaststellingen van de dagactie	110
Aantal PV werkgever bij het afsluiten van alle vaststellingen van de dagactie	103

De RVA voert tevens gerichte controles uit in het kader van sportieve of culturele manifestaties die een belangrijk commercieel en economisch karakter vertonen. Die controles vinden plaats tijdens de verschillende fases van dit type manifestaties (de opbouw of afbraak van podia en stands, de bewaking, de drankenverkoop, de verkoopsstanden, de parkeerplaatsen ...). Op die manier wil de RVA het oneigenlijk gebruik van de uitkeringen ontmoedigen, strijden tegen zwartwerk en het aantal dagen reguliere arbeid verhogen. Het is eveneens een middel om de grote evenementen beter te controleren en een gelijke controlekans te garanderen in alle regio's van het land, waar vaak dezelfde werkgevers en dezelfde onderaannemers actief zijn. Die aanpak zorgt voor gelijke behandeling van de werkgevers en de sociaal verzekerden. Bij de sociaal controleurs ligt de nadruk vooral op hun informatie- en preventietaak, in die zin dat zij de organisatoren, de bedenkers en de uitvoerders van de evenementen informeren over hetgeen mogelijk is en hetgeen niet toegelaten is in het kader van een cumul tussen de uitoefening van een activiteit als vrijwilliger en het behoud op een werk-

loosheidsvergoeding. Die preventieve taak draagt dus tevens bij tot een uniforme toepassing van de reglementering inzake het inzetten van vrijwilligers.

In 2015 heeft elk werkloosheidsbureau ten minste één en maximaal drie grote evenementen gecontroleerd in het kader van dat luik van het operationeel plan zwartwerk. De controles vonden plaats bij grote evenementen zoals grote sportmanifestaties, muzikale evenementen, kerstmarkten ... Elk werkloosheidsbureau heeft ook minstens één onaangekondigde controle gedaan van een groot evenement dat werd gecontroleerd in 2014.

Op een totaal van 67 controles, werden er 5 140 werknemers gecontroleerd (4 619 in 2014). Van deze gecontroleerde werknemers waren er 383 (465 in 2014), of 7,4%, in overtreding. Van de 1 501 gecontroleerde vrijwilligers (1 334 in 2014), waren er 24 werklozen-vrijwilligers in overtreding (26 in 2014), hetzij 1,6%. Van de 808 werkgevers die aan een controle werden onderworpen (638 in 2014), waren er 135 (199 in 2014), hetzij 16,7% (31,2% in 2014), waarbij een overtreding werd vastgesteld.

Tabel 3.4.XIV
Resultaten van de controles van de grote evenementen in het kader van het operationeel plan zwartwerk (67 controles)

Aantal gecontroleerde werknemers	5 140
Aantal gecontroleerde werknemers in overtreding	383
Aantal gecontroleerde vrijwilligers	1 501
Aantal werklozen statuut vrijwilliger in overtreding	24
Aantal gecontroleerde werkgevers	808
Aantal gecontroleerde werkgevers in overtreding	135

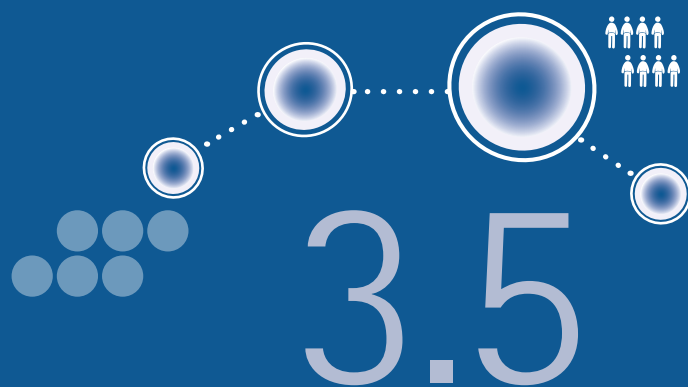
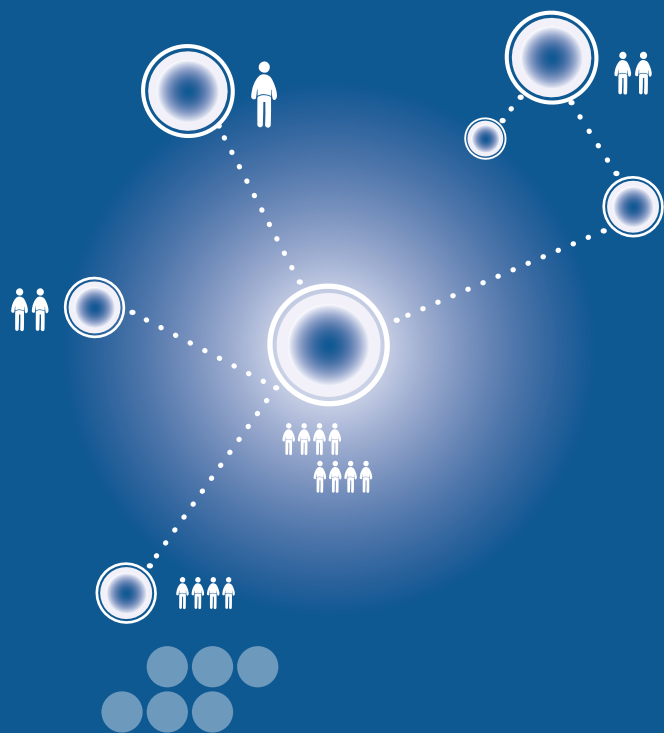
3.4.8 Algemene beschouwingen

Ondanks de vermindering van het aantal controleurs wegens de wervingsstop (272 controleurs einde 2014 tegen 240 controleurs einde 2015) heeft de RVA belangrijke resultaten geboekt op het vlak van de controle en de strijd tegen de fraude. Dat was mogelijk dankzij het inzetten van administratieve medewerkers en de betere gegevensuitwisseling. Meer en meer worden bepaalde controletaken voorbereid en uitgevoerd via het raadplegen van databanken. Het laat een betere detectie toe van de te controleren gevallen. In veel domeinen ligt de verhouding van het aantal vastgestelde inbreuken ten opzichte van het aantal uitgevoerde controles hoger.

Dat beleid van voortdurende controle heeft eveneens een ontradend effect en dat vertaalt zich, in sommige domeinen, in een vermindering van de vastgestelde inbreuken of in een vermindering van de terug te vorderen bedragen. De RVA investeert ook in de versterking van de preventieve controles. Sommige daarvan gebeuren in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen. Er zijn ondertussen reeds 25 verschillende systematische gegevensuitwisselingen via de Kruispuntbank van sociale zekerheid. Een belangrijk deel daarvan laat toe controles uit te voeren vooraleer tot betaling wordt overgegaan.

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

Het is belangrijk in de toekomst te kunnen beschikken over de nodige middelen om die handhavingspolitiek verder te kunnen zetten.



De activiteiten van de diensten Betwiste Zaken

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

De diensten Betwiste Zaken van de werkloosheidsbureaus onderzoeken 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 3.5.1).

Vóór elke administratieve beslissing nodigt de dienst Betwiste Zaken de sociaal verzekerde uit om hem in zijn verweermiddelen te horen (behalve in de hypothesen waarin de werkloosheidsreglementering 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 bijstaan door een vakbondsafgevaardigde of een advocaat.

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

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

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

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

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

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

3.5.1

Voornaamste redenen van betwistingen

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

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

De sociaal verzekerde is verantwoordelijk voor zijn werkloosheid wanneer hij:

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

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

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

Deze materie werd ingevolge de Zesde Staatshervorming ten dele overgedragen aan de Gewesten. In de loop van 2015 werd de RVA evenwel nog verder belast met de volledige operationele uitvoering.

B. Administratieve sancties

Onjuiste aangifte van de gezinstoestand

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

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

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

C. Schorsing wegens langdurige werkloosheid

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

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

3.5.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken

3.5.2.1 Globale cijfers

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

In 2015 hebben de diensten Toelaatbaarheid en Betwiste Zaken in totaal 170 474 beslissingen genomen die negatief waren voor de werkloze.

17 138 beslissingen betreffen uitspraken in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk. Daarnaast werden er 10 485 werklozen geschorst in toepassing van artikel 70 omdat ze niet waren komen opdagen op het gesprek dat in dat kader was voorzien. Die beslissingen worden in dit punt niet commentariseerd, maar worden verder behandeld in deel 2 van het jaarverslag.

Van de overige 142 851 beslissingen betreft het grootste deel (76 119 beslissingen) ontzeggingen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Die 76 119 beslissingen werden reeds toegelicht in punt 3.1.2.

De resterende 66 732 beslissingen zijn het gevolg van werkloosheid wegens omstandigheden afhankelijk van de eigen wil, fraude of oneigenlijk gebruik of in zeer geringe mate van langdurige werkloosheid. Die 66 732 beslissingen worden hierna verder toegelicht:

- 66 707 beslissingen, zijnde verwittigingen, uitsluitingen omwille van een fout of een overtreding van de werkloze, uitsluitingen waaraan een volledig of gedeeltelijk uitstel is gekoppeld (zie de rubrieken "Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil" en "Administratieve sancties");
- 25 beslissingen tot schorsing van het recht op uitkeringen wegens langdurige werkloosheid (zie de rubriek "Langdurige werkloosheid").

De tabellen 3.5.I en 3.5.II vermelden de cijfergegevens betreffende het aantal beslissingen genomen in 2014 en 2015 en tabel 3.5.III geeft de verschillen weer tussen 2014 en 2015.

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

Tabel 3.5.I
Beslissingen 2014

	Aantal verwitti- gingen	Aantal beslissingen voor bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemid- deld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken met inbegrip van de weken uitstel	Aantal beslissin- gen voor onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	6 041	34 230	352 151	9	22 094	9	3 649	43 920
Administratieve sancties	12 435	21 549	122 075	4	5 663	4	6	33 990
Langdurige werkloosheid							38	38
Totaal	18 476	55 779	474 226	7	27 757	7	3 693	77 948

Tabel 3.5.II
Beslissingen 2015

	Aantal verwitti- gingen	Aantal beslissingen voor bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemid- deld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken met inbegrip van de weken uitstel	Aantal beslissin- gen voor onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	4 318	28 130	285 954	9	13 639	9	2 421	34 869
Administratieve sancties	13 330	18 502	121 467	4	1 588	4	6	31 838
Langdurige werkloosheid							25	25
Totaal	17 648	46 632	407 421	6	15 227	7	2 452	66 732

Tabel 3.5.III
Vergelijkende tabel - Verschil 2015-2014

	Aantal verwitti- gingen	Aantal beslissingen voor bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemid- deld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken met inbegrip van de weken uitstel	Aantal beslissin- gen voor onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	- 1 723	- 6 100	- 66 197	0	- 8 455	0	- 1 228	- 9 051
Administratieve sancties	895	- 3 047	- 608	0	- 4 075	0	0	- 2 152
Langdurige werkloosheid							- 13	- 13
Totaal	- 828	- 9 147	- 66 805	0	- 12 530	0	- 1 241	- 11 216

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

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

Het betreft onder meer de volgende situaties: het verlaten van een passende dienstbetrekking zonder wettige reden, het ontslag dat het redelijke gevolg is van een foutieve houding van de werknemer of het zich zonder voldoende rechtvaardiging niet aanmelden op de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling en/of beroepsopleiding, indien die dienst de werkloze daartoe had uitgenodigd.

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

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

Het totale aantal beslissingen genomen in het kader van groep A (punt 3.5.1) is in 2015 gedaald met 21%, van 43 920 in 2014 naar 34 869 in 2015. Dat verschil vloeit overwegend voort uit het feit dat de informatie overgemaakt door de regionale tewerkstellingsdiensten afgenomen is. Die overdracht van informatie werd bovendien stopgezet in december 2015 rekening houdende met de effectieve overname van de bevoegdheid door de regionale tewerkstellingsdiensten (in Vlaanderen en in Wallonië).

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

Tabel 3.5.IV
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

	2014	2015	Vershil 2015 - 2014
Ontslag wegens foutieve houding	4 452	4 064	- 388
Verlaten van een passende dienstbetrekking	11 769	10 995	- 774
Weigering van een passende dienstbetrekking	941	605	- 336
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	946	739	- 207
Niet-aanmelding bij een werkgever	5 402	4 169	- 1 233
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	17 526	12 021	- 5 505
Niet-aanmelding bij de RVA	1 276	848	- 428
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	1 510	1 355	- 155
Situaties vrijwillige werkloosheid 'Generatiepact'	98	73	- 25
Totaal aantal gevallen	43 920	34 869	- 9 051

Tabel 3.5.V geeft de verdeling van die beslissingen per gewest voor 2015 weer.

Tabel 3.5.V
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil – 2015

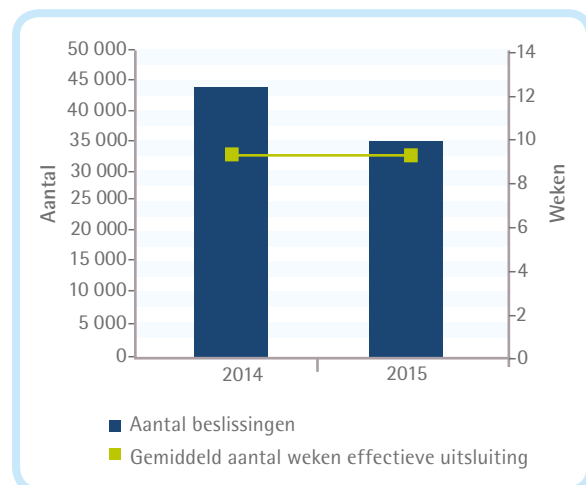
	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Land
Ontslag wegens foutieve houding	2 625	1 091	348	4 064
Verlaten van een passende dienstbetrekking	6 612	2 926	1 457	10 995
Weigering van een passende dienstbetrekking	262	328	15	605
Ontslag, stopzetting of weigering van een beroepsopleiding	455	250	34	739
Niet-aanmelding bij een werkgever	28	4 141	0	4 169
Niet-aanmelding bij de dienst voor arbeidsbemiddeling	5 437	4 266	2 318	12 021
Niet-aanmelding bij de RVA	371	412	65	848
Weigering, stopzetting of mislukking van een inschakelingsparcours	1 320	34	1	1 355
Situaties vrijwillige werkloosheid 'Generatiepact'	43	16	14	73
Totaal aantal gevallen	17 153	13 464	4 252	34 869

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep A – punt 3.5.1) blijft gelijk in 2014 en in 2015, nl. 9 weken.

Tabel 3.5.VI
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2014	2015	2014	2015
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	43 920	34 869	9	9

Grafiek 3.5.I
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil



Administratieve sancties

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

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

Het totale aantal administratieve sancties (groep B, punt 3.5.1) is in 2015 gedaald met 6% van 33 990 in 2014 naar 31 838 in 2015.

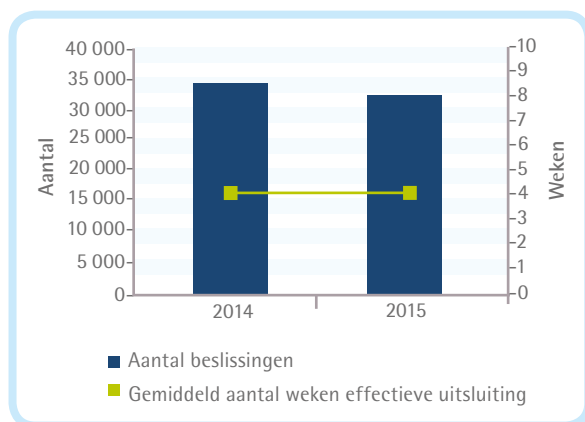
Meer details daarover worden verstrekt in hoofdstuk 3.4 over de activiteiten van de controlediensten.

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting (groep B – punt 3.5.1) blijft gelijk in 2014 en 2015, nl. 4 weken.

Tabel 3.5.VII
Administratieve sancties

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2014	2015	2014	2015
Administratieve sancties	33 990	31 838	4	4

Grafiek 3.5.II
Administratieve sancties



Langdurige werkloosheid

Tabel 3.5.VIII
Langdurige werkloosheid 2014 - 2015 en verschil

	2014	2015	Vershil 2015 - 2014
Aantal verwittigingen	0	0	0
Gegronde beroepen directeur	0	0	0
Gegronde beroepen NAC	0	0	0
Totaal aantal schorsingen langdurige werkloosheid	38	25	- 13

In 2015 heeft de directeur voor 25 werklozen hun schorsing wegens langdurige werkloosheid bevestigd via een nieuwe beslissing. Ze hebben allen betrekking op beslissingen waarvan de verwittiging is verstuurd vóór 1 juli 2006 (zie punt 3.5.1 C).

3.5.2.2 Overzichtstabellen

Tabel 3.5.IX
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

	%	2014	%	2015	Vershil 2015 - 2014
Vlaanderen	50,4	22 142	49,2	17 153	- 4 989
Wallonië	38,1	16 741	38,6	13 464	- 3 277
Brussel	11,5	5 037	12,2	4 252	- 785
Totaal	100	43 920	100	34 869	- 9 051

Tabel 3.5.X
Administratieve sancties

	%	2014	%	2015	Vershil 2015 - 2014
Vlaanderen	43,2	14 672	41,0	13 063	- 1 609
Wallonië	40,9	13 894	41,0	13 049	- 845
Brussel	16,0	5 424	18,0	5 726	302
Totaal	100	33 990	100	31 838	- 2 152

Tabel 3.5.XI
Schorsingen wegens langdurige werkloosheid

	%	2014	%	2015	Vershil 2015 - 2014
Vlaanderen	76,3	29	64,0	16	- 13
Wallonië	23,7	9	28,0	7	- 2
Brussel	0,0	0	8,0	2	2
Totaal	100	38	100	25	- 13

Tabel 3.5.XII
Totaal

	%	2014	%	2015	Vershil 2015 - 2014
Vlaanderen	47,3	36 843	45,3	30 232	- 6 611
Wallonië	39,3	30 644	39,7	26 520	- 4 124
Brussel	13,4	10 461	15,0	9 980	- 481
Totaal	100	77 948	100	66 732	- 11 216



3.6

De activering van het zoekgedrag naar werk van de volledig werkloze

3.6.1 Inleiding

De activering van het zoekgedrag naar werk is het geheel van alle acties gevoerd door de RVA met het oog op de opvolging en de evaluatie van de inspanningen die de volledig werklozen van jonger dan 60 jaar doen om opnieuw werk te vinden. Er worden drie verschillende opvolgingsprocedures toegepast door de RVA.

Sinds 1 juli 2004 wordt de klassieke opvolgingsprocedure toegepast op de vergoede volledig werklozen. In het kader van die procedure worden de inspanningen van de werklozen om werk te zoeken, geëvalueerd tijdens individuele evaluatiegesprekken (maximum 3).

Sinds augustus 2012 is een specifieke (intensievere) opvolgingsprocedure van toepassing op de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen en op de deeltijdse werknemers met behoud van rechten die een inkomensgarantie-uitkering genieten berekend op basis van een inschakelingsuitkering. In het kader van die procedure (die schriftelijk of mondeling kan zijn, naar keuze van de werkloze) wordt het actieve zoekgedrag naar werk van de werkloze om de 6 maanden geëvalueerd.

Sinds augustus 2013 wordt het actieve zoekgedrag naar werk van de jonge werkzoekenden ook geëvalueerd tijdens de beroepsinschakelingstijd voorafgaandelijk aan hun toelating tot het recht op (inschakelings)uitkeringen op basis van hun studies. De jonge werkzoekende wordt toegelaten tot het recht op inschakelingsuitkeringen aan het einde van de beroepsinschakelingstijd indien zijn zoekgedrag naar werk tweemaal positief werd beoordeeld (tijdens individuele evaluatiegesprekken).

In 2014 werden, als gevolg van het nieuwe samenwerkingsakkoord betreffende de actieve begeleiding en de opvolging van de werklozen, gesloten op 6 november 2013 tussen de federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen, de drie opvolgingsprocedures aanzienlijk gewijzigd (zie jaarverslag 2014, punt 2.2.2.1.6).

Sinds 1 januari 2015 wordt de controle van de beschikbaarheid van de volledig werklozen uitgebreid naar de volledig werklozen van de leeftijdscategorie 55 – 59 jaar (zie punt 2.2.1.4). De modaliteiten van die controle werden vervolgens gewijzigd als gevolg van een voorstel dat geformuleerd werd in maart 2015 door de sociale partners, wat aanleiding gaf tot de koninklijke besluiten van 1 en 19 juni 2015.

In het kader van de Zesde Staatshervorming werd de bevoegdheid van de controle van het zoekgedrag naar werk overgedragen aan de gewesten. In de loop van 2015 bleef de RVA echter belast met de operationele uitvoering.

3.6.2 De klassieke opvolgingsprocedure

3.6.2.1 Verwittiging

De opvolgingsprocedure start met een geschreven verwittiging die door de RVA naar de werkloze wordt gestuurd. In principe gebeurt dat 8 maanden voor het eerste evaluatiegesprek. De verwittigingsbrief herinnert de werkloze aan zijn verplichting om actief naar werk te zoeken en om actief mee te werken aan de begeleidingsacties voorgesteld door de bemiddelingsdienst in het kader van een individueel actieplan. Die brief preciseert ook op welke manier hij geacht wordt naar werk te zoeken.

3.6.2.2 Eerste evaluatiegesprek

Het eerste evaluatiegesprek vindt plaats na 9 maanden of 12 maanden werkloosheid naargelang de werkloze jonger is dan 25 jaar of 25 jaar of ouder is.

Tijdens dat gesprek worden de inspanningen geëvalueerd die de werkloze de laatste 12 maanden heeft gedaan om werk te vinden. Daarbij wordt rekening gehouden met de persoonlijke situatie van de werkloze (leeftijd, gezinstoestand, opleidingsniveau, verplaatsingsmogelijkheden ...) en met de situatie van de arbeidsmarkt in de subregio waar de werkloze woont. De evaluatie van de inspanningen is enerzijds gebaseerd op informatie die eventueel wordt meegedeeld door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling inzake het individueel actieplan en het verloop daarvan, en anderzijds, op de persoonlijke stappen die de werkloze heeft gezet om naar werk te zoeken.

In geval van positieve evaluatie wordt 9 maanden later een nieuwe procedure (1^{ste} gesprek) begonnen, na een nieuwe verwittiging.

In geval van negatieve evaluatie wordt de werkloze gevraagd om contact op te nemen met de gewestelijke bemiddelingsdienst met het oog op een eventuele aanpassing van het individueel actieplan. Hij wordt geïnformeerd dat er later een tweede evaluatiegesprek zal plaatsvinden (zie punt 3.6.2.3).

3.6.2.3 Tweede evaluatiegesprek

Ten vroegste 4 maanden na het eerste gesprek, vindt een tweede evaluatiegesprek plaats, als het eerste gesprek werd afgesloten met een negatieve evaluatie.

In geval van positieve evaluatie wordt 9 maanden later een nieuwe procedure (1^{ste} gesprek) begonnen, na een nieuwe verwittiging.

In geval van negatieve evaluatie wordt de werkloze opnieuw uitgenodigd om de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling te contacteren met het oog op een eventuele aanpassing van het individuele actieplan en wordt hij geïnformeerd dat er later een derde evaluatiegesprek zal volgen (zie punt 3.6.2.4). Gedurende 4 maanden wordt hem een tijdelijke sanctie opgelegd: ofwel een vermindering van het bedrag van de werkloosheidsuitkering tot het niveau van het leefloon (als het gaat om een werkloze die uitkeringen geniet als gezinshoofd of alleenstaande) ofwel een schorsing van de betaling van zijn uitkeringen. Die sanctie verhindert de toekenning van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid niet indien de werkloze intussen het werk heeft hervat als loontrekkende werknemer en in die job tijdelijk werkloos wordt gesteld.

3.6.2.4 Derde evaluatiegesprek

Een derde en laatste evaluatiegesprek vindt ten vroegste 4 maanden na het tweede gesprek plaats, als dat ook wordt afgesloten met een negatieve evaluatie.

In geval van positieve evaluatie wordt 9 maanden later een nieuwe procedure (1^{ste} gesprek) begonnen, na een nieuwe verwittiging.

Als de evaluatie daarentegen opnieuw negatief is, wordt de werkloze definitief uitgesloten van het recht op uitkeringen. Gaat het echter om een werkloze die werkloosheidsuitkeringen ontvangt als gezinshoofd, als alleenwonende of als samenwonende met een laag gezinsinkomen, wordt die uitsluiting voorafgegaan door een periode van 6 maanden waarin hij nog een uitkering krijgt die wordt verminderd tot op het niveau van het leefloon.

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

3.6.2.5 Sanctie in geval van afwezigheid op evaluatiegesprekken

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

Als de werkloze afwezig is op het eerste of het tweede evaluatiegesprek, wordt de betaling van zijn uitkeringen geschorst. De schorsing van de betaling van de uitkeringen kan echter worden opgeheven zodra de werkloze zich aanbiedt op het werkloosheidsbureau. Als de werkloze zich aanbiedt op het werkloosheidsbureau binnen de 30 werkdagen die volgen op zijn afwezigheid, kan de schorsing ook worden ingetrokken met terugwerkende kracht (dat is slechts een keer mogelijk in de loop van de opvolgingsprocedure).

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

3.6.2.6 Beroepen

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

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

3.6.3 De opvolgingsprocedure voor de gerechtigden op inschakelingsuitkeringen

3.6.3.1 Informatiebrief

De opvolgingsprocedure begint met een informatiebrief die de RVA stuurt naar de jonge werknemer na het begin van de beroepsinschakelingstijd. De informatiebrief herinnert de werkloze aan zijn verplichting om actief naar werk te zoeken en om actief mee te werken aan de begeleidingsacties voorgesteld door de bemiddelingsdienst in het kader van een individueel actieplan. Die brief preciseert ook op welke manier hij geacht wordt naar werk te zoeken.

3.6.3.2 Schriftelijke vraag om informatie

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

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

3.6.3.3 Eerste evaluatie

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

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

woont. De evaluatie van de inspanningen is enerzijds gebaseerd op informatie die eventueel wordt meege-deeld door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemid-deling inzake het individueel actieplan en het verloop daarvan, en anderzijds, over de persoonlijke stappen die de werkloze heeft gezet om naar werk te zoeken.

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

Als de eerste evaluatie het niet mogelijk maakt om te besluiten dat de werkloze voldoende inspanningen heeft geleverd, wordt hij opgeroepen voor een gesprek met het oog op een definitieve evaluatie van zijn inspan-ningen. Er wordt niet meteen een sanctie toegepast.

3.6.3.4 Definitieve evaluatie

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

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

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

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

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

3.6.3.5 Sancties

De aanwezigheid van de werkloze op de evaluatiege-sprekken is verplicht. Hij kan zich laten vergezellen door een persoon van zijn keuze (tijdens de eerste evaluatie) of zich laten bijstaan door een advocaat of een vak-bondsafgevaardigde (tijdens de definitieve evaluatie).

In geval van afwezigheid van de werkloze op een evaluatiegesprek na een oproeping via een aangete-kende brief, wordt de betaling van zijn uitkeringen geschorst. De schorsing van de betaling van de uit-keringen kan echter worden opgeheven zodra de werkloze zich aanbiedt op het werkloosheidsbureau. Als de werkloze zich aanbiedt op het werkloosheids-bureau binnen de 30 werkdagen die volgen op zijn afwezigheid, kan de schorsing ook (eenmalig) worden ingetrokken met terugwerkende kracht.

De betaling van de uitkeringen wordt, in principe, ook geschorst wanneer de werkloze niet binnen de maand gevolg geeft aan de schriftelijke vraag om informatie door het bijgevoegde formulier in te vullen en aan de RVA over te maken of door een evaluatie-gesprek te vragen. Alvorens de schorsing van de betaling van de uitkeringen toe te passen, wordt een aangetekende herinneringsbrief gestuurd naar de werkloze (die beschikt over een termijn van vijf werkdagen om er gevolg aan te geven). Als de werk-loze niet binnen de termijn gevolg geeft aan de herin-neringsbrief, wordt de betaling van zijn inschake-lingsuitkeringen geschorst tot wanneer het werkloosheidsbureau de documenten ontvangt of tot wanneer betrokkene zich persoonlijk aanbiedt op het werkloosheidsbureau. De schorsing van de betaling kan ook (eenmalig) worden ingetrokken met terugwerken-de kracht, indien de vereiste documenten toekomen op het werkloosheidsbureau binnen de 30 werkdagen die volgen op het vervallen van de indieningstermijn.

De betaling van de inschakelingsuitkeringen wordt ten slotte geschorst tijdens een periode van min-stens 6 maanden wanneer de werkloze onvoldoende inspanningen aantoont tijdens de definitieve evaluatie of tijdens een nieuwe evaluatie na een sanctie (zie punt 3.6.3.4).

3.6.3.6 Beroepen

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

3.6.4 De opvolgingsprocedure van de jonge werkzoekenden tijdens de beroepsinschakelingstijd

3.6.4.1 Informatiebrief

De opvolgingsprocedure begint met een informatiebrief die de RVA naar de jonge werkzoekende stuurt bij het begin van zijn beroepsinschakelingstijd. Die brief wordt verstuurd zodra de RVA door de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling op de hoogte wordt gebracht van de datum waarop de betrokken jongere zich heeft ingeschreven als werkzoekende. In de brief wordt de jonge werkzoekende herinnerd aan zijn verplichting om actief naar werk te zoeken tijdens de beroepsinschakelingstijd en om actief mee te werken aan de acties die op touw worden gezet door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling in het kader van een individueel actieplan. Die brief preciseert ook op welke manier hij geacht wordt naar werk te zoeken.

De jonge werkzoekende wordt geïnformeerd over het feit dat hij tijdens de beroepsinschakelingstijd twee keer zal worden gevraagd te bewijzen dat hij inspanningen heeft geleverd om zich in te schakelen op de arbeidsmarkt. Dat gebeurt tijdens een individueel evaluatiegesprek met een facilitator van het werkloosheidsbureau.

3.6.4.2 Eerste evaluatie

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

De evaluatie houdt rekening met de persoonlijke situatie van de werkzoekende (leeftijd, gezinstoestand, opleidingsniveau, verplaatsingsmogelijkheden ...) en met de situatie van de arbeidsmarkt in de subregio waar hij woont. De evaluatie van de inspanningen is enerzijds gebaseerd op informatie die eventueel wordt meegedeeld door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling inzake het individueel actieplan en het verloop daarvan, en anderzijds, over de persoonlijke stappen die de werkloze heeft gezet om naar werk te zoeken.

3.6.4.3 Tweede evaluatie

De tweede evaluatie van de actieve zoektocht naar werk vindt plaats in de loop van de 11de maand van de beroepsinschakelingstijd. Die evaluatie heeft betrekking op de inspanningen die de jongere heeft geleverd sinds de vorige evaluatie.

De evaluatie houdt eveneens rekening met de persoonlijke situatie van de werkzoekende, met de situatie van de arbeidsmarkt in de subregio waar hij woont, met de informatie die eventueel wordt meegedeeld door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling inzake het individueel actieplan en het verloop daarvan, en met de persoonlijke stappen die de werkloze heeft gezet om naar werk te zoeken.

3.6.4.4 Gevolgen van de evaluaties

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

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

Na de toelating tot het recht op inschakelingsuitkeringen wordt de actieve zoektocht naar werk om de zes maanden geëvalueerd volgens de procedure beschreven onder punt 3.6.3.

3.6.4.5 Sancties in geval van afwezigheid op evaluatiegesprekken

De jonge werkzoekende moet verplicht aanwezig zijn op de evaluatiegesprekken. Hij kan zich laten vergezellen door een persoon naar keuze of zich laten bijstaan door een advocaat of een vakbondsafgevaardigde.

Als de jonge werkzoekende afwezig is op een evaluatiegesprek na een oproeping die aangetekend werd verstuurd, wordt dat gelijkgesteld met een negatieve evaluatie van zijn zoekgedrag naar werk.

3.6.4.6 Beroepen

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

3.6.5 De beroepen

3.6.5.1 De administratieve beroepen bij de Nationale Administratieve Commissie

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

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

In 2015 werden 43 beroepen behandeld door de Nationale Administratieve Commissie. Het aantal beroepen is dus heel klein vergeleken met het aantal mogelijke beroepen (3 872 in 2015). De activiteiten van de Nationale Administratieve Commissie blijven dus beperkt.

Tabel 3.6.I geeft een overzicht van de resultaten van de in 2015 behandelde beroepen.

Tabel 3.6.I
Resultaten van de behandelde beroepen

	Aantal
Onontvankelijk	
- Het beroep voldoet niet aan de vormvoorwaarden, is laattijdig of niet gesteund op een geldige reden.	
- De werkloze was afwezig op het derde evaluatiegesprek.	9
Zonder voorwerp	
- De directeur heeft de betwiste beslissing(en) ingetrokken.	
- Het beroep is niet gericht tegen een beslissing in het kader van de klassieke opvolgingsprocedure van het zoekgedrag naar werk.	10
Volledig gegrond	
Het beroep was gericht tegen de tijdelijke schorsing en de definitieve uitsluiting. Als gevolg van de beslissing van de Commissie zal de directeur van het werkloosheidsbureau de tijdelijke schorsing en de definitieve uitsluiting intrekken. De procedure wordt ten vroegste 12 maanden na de beslissing van de Commissie hervat.	1
Gedeeltelijk gegrond	
Het beroep was enkel gericht tegen de definitieve uitsluiting. Als gevolg van de beslissing van de Commissie zal de directeur van het werkloosheidsbureau de definitieve uitsluiting intrekken. De beslissing tot tijdelijke schorsing blijft behouden. De procedure wordt ten vroegste 6 maanden na de beslissing van de Commissie hervat.	7
Ongegrond	
De beslissingen tot definitieve uitsluiting en/of tijdelijke schorsing blijven behouden.	16
Totaal	43

Afgezien van de 19 beroepen die onontvankelijk of zonder voorwerp werden verklaard, heeft de Commissie in 2015 24 beroepen ten gronde behandeld. 16 van de 24 beroepen werden ongegrond verklaard (67% van de behandelde beroepen).

3.6.5.2 Gerechtelijke beroepen

Het percentage beroepen bedraagt 0,5% van het aantal negatieve evaluaties in het kader van de procedure voor de activering van het zoekgedrag naar werk. In 2015 was 71% van de vonnissen en arresten gunstig voor de RVA (zie tabel 3.6.II).

3.6.5.3 De klachten bij de federale ombudsman

In 2015 werden acht klachten ingediend bij de federale ombudsman (zie tabel 3.6.II).

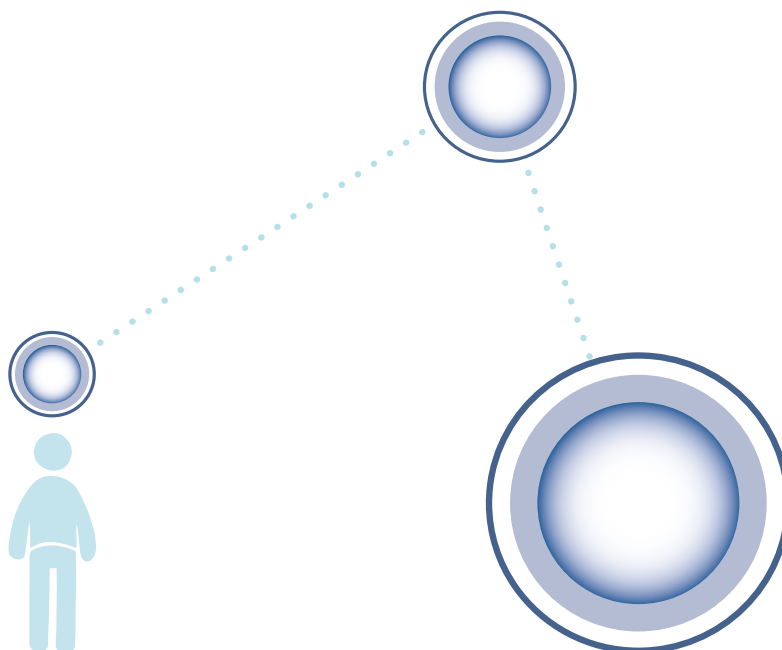
3.6.5.4 Samenvattende tabel

Tabel 3.6.II
Procedure tot activering van het zoekgedrag naar werk
– Overzicht van de beroepen van 2010 tot 2015
(situatie per jaar)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Gevoerde gesprekken	109 814	96 885	98 229	125 639	185 182	163 965
Negatieve evaluaties				52 438	57 935	48 219
Gerechtelijke beroepen¹						
Beroepen ingediend bij de arbeidsrechtbank	1 191	1 019	886	578	528	294
% beroepen t.o.v. het aantal negatieve evaluaties	2,5	2,4	2,0	1,1	0,9	0,5
Vonnissen en arresten ten gronde	1 192	1 040	1 005	970	807	538
% gunstig voor de RVA	75	75	73	77	77	71
Beroepen bij de Nationale Administratieve Commissie						
Mogelijke beroepen ²	8 799	8 259	8 013	8 278	8 257	3 872
Ontvangen beroepen	120	103	84	70	88	32
% beroepen t.o.v. het aantal mogelijke beroepen	1,4	1,2	1,0	0,8	1,1	0,8
Beroepen ten gronde behandeld	73	72	59	50	44	24
Beroepen gunstig voor de RVA	51	54	40	38	33	16
% gunstig voor de RVA	70	75	68	76	75	67
Klachten bij de federale ombudsman	2	10	5	2	6	8

¹ De gerechtelijke beroepen zijn mogelijk tegen negatieve evaluaties, ongeacht de procedure van de activering van het zoekgedrag naar werk.

² Aantal beslissingen genomen na afloop van het derde evaluatiegesprek en, sinds 1 juli 2014, op voorwaarde dat de werkloze aanwezig was op dat gesprek.





De activiteiten van de diensten Terugvorderingen

3.7.1

De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen

De werkloosheidsbureaus:

- vorderen verschillende uitkeringen en vergoedingen terug die als gevolg van een inbreuk op de reglementering onterecht werden ontvangen;
- vorderen de werkloosheidsuitkeringen terug die de RVA voorlopig heeft toegekend aan werknemers die tijdelijk verstoken zijn van een ander inkomen waarop ze recht hadden (vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, pensioen, vergoeding wegens verbreking van de arbeidsovereenkomst – zie punt 3.1.3);
- eisen forfaitaire compensatoire vergoedingen van de werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;
- vorderen de federale tegemoetkoming terug evenals het bedrag van de aanschafprijs van de dienstencheque bij de erkende onderneming in het kader van de dienstencheques, wanneer die onderneming haar verplichtingen ter zake niet naleeft. De RVA is ook bevoegd voor de terugvordering van de federale tegemoetkoming bij de gebruiker van dienstencheques die opzettelijk heeft meegewerkt aan een inbreuk begaan door de erkende onderneming.

3.7.2

Principes van de terugvordering

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

3.7.3

Terugvorderingsprocedure

3.7.3.1

Vaststelling van de schuldvordering

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

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

Bijgevolg doen de werkloosheidsbureaus al het nodige om:

- de duur van de procedures die leiden tot de beslissing tot terugvordering zoveel mogelijk te beperken (onderzoeken en betwiste zaken);

- de vordering 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 2015 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 89,5% van de dossiers (in 2014 88,3%, in 2013 88,1% en in 2012 88%). Die hoge score wijst op het positieve effect van de automatisering van de berekening van het terug te vorderen bedrag enerzijds, en van de automatische aanmaak van de documenten met betrekking tot de terugvordering anderzijds. Het aantal beslissingen tot terugvordering van de dienst Betwiste Zaken in het wachtklassement, dat 989 bedraagt eind 2015 (tegenover 1 088 eind 2014, 1 477 eind 2013 en 1 294 eind 2012), blijft beperkt ondanks de aanzienlijke stroom van dossiers van de diensten Betwiste Zaken. In 2015 hebben de bureaus nog 58 196 beslissingen tot terugvordering genomen (tegenover 61 187 in 2014, 59 773 in 2013 en 56 996 in 2012).

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

3.7.3.2 Opvolging van de terugvordering

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

- kan de debiteur betalingsfaciliteiten aanvragen met een formulier dat bij het bevel tot betaling wordt gevoegd. Het werkloosheidsbureau aanvaardt de betalingsfaciliteiten ambtshalve indien ze overeenstemmen met het aflossingsplan dat de Rijksdienst zelf voorstelt in het formulier. Anders onderzoekt het, op basis van de financiële situatie van de debiteur en rekening houdend met de belangen van de Rijksdienst, of er betalingsfaciliteiten kunnen worden toegekend. Indien dat zo is, stelt de RVA, bij voorkeur samen met de debiteur, het bedrag van de periodieke terugbetalingen vast;
- kan een schuldbemiddelaar eveneens betalingsfaciliteiten vragen in het kader van een minnelijke aanzui-veringsregeling;

- zal het bureau, indien de debiteur geen enkel initiatief heeft genomen, hem in geval van niet-betaling een eerste, en daarna een tweede aanmaning toezenden. Als hij niet reageert of niet betaalt, zal het bureau 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).

Inzake dienstencheques werd in 2015 een bijzondere verificatie-operatie doorgevoerd om de stand van zaken te controleren van de terugvorderingsdossiers waarin de ondernemingen failliet waren.

De nieuwe informaticatoepassing bedoeld voor de diensten Terugvorderingen (OPTIREC) werd in de loop van het 1ste semester van 2015 geïmplementeerd in de werkloosheidsbureaus. Die toepassing vergemakkelijkt de opvolging van de terugvordering. Via een kruising van het bestand van de debiteuren en de dossiers van werkloosheidsuitkeringen en loopbaanonderbreking, maakt ze het mogelijk om de debiteuren op te sporen die in aanmerking komen om dergelijke uitkeringen te ontvangen en ten laste van wie een inhouding op uitkeringen eventueel zou kunnen worden doorgevoerd in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek.

3.7.3.3 Overmaking aan de Administratie Niet-fiscale Invordering

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

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

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

3.7.3.4 Verzaking aan de terugvordering

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

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

Tabel 3.7.I
Dossiers voorgelegd aan het beheerscomité

Jaar	Aantal dossiers voorgelegd aan het beheerscomité	Bedrag van de schuldvoordelingen (in miljoen EUR)	Kwijtgescholden bedragen (in miljoen EUR)
2012	922	4,739	2,337
2013	889	5,936	3,132
2014	877	5,246	2,896
2015	826	4,856	2,327

Om de cijfers van die vier jaren en de vergelijking ervan te kunnen beoordelen, moet men rekening houden met de annulatie in 2015 van 219 oude onproductieve schuldvoordelingen bij de Administratie Niet-fiscale Invordering voor een bedrag van 0,712 miljoen EUR (tegenover 232 voor een bedrag van 0,822 miljoen EUR in 2014, 254 voor een bedrag van 1,239 miljoen EUR in 2013 en 319 voor een bedrag van 0,860 miljoen EUR in 2012).

Wat de andere dossiers betreft (aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren, overleden debiteuren zonder gekende erfgenamen die de erfenis aanvaard hebben, verdwenen debiteuren ...), waren er in 2015 389 aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren (tegenover 412 dossiers in 2014, 417 dossiers in 2013 en 395 dossiers in 2012). Die 389 aanvragen om ontheffing vertegenwoordigen nauwelijks 0,67% van het totale aantal beslissingen tot terugvordering genomen in 2015 (tegenover 0,67% in 2014, 0,70% in 2013 en 0,69% in 2012). Voor dat type van aanvragen om ontheffing afkomstig van de debiteuren zelf, kende het beheerscomité in 2015 een ontheffing toe voor 24,01% van de

terug te betalen bedragen (tegenover 26,88% in 2014, 25,90% in 2013 en 20,77% in 2012).

In 97,67% van de dossiers van aanvraag om ontheffing ingediend door de debiteuren (tegenover 97,82% in 2014, 99,76% in 2013 en 99,24% in 2012), heeft de RVA de beslissing van het beheerscomité aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximaal vier maanden (en in de meeste gevallen nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van die aanvrager. De bestuursovereenkomst met de overheid bepaalt een percentage van 95%. De procedure omvat: de grondige controle, door het hoofdbestuur, van het dossier van de aanvrager en van het administratieve dossier overgemaakt door het werkloosheidsbureau, het onderzoek voor advies door een commissie van technici die één keer per maand samenkomt en verder het onderzoek voor beslissing door het beheerscomité tijdens zijn eerstvolgende zitting.

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

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) ontheffing geformuleerd in een minnelijke aanzuiveringsregeling, neemt voortdurend toe. In 2015 sprak de RVA zich uit over 1 170 regelingen, tegenover 1 044 in 2014, 878 in 2013 en 704 in 2012.

Zoals vermeld in punt 3.7.2 werkt de RVA loyaal mee aan de realisatie van de doelstellingen van de wetgeving op het vlak van de collectieve schuldenregeling: "de financiële toestand van de debiteur herstellen, met name hem in staat stellen in de mate van het mogelijke zijn schulden te betalen en tegelijkertijd waarborgen dat hij zelf en zijn gezin een menswaardig bestaan kunnen leiden." Van de 1 170 collectieve schuldenregelingen met voorstel tot verzaking, waarover de RVA zich in 2015 heeft uitgesproken, heeft de Rijksdienst er 1 145 aanvaard.

De nog resterende terug te betalen sommen waaraan de RVA op voorstel van een schuldbemiddelaar aanvaard heeft te verzaken, zijn niet opgenomen in het in tabel 3.7.I vermelde totaalbedrag van de ontheffingen van 2,327 miljoen EUR. Krachtens de wet is de verzaking immers voorwaardelijk. De debiteur moet eerst de over verschillende jaren gespreide collectieve aanzuiveringsregeling uitvoeren.

3.7.4 Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus

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

Tabel 3.7.II
Evolutie van de terugvorderingen door de
werkloosheidsbureaus

Jaar	Vaststellingen ¹	Ingevorderd	Overgemaakt aan de Administratie Niet-fiscale Invordering ²	Nog terug te vorderen ³
2012	109 466 717,26	66 516 903,86	20 979 190,24	217 161 565,21
2013	129 362 818,73	66 478 432,27	24 602 312,10	251 836 205,23
2014	139 735 910,35	69 081 630,15	32 559 120,74	290 800 122,74
2015	126 688 355,72	71 613 565,40	30 829 016,42	308 363 192,14

¹ Nieuwe schuldvorderingen + verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

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

³ Voor het nog door de Administratie Niet-fiscale Invordering of in het buitenland in te vorderen bedrag van de schuldvorderingen, zie ook punt 3.7.5.

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

De 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 het punt 3.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van de bovenstaande tabel 3.7.II. Het bedrag van die uitkeringen bedroeg 19,025 miljoen EUR in 2015 (tegenover 18,827 miljoen EUR in 2014, 16,075 miljoen EUR in 2013 en 13,013 miljoen EUR in 2012).

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

Tabel 3.7.III
Schuldvorderingen

Jaar	Bedrag van de schuldvorderingen ten opzichte van uitkeringsgerechtigden (A)	Nieuwe schuldvorderingen ^{1 2} (B)	Percentage van (A) ten opzichte van (B)
2012	75 629 794,53	107 919 139,67	70,1%
2013	81 558 646,19	126 875 502,78	64,3%
2014	87 955 917,44	136 848 213,29	64,3%
2015	80 205 586,91	124 287 687,94	64,5%

¹ Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

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

Rekening houdend met de financiële situatie van die debiteuren, is de RVA echter verplicht om plannen voor gespreide terugbetaling, die vaak gespreid zijn over zeer lange periodes, te aanvaarden. Het absolute bedrag van de schuldvordering is erg uiteenlopend maar kan zeer hoog zijn: het kan variëren van 25 EUR (50 EUR sinds 1 september 2015) tot de terugvordering van 3 jaar uitkeringen of zelfs 5 jaar in geval van fraude (maximumperiodes van terugvordering krachtens artikel 7, § 13 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders). Deze categorie van debiteuren betwist ook vaker het motief van de terugvordering, wat als gevolg heeft dat eind 2015, 13,11% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen nog geblokkeerd was op het niveau van de arbeidsrechtbanken en -hoven en dus tijdelijk niet invorderbaar was. Verder moet rekening gehouden worden met het feit dat sommige debiteuren weerspanning zijn.

Tabel 3.7.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden ingevorderd in 2012, 2013, 2014 en 2015, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 3.7.IV
Ingevorderde bedragen

Terugbetalingen	2012	2013	2014	2015
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	34 427 972,18	34 550 416,89	34 448 660,23	35 300 424,22
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410, § 4, GW)	10 586 245,84	10 707 468,55	11 157 395,76	11 367 229,37
Via de ziekenfondsen ¹	14 567 435,96	14 911 317,45	16 259 389,60	17 224 357,29
Via de Rijksdienst voor Pensioenen ²	5 449 674,77	3 747 820,40	3 733 289,75	3 288 183,54
Door ex-werkgevers ³	772 574,96	804 117,21	1 489 792,37	1 345 087,66
Door werkgevers ⁴	266 338,62	860 739,20	413 502,14	619 647,72
Door erkende dienstenchequeondernemingen ⁵	446 661,53	896 552,57	1 579 600,30	2 468 635,60
Totaal (= totaal van de kolom "Ingevorderd" van tabel 3.7.II)	66 516 903,86	66 478 432,27	69 081 630,15	71 613 565,40

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

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

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

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

⁵ Federale tussenkomst 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.

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

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

Tabel 3.7.V
Administratie Niet-fiscale Invordering

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2012	20 032 467,12	3 590 219,11	95 609 590,32
2013	23 458 017,53	4 313 983,00	105 407 613,60
2014	30 652 240,64	3 907 085,81	118 080 708,63
2015	29 239 409,04	4 551 912,33	129 434 690,63

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

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

Tabel 3.7.VI
Buitenland

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2012	946 723,12	50 709,50	3 781 763,49
2013	1 144 294,57	52 345,02	4 394 680,70
2014	1 906 880,10	92 455,02	5 839 707,68
2015	1 589 607,38	75 711,60	6 710 642,51

3.7.6 Algemene overwegingen

Voor het eerst sinds 2011 zijn de vastgestelde onverschuldigde bedragen gedaald terwijl de ingevorderde bedragen nog gestegen zijn. Die evolutie is ten minste gedeeltelijk het resultaat van de veralgemening van de preventieve controles en van het ontradende effect van de controles en sancties.

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

Er dient te worden benadrukt dat het hier uitsluitend gaat om terugvorderingen van de RVA en dus niet om terugvorderingen die de uitbetalingsinstellingen moeten uitvoeren na de verificatie van hun betalingen door de RVA. Die terugvorderingen staan in hun boekhouding.

Er dient ook aan te worden herinnerd dat die bedragen niet enkel betrekking hebben op de werkloosheidsuitkeringen, maar ook onder andere op:

- de onderbrekingsuitkeringen in geval van loopbaanonderbreking of tijdskrediet;
- de forfaitaire compensatoire vergoedingen verschuldigd door werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;
- de federale tegemoetkoming en het bedrag van de aankoop prijs van de cheque verschuldigd door de erkende ondernemingen in het kader van de dienstencheques.

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

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

De RVA registreert talrijke vastgestelde rechten inzake terugvorderingen omdat er veel controles zijn. De RVA voert steeds meer controleopdrachten uit op een punctuele of systematische manier, maar steeds doelgerichter. De vastgestelde evolutie is dus het gevolg van het feit dat de RVA meer en beter controleert. Dat wil bijgevolg niet zeggen dat er meer fraudegevallen of misbruiken zijn, maar dat ze meer worden gedetecteerd.

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

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

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

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

- sinds ten minste 10 jaar kon geen betaling worden bekomen ondanks de stappen gezet door de RVA en vervolgens door de Administratie Niet-fiscale Invordering;
- de schuldvordering is niet invorderbaar volgens de Administratie Niet-fiscale Invordering;
- de debiteur is sinds ten minste 10 jaar verdwenen;
- het faillissement van de debiteur (rechtspersoon) is afgesloten.

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

Vanaf 2016 zal de registratie van de schuldvorderingen in de boekhouding het echter mogelijk maken om rekening te houden met het twijfelachtige karakter van bepaalde schuldvorderingen en om over te gaan tot de afschrijving ervan, conform de vraag die werd geformuleerd door het Rekenhof en conform de onderrichtingen van de Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de OISZ (zie punt 4.2.1).

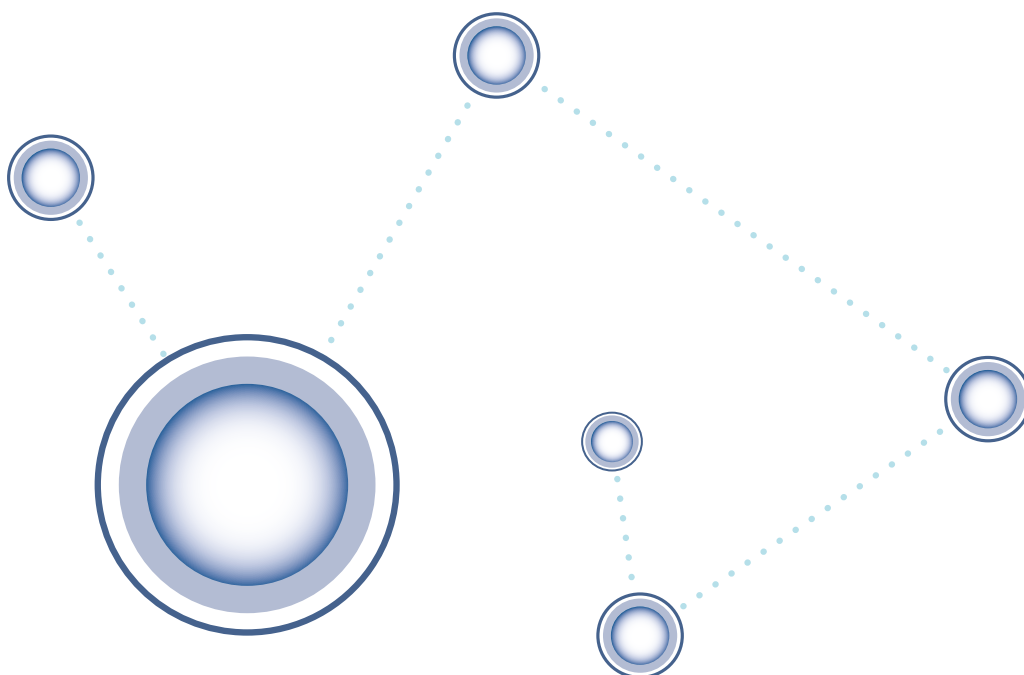
Om de onverschuldigde betalingen en de terugvorderingen te beperken, neemt de RVA steeds meer zijn toevlucht tot a priori controles in de databanken, en dat in nauwe samenwerking met de uitbetalingsinstellingen. De aldus vermeden onverschuldigde betalingen zijn echter veel moeilijker te becijferen. Men moet ook weten dat de nodige inlichtingen niet altijd beschikbaar zijn in de externe databanken vóór de normale vervaldag van de betaling van de uitkeringen, wat a posteriori controles noodzakelijk maakt.

In 2015 waren er 25 soorten systematische kruisingen van gegevensbanken die betrekking hebben op:

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

Het gaat onder andere om een controle van de gegevens in externe gegevensbanken met periodes van tewerkstelling als loontrekkende, de inschrijving als zelfstandige, de periodes van arbeidsongeschiktheid, pensioenen, nationaliteit, adres, gezinssamenstelling (rijksregister), enz. De kwaliteit van de informatie uit die externe databanken is soms relatief, wat ervoor zorgt dat bijkomende verificaties nodig zijn. Tot slot kunnen heel wat onregelmatigheden niet worden gedetecteerd door vergelijking van databanken.

Het is tot slot belangrijk te benadrukken dat de beslissingen tot terugvordering meestal gepaard gaan met administratieve sancties die eveneens een budgettaire impact hebben aangezien ze een daling van de uitgaven met zich meebrengen.





De gerechtelijke geschillen

3.8.1 Beroepen tegen de beslissingen van de RVA

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

In 2015 werden door de werkloosheidsbureaus 221 437 beslissingen genomen die vatbaar waren voor beroep. In de beslissingen zijn ook alle negatieve beslissingen meegeteld die zijn genomen in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk.

In 2015 werden 4 624 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank.

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

Tabel 3.8.I
Aantal beslissingen en beroepen

	Beslissingen	Beroepen
2012	192 349	4 497 (2,3%)
2013	214 494	4 491 (2,1%)
2014	255 103	4 784 (1,9%)
2015	221 437	4 624 (2,1%)

Het aantal beroepen ingesteld door de sociaal verzekerde in 2015 is gedaald ten opzichte van het aantal ingestelde beroepen door de sociaal verzekerde in 2014. Het aantal beslissingen is eveneens gedaald in 2015. Verhoudingsgewijs werden er iets meer beroepen ingesteld door de sociaal verzekerde bij de arbeidsrechtbank (2,1% in 2015 ten opzichte van 1,9% in 2014).

De verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen blijft, net zoals de voorgaande jaren, laag (2,1% in 2015). Een relatief klein aantal werklozen betwist dus voor de rechtbank de beslissing die hij ontving van de werkloosheidsdirecteur.

Tabel 3.8.II

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

	2011	2012	2013	2014	2015
Niet-toelating (art. 30 tot 43) (onvoldoende arbeid/studies)	244 (5,5%)	234 (5%)	217 (5%)	207 (4,5%)	276 (6%)
Niet-toelating (art. 133 tot 138) (onvolledig/laattijdig dossier)	78 (1,5%)	95 (2%)	81 (1,5%)	86 (2%)	82 (2%)
Bedrag van de uitkering (art. 114) (bepaling en fixering van het dagbedrag)	90 (2%)	128 (3%)	518 (11,5%)	442 (9%)	299 (6,5%)
Niet vergoedbaar (art. 63§2) (beperking van het recht op inschakelingsuitkeringen)					332 (7%)
Niet vergoedbaar (art. 51 tot 53) (wegens werkloosheid afhankelijk van zijn wil)	1 043 (23%)	1 004 (22,5%)	1 035 (23%)	896 (19%)	708 (15%)
Niet vergoedbaar (art. 44-45-48-71-110) (aanwezigheid van arbeid en/of loon, foute aangifte gezinssituatie)	1 379 (30%)	1 201 (27%)	1 222 (27%)	1 595 (33%)	1 429 (31%)
Activering van het zoekgedrag (art. 59bis tot 59decies)	1 019 (22%)	886 (19,5%)	578 (13%)	531 (11%)	295 (6,5%)
Andere	723 (16%)	949 (21%)	840 (19%)	1 027 (21,5%)	1 203 (26%)
Totaal	4 576 (100%)	4 497 (100%)	4 491 (100%)	4 784 (100%)	4 624 (100%)

In de categorie "activering van het zoekgedrag" is een verdere daling te zien van het aantal beroepen (van 22% in 2011 naar 6,5% in 2015). Ook in de categorie "niet vergoedbaar wegens werkloosheid afhankelijk van zijn wil" zien we nog steeds een daling van het aantal beroepen (van 23% in 2011 naar 15% in 2015).

Er worden 2 nieuwe categorieën toegevoegd die aan belang gewonnen hebben.

Voor de categorie "bedrag van de uitkering (art. 114)" gaat het in de meeste gevallen om een beroep tot fixering van het dagbedrag op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van tenminste 33%. Het effect ervan is duidelijk te zien na de inwerkingtreding van de gewijzigde regels op 1 november 2012 inzake verloop van de vergoedingsperiodes. Het aantal beroepen is evenwel aan het dalen.

Voor de categorie "niet vergoedbaar" (art. 63§2)" verschijnen in 2015 de eerste beroepen na de inwerkingtreding van de beperking van het recht op inschakelingsuitkeringen tot een periode van 36 maanden vanaf 1 januari 2012.

De 91 beroepen die verband houden met beslissingen inzake het recht op onderbrekingsuitkeringen zijn in de rubriek "Andere" opgenomen. Diezelfde rubriek bevat tevens 183 beroepen tegen de beslissingen die het gevolg zijn van de controle op de effectieve verblijfplaats van de werkloze. Ook de weigering van een vrijstelling van bepaalde verplichtingen (inschrijving als werkzoekende en beschikbaarheid ...) is opgenomen in deze rubriek.

3.8.2 Gerechtelijke beslissingen

3.8.2.1 Vonnissen

Tabel 3.8.III
Vonnissen

Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met: ...	3 941
... volledige bevestiging van de administratieve beslissing	2 286
... gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	799
... vernietiging van de administratieve beslissing	856
Tussenvonnissen	610
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	598
Totaal aantal vonnissen	5 149

In vergelijking met 2014 daalt het totaal aantal vonnissen (5 149 in 2015 tegenover 5 616 in 2014).

Van de 610 tussenvonnissen (dit zijn vonnissen waarin de rechtbank nog geen uitspraak ten gronde heeft gedaan maar waarin zij bijvoorbeeld een bijkomend onderzoek beveelt) betrof het overgrote deel (70%) de aanstelling van een medisch deskundige om de exacte graad van de door de werkloze aangevoerde arbeidsongeschiktheid vast te stellen.

Het aantal tussenvonnissen is gedaald van 798 in 2014 naar 610 in 2015. Het aantal medische expertises blijft echter hoog door de invoering van de mogelijkheid vanaf 1 november 2012 om het uitkeringsbedrag blijvend te fixeren wanneer de werkloze aantoonde dat hij ten minste 33% blijvend arbeidsongeschikt is.

Naast de 856 gevallen die leidden tot een vernietiging van de administratieve beslissing waren er 3 085 gevallen die de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk bevestigden. Dat komt overeen met 78% van de 3 941 eindvonnissen (vonnissen ten gronde).

Tabel 3.8.IV
Resultaat vonnissen

	Aantal vonnissen (eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan)	Aantal vonnissen tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindvonnissen die gunstig zijn voor de RVA
2010	4 045	941	77%
2011	4 115	804	80%
2012	4 335	860	80%
2013	4 335	1 009	77%
2014	4 113	866	79%
2015	3 941	856	78%

Er werden in 2015 503 vonnissen geveld (754 in 2014) met betrekking tot beslissingen die genomen werden in het kader van de activering van het zoekgedrag. 345 van deze beslissingen werden geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 69% (77% in 2014). Deze daling van het aantal gunstige beslissingen voor RVA kan verklaard worden door de daling van het aantal medische betwistingen inzake activering zoekgedrag. De werkloze wordt sedert 1 november 2012 immers niet langer vrijgesteld om deel te nemen aan de procedure "activering zoekgedrag" wanneer hij aantoont ten minste 33% tijdelijk of blijvend arbeidsongeschikt te zijn. Het aantal medische expertises bevolen in het raam van die procedure daalde in 2015 tot 28.

Het algemene percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA daalt in 2015 (78%) met 1%.

Inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen werden 80 vonnissen uitgesproken. In 57 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd, hetzij 71%.

In verband met de dienstencheques zijn de arbeidsgerechten bevoegd voor de beroepen tegen de beslissingen tot totale inhouding of tot inhouding van 5 EUR, tot weigering van de vrijstelling (60%-regel) en tot terugvordering, terwijl de Raad van State bevoegd is voor de beroepen tegen de beslissingen tot intrekking van de erkenning van de ondernemingen.

In dat verband waren er in 2015:

- 4 beslissingen in kort geding van de Voorzitter van de arbeidsrechtbank (3 schorsten geheel of gedeeltelijk de beslissing van de RVA en één verklaarde de vraag van de erkende onderneming ontvankelijk maar niet gegrond);
- 19 vonnissen waarvan 18 de beslissing van de RVA geheel of gedeeltelijk hebben bevestigd.

3.8.2.2 Arresten

Tegen 576 vonnissen stelden de werklozen of de Rijksdienst hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 152 hogere beroepen ingesteld, dat is tegen 9% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 424 hogere beroepen ingesteld, hetzij tegen 14% van de definitieve vonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

In 98% van de gevallen waarin de administratieve beslissing hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk werd vernietigd (= vonnissen ongunstig voor de RVA) werd door de dienst Werkloosheidsgeschillen de beslissing inzake het al dan niet aantekenen van hoger beroep genomen binnen een termijn van 21 dagen na betekening van het vonnis. Hierdoor konden de werkloosheidsbureaus het dossier van de sociaal verzekerde snel aanpassen wanneer zijn situatie door de rechtbank gewijzigd werd in een voor hem gunstige zin.

Tabel 3.8.V
Aantal hogere beroepen

	Aantal hogere beroepen RVA	Aantal hogere beroepen werklozen
2011	116 (7%)	348 (11%)
2012	150 (9%)	416 (12%)
2013	126 (7%)	380 (11%)
2014	120 (7%)	336 (10%)
2015	152 (9%)	424 (14%)

Tabel 3.8.VI
Resultaat definitieve arresten

Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan, met ...	452
... volledige bevestiging van de administratieve beslissing	227
... gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	136
... vernietiging van de administratieve beslissing	89
Tussenarresten	91
Andere arresten (hoger beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	52
Totaal aantal arresten	595

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 363 gevallen hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA, dat is 80% van de eindarresten.

Tabel 3.8.VII
Resultaat arresten sinds 2011

	Aantal arresten (eindarresten ten gronde)	Aantal arresten tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep RVA)	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep werkloze)
2011	550	105	81%	71%	86%
2012	469	78	83%	69%	89%
2013	496	86	83%	76%	86%
2014	473	81	83%	73%	87%
2015	452	89	80%	81%	80%

Er werden 124 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van de RVA. Van dat aantal bevestigden 101 eindarresten, dat is 81%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 327 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van een werkloze. Van dat aantal bevestigden 261 eindarresten, dat is 80%, hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 17 eindarresten uitgesproken inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen. In 13 daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd.

In verband met de dienstencheques werden er 8 arresten uitgesproken waarvan er 6 hetzij volledig, hetzij gedeeltelijk de beslissing van de RVA bevestigden.

Tot slot heeft de RVA 9 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen. De werklozen hebben 2 voorzieningen ingesteld. In 1 geval werd er zowel door de RVA als door betrokkene een voorziening in cassatie ingesteld.

Het Hof van Cassatie heeft in 2015 11 arresten uitgesproken in werkloosheidsgeschillen. Daarvan waren er 10 gunstig voor de RVA. Onder punt 3.8.4 staat een samenvatting van de voornaamste arresten in 2015.

3.8.3 Balans van de gerechtelijke geschillen

Tabel 3.8.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
2012	192 349	2,3%	860	80%	78	83%
2013	214 494	2,1%	1 009	77%	86	83%
2014	255 103	1,9%	866	79%	81	83%
2015	221 437	2,1%	856	78%	89	80%

Uit de cijfergegevens van punt 3.8.2 en uit bovenstaande (samenvattende) tabel, blijkt dat in 2015:

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



3.8.4 Samenvatting van de belangrijkste arresten van het Hof van Cassatie, het Grondwettelijk Hof en de Raad van State

Het Hof van Cassatie heeft in 2015 meerdere interessante arresten uitgesproken, waaronder een waarvoor erg werd uitgekeken inzake de activering van het zoekgedrag naar werk. Er is ook een arrest van het Grondwettelijk Hof en, wat uitzonderlijk is, een arrest van de Raad van State dat betrekking heeft op de nieuwe bepalingen die sinds 1 april 2014 van toepassing zijn op de artiesten.

Arrest gewezen door het Hof van Cassatie inzake de toelating tot het recht op inschakelingsuitkeringen

Na het behalen van zijn marketingdiploma, begint een jonge werknemer aan een master in beheerswetenschappen. Die master duurt in principe 2 jaar, maar hij beslist om de lessen in avondonderwijs te volgen (na 18 uur en op zaterdagochtend) en om zijn studies te spreiden over 3 jaar. Tegelijkertijd schrijft hij zich in als werkzoekende bij de bevoegde gewestelijke dienst.

Op het einde van de voorziene duur van zijn inschakelingstijd, vraagt hij uitkeringen aan. De RVA weigert hem die uitkeringen met als motief dat hij niet alle door het programma van studies met volledig leerplan opgelegde activiteiten heeft beëindigd waaruit zijn master beheerswetenschappen bestaat.

De rechtbank, en vervolgens het arbeidshof van Luik vernietigen de beslissing van de RVA. Ze zijn allebei van oordeel dat voor zover de lessen verdeeld worden over 3 jaar en gevolgd worden in avondonderwijs, ze niet meer kunnen worden beschouwd als studies met volledig leerplan. Ze benadrukken bovendien dat dat uurrooster het voor de betrokkene mogelijk maakte om beschikbaar te blijven op de arbeidsmarkt tijdens zijn studies. Ze zijn daardoor van oordeel dat die lessen geen beletsel vormden voor het doorlopen van de inschakelingstijd.

Het Hof van Cassatie vernietigt het arrest van het arbeidshof van Luik. Het Hof brengt in herinnering dat artikel 36, § 1, 1^{ste} lid, 3° van het koninklijk besluit van 25.11.1991 voorziet dat de jonge werknemer om het even welk programma van studies met

volledig leerplan moet hebben stopgezet om toegelaten te worden tot het recht op inschakelingsuitkeringen.

Door te beslissen dat de door de verweerder gevolgde studies geen studies met volledig leerplan zijn in de zin van die bepaling, op grond dat de lessen in avondonderwijs, hetzij enkel 's avonds na 18 uur en op zaterdagochtend verstrekt worden, schendt het arrest die bepaling (Cass., 19.1.2015, RVA t/J.J., AR S 13.0108.F).

Arresten gewezen door het Hof van Cassatie inzake de activering van het zoekgedrag naar werk

Het belangrijkste arrest dat werd gewezen door het Hof van Cassatie in die materie is, ontegensprekelijk, datgene betreffende het verschil in behandeling tussen de werklozen die zijn uitgesloten omwille van vrijwillige werkloosheid en de werklozen uitgesloten in het kader van de procedure tot activering van het zoekgedrag naar werk. Op de vrijwillig werklozen wordt immers een variabele uitsluitingsmaatregel toegepast, binnen een vork voorzien door de reglementering (artikel 51 en volgende van het KB). Daarentegen voorzien de bepalingen inzake de activering van het zoekgedrag naar werk vaste uitsluitingsmaatregelen voor de werklozen die niet het bewijs kunnen leveren dat ze actief naar werk hebben gezocht en dat ze de verbintenissen, die ze hebben afgesloten met de facilitator van de RVA, hebben nageleefd.

Het arbeidshof van Bergen had in een arrest geoordeeld dat dat verschil in behandeling discriminerend was en dat de toepassing van de bepalingen die uitsluitingsmaatregelen voorzien in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk, moest worden geweerd omwille van ongrondwettigheid. Het had bijgevolg een beslissing tot definitieve uitsluiting van het recht op uitkeringen vernietigd die werd genomen in toepassing van artikel 59sexies, § 6 van het KB, aangezien die beslissing volgens het hof niet gebaseerd was op een geldige reglementaire basis.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest.

Het benadrukt dat de werknemers die werkloos worden wegens omstandigheden afhankelijk van hun wil en de volledig werklozen die hun verplichting verzuimen om actief naar werk te zoeken, catego-

rieën van personen vormen die volgens een objectief en redelijk criterium zijn onderscheiden, aangezien enkel laatstgenoemden genieten van een begeleide opvolging van hun inspanningen.

Door de toepassing van artikel 59sexies af te wijzen op grond dat die bepaling geen modaliteiten kent die vergelijkbaar zijn met de modaliteiten die gekoppeld kunnen zijn aan de maatregelen van toepassing op de vrijwillig werklozen die uitgesloten zijn op basis van artikel 51, schendt het arrest, dat het bestaan ontkent van een objectief en redelijk criterium dat dit verschil in behandeling verantwoordt, de artikelen 10 en 11 van de Grondwet (Cass., 21.09.2015, RVA t/K.S., AR S13.0008.F).

In een ander arrest heeft het Hof van Cassatie ook bevestigd dat de uitsluitingsmaatregelen voorzien door artikel 59sexies, § 6, 2 van het KB van 25.11.1991, namelijk het toekennen van een verminderde uitkering gedurende een periode van 6 maanden en de uitsluiting van het genot van uitkeringen na die periode, een geheel vormen en steeds samen moeten worden opgelegd. Bijgevolg kan de rechter niet beslissen om slechts een gedeelte van de door dat artikel voorziene uitsluiting op te leggen (d.w.z. ofwel de verminderde uitkering, ofwel de uitsluiting) (Cass., 9.2.2015, RVA t/S.T., AR S.14.0051.N).

Het Hof van Cassatie heeft zich ten slotte ook uitgesproken over het probleem van de werklozen die weigeren langs te komen voor het evaluatiegesprek bij de facilitator door te beweren dat ze vlak voor dat gesprek verzaakt hebben aan het recht op uitkeringen.

Het geval ging over een werkloze die verschillende keren werd opgeroepen voor een laatste evaluatiegesprek. Na de laatste oproeping had betrokkene gereageerd door te melden dat ze niet zou komen aangezien ze ondertussen verzaakt had aan het recht op uitkeringen en ten laste was van haar partner. De RVA had geoordeeld dat de afwezigheid op het gesprek ongerechtvaardigd was en had de uitsluitingsmaatregel voorzien door artikel 59sexies, § 6 van het KB toegepast.

Het arbeidshof van Bergen vernietigt die beslissing omdat het van oordeel is dat betrokkene, door de Rijksdienst via haar uitbetalingsinstelling op de hoogte te brengen van het feit dat ze niet meer werkloos was en ten laste was van haar partner,

haar niet opdagen voor het derde evaluatiegesprek rechtvaardigde door een geldig motief.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest. Het Hof van Cassatie herinnert eraan dat artikel 143 van het KB van 25.11.1991 de directeur van het werkloosheidsbureau toelaat beslissingen te nemen inzake het recht op uitkeringen ten aanzien van de werknemer die, de dag waarop de beslissing wordt genomen, de dag waarop ze ter kennis wordt gebracht of de dag waarop ze in werking moet treden, geen uitkeringen verkregen of aangevraagd heeft.

Die bepaling geeft aan de directeur de mogelijkheid om de werknemer die, zonder geldig motief, geen gevolg geeft aan de oproepingen die werden verstuurd conform artikel 59sexies, § 1 van het KB en die geen uitkeringen ontvangt of aanvraagt op de dag waarop de beslissing wordt genomen, wordt betekend of in werking treedt, uit te sluiten van het genot van uitkeringen. Bijgevolg staat het feit dat de werknemer geen uitkeringen meer vraagt op de dag waarop hij is uitgenodigd tot een derde gesprek, de toepassing van de uitsluitingsmaatregel voorzien door artikel 59sexies, § 6 niet in de weg en vormt het ook geen geldige reden om geen gevolg te geven aan de uitnodiging tot dat gesprek (Cass., 5.10.2015, RVA t/D.K.N., AR S.14.0055.F).

Er dient te worden opgemerkt dat de reglementering sindsdien gewijzigd is en in de mogelijkheid voorziet voor de werkloze om onder bepaalde voorwaarden tijdelijk af te zien van het genot van de uitkeringen. De verzaking kan onder andere slechts voor de toekomst gelden. Ze moet bovendien onherroepelijk zijn en een minimumduur hebben van 12 maanden. De les van het Hof van Cassatie blijft echter van belang, omdat ze bevestigt dat er geen andere vorm van verzaking mogelijk is dan diegene voorzien door de reglementering en dat het geen motief kan zijn om geen gevolg te geven aan de oproepingen verstuurd in het kader van de activering van het zoekgedrag naar werk.

Arrest gewezen door het Hof van Cassatie inzake de terugvordering van de uitkeringen

Er wordt ontdekt dat een werkloze aan het werk is, zonder dat hij in het bezit is van zijn controlekaart. De RVA beslist om hem uit te sluiten van het genot van uitkeringen vanaf de eerste dag van de betrokken maand en om de onterecht genoten uitkeringen

terug te vorderen. Er wordt hem ook een administratieve sanctie opgelegd.

Het arbeidshof van Brussel bevestigt de uitsluiting van het recht op uitkeringen. Wat de terugvordering betreft, is het hof echter van oordeel dat het mogelijk is om artikel 169, 5^{de} lid van het KB toe te passen, dat het mogelijk maakt om de terugvordering te beperken tot het brutobedrag van de inkomsten die de werkloze heeft genoten en die niet cumuleerbaar waren met de werkloosheidsuitkeringen.

In onderhavig geval haalt het hof aan dat er geen enkele uitkering werd betaald voor de dag van de controle en dat de ontvangen inkomsten voor die dag dus mogen worden gecumuleerd met de uitkeringen die werden ontvangen voor de andere dagen van de betwiste maand. Het haalt ook aan dat de RVA geen gewag maakt van inkomsten die niet mogen worden gecumuleerd met het recht op uitkeringen voor de andere dagen, en is dus van oordeel dat geen enkel bedrag het voorwerp kan uitmaken van een terugvordering.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest. Het herinnert eraan dat de beperking van de terugvordering voorzien door artikel 169, 5^{de} lid slechts kan worden toegepast wanneer het onverschuldigde bedrag het gevolg is van de verboden cumulatie van werkloosheidsuitkeringen en andere inkomsten die de werkloze ontvangen heeft.

In onderhavig geval is het onverschuldigde bedrag niet het gevolg van een cumulatie van inkomsten met de werkloosheidsuitkeringen, maar het gevolg van het niet naleven van de bij artikel 71, 1^{ste} lid, 1° en 5° van het KB voorgeschreven verplichtingen inzake het bijhouden van de controlekaart. Het arbeidshof kon artikel 169, 5de lid dus niet toepassen om het bedrag van de terugvordering te beperken (Cass., 19.10.2015, RVA t/L.D., AR S.15.0034.F).

Arrest gewezen door het Hof van Cassatie betreffende de cumulatie van inkomsten die voortvloeien uit een artistieke activiteit met werkloosheidsuitkeringen

Conform artikel 130 van het KB kunnen de inkomsten uit een artistieke activiteit slechts binnen bepaalde grenzen worden gecumuleerd met het recht op werkloosheidsuitkeringen. Artikel 130, § 2 voorziet echter dat er voor die berekening geen rekening

wordt gehouden met het inkomen voortvloeiend uit artistieke activiteiten die definitief beëindigd werden voor het begin van de werkloosheidsperiode of reeds gedurende twee opeenvolgende kalenderjaren beëindigd werden.

Er was een betwisting ontstaan tussen de RVA en een werkloze betreffende de interpretatie van die laatste bepaling. Voor de RVA is het de artistieke activiteit in zijn geheel die moet beëindigd zijn voor het begin van de werkloosheid of sinds ten minste twee jaar opdat de inkomsten uit die activiteit niet in rekening worden genomen voor de toepassing van artikel 130. De werkloze was echter van mening dat men rekening moest houden met elk individueel artistiek werk en dat men dus voor elk van de werken die hij had gemaakt moest onderzoeken of het werd gerealiseerd voor het begin van zijn werkloosheid of, in het geval het werk werd gerealiseerd tijdens de werkloosheid, dat meer dan twee jaar voordien gebeurd was.

De betwisting werd aanhangig gemaakt bij het arbeidshof van Brussel dat zich uitsprak ten voordele van de werkloze.

Het Hof van Cassatie vernietigt het arrest van het arbeidshof van Brussel en bevestigt de interpretatie van artikel 130, § 2 door de RVA. Voor het Hof bestaan de artistieke activiteiten die definitief werden beëindigd voor het begin van de periode van werkloosheid of die sinds ten minste twee opeenvolgende kalenderjaren werden beëindigd, niet uit elk van de afzonderlijk bestudeerde werken, maar uit het geheel van de artistieke activiteiten van de werkloze (Cass., 16.11.2015, RVA t/O.W., AR S.14.0008.F).

Arrest gewezen door de Raad van State betreffende de cumulatie van inkomsten die voortvloeien uit een artistieke activiteit met werkloosheidsuitkeringen

De Société des Auteurs Compositeurs Dramatiques (SACD) en de vzw La Maison des Auteurs hebben voor de Raad van State een beroep ingesteld tot nietigverklaring van artikel 130 van het KB van 25.11.1991 zoals van kracht sinds 1 april 2014.

Het nieuwe artikel 130 voorziet erin dat er voor de inkomsten uit de uitoefening van een artistieke activiteit rekening wordt gehouden met alle inkomsten die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien

uit de uitoefening van een artistieke activiteit, met uitzondering van het inkomen uit een statutaire tewerkstelling of het inkomen of een gedeelte ervan uit een activiteit die onderworpen is aan de sociale zekerheid van de loontrekkenden, wanneer inhoudingen voor de sociale zekerheid werden verricht op dat inkomen of op een deel ervan.

Die bepaling impliceert dus onder andere dat er rekening wordt gehouden met inkomsten ontvangen als auteursrechten voor de toepassing van artikel 130, aangezien auteursrechten niet het voorwerp uitmaken van inhoudingen voor de sociale zekerheid.

De SACD en het Maison des Auteurs roepen in dat het nieuwe artikel 130 discriminerend is op 3 vlakken. Volgens hen:

- creëert dat artikel een discriminatie tussen de werknemers die af en toe een artistiek beroep uitoefenen als loontrekkende en de werknemers die af en toe een ander type beroep uitoefenen als loontrekkende. De artiesten zien een deel van hun bezoldiging onderworpen aan de toepassing van artikel 130, terwijl de andere werknemers niet zijn onderworpen aan de toepassing van dat artikel;
- creëert dat artikel een discriminatie tussen de personen die inkomsten ontvangen uit hun intellectueel patrimonium (wat inkomsten zijn uit roerende goederen) en de personen die andere soorten roerende inkomsten ontvangen (dividenden, stockopties), aangezien enkel de eerste categorie van inkomsten is onderworpen aan de toepassing van artikel 130;
- behandelt dat artikel de artiesten die auteursrechten ontvangen die afkomstig zijn van werken gecreëerd in het kader van arbeidsovereenkomsten op dezelfde manier als de artiesten die auteursrechten ontvangen van werken gecreëerd buiten arbeidsovereenkomsten, in de loop van hun werkloosheid, terwijl hun situatie verschillend is.

De Raad van State verwierpt het beroep dat werd ingediend door de eisende partijen.

Wat de eerste ingeroepen discriminatie betreft, merkt de Raad van State op dat de situatie van de werknemers die af en toe een artistieke activiteit uitoefenen in loondienst en de situatie van de werknemers die af en toe een ander type activiteit in loondienst uitoefenen, niet vergelijkbaar zijn. De

werknemers die een andere activiteit uitoefenen dan een artistieke activiteit ontvangen, tijdens hun tewerkstelling, immers een bezoldiging die volledig is onderworpen aan de socialezekerheidsinhoudingen. De artiesten ontvangen daarentegen auteursrechten en naburige rechten die niet zijn onderworpen aan die inhoudingen.

Wat de tweede ingeroepen discriminatie betreft, stelt de Raad van State vast dat de twee beoogde categorieën effectief personen betreffen die roerende inkomsten ontvangen. De auteursrechten en de naburige rechten vormen echter inkomsten die een bijzondere verwantschap vertonen met de beroepsactiviteit uitgeoefend door de artiest, aangezien ze rechtstreeks voortvloeien uit die activiteit. Ten aanzien van de doelstelling van het definiëren van een socialezekerheidsstelsel eigen aan de artiesten, is het niet onevenredig om rekening te houden met de auteursrechten en de naburige rechten.

Wat de derde discriminatie betreft, merkt de Raad van State op dat het verwijt er hier uit bestaat dat categorieën van personen die verschillend zouden zijn, op een identieke manier worden behandeld. Het stelt echter vast dat de eisende partijen niet rechtvaardigen waarom de gelijkheid van behandeling zou vereist hebben dat die twee categorieën van personen op een verschillende manier zouden worden behandeld. Het probleem stelt zich op dezelfde manier, of het werk nu is gecreëerd in het kader van een arbeidsovereenkomst of tijdens een periode van werkloosheid. Het gaat om het bepalen van de impact van de ontvangst van auteursrechten of naburige rechten op het recht op werkloosheidsuitkeringen. Welnu, in dat opzicht bevoordeelt noch benadeelt de reglementering een van de twee beoogde categorieën (RS, 19.10.2015, SACD & ASBL La Maison des Auteurs/RVA, AR 232.598).

Arrest gewezen door het Grondwettelijk Hof betreffende de geldigheid van de oproepingen gericht door de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling aan onder voorlopig bewind geplaatste werkzoekenden

Wanneer iemand onder voorlopig bewind wordt geplaatst, legt het Burgerlijk Wetboek op dat alle betekeningen en kennisgevingen die hem worden gedaan, worden geadresseerd aan zijn voorlopig bewindvoerder.

In onderhavig geval werd een werkloze, die onder voorlopig bewind was geplaatst, opgeroepen voor een individueel gesprek bij de FOREM, eerst via een gewoon schrijven en dan via een aangetekend schrijven. Die oproepingen werden enkel aan haar zelf gericht en niet aan haar voorlopig bewindvoerder. Ze had geen gevolg gegeven aan die oproepingen.

Na haar te hebben opgeroepen voor een verhoor, betekent de RVA haar een beslissing tot uitsluiting wegens het niet komen opdagen bij de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling. Zowel de oproeping voor het verhoor als de beslissing worden betekend aan de voorlopig bewindvoerder.

Voor het arbeidshof van Luik gaan de debatten over de draagwijdte van de verplichting tot kennisgeving aan de voorlopig bewindvoerder. Betreft die verplichting enkel de betekeningen in strikte zin, d.w.z. de gerechtelijke betekeningen en de administratieve beslissingen, of heeft ze een ruimere betekenis en beoogt ze ook de oproepingen van de FOREM? Het arbeidshof van Luik beslist om een prejudiciële vraag te stellen aan het Grondwettelijk Hof.

In zijn arrest merkt het Grondwettelijk Hof op dat de verplichting voorzien door het Burgerlijk Wetboek het de voorlopig bewindvoerder mogelijk moet maken om de belangen van de persoon die hij ten laste heeft efficiënt te beschermen. Hij moet dus op de hoogte worden gebracht van de oproepingen die door de FOREM worden gericht aan de werkzoekende die onder zijn bescherming is geplaatst, aangezien de ontstentenis van antwoord op die oproepingen als automatisch gevolg heeft die werkzoekende sociale uitkeringen waarop hij recht heeft, te ontzeggen en die precies tot de goederen behoren die de voorlopig bewindvoerder dient te beheren. De omstandigheid dat de opdracht van de voorlopig bewindvoerder beperkt is tot het beheer van de goederen en dat de onder voorlopig bewind geplaatste persoon de bekwaamheid behoudt om zijn persoonlijke rechten uit te oefenen, kan het feit dat de oproepingen van de FOREM niet aan hem worden gericht niet rechtvaardigen, aangezien het tot zijn opdracht behoort de toepassing van de sociale wetgeving te vorderen in het belang van de beschermde persoon.

Als antwoord op de gestelde prejudiciële vragen, besluit het Hof dus:

- In die zin geïnterpreteerd dat het niet de verplichting oplegt dat de oproepingen die door de FOREM worden gericht aan een onder voorlopig bewind geplaatste werkzoekende en de beslissing tot schrapping van zijn inschrijving als werkzoekende aan de voorlopig bewindvoerder worden betekend of ter kennis worden gebracht, schendt artikel 488bis, k), van het Burgerlijk Wetboek de artikelen 10 en 11 van de Grondwet.
- In die zin geïnterpreteerd dat het de verplichting oplegt dat de oproepingen die door de FOREM worden gericht aan een onder voorlopig bewind geplaatste werkzoekende en de beslissing tot schrapping van zijn inschrijving als werkzoekende aan de voorlopige bewindvoerder worden betekend of ter kennis worden gebracht, schendt artikel 488bis, k), van het Burgerlijk Wetboek niet de artikelen 10 en 11 van de Grondwet (Grondwettelijk Hof, 16.7.2015, arrest nr. 106/2015).

Dat arrest impliceert dus dat bij gebrek aan betekening van de oproepingen van de dienst voor arbeidsbemiddeling aan de voorlopig bewindvoerder, een persoon die onder voorlopige bewindvoering is geplaatst, niet kan worden gesanctioneerd omdat hij niet antwoordt op die oproepingen.



De activiteiten van de dienst Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking

3.9.1 Inleiding

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

In het kader van de Zesde Staatshervorming werd het stelsel van loopbaanonderbreking overgedragen aan de Gewesten. In de loop van het jaar 2015 is de RVA echter belast gebleven met de operationele uitvoering ervan.

3.9.2 Behandelde dossiers

In 2015 hebben 340 073 behandelde dossiers aanleiding gegeven tot een toekenning, een herziening of een verlenging van het recht op uitkeringen. Dat cijfer vertegenwoordigt een afname met 0,83% (2 831) ten opzichte van 2014, toen 342 904 aanvragen een positief antwoord kregen.

In totaal kregen 5 469 aanvragen daarentegen een negatief antwoord. Dat is 1,26% van het totaal aantal behandelde dossiers. In 2014 waren het er 5 070.

Er zijn meer aanvragen met een positief antwoord (340 073) dan het gemiddelde aantal werknemers die in 2015 een uitkering genoten (288 107). Het betreft immers aanvragen die voor eenzelfde werknemer in de loop van hetzelfde jaar aanleiding kunnen geven tot een toekenning en/of tot een verlenging en/of tot een herziening van het recht op een uitkering.

3.9.3 Betaaltermijn

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

In 2015 heeft 98,85% van de loopbaanonderbrekers (verbintenis bestuursovereenkomst = 95%) immers een eerste betaling ontvangen binnen de termijn, namelijk, ofwel tijdens de eerste maand die volgt op de maand waarin de onderbreking aanvangt, ofwel ten laatste 40 dagen na de ontvangst van de aanvraag.

3.9.4 Juistheid van de beslissingen

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

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

Zo werden in 2015 16 869 willekeurig geselecteerde dossiers opnieuw onderzocht. 98,5% van die dossiers was correct behandeld.

In 2015 had 73,41% van de dossiers die niet correct waren behandeld, een budgettaire impact.

Die budgettaire impact was in 55,14% van de gevallen in het voordeel van de onderbreker.

3.9.5 Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering inzake loopbaanonderbreking

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

Bovendien heeft de reglementering inzake tijdskrediet in 2015 nieuwe wijzigingen ondergaan. De overgangsmaatregelen van die hervorming hebben geleid tot grote moeilijkheden wat de behandeling van de dossiers betreft. Het is immers zo dat afhankelijk van de datum waarop het tijdskrediet werd aangevraagd bij de werkgever, de datum van verzending van de aanvraag aan de RVA en het type aanvraag (nieuwe aanvraag of verlenging), de toepasselijke reglementaire bepalingen ofwel die van de nieuwe reglementering zijn ofwel die van de oude reglementering. Daarenboven is er een voorwaardelijke ongelijkheid tussen het recht voor de werknemers om een tijdskrediet te krijgen bij hun werkgever en hun recht op onderbrekingsuitkeringen, aangezien de cao nr. 103 niet op hetzelfde moment werd aangepast als het koninklijk besluit dat de betaling van uitkeringen mogelijk maakt.

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



3.10.1 De activeringsmaatregelen

3.10.1.1 De plaatselijke werkgelegenheidsagent- schappen (PWA's)

Als gevolg van de Zesde Staatshervorming is de bevoegdheid voor het PWA-stelsel sinds 1 juli 2014 overgedragen aan het Vlaams Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Waals Gewest en de Duitstalige Gemeenschap. De RVA bleef tot 31 december 2015, krachtens het continuïteitsprincipe, belast met de uitvoering van die materie.

3.10.1.1.1 De traditionele activiteiten van het PWA

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

Verder dragen de PWA's bij tot de wedertewerkstelling van de werklozen. Ze informeren hen immers intensief over de mogelijkheden die geboden worden door de dienstencheques en over de verschillende tewerkstellingsmaatregelen.

3.10.1.1.2 De dienstenchequeactiviteiten

Het aantal actieve PWA's met een erkenning voor dienstencheques, dat 218 bedroeg in 2014, is gedaald en bedraagt 210 op een totaal van 1 947 erkende dienstenchequeondernemingen (voor een totaal van 2 169 erkende ondernemingen in 2014).

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

3.10.1.2 De dienstencheques

Als gevolg van de Zesde Staatshervorming is de bevoegdheid voor het dienstenchequestelsel sinds 1 juli 2014 overgedragen aan het Vlaams Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Waals Gewest en de Duitstalige Gemeenschap. De RVA bleef tot 31 december 2015, krachtens het continuïteitsprincipe, belast met de uitvoering van die materie.

Doordat de bevoegdheid inzake dienstencheques van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg werd overgedragen sinds 1 april 2015, werden de adviezen van de Adviescommissie erkenningen vanaf die datum voor verder gevolg overgemaakt aan de bevoegde gewestelijke ministers.

3.10.1.2.1 De Adviescommissie erkenningen dienstencheques

Het aantal dossiers dat werd voorgelegd aan de Adviescommissie erkenningen bedraagt voor 2015 361:

- 33 eerste erkenningsaanvragen;
- 7 aanvragen om uitbreiding van de activiteit;
- 321 inbreukdossiers.

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

De gevolgen van de vaststelling van die inbreuken zijn:

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

In verband met de intrekking van erkenningen, waren er in 2015:

- 196 ambtshalve intrekkingen door de voorzitter van de Commissie:
 - 57 wegens faillissement;
 - 36 wegens schulden ten opzichte van de RSZ;
 - 15 wegens schulden ten opzichte van de belastingen;
 - 9 wegens schulden ten opzichte van de RVA;
 - 79 omwille van inactiviteit gedurende een periode van 12 maanden;
- 2 beslissingen tot intrekking genomen door de federale Minister (vóór 1 april 2015);
- 47 vrijwillige intrekkingen.

In 2015 raakten 245 ondernemingen hun erkenning dus kwijt, tegenover 298 in 2014.

Op 31 december 2015 bedroeg het totaal aantal erkende ondernemingen 1 947 (na aftrek van de intrekkingen), dat is een daling met 10% in vergelijking met 2014 (2 169 erkende ondernemingen in 2014).

3.10.1.2.2 De informatievergaderingen

Elke onderneming die een erkenning aanvraagt, moet vooraf deelnemen aan een informatievergadering en het deelnameattest voorleggen.

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

Het programma van die vergaderingen omvat:

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

In 2015 hebben 79 ondernemingen deelgenomen aan een informatievergadering.

3.10.1.2.3

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

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

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

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

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

Indien er geen regularisering gebeurt, verliest de erkende onderneming ambtshalve haar erkenning op die basis.

Die procedure heeft geleid tot 36 ambtshalve intrekkingen omwille van RSZ-schulden, 15 omwille van belastingsschulden en 9 omwille van schulden bij de RVA.

In 2015 werden 382 beslissingen tot inhouding genomen (215 omwille van achterstallige RSZ-bijdragen, 40 omwille van schulden bij de RVA, 86 omwille van schulden bij de belastingen en 41 omwille van andere inbreuken op de dienstenchequereglementering).

Die beslissingen hebben geleid tot een terugbetaling van 2 233 410,09 EUR aan de RSZ, van 1 313 466,54 EUR aan de RVA, van 193 222,53 EUR aan de belastingen, van 1 973 573,96 EUR aan de erkende ondernemingen en van 542 070,86 EUR aan de curatoren, wat neerkomt op een totaalbedrag van 6 255 743,98 EUR voor het jaar 2015 (8 369 385,67 EUR in 2014).

3.10.1.3 Het Activaplan

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

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

Vanaf 1 juli 2014 is het Activaplan in het kader van de Zesde Staatshervorming overgeheveld naar de gewesten. Concreet worden die gewesten bevoegd voor de regelgeving. Het federale niveau is niet meer bevoegd om de regelgeving te wijzigen, maar de gewesten hebben hun bevoegdheid om de regelgeving te wijzigen in 2015 nog niet gebruikt.

De gewesten zullen ook attesten afleveren. De RVA en de RSZ blijven evenwel "operatoren". Dat betekent dat ze instaan voor het effectief toekennen (betalen) van de voordelen. Aangezien de gewesten operationeel nog niet klaar waren om de bevoegdheden over te nemen, stonden de RVA en de RSZ in 2015 voorlopig verder in voor de volledige uitvoering van de maatregel. Dat betekent bijvoorbeeld dat de RVA in 2015 verder attesten heeft gegeven. De eerste operationele overdracht aan een gewest gebeurde immers pas op 1 januari 2016.

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

Tabel 3.10.I
Aantal attesten afgeleverd in het kader van Activa - vergelijking 2011-2015

Jaar	Aantal attesten per jaar
2011	118 622
2012	173 580
2013	162 327
2014	149 096
2015	185 655

Het aantal betalingen evolueerde als volgt:

Tabel 3.10.II
Aantal betalingen verricht in het kader van Activa - vergelijking 2011-2015

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2011	24 964
2012	28 146
2013	31 336
2014	35 030
2015	37 653

3.10.1.4 Doorstromingsprogramma's

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

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

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

Ook de doorstromingsprogramma's zijn in het kader van de Zesde Staatshervorming vanaf 1 juli 2014 overgeheveld naar de gewesten. Wat is gezegd over het Activaplan, geldt hier evenzeer.

Het federale niveau is niet meer bevoegd om de regelgeving te wijzigen en de gewesten hebben hun bevoegdheid om de regelgeving te wijzigen nog niet gebruikt. Gelet op de strikte voorwaarden die spelen, is er een eerder beperkt aantal werknemers aan de slag in het kader ervan. Het aantal blijft jaar na jaar op een stabiel niveau zoals blijkt uit de volgende tabel met cijfers betreffende het gemiddelde aantal betalingen per maand:

Tabel 3.10.III
Aantal betalingen verricht in het kader van de doorstromingsprogramma's - vergelijking 2011-2015

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2011	4 900
2012	4 846
2013	4 859
2014	4 658
2015	4 217

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

Tabel 3.10.IV
Aantal attesten afgeleverd in het kader van de doorstromingsprogramma's - vergelijking 2011-2015

Jaar	Aantal attesten per jaar
2011	29 850
2012	30 603
2013	31 461
2014	29 500
2015	22 266

3.10.1.5 Sociale inschakelingseconomie

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

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

De regeling van de sociale inschakelingseconomie is in het kader van de Zesde Staatshervorming vanaf 1 juli 2014 overgeheveld naar de gewesten. Wat is gezegd over het Activaplan, geldt hier dus ook.

Het federale niveau is niet meer bevoegd om de regelgeving te wijzigen en de gewesten hebben hun bevoegdheid om de regelgeving te wijzigen nog niet gebruikt.

Het aantal personen dat die uitkering geniet blijft stabiel. Ook hier zijn de voorwaarden om de uitkering te genieten eerder strikt en is de regelgeving de laatste jaren niet meer aangepast, wat het stabiele cijfer verklaart.

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

Tabel 3.10.V
Aantal betalingen verricht in het kader van de sociale inschakelingseconomie - vergelijking 2011-2015

Jaar	Gemiddeld aantal betalingen per maand
2011	11 400
2012	10 953
2013	10 876
2014	10 564
2015	10 544

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

Tabel 3.10.VI
Aantal attesten afgeleverd in het kader van de sociale inschakelingseconomie - vergelijking 2011-2015

Jaar	Aantal attesten per jaar
2011	13 658
2012	14 792
2013	13 376
2014	13 369
2015	11 759

3.10.2 Andere inschakelingsmaatregelen

3.10.2.1 De startbaanovereenkomst

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

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

De voordelen toegekend in het kader van de startbaanovereenkomsten zijn in het kader van de Zesde Staatshervorming vanaf 1 juli 2014 overgeheveld naar de gewesten. Wat is gezegd over het Activaplan, geldt hier ook.

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

Tabel 3.10.VII
Aantal attesten afgeleverd in het kader van een startbaanovereenkomst - vergelijking 2011-2015

Jaar	Aantal attesten per jaar
2011	46 482
2012	40 886
2013	57 526
2014	62 117
2015	57 988

3.10.2.2 Herstructurering van een onderneming

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

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

Bepaalde voordelen gekoppeld aan de verminderingkaart zijn in het kader van de Zesde Staatshervorming vanaf 1 juli 2014 overgeheveld naar de gewesten. Het betreft evenwel niet alle voordelen. Specifiek voor deze regeling is immers dat er ook RSZ-verminderingen voor werknemers bestaan. Dat werknemersvoordeel blijft federaal. De RSZ-verminderingen voor werkgevers en de terugbetaling van outplacementkosten gaan wel naar de gewesten.

Het federale niveau is niet meer bevoegd om de regelgeving inzake de RSZ-verminderingen voor werkgevers en de terugbetaling van outplacementkosten te wijzigen, maar de gewesten hebben hun bevoegdheid om die regelgeving te wijzigen nog niet gebruikt.

Tabel 3.10.VIII
Terugbetaalde bedragen aan outplacementkosten -
vergelijking 2011-2015

Jaar	Bedrag per jaar
2011	3 016 732,93
2012	927 180,41
2013	1 268 972,33
2014	573 139,32
2015	3 221 511,09*

Tabel 3.10.IX
Terugbetaalde bedragen aan inschakelingsvergoedingen -
vergelijking 2011-2015

Jaar	Bedrag per jaar
2011	38 824 696,71
2012	15 711 836,26
2013	27 852 741,50
2014	22 945 802,87
2015	29 730 303,97*

* Voorlopige cijfers.

De terugbetaalde bedragen kunnen sterk fluctueren. Dat hangt voornamelijk af van het feit of er in een bepaald jaar grote bedrijven zijn die herstructureringen doorvoeren die duizenden werknemers kunnen treffen. Het is evenwel pas geruime tijd later dat we de effecten daarvan kunnen vaststellen. Ontslagen in het kader van een herstructurering kunnen immers worden gespreid in de tijd en de werkgever beschikt ook over tamelijk lange termijnen om een terugbetaling te vragen.

3.10.3

Attesten afgeleverd met het oog op aanwerving

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

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

Tabel 3.10.X

Aantal attesten afgeleverd met het oog op een aanwerving opgesplitst volgens afleveringstermijn - vergelijking 2011-2015

Jaar	Totaal	Binnen de 24u	Binnen de week	Na meer dan een week
2011	593 950	97,7%	1,6%	0,7%
2012	484 487	97,7%	1,5%	0,8%
2013	545 303	97,7%	1,6%	0,7%
2014	568 868	98,6%	0,9%	0,5%
2015	535 940	98,4%	1,1%	0,6%



3.11

Verwerking van de beslagprocedures

3.11.1 Inleiding

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

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

Wat het aantal ontvangen documenten betreft, is 2014 stabiel gebleven ten opzichte van het jaar voordien: tijdens die twee jaren hebben we recordcijfers behaald. In 2015 daalden die cijfers echter. Zoals de onderstaande cijfers aangeven, maken niet alle soorten documenten en alle soorten procedures op dezelfde manier deel uit van die trend.

3.11.2

Documenten behandeld door de centrale dienst Beslagleggingen en de werkloosheidsbureaus

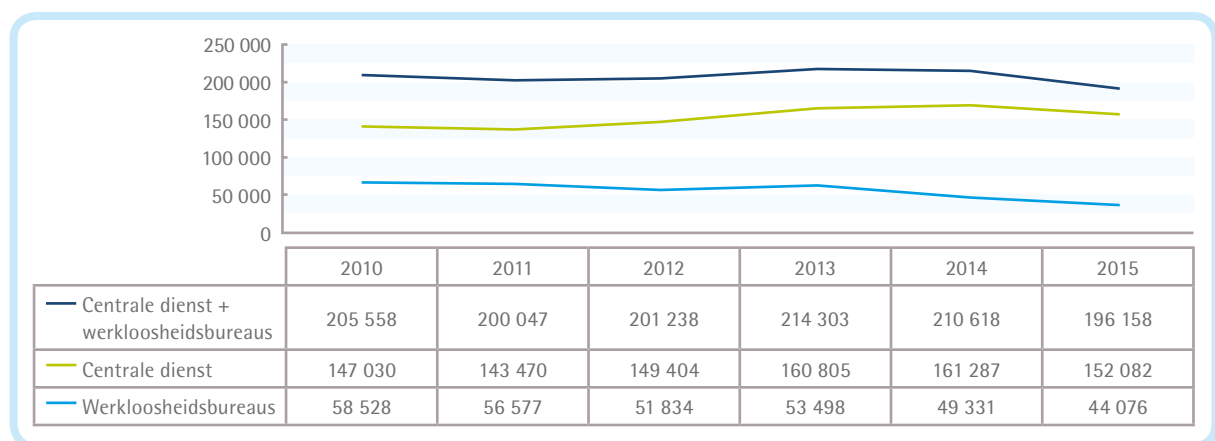
In 2015 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 152 082 documenten ontvangen. Dat is een daling van 9 205 stukken ten opzichte van 2014, zijnde 5,71% minder documenten. De werkloosheidsbureaus hebben 44 076 documenten behandeld. De daling is daar veel meer uitgesproken: 5 335 documenten minder dan vorig jaar, zijnde een daling van 10,80%. In totaal ontving de RVA dus 196 158 documenten betreffende een beslaglegging, zijnde 14 460 minder dan in 2014. Dat is een daling van 6,86%.

De centrale dienst Beslagleggingen ontvangt en behandelt meer dan 77,5% van die documenten. Dat is 1% meer dan in 2014 en 2,5% meer dan in 2013.

Net als voor het totale aantal documenten, daalt het maandelijkse gemiddelde ten opzichte van 2014. Gemiddeld ontvingen de centrale dienst Beslagleggingen en de werkloosheidsbureaus samen 16 347 documenten per maand, tegenover 17 558 in 2014. Dat zijn maandelijks 1 100 stukken minder, zijnde een daling van 6,33%.

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

Grafiek 3.11.1
Aantal documenten ontvangen ter behandeling



3.11.3 Evolutie van het soort schuldvor- deringen binnen de centrale dienst Beslagleggingen

In 2015 is het aantal actieve schuldvorderingen, met uitzondering van de interne schuldvorderingen (terugvorderingen), gestegen met 7,97%, om zo te komen tot 780 093 procedures. Die schuldvorderingen waren ten laste van 358 744 debiteurs. Die debiteurs hebben niet allemaal een uitkering ten laste van de RVA gekregen. De actieve schuldvorderingen zijn het geheel van de schuldvorderingen die op een dag werden betekend of kenbaar werden gemaakt aan de RVA en waarvoor de RVA nooit een handlichting heeft ontvangen. Dat zegt helemaal niets over de effectieve actualiteit van die schuldvorderingen.

Het totaal van de actieve procedures is als volgt verdeeld:

Tabel 3.11.I
Actieve procedures

	2014	2015	Vershil 2014-2015	Vershil (%) 2014-2015
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegaties, DAVO)	47 794	50 180	+ 2 386	+ 4,99%
Terugvorderingen van sociale uitkeringen die onterecht werden ontvangen (excl. RVA)	94 919	104 653	+ 9 734	+ 10,25%
Gewone beslagleggingen	7 214	7 817	+ 603	+ 8,35%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO)	169 460	183 101	+ 13 641	+ 8,05%
Beslagleggingen van een gemeente- of provinciebestuur	7 789	8 065	+ 276	+ 3,54%
Loonoverdrachten	286 493	307 863	+ 21 370	+ 7,46%
Schuldbemiddelingen	108 758	118 288	+ 9 530	+ 8,76%
Andere	113	126	+ 13	+ 11,50%
Totalen en gemiddelden	722 540	780 093	+ 57 553	+ 7,96%

Wat de in 2015 gecreëerde schuldvorderingen betreft, zien we opnieuw de dalende trend die werd vermeld in het begin van het hoofdstuk, met enkele nuances. De alimentatievorderingen zijn stabiel met een variatie van ongeveer 2%: 1 644 nieuwe schuldvorderingen in 2015 tegenover 1 670 in 2014. De terugvorderingen van onterecht betaalde sociale uitkeringen (excl. RVA) variëren ook slechts met iets meer dan 2%: 7 780 nieuwe schuldvorderingen in 2015 tegenover 7 967 in 2014. De andere soorten procedures, beslagleggingen van de FOD Financiën, loonoverdrachten en schuldbemiddelingen dalen sterk: respectievelijk met 12%, 18% en 14% ten opzichte van 2014.

Tabel 3.11.II
Nieuwe procedures

	2014	2015	Vershil 2014-2015	Vershil (%) 2014-2015
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegaties, DAVO)	1 670	1 644	- 26	- 1,56%
Terugvorderingen van sociale uitkeringen die onterecht werden ontvangen (excl. RVA)	7 967	7 780	- 187	- 2,35%
Gewone beslagleggingen	182	351	+ 169	+ 92,86%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en van een gemeente- of provinciebestuur	12 288	10 802	- 1 486	- 12,09%
Loonoverdrachten	29 977	24 574	- 5 403	- 18,02%
Schuldbemiddelingen	11 021	9 459	- 1 562	- 14,17%

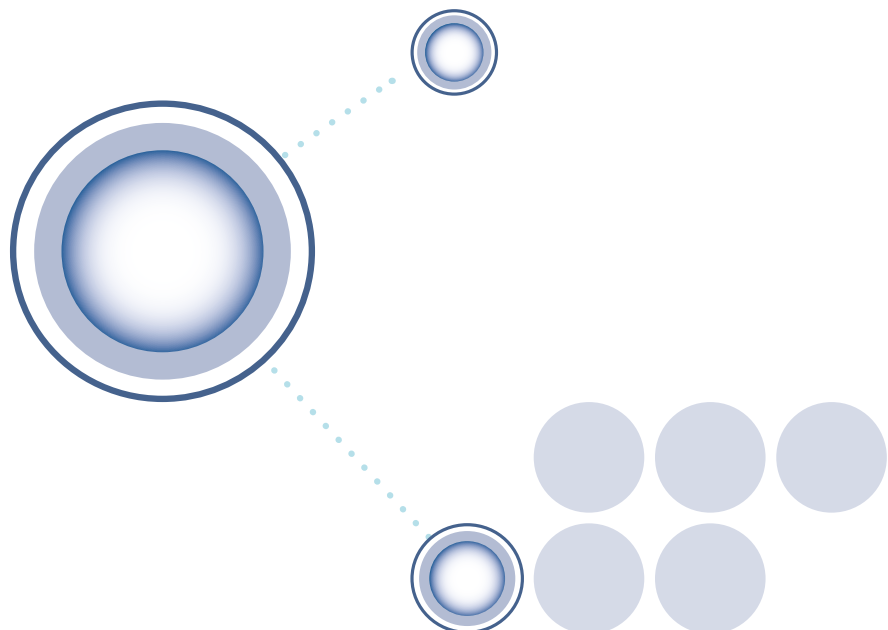
3.11.4 Naar meer automatisering

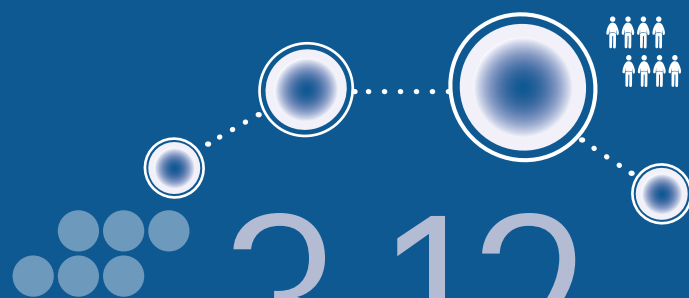
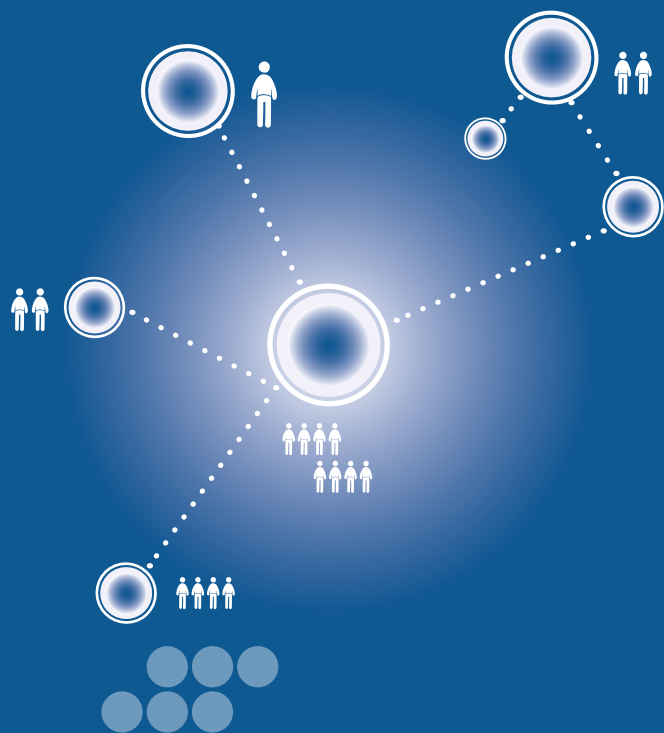
In april 2015 werd de centrale dienst Beslagleggingen uitgerust met een nieuwe toepassing voor de behandeling en het beheer van de documenten. Die toepassing maakt het mogelijk om alle documenten, ongeacht de debiteur en ongeacht het soort document, te digitaliseren en uniform te behandelen: een nieuw document, een oud gearriveerd document dat weer wordt opgenomen, een document betreffende een debiteur die niet gekend is bij de RVA, een onderbreker, enz. Op termijn zou die toepassing ervoor moeten zorgen dat het papieren archief definitief verdwijnt.

Ook in 2015 heeft de RVA zich geëngageerd voor het project e-Deduction, begonnen door de FOD Financiën en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De bedoeling van dat project is om op middelenlange termijn de behandeling van de fiscale beslagleggingen volledig te automatiseren. Voor dat soort procedure zou dus geen manuele behandeling meer nodig zijn.

3.11.5 Werkingskosten

Voor het dienstjaar 2014 vertegenwoordigt de basisopdracht 'Behandeling van de aanvragen om beslaglegging' in de werkingskosten voor de volledige Rijksdienst een totaalbedrag van 3 888 451,82 EUR. De gemiddelde behandelingskost van een stuk bedroeg 18,46 EUR in 2014 tegenover 20,75 EUR tijdens het vorige dienstjaar. Dat is een daling van meer dan 11%. Ter herinnering: voor het dienstjaar 2013 was er al een daling van de kost per stuk van meer dan 6%.





3.12

Elektronische dienstverlening

De RVA zet ieder jaar meer en meer in op elektronische dienstverlening. Deze manier van werken heeft grote voordelen: de dienstverlening is goedkoper, sneller en klantvriendelijker want de klant hoeft zich niet meer te verplaatsen. Werd de RVA in 2014 nog bekroond met een eGov-Award voor de elektronische versie van de controlekaart (C3), dan vonden in 2015 meer en meer gebruikers de weg naar de elektronische diensten van de RVA, mede dankzij de nieuwe RVA-website die zich, sinds januari 2015, toespitst op de online dienstverlening.

3.12.1 Elektronische controlekaart

Sinds 15 september 2014 stelt de RVA een elektronische variant van de blauwe controlekaart (C3) ter beschikking via de portaalsite van de sociale zekerheid. Deze toepassing betekent een belangrijke administratieve vereenvoudiging aangezien een aantal gegevens rechtstreeks en automatisch in de toepassing ingevuld worden, zoals de arbeidsdagen die door een werkgever bij de RSZ werden ingediend (Dimona). Via de toepassing kan elke volledig werkloze de werkloosheidsdagen en de dagen waarop hij niet beschikbaar was voor de arbeidsmarkt elektronisch doorgeven aan zijn uitbetalingsinstelling.

In 2015 kende de elektronische C3 een groot succes. 39 548 nieuwe gebruikers registreerden zich voor de toepassing, goed voor 325 913 betalingen of indieningen over het hele jaar 2015.

3.12.2 De eBox Burger

De eBox is een beveiligde online ruimte die sinds 2012 bestaat en waarin de administratie met de burger officiële documenten kan uitwisselen. Op dit moment maakt de RVA gebruik van de eBox voor het afleveren van werkkaarten, voor de elektronische aanvraag en de mededeling van positieve beslissingen inzake tijdskrediet en loopbaanonderbreking. Daarmee is de RVA een van de pioniers in het gebruik van de eBox.

Eind 2015 hadden 205 725 burgers hun eBox geactiveerd (tegenover 103 150 in 2014). Van alle overheidsdocumenten die via de eBox beschikbaar worden gesteld, worden de documenten van de RVA veruit het meest gelezen (waaronder 87% van de geposte Activa-kaarten en 83% van de Start-kaarten).

3.12.3 De elektronische aanvraag van tijds- krediet en loopbaanonderbreking

Werknemers uit de privésector die tijdskrediet of een specifieke vorm van loopbaanonderbreking (ouderschapsverlof, palliatief verlof of medische bijstand) willen nemen, kunnen hun aanvraag bij de RVA sinds september 2013 volledig online indienen. Vanaf eind 2014 kunnen loopbaanonderbreking en specifieke vormen aangevraagd worden door werknemers uit de openbare sector.

De toepassing is te vinden op de portaalsite van de Sociale Zekerheid (www.socialsecurity.be). Werkgevers kunnen er hun deel van de aanvraag online invullen, opslaan en ter beschikking stellen van de betrokken werknemer. Die kan daarna via de toepassing de rest van de aanvraag invullen en doorsturen naar de RVA. De werknemer kan de door zijn werkgever ingevulde aanvraag ook terugvinden in zijn eBox en er voor kiezen de aanvraag op papier te vervolledigen en die over te maken aan de RVA. In 2015 ontving de RVA 25 148 (volledige of gedeeltelijke) elektronische aanvragen, dat is bijna een verdubbeling van het aantal in 2014 (12 212).

3.12.4 Elektronische aangifte van tijdelijke werkloosheid

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

In 2015 ontving de RVA 1 132 602 elektronische mededelingen tijdelijke werkloosheid (1 238 391 in 2014). De RVA heeft ook 26 424 papieren mededelingen tijdelijke werkloosheid verwerkt (28 849 in 2014). Het percentage elektronische aangiften bedroeg 97,72% (idem in 2014).

De werkgever moet voor bepaalde vormen van tijdelijke werkloosheid (slecht weer en werkgebrek wegens economische oorzaken, behalve voor de bouwsector) een papieren of elektronisch validatieboek bijhouden via de portaalsite of via gestructureerde bestanden. Het validatieboek is een controleprocedure die de werkgevers verplicht het nummer van het controleformulier C3.2A vóór de eerste werkloosheidsdag in te voeren in een gewaarmerkt papieren validatieboek of in dit elektronisch validatieboek. In de loop van 2015 werden 1 344 758 controleformulieren C3.2A ingeschreven in het elektronisch validatieboek (tegenover 1 240 839 in 2014).

3.12.5 Online aanvragen en afleveren van werkkaarten

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

Werkzoekenden kunnen sinds 2012 een werkkaart online aanvragen via de portaalsite van de Sociale Zekerheid. Die wordt daarna afgeleverd in de eBox van de betrokkene. Daarnaast bestaat de papieren procedure nog steeds. In 2015 werden 9 353 werkkaarten via de webtoepassing afgeleverd, en ook nog 2 447 startbaankaarten en activa-startkaarten.

3.12.6 Gebruik van sms

Sinds april 2014 krijgen jongeren in de beroepsinschakelingstijd een dag voordat ze op activeringsgesprek moeten komen bij de RVA een sms om hen te herinneren aan hun afspraak. Zoals gemeld in het jaarverslag van 2014 blijkt uit een onderzoek, gevoerd over 3 maanden (augustus, september, oktober 2014) bij 28 566 personen die een sms kregen en 5 447 personen die geen sms kregen, dat deze praktijk een positieve impact heeft op de aanwezigheidsgraad van de gesprekken. De aanwezigheidsgraad nam toe met 5,41% bij de gesprekken met personen die een sms hadden gekregen. Het gebruik van sms'en heeft er ook voor gezorgd dat het aantal negatieve evaluaties ten gevolge van afwezigheid op het gesprek 12,01% lager ligt dan wanneer er geen sms werd verstuurd. Gezien dit positieve effect werd besloten om deze praktijk voort te zetten in 2015. Tussen 1 januari 2015 en 31 december 2015 werden 93 874 sms'en succesvol verstuurd, wat neerkomt op iets meer dan 89% van de geplande gesprekken.

3.12.7 Aangifte van sociale risico's

Wanneer een sociaal risico zich voordoet (bijvoorbeeld tijdelijke werkloosheid of deeltijdse arbeid waardoor de werknemer een inkomensgarantie-uitkering kan aanvragen), heeft de sector werkloosheid gegevens nodig van de werkgever om een uitkering te kunnen toekennen aan de sociaal verzekerde. De werkgever (of zijn gemandateerde) kan die gegevens elektronisch meedelen via de Aangifte van een Sociaal Risico (afgekort ASR).

In 2015 werd de ASR op vrijwillige basis gebruikt (ofwel via een webtoepassing die gratis ter beschikking staat op de portaalsite van de sociale zekerheid, ofwel via een batchkanaal). Tot 31 december 2015 kon de werkgever nog steeds de overeenstemmende papieren formulieren gebruiken.

Een advies van de Nationale Arbeidsraad (advies nr. 1901 van 25 maart 2014) voorziet evenwel een veralgemening van de elektronische ASR in drie fasen:

- vanaf 1 januari 2016 zullen, enkel voor de werkloosheidssector, de maandelijks ASR's (die de betaling van de uitkering mogelijk maken) verplicht worden;
- vanaf 1 januari 2017 zullen, enkel voor de sector werkloosheid, ook de ASR's toelaatbaarheid (die het mogelijk maken voor de sector werkloosheid om een recht vast te stellen) verplicht worden;
- in een 3^{de} fase, waarvoor nog geen enkele planning is vastgelegd, zullen de andere betrokken sectoren (uitkeringen en arbeidsongevallen) moeten overstappen naar de elektronische ASR's.

Op 20 juli 2015 werd de laatste wettelijke basis voor de veralgemening van de ASR gepubliceerd. Het gaat om een wijziging van de wet van 24 februari 2003 (toevoeging van §2bis aan artikel 4), waarmee het Beheerscomité van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) de mogelijkheid krijgt om een datum vast te leggen vanaf wanneer de werkgever verplicht is om bepaalde gegevens elektronisch door te geven. Op 23 september 2015 keurde het Beheerscomité van de KSZ de kalender goed voor de veralgemening van de elektronische ASR zoals voorzien in de Nationale Arbeidsraad van 25 maart 2014.

In 2015 legde de RVA de laatste hand aan de voorbereiding van de veralgemening van de ASR's. De RVA nam actief deel aan verschillende technische werkgroepen en organiseerde samen met de RSZ een communicatiecampagne (mailings naar werkgevers, schrijven van informatieve artikels, infosessie bij werkgevers ...).

Tabel 3.12.I
Elektronische aangiften sociale risico's

Verdeling per ASR-scenario*	2011	2012	2013	2014	2015
Scenario 1 – aangifte einde arbeidsovereenkomst of werkloosheid met bedrijfstoeslag / arbeidsbewijs	21 636	24 646	26 937	28 390	32 295
Scenario 2 – aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid of schorsing bedienden	46 282	121 811	259 267	267 107	273 397
Scenario 3 – Aangifte aanvang deeltijdse arbeid	111 819	140 965	186 787	246 137	345 314
Scenario 5 – Maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid of uren schorsing bedienden	242 560	642 666	1 249 656	1 300 319	1 358 148
Scenario 6 – Maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid voor de berekening van de inkomensgarantie-uitkering	780 353	1 128 847	1 541 488	1 857 253	2 064 309
Scenario 7 – Maandelijkse aangifte van arbeid als werknemer tewerkgesteld in een beschutte werkplaats	428	419	394	592	459
Scenario 8 – Maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma	350 711	453 516	420 456	520 133	569 156
Scenario 9 – Aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	4 384	6 145	5 717	7 328	9 579
Scenario 10 – Maandelijkse aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie	10 955	15 592	15 126	18 122	23 254
Totaal	1 569 128	2 534 607	3 705 828	4 245 381	4 675 911

* Scenario 4 betreft de aangifte van arbeidsongevallen. Dit is geen RVA-materie.

2015 werd gekenmerkt door een nieuwe stijging van het totale aantal ASR's, met 430 530 bijkomende ASR's, wat 10,15% meer is dan het jaar ervoor.

Net als in 2014 is het scenario over de deeltijdse arbeid (scenario 3) het meest gestegen met 40,29% meer ASR's. De aangiften voor jeugd- of seniorvakantie kenden eveneens een stijging (+ 30,72% voor het vaststellen van het recht en + 28,32% voor de maandelijkse aangiften).

Het percentage elektronische dossiers ten opzichte van het aantal papieren dossiers volgt dezelfde, stijgende tendens als in 2014. Zo blijkt uit de laatst beschikbare gegevens dat 24,68% van de dossiers werd ingediend via een elektronisch formulier voor de scenario's waarmee een recht kan worden vastgesteld. Voor het scenario met betrekking tot de tijdelijke werkloosheid (scenario 2) werd de kaap van de 70% overschreden in het 2^e semester van 2015. Tot slot merken we dat 71,32% van de maandelijks door de uitbetalingsinstellingen uitbetaalde uitkeringen aan de personen verbonden aan een werkgever (d.w.z. zij die niet volledig werkloos zijn) gebeurde met een elektronisch formulier (laatste gegevens beschikbaar voor juli 2015).

3.12.8 Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

De verschillende instellingen van de Sociale Zekerheid wisselen voortdurend onderling gegevens uit. Dat gebeurt elektronisch via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De RVA wisselt via dat netwerk ook info uit met de uitbetalingsinstellingen. Die gegevensuitwisselingen gebeuren zowel onder de vorm van berichten in batch die via de mailbox worden verstuurd, als onder de vorm van online consultaties van gegevensbanken. Door een aantal automatiseringen en het gegroepeerd consulteren van gegevens daalt het aantal consultaties door de medewerkers van de RVA voor het tweede jaar op rij (- 22,75% in 2015).

Tabel 3.12.II
Aantal consultaties van de KSZ door medewerkers van de
RVA

Databank	Aantal consultaties
Rijksregister	1 279 576
Bisregister	63 694
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	3 189 029
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (LATG)	890
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DMFA)	8 595 577
Personeelsbestand / Periodes Dimona	2 270 380
Gegevens jaarlijkse vakantie arbeiders bij de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie	27
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	2 174 239
Gegevens vergoede ziekteperiodes	2 706 828
Pensioenkadaster	660 219
Repertoria andere socialezekerheidsinstellingen bij de Kruispuntbank	1 308
Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank	146 976
Totaal 2015	21 088 743
Totaal 2014	27 299 284 - 22,75%

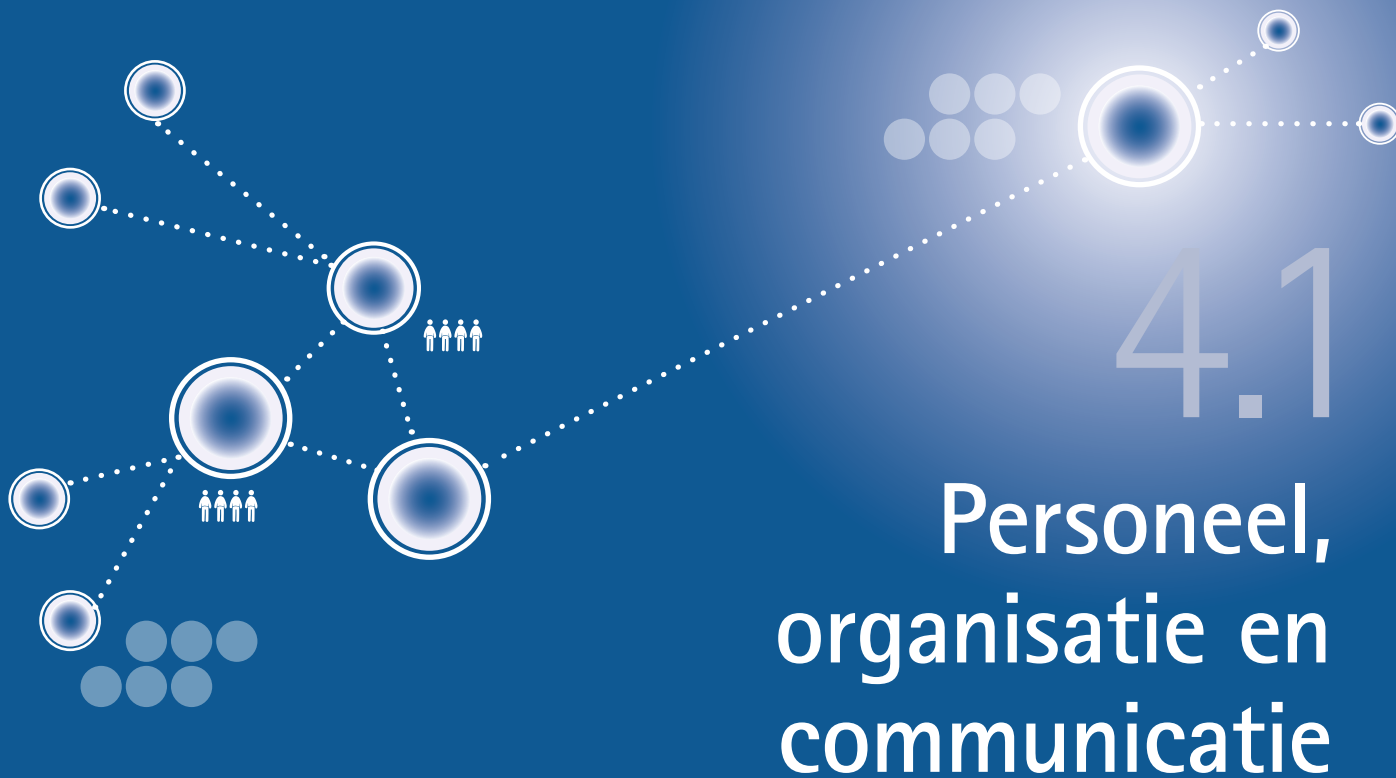
Via de Kruispuntbank worden ook attesten uitgewisseld. Zowel het aantal binnenkomende als het aantal uitgaande attesten van of voor de RVA via de Kruispuntbank steeg in 2015. In 2015 ontving de RVA opnieuw meer elektronische attesten van andere instellingen (+ 5,71%).

Er vertrekken ook gegevensstromen vanuit de sector Werkloosheid (RVA en UI's) naar andere socialezekerheidsinstellingen. Het aantal uitgaande berichten steeg sterk ten opzichte van vorig jaar (+ 30,92%) mede door de hogere frequentie van het verzenden van sommige stromen en de ontwikkeling van twee bijkomende stromen. In 2015 ontwikkelde de RVA een flux waarmee de informatie ter beschikking wordt gesteld met betrekking tot de ontslagcompensatievergoeding van een werknemer. De belangrijkste gevraagde gegevens zijn de periode die wordt vergoed en het bedrag van de vergoeding.

The background is a dark blue gradient. A large, light blue gear shape is positioned behind the number 4. Various white icons are scattered around: a group of five people, a single person, and several circular nodes connected by dotted lines, suggesting a network or organizational structure. There are also clusters of small circles in the bottom left and middle right areas.

4

De ondersteunende
diensten



4.1

Personeel, organisatie en communicatie

De algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie bestaat uit vijf directies/diensten: HRM, het NOC (het Nationaal opleidingscentrum van de RVA), Kennismanagement, Interne en externe Communicatie en de directie Organisatieontwikkeling en ondersteuning.

Die directies staan in voor personeelsbeheer, opleiding, kennisoverdracht, communicatieondersteuning en strategie. In 2015 waren er grote evoluties in die directies. Ze waren rechtstreeks betrokken bij de geleidelijke reorganisatie van de diensten van de RVA en bij de implementatie van de HR-aspecten van de Zesde Staatshervorming.

4.1.1 Human resources

2015 was een druk jaar inzake personeelsbeleid. Eerst en vooral heeft HRM heel veel energie gestoken in het uitvoeren van de geleidelijke reorganisatie van de RVA-diensten. Die reorganisatie maakt het mogelijk om zich aan te passen aan de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische veranderingen. Ze stelt de RVA ook in staat het hoofd te bieden aan de besparingen die aan alle overheidsinstellingen worden opgelegd, door het winnen aan efficiëntie en door het nastreven van een betere werkverdeling.

Belangrijke inspanningen werden geleverd voor de concretisering van de evaluatiecycli en de evolutie van de nieuwe loopbaan. Daarnaast ging er veel aandacht uit naar het welzijn van de medewerkers van de RVA. In een economische context waarin de RVA meer moet doen met minder budget en minder personeel wordt er gezocht naar creatieve en moderne toepassingen in het personeelsbeleid die bovendien ook aantrekkelijk zijn voor de medewerker zelf. Sinds 2013 kunnen de medewerkers die telewerkbare taken uitvoeren, telewerken vanuit een satellietbureau en sinds 2014 van thuis uit.

De impact van de Zesde Staatshervorming is aanzienlijk wat het personeel betreft. Wanneer alle overdrachten achter de rug zullen zijn, zal de RVA 3 550 personeelsleden tewerkstellen. Dat personeelsbestand houdt rekening met de overdracht van 1 041 personeelsleden. Er zijn momenteel 7 koninklijke besluiten die de overdracht regelen van 670 personeelsleden naar 7 gewestinstellingen van de 3 gewesten (VDAB, WSE, SPW, IFAPME, FOREM, ACTIRIS en GOB). De meeste van die overdrachten zullen echter pas in 2016 gebeuren (zie punt 4.1.1.4 hieronder). De RVA heeft, in overleg met de Kanselarij van de Eerste Minister en de taskforce samengesteld uit vertegenwoordigers van de gewesten, op 4 september 2014 een specifiek koninklijk besluit gepubliceerd tot vaststelling van de procedure voor de overdracht van personeel van de RVA naar de gewesten. De 7 koninklijke besluiten die werden gepubliceerd betreffende de overdracht van personeel en de lijsten met de betrokken personen werden besproken tijdens vergaderingen met de Kanselarij van de Eerste Minister en met de vertegenwoordigers van de gewestinstellingen.

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

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

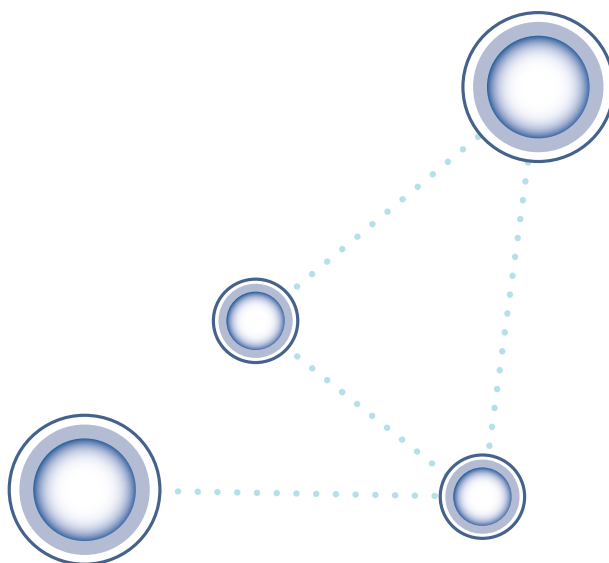
4.1.1.1

Het personeelsbestand in enkele cijfers

De budgettaire beperkingen die de Rijksdienst samen met andere openbare instellingen de voorbije jaren opgelegd kreeg, verplichten ons om een zeer strikt aanwervingsbeleid te voeren. Wanneer een medewerker met pensioen gaat, wordt hij niet meer automatisch vervangen. Sinds 2010 wordt nog slechts een deel van de uitdiensttredingen gecompenseerd door een aanwerving. Vanaf september 2014 werd een wervingsstop opgelegd aan de federale administraties.

We stellen dus een algemene dalende trend vast op het vlak van personeel. Zo stellen we voor 2015 ten opzichte van 2014 een vermindering vast van het personeelsbestand met 269,49 budgettaire eenheden (- 6,72%). 97,04 van die budgettaire eenheden werden echter overgedragen aan de gewesten in het kader van de Zesde Staatshervorming.

De RVA is erin geslaagd om zijn personeelsuitgaven te verminderen zonder de kwaliteit van de door de Rijksdienst behaalde resultaten of de inspanningen ter verbetering van het welzijn van de medewerkers in het gedrang te brengen.



Tabel 4.1.I
Personeelsbestand van de RVA

Personeelsbestand (budgettaire eenheden)				
Maand	Statutairen	Contractuelen	Totaal	Index
December 2009	2 503,28	1 943,79	4 447,07	100,00
December 2010	2 567,39	1 767,19	4 334,58	97,47
December 2011	2 599,48	1 566,37	4 165,85	93,68
December 2012	2 561,03	1 573,29	4 134,32	92,97
December 2013	2 491,80	1 599,50	4 091,30	92,00
December 2014	2 481,07	1 530,89	4 011,96	90,21
December 2015	2 363,18	1 379,29	3 742,47	84,16

Tabel 4.1.II
Vermindering van het personeelsbestand
(in budgettaire eenheden)

Jaar	Federaal		Overgedragen opdrachten		Federaal zonder 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*	140,81	503,84	104,49	2 993,33
Evolutie 2014-2015	- 7%				- 6%
Evolutie 2009-2015	- 16%				- 15%

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

Tussen december 2009 en december 2015 is het personeelsbestand van de RVA in budgettaire eenheden, zonder rekening te houden met de personeelsleden die werden overgedragen aan de gewesten, met 15% gedaald.

Het grootste gedeelte van de RVA-medewerkers zijn medewerkers van niveau C (54,12%). 63,14% van de medewerkers is vastbenoemd. Bij de RVA werken meer vrouwen dan mannen: bijna 70% van het personeelsbestand is immers een vrouw.

Tabel 4.1.III
Het personeelsbestand van de RVA per niveau en per statuut

Niveau	Statutairen		Contractuelen				Totaal
	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	Mannen	Vrouwen	
Niveau A	169,42	154,46	20,79	28,17	190,21	182,63	372,84
Niveau B	239,52	321,18	69,64	296,71	309,16	617,89	927,05
Niveau C	402,37	997,81	113,12	512,17	515,49	1 509,98	2 025,47
Niveau D	29,42	49,00	85,28	253,41	114,70	302,41	417,11
Totaal	840,73	1 522,45	288,83	1 090,46	1 129,56	2 612,91	3 742,47

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

4.1.1.2 Absenteïsme

Sinds dit jaar gebruikt Medex een nieuwe methode voor het verzamelen van de gegevens met het oog op de berekening van de absenteïsmegraad bij de overheid. De cijfers van de voorgaande jaren werden aangepast op basis van die methode.

In 2014 was er 6,50% absenteïsme bij de RVA (stijging van 0,9% op 3 jaar tijd). Dat jaar bedroeg dat percentage 5,71% voor de volledige federale overheid. Volgens SD Worx bedraagt het absenteïsmepercentage 5,12% in de privésector en volgens Securex stijgt dat percentage naar 6,30%.

4.1.1.3 Ambtenarenloopbaan en evaluatiecyclus

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

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

Het aantal gesprekken dat werd gevoerd in 2015 is als volgt verdeeld:

- 4 355 functiegesprekken;
- 4 355 planningsgesprekken;
- 1 956 functioneringsgesprekken.

Eind 2015 waren de evaluatiegesprekken voor de evaluatiecyclus 2015 nog volop bezig. De evaluatiegesprekken werden uitgevoerd voor 2014.

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

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

Voor de opvolging van de evaluatiecyclus maakt de RVA gebruik van Crescendo, een beheerstool opgesteld door de FOD Personeel en Organisatie. Zo kunnen de chefs en de medewerkers makkelijker en papierloos de gesprekken opvolgen en voorbereiden. Via Crescendo hebben de chefs een overzicht van de functiebeschrijvingen, de competentieprofielen en ook over de doelstellingen van hun medewerkers. Alle medewerkers kunnen online de gegevens over hun evaluatiecyclus raadplegen. Crescendo kan worden gebruikt om de gesprekken voor te bereiden, zowel door de chef als door de medewerker.

4.1.1.4 De regionalisering

Het jaar 2015 stond in het teken van de Zesde Staatshervorming waarmee de overdracht van sommige RVA-bevoegdheden naar de gewesten geregeld wordt.

In het Waals Gewest

Het betreft een effectief vertrek van 471 medewerkers naar het gewest op 1 januari 2016. Dat aantal betreft enerzijds de ambtshalve overgedragen personeelsleden, d.w.z. 130 facilitatoren en coördinatoren-facilitatoren en 273 PWA-beambten en anderzijds de 68 medewerkers die op vrijwillige basis werden overgedragen. Er moeten nog 3 medewerkers worden overgedragen voor de opdracht Loopbaanonderbreking. Die overdracht is ten vroegste voorzien op 1 januari 2017 en het ontwerp van KB voor die opdracht zal later worden opgesteld.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Het betreft de overdracht van 85 medewerkers. Het gaat om de ambtshalve overdracht van 27 facilitatoren en 39 PWA-beambten en om de vrijwillige overdracht van 19 personeelsleden. Dat impliceert dat op 1 januari 2016 de PWA-beambten in de gemeenten fysiek zullen overgaan naar Actiris. De 7 medewerkers die de erkenning van de dienstenchequeondernemingen en de controle van de dienstencheques als opdracht hebben, zullen ook fysiek worden overgedragen aan de GOB. Maar opgelet: niet alle personeelsleden zijn fysiek overgedragen op 1 januari 2016: sommige personeelsleden zullen op hun huidige werkplek blijven werken en zullen, indien nodig, opleidingen volgen voor de materie waarvoor ze zijn overgedragen.

In het Vlaams Gewest

Op 1 januari 2016 werden de facilitatoren en de coördinatoren-facilitatoren effectief overgedragen aan de VDAB. Het gaat om 104 medewerkers. Daarbij komt nog de effectieve overdracht van 4 medewerkers voor de opdracht Erkenning van de dienstenchequeondernemingen aan het departement WSE.

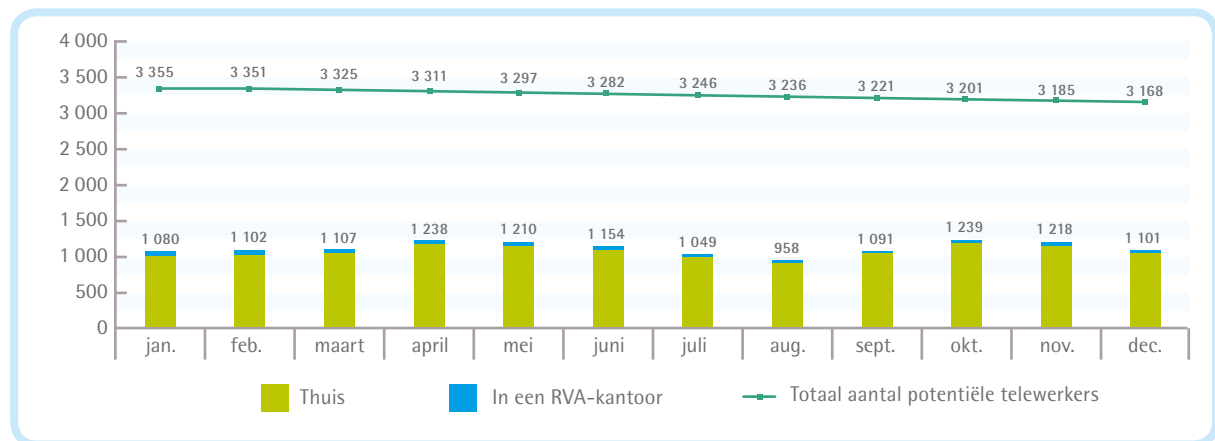
Op 1 april 2016 is de effectieve overdracht voorzien van 13 medewerkers voor de behandeling van de vrijstellingen, outplacement en de activering van de werkloosheidsuitkeringen. Toch moet voor Vlaanderen nog een koninklijk besluit worden opgesteld voor de PWA-beambten in de gemeenten en de opdracht PWA-coördinatie waarvoor de overdracht gepland is voor 1 januari 2017. Voor de opdracht Loopbaanonderbreking ten slotte, die zal worden overgedragen op 1 september 2016, moet nog een ontwerp van koninklijk besluit worden opgesteld.

4.1.1.5 Telewerk

Sinds eind 2014 is telewerk mogelijk voor alle medewerkers die telewerkbare taken hebben. Het aantal RVA-medewerkers dat regelmatig thuis werkt of in een bureau dicht bij hen bedroeg gemiddeld 1 129 in 2015 (gemiddeld 3 265 medewerkers hadden telewerkbare taken).

Eind december 2015 opteerde 34,75% van de werknemers (dat zijn 1 101 personen) die aan de voorwaarden voldeden, ervoor om te telewerken. De ruime meerderheid koos voor telewerk thuis (33%), de rest verkoos in een ander RVA-kantoor te gaan werken ('satellietbureau').

Grafiek 4.1.1
Telewerk in 2015



4.1.1.6 Een (instap)stage bij de RVA

De RVA onthaalt al jaren stagiairs binnen zijn verschillende diensten. In 2015 waren er 454 stagiairs:

- 271 leerlingen of studenten voor het schooljaar 2014-2015
- 183 werkzoekenden.

In 2014 was de RVA een van de eerste werkgevers die instapstages aanbood voor jongeren die in de beroepsinschakelingstijd zitten. Vanaf de zevende maand inschakelingstijd (die in totaal 12 maanden duurt) kunnen jongeren met een diploma van niveau C of D zich inschrijven voor die stages en zo een eerste beroepservaring opdoen. Het gaat om stages van 3 tot 6 maanden. De stagiairs ontvangen een maandelijks vergoeding. Tijdens het schooljaar 2014-2015 werden 183 instapstages georganiseerd bij de RVA. Een aanzienlijke inspanning die in de lijn ligt van de visie van een instelling die de transities op de arbeidsmarkt wil ondersteunen.

In het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid wil de RVA dat onthaal in de toekomst voortzetten en zelfs versterken.

4.1.1.7 Welzijn, Investors in People en de dienst Wellbeing@Work

In juli 2015 heeft de RVA het label 'Investors in People' behaald voor zijn personeelsbeleid na een traject van meerdere jaren dat eindigde met een grondig assessment.

Concreet liepen er een tiental welzijnsacties om van de RVA een 'investor in people' te maken: loopbaanbegeleiding, telewerk, managementopleidingen, interviews (waarbij personen die dezelfde job op een andere site doen met elkaar kunnen discussiëren), lean management, het globaal ontwikkelingsplan, vlottere consultatieprocedure van het personeel, communicatiestandaarden waarmee de verantwoordelijken van de kantoren rekening moeten houden, duidelijke communicatie over de visie, missie en strategie en 360°feedback.

De RVA investeert ook in het welzijn van zijn medewerkers via de dienst Wellbeing@Work. Die heeft als doel het individuele en het collectieve welzijn van alle personeelsleden te bevorderen.

De dienst Wellbeing@Work promoot en organiseert collectieve activiteiten:

- tussenkomst in de gewone en bijzondere maaltijdkosten voor de personeelsleden en de gepensioneerde personeelsleden;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor gezondheidszorg (281 720 EUR verdeeld over 2 147 polissen);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+'ers (230 aanvragen voor tussenkomst in 2015, d.i. 9,48% van het personeelsbestand van 50 jaar en ouder);
- een jaarlijkse vaccinatiecampagne tegen griep (1 027 bestelde vaccins in 2015);
- subsidie voor de vriendenkringen;
- een sinterklaaspremie voor de kinderen van 0 tot 12 jaar (38 290 EUR gestort in 2015 voor de RVA-personeelsleden en 875 EUR voor de PWA-beambten);
- kinderopvang tijdens de schoolvakanties;
- tussenkomst in de kosten van vakantiecampen voor kinderen van 3 tot 18 jaar van de personeelsleden;
- organisatie van zomervakanties voor de gepensioneerde personeelsleden;
- organisatie van een dag voor de ouders en hun kinderen in Bellewaerde (335 personeelsleden, 233 partners en 547 kinderen namen eraan deel).

4.1.1.8 Een nieuwe loonmotor

Een van de nieuwigheden bij de RVA in 2016 zal de nieuwe loonmotor zijn. Concreet zullen de lonen worden betaald via die informaticatool.

In 2015 werd de hele voorbereiding van de implementatie van die loonmotor gerealiseerd in samenwerking met de directie ICT. Vanaf 1 januari 2016 zal die informaticatool, die ook door de andere OISZ wordt gebruikt, zorgen voor het beheer van de lonen bij de RVA. De Rijksdienst behoudt desondanks de volledige controle over het beheer van zijn personeel, via HRIS.

4.1.2 De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum

Het Nationaal Opleidingscentrum (NOC) van de RVA staat in voor het opleiden van de medewerkers en voor het ontwikkelen van hun competenties. Het aanbod werd doorheen de jaren gedifferentieerder, zowel qua inhoud als qua leervormen. Het NOC schenkt aandacht aan de ontwikkeling van zowel de technische als de generieke competenties.

Om die competenties aan te leren, maakt het NOC gebruik van allerlei leervormen. De gewone klassikale opleiding blijft bestaan, maar wordt aangevuld en gecombineerd met andere leervormen zoals e-learning, coaching op de werkvloer of 'serious games', een concept dat wijdverspreid raakt in de arbeidswereld.

Daartoe kan het NOC rekenen op een netwerk van lesgevers, van wie er 217 actief waren in 2015 en die meer dan 50% van de uren opleiding hebben gegeven aan de medewerkers van de RVA, zijnde 37% van de gevolgde opleidingen in 2015. Er dient ook te worden opgemerkt dat veel medewerkers van de RVA in de loop van 2015 opleidingen hebben gevolgd die werden georganiseerd door de gewesten in het kader van de overdrachten.

4.1.2.1 Overzicht van de opleidingsactiviteiten

Tabel 4.1.IV
Aantal dagen klassikale opleiding en betrokken medewerkers in 2015

	Aantal werkdagen opleiding ¹			Aantal personen ²		
	2015	2014	Verschil	2015	2014	Verschil
Onthaal	4,00	555,00	-99,28%	4	192	-97,92%
Werkloosheid	891,00	2 828,50	-68,50%	796	3 210	-75,20%
Informatica	1 688,00	368,50	358,07%	2 061	361	470,91%
Management	981,50	1 846,50	-46,85%	878	1 855	-52,67%
Communicatie en gedrag	703,00	571,00	23,12%	358	371	-3,50%
Tewerkstellingsmaatregelen	1 239,00	1 127,00	9,94%	1 135	1 162	-2,32%
Veiligheid en hygiëne	415,00	186,00	123,12%	480	208	130,77%
Seminaries en externe opleidingen	180,00	545,50	-67,00%	155	340	-54,41%
Andere	1 615,00	2 368,00	-31,80%	1 759	3 493	-49,64%
Totaal	7 716,5	10 395,5	-25,77%	7 626	11 192	-31,86%

¹ Dit aantal omvat de werkelijke investering van de Rijksdienst qua opleiding, namelijk het aantal werkdagen opleiding van de personeelsleden.

² Eenzelfde persoon kan meerdere opleidingen volgen.

We stellen een daling vast van 25,77% van het totaal aantal dagen opleiding. Die daling kan onder andere worden verklaard door de wervingsstop omwille van de budgettaire beperkingen die werden opgelegd aan de voltallige overheid. Bij die cijfers moeten de 704 uur e-learning worden geteld die werden gevolgd door 794 deelnemers in de loop van 2015, alsook de belangrijke inspanningen die werden gedaan op het vlak van opleiding voor de gewesten (cf. 4.1.2.3: Opleiding in het kader van de regionalisering van de bevoegdheden).

Iedere maand geven de kantoren en de directies van de RVA via een online toepassing feedback aan het NOC over de vormingsactiviteiten die lokaal plaatsvonden. Het kan gaan over workshops, on-the-job-training, infovergaderingen, bijscholing of opleiding van nieuwe collega's. In 2015 heeft het NOC meer dan 26 000 uur* lokale opleidingsactiviteiten geregistreerd binnen de bureaus en directies van de RVA.

4.1.2.2 Globaal ontwikkelingsplan

In 2015 werd door het NOC een nieuw Globaal ontwikkelingsplan (GOP) geïmplementeerd voor 3 jaar. Die tool maakt het het NOC mogelijk om de ontwikkelingsacties binnen de RVA te coördineren en om ze op een proactieve manier te plannen. Om het plan te realiseren, werd aan alle WB's en alle directies gevraagd om hun collectieve ontwikkelingsbehoeften door te spelen en werden de directeurs-generaal bevroegd. Er werden 16 prioritaire behoeften geselecteerd. Die behoeften hebben te maken met de ontwikkeling van de organisatie, met de behoeften inzake kennis en technische competenties, persoonlijke competenties en competenties op het vlak van management. Naast dat plan blijft het NOC de terugkerende opleidingen aanbieden, zoals de onthaalopleiding, de initiaties en TRAM Starter.

* Dat aantal werd verkregen door het aantal deelnemers te vermenigvuldigen met de duur van de opleiding (in uren).

4.1.2.2 Platform LeD space

In 2014 werd het leerplatform LeD space ingevoerd. Het geeft de RVA-medewerkers en hun chefs de mogelijkheid om een beter overzicht te hebben over het opleidingsaanbod, en vooral om te beschikken over een betere opvolging van hun leerproces.

Het leerplatform maakt het mogelijk een opleiding te zoeken in het aanbod van het NOC of het OFO, toegang te krijgen tot zijn opleidingsverleden sedert 1996, een opleiding op afstand te volgen, toegang te krijgen tot de documenten van een klassikale opleiding of online vragenlijsten te beantwoorden. Een van de grootste wijzigingen die LeD space heeft te weeggebracht, betreft de inschrijvingsaanvragen. De cursist kiest zijn opleiding uit de catalogus en doet online een inschrijvingsaanvraag. Die aanvraag wordt automatisch verstuurd naar zijn volledige hiërarchische lijn voor goedkeuring.

De opleidingscatalogus werd in 2015 verfraaid en bevat voortaan 134 opleidingen. Daar zijn klassikale opleidingen bij, opleidingen op afstand (e-learning) en 4 opleidingen die gebaseerd zijn op blended learning.

De NOC-medewerkers hebben de verschillende mogelijkheden en nieuwigheden van dat platform gepromoot in de verschillende bureaus van het land, via een Roadshow.

4.1.2.3 Innovatieve leertechnieken

Het NOC is voortdurend op zoek naar nieuwe leer vormen om zo de opleiding binnen de RVA te optimaliseren. In 2015 is het NOC opleidingstools blijven ontwikkelen, zoals blended learning, gamification en opleidingen voor het management.

Blended learning

Dit type opleiding bestaat uit een combinatie van leermodules (klassieke en/of e-learning), workshops en stagedagen.

Gamification

In 2014 werden de 'serious games' ingevoerd in sommige opleidingstrajecten. Het NOC gebruikt ze in het bijzonder voor de nieuwe medewerkers om zich nieuwe begrippen eigen te maken of om belangrijke veranderingen in te voeren. Het gaat om

spelen die als doel hebben de deelnemers nieuwe kennis of attitudes bij te brengen. In 2015 heeft het NOC samengewerkt met de dienst Wellbeing@Work om een dergelijke tool te ontwikkelen in het kader van de diversiteit. Dat spel zal in 2016 ter beschikking worden gesteld van de medewerkers.

Opleiding Management

- Lean management

Het NOC heeft, in samenwerking met DOO, een opleiding ontwikkeld in het kader van de optimalisering van de processen via lean management. Lean management wordt op nationaal niveau toegepast bij de RVA.

- Evaluatiecyclus

In samenwerking met het OFO heeft het NOC in het kader van de evaluatiecyclus een opleiding ontwikkeld voor alle evaluatoren en METS-begeleiders (zie punt 4.1.1.3). In 2015 kwamen onder andere de volgende thema's aan bod: een groep coachen, een intervisie leiden en de reglementaire updates (loopbaan en evaluatiecyclus).

- HR-beslissingen motiveren

Het NOC heeft, in samenwerking met HRM, een opleiding ontwikkeld waarmee de plichten van een evaluator kunnen worden geïdentificeerd en vaststellingen in de volgende procedures op een correcte wijze kunnen worden gemotiveerd: verslagen van aanpassingsperiodes, stagerapporten, tuchtmaatregelen, ontslag van een contractueel personeelslid, tuchtprocedure, vermeldingen van de evaluatiecyclus.

- TRAM Starter

In 2015 is een nieuw opleidingsparcours management 'TRAM Starter' begonnen, voorzien voor de nieuwe diensthoofden (niveau A) en teamchefs (niveau B). Het zal in 2016 worden voortgezet.

Laptop voor controleurs

Er werd een informaticaopleiding gecreëerd zodat de gebruikers van de nieuwe laptops, voornamelijk controleurs, zich kunnen aanpassen aan hun nieuwe werkomgeving. Er werd een niveau 'beginner' en een niveau 'gevorderde' ingevoerd.

Opleiding in het kader van de regionalisering van de bevoegdheden

Om de overheveling van de bevoegdheden naar de gewesten te organiseren, werd een protocol opgesteld tussen de verschillende actoren. Een belangrijk deel van die overdracht betreft de opleiding van het personeel. In dat kader heeft het NOC een volledig opleidingsprogramma georganiseerd voor het personeel van de gewestinstellingen: er werden 77 infosessies georganiseerd voor in totaal 325 deelnemers. In 2015 werden praktijkstages georganiseerd over specifieke materies zoals Dispo, Betwiste Zaken en Toelaatbaarheid. Dat gebeurde zowel op het hoofdbestuur als in een bureau. In totaal gaven 109 lesgevers van de RVA een equivalent van 370 volledige dagen opleiding aan de personeelsleden van de gewesten en gemeenschappen.

Opleiding EMAS

Er werden nog opleidingen gegeven in het kader van EMAS, onder andere betreffende het gebruik van gevaarlijke producten. Er is op LeD space een opleidingsquiz te vinden over het sorteren van afval, die vrij toegankelijk is voor alle medewerkers van de RVA.

Opleiding EXIT

Het NOC heeft in samenwerking met de IDPB een opleiding 'EXIT' georganiseerd over de evacuatieprocedures en mogelijke vluchtwegen in het gebouw. Die opleiding is bestemd voor de evacuatieverantwoordelijken van het hoofdbestuur. De opleiding van een halve dag werd opgebouwd rond een serious game en er werd een sessie per taalrol georganiseerd. Het resultaat van die opleiding was zeer positief wat de kennisoverdracht betreft.

4.1.3 De activiteiten van de dienst Kennismanagement

De dienst Kennismanagement zorgt ervoor dat de medewerkers toegang hebben tot alle informatie die ze nodig hebben om hun job te kunnen uitoefenen. Het is de taak van de medewerkers van de dienst om die info makkelijk toegankelijk te maken en ervoor te zorgen dat ze duidelijk en betrouwbaar is.

Die dienst organiseert ook de kennisdeling bij de RVA. De medewerkers moeten op het juiste moment beschikken over de noodzakelijke kennis en de ervaring van de personen die de RVA verlaten, mag niet verloren gaan. Daarnaast ontwikkelt de RVA een gestructureerde aanpak op het vlak van het beheer van kennis, die nodig is om zijn doelstellingen te realiseren.

Sedert enkele jaren is RioDoc de interne bibliotheek van de RVA, waar de medewerkers alle informatie kunnen terugvinden, zowel voor de basisopdrachten als voor de supportopdrachten, die ze nodig hebben voor het correct uitvoeren van hun taken. RioDoc bevat onderrichtingen, infobladen, formulieren enzovoort, en die vertegenwoordigen meer dan 7 400 'actieve' documenten en meer dan 8 000 gearchiveerde documenten.

Het team Kennismanagement heeft ook de sensibilisering bij de collega's van de WB's en directies voortgezet zodat zij de beschikbare informatie op het intranet van de RVA zo vlug en zo autonoom mogelijk kunnen terugvinden.

In juni 2015 werd een opleiding 'Zoeken in de informatiebronnen van de RVA' ontwikkeld en gelanceerd; 88 medewerkers van de WB's en directies namen eraan deel. De dienst Kennismanagement heeft ook een oproep gelanceerd om medewerkers te vinden die bereid zijn zich in te zetten als ambassadeur. Hun taak bestaat erin hun collega's te stimuleren om vlug en autonoom hun weg te vinden in de verschillende informatiebronnen. Naar aanleiding van die oproep hebben 3 entiteiten al een netwerk van ambassadeurs opgezet (ten minste 1 per proces). Het gaat om de entiteiten Gent, Luik en Charleroi. Een referentiepersoon hebben om de personeelsleden te oriënteren, te helpen en te adviseren bij het autonoom en efficiënt zoeken, blijft een prioriteit voor de dienst, die ook pedagogische video's heeft ontworpen die het mogelijk maken om efficiënter te leren werken met de bibliotheken RioDoc en RioLex.

Het beheer van RVAtech, de RVA-website voor partners en professionele gebruikers, maakt ook deel uit van de taken van de dienst Kennismanagement. Die website heeft meer dan 2 350 nieuwe gebruikers aangetrokken in 2015. Er werd ook meer dan 125 000 keer een verbinding gemaakt met de website RVAtech in de loop van 2015. Die stijging heeft zeker te maken met de promotie die werd gevoerd via de website www.rva.be.

De syllabus Toelaatbaarheid is een belangrijke tool voor kennisdeling. Hij bevat alle praktische inlichtingen over Toelaatbaarheid: daarnaast staan er ook reglementaire bepalingen en procedures in die moeten worden toegepast in het dagelijkse werk van de medewerkers. In 2014 werd de syllabus aangepast op basis van de nieuwe reglementering.

Naar dat model werden andere initiatieven genomen om gelijkaardige tools te ontwikkelen, onder andere voor het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag, vrijstellingen en verificatie. Sinds juni 2015 is een belangrijk deel van de syllabus Verificatie ter beschikking gesteld via intranet. Hij bevat, per thema, een overzicht van de huidige reglementering en praktische richtlijnen voor het verifiëren van een specifiek geval. In november werd de 'maandkrant verificatie' gelanceerd in de syllabus verificatie. Ze bevat alle praktische richtlijnen die moeten worden toegepast door de verificateurs volgens de referentemaand. Die praktische tool, die op nationaal niveau werd opgesteld, maakt het voor de verschillende diensten mogelijk tijd te winnen.

Al die verschillende syllabi zijn het resultaat van een vruchtbare samenwerking tussen een aantal WB's, de dienst Kennismanagement en de Taaldienst.

Om kennis en ideeën uit te wisselen, staan er e-communities ter beschikking van de RVA-medewerkers. Die discussiefora draaien rond specifieke thema's en zijn bestemd voor bepaalde groepen medewerkers. Momenteel beschikt de RVA over 17 e-communities. De laatste 5 e-communities werden gelanceerd om de communicatie te vergemakkelijken tussen de beheerders voor elk van de 'back-office'processen. Sedert de oprichting van die 17 e-communities werden meer dan 1 600 berichten uitgewisseld.

De RVA beschikt momenteel over 16 'gemeenschappelijke survalkits', die de kennisoverdracht ondersteunen tussen ervaren medewerkers en minder er-

varen medewerkers, tussen titularissen en doublures of nieuwe medewerkers. Zo wordt de continuïteit van de dienst verzekerd wanneer een medewerker afwezig is. In 2015 werden de bestaande survivalskits geactualiseerd en gebruiksvriendelijker gemaakt. De dienst ging onverdroten verder met de sensibilisering van de ervaren medewerkers om informatie, documenten of lokale contacten toe te voegen. Meer dan 2 100 inlichtingen van dat type werden lokaal aan die survivalskits toegevoegd.

Er zijn ook 16 survivalskits beschikbaar voor de 'unieke functies' (functies die door weinig personen worden uitgevoerd bij de RVA). De dienst Kennismanagement heeft de jaarlijkse oefening gemaakt voor het detecteren van kritieke functies of activiteiten en heeft ook voorgesteld om de titularissen van die functies te ondersteunen bij het overdragen van hun kennis. Er werd een informaticatool 'Reglementaire hervormingen' ontwikkeld om het bestaande elektronische bestand te vervangen. Die tool bevat alle reglementaire wijzigingen die gebeurd zijn sinds 2012. De dienst heeft de inhoud gemigreerd, heeft de verschillende betrokkenen van de directies van de RVA opgeleid zodat alle producten die verband houden met die verschillende hervormingen erin kunnen worden geïntegreerd.

4.1.4 De activiteiten van de directie Communicatie

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

4.1.4.1 De website van de RVA

2015 was het jaar van de lancering van de nieuwe versie van de website van de RVA. De website is de verzamelplaats voor alle nuttige reglementaire informatie in verband met de activiteiten van de RVA. Met een nieuwe look, een nieuwe navigatie en meer gebruiksgemak, is de website in de eerste plaats klantgericht. Het is de bedoeling dat de site meer intuïtiever inspeelt op de vragen van de surfers. Voortaan focust de site op profielen. Je hebt toegang via drie grote profielen: burger, werkgever en documentatie. De homepage legt ook de nadruk op de actualiteit van de RVA, de kerncijfers in verband met de werkloosheid en een reeks afbeeldingen die als vertrekpunt dienen naar de actuele onderwerpen.

In 2015 registreerde de website van de RVA, volgens de nieuwe statistische tools die werden gebruikt gemiddeld 20 000 bezoekers per werkdag.

4.1.4.2 Communicatiecampagnes en perscontacten

In 2015 heeft de directie Communicatie een sensibiliseringscampagne gevoerd over het online aanvragen van loopbaanonderbreking. Er werden, in samenwerking met de directie Werkprocessen, informatiesessies georganiseerd om het gebruik van de elektronische toepassing aan te moedigen. Tijdens die informatiesessies werd aan 70 HR-verantwoordelijken van verschillende federale instellingen een demo gegeven over de manier waarop de toepassing moet worden gebruikt en werd de nadruk gelegd op de voordelen ervan. Naast onze traditionele promotiekanalen zoals onze website, werd een mededeling naar het externe publiek gedaan in samenwerking met de RSZ.

2015 was ook een overgangsjaar in het kader van de aangifte van sociale risico's. Vanaf 1 januari 2016 moeten de aangiftes die te maken hebben met de

vergoeding voor de sector werkloosheid immers verplicht elektronisch worden ingediend. In juli 2015 heeft de RVA een informatiecampagne over de veralgemening van de e-ASR gelanceerd die bedoeld was voor alle werkgevers en sociaal secretariaten van het land.

Een keer per maand communiceert de RVA de werkloosheidscijfers aan de media in een persbericht. Na elk kwartaal wordt er ook een uitgebreider bericht verstuurd: de 'trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt'. Die berichten gaan naar zowat 250 journalisten en arbeidsmarktspecialisten.

Naast die regelmatige persberichten zijn er ook nog de communiqués over de actualiteit van de dag. In totaal werden 21 persberichten verstuurd in 2015. Daarnaast behandelt de directie Communicatie ook de spontane vragen van journalisten. Vorig jaar kreeg de directie 295 oproepen van journalisten, met een piek in januari 2015 als gevolg van de reglementaire wijzigingen verbonden aan de inschakelingsuitkering. In de loop van 2015 werd de RVA vermeld in 2 140 artikels, alle media samen (pers, radio, televisie, internet).

4.1.4.3

Een film over de controle van de werklozen 'Werkloosheidsbureau'

Begin 2015 kon een filmploeg het dagelijkse leven volgen van de facilitatoren in het bureau van Charleroi. Twee regisseuses hebben een documentaire gemaakt over de activering van het zoekgedrag naar werk. Het centrale idee achter de film was de interacties te tonen tussen de facilitatoren en de werkzoekenden en de inzet van de activering beter te begrijpen. De documentaire werd op grote schaal verspreid op talrijke filmfestivals en in talrijke bioscopen.

4.1.4.4

De tevredenheidsenquête Consulto

Om te voldoen aan de vereisten van zijn bestuurs-overeenkomst peilt de RVA elk jaar bij zijn klanten, via een grote enquête, naar hun tevredenheid. In de even jaren worden de personen die telefonisch contact opnemen met de Rijksdienst bevraagd, in de oneven jaren, zoals 2015, worden de bezoekers in de RVA-kantoren bevraagd.

De editie van 2015 werd fundamenteel herzien, zowel qua inhoud als qua methodologie. De vragenlijst werd volledig vernieuwd. Hij is korter en duidelijker voor de respondent. Naast het meten van de tevredenheid van de bezoekers had de nieuwe Consulto ook tot doel om de behoeften van de klanten beter te detecteren door modernere bevragingstechnieken te gebruiken. De bezoekers konden de vragenlijst elektronisch invullen. Die nieuwe peilingstechniek heeft talrijke voordelen: minder papier, minder enquêteurs en een vluigere verwerking van de resultaten.

De globale resultaten zijn goed, en in het algemeen zijn de bezoekers positief over hun ontvangst bij de RVA, vooral wat betreft de vriendelijkheid en competentie van het personeel. De algemene tevredenheid bedraagt 97,8% tegen 94,5% in 2013. 87,7% van de bezoekers verklaart een duidelijk, precies en volledig antwoord te hebben gekregen op hun vragen. 71,9% van de (opgeroepen en spontane) bezoekers moest minder dan 10 minuten wachten. We zien ook een tevredenheidsgraad van 90,3% m.b.t. de organisatie van het bureau, met name op het vlak van de openingsuren (een tevredenheidsgraad van 89,3%).

4.1.4.5

Sociale netwerken

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

4.1.4.6

Interne communicatie

De directie Communicatie helpt andere directies van de RVA met de informatieoverdracht naar de RVA-medewerkers. De interne communicatie wordt voornamelijk verzekerd via drie kanalen: Kiosk, Dixit Magazine en Dixit Kader. Kiosk is een webpagina met de actuele RVA-artikels op het intranet. Het is de eerste pagina die de medewerkers zien wanneer ze hun computer opstarten. In 2015 werden op die pagina 463 artikels gepubliceerd. Ieder kwartaal wordt Dixit Magazine (28 tot 32 pagina's) verspreid in een oplage van zowat 4 000 exemplaren. De papieren versie en de elektronische versie blijven naast elkaar bestaan. Dixit Kader, het bedrijfsmagazine bedoeld voor het kaderpersoneel, is sinds 2012 al volledig gedigitaliseerd. Elke maand (behalve in augustus) wordt naar 750 kaderleden van de RVA een mail gestuurd om hen op de hoogte te brengen van de publicatie op RioDoc.

Het gebruik van bedrijfsfilms wordt bijna onmisbaar in de interne communicatie van de RVA. Dat bleek een zeer goede en efficiënte manier om het personeel te informeren. In 2015 werden er 15 interne films gerealiseerd.

De directie Communicatie verleent ook haar medewerking aan de belangrijke interne projecten, en verzorgt de communicatie ervan naar de medewerkers via de verschillende kanalen.

2015 werd gekenmerkt door twee grote gebeurtenissen die een belangrijke impact hebben gehad op de interne communicatie:

De reorganisatie van de diensten

2015 was een overgangsjaar bij het implementeren van de entiteiten en de processen binnen de bureaus van de RVA. Om een dergelijk omvangrijk project te begeleiden, heeft de directie Communicatie haar inspanningen qua communicatie verhoogd: 21 nieuwsberichten op Kiosk, 1 dossier, 2 artikels in Dixit Magazine en 2 Dixit Kaders verwezen naar de reorganisatie van de RVA-diensten. Er werd een update gerealiseerd van de e-community met de vaakst gestelde vragen. Dat systeem van vraag en antwoord zorgt ervoor dat de informatie sneller en gemakkelijker wordt gevonden.

Naast die institutionele communicatie, waren er andere communicatiemomenten nodig: er werden ook infora, infosessies en webinars georganiseerd om de medewerkers de mogelijkheid te bieden vragen te stellen over het praktische verloop van de reorganisatie.

De regionalisering

Naar aanleiding van de bevoegdheidsoverdracht heeft de directie Communicatie de medewerkers regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken. Er werden talrijke mededelingen gepubliceerd op Kiosk, in Dixit Magazine en in verschillende Dixit Kaders.

De RVA heeft ook aanzienlijke inspanningen geleverd voor de communicatie naar de burgers. Er werden talrijke nieuwsberichten gepubliceerd op de website, onder andere om het publiek door te verwijzen naar de gewestelijke diensten die verantwoordelijk zijn voor de overgedragen materies.

Tabel 4.1.V
Kerncijfers van de directie Communicatie

Website: gemiddeld aantal bezoekers per dag	20 000
Aantal persmededelingen	21
Aantal artikels over de RVA	2 140
Aantal dagen waarop de RVA in de pers is verschenen	311
Aantal telefonische oproepen van journalisten	295
Aantal nieuwsberichten op het intranet	463
Aantal A4-pagina's in offset	32 793 635
Aantal fotokopies in reprografie	4 324 506
Aantal deelnames op jobbeurzen	20

4.1.5 De activiteiten van de dienst Organisatieontwikkeling

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

Vorbereiding van de nieuwe bestuursovereenkomst

In het voorjaar van 2015 startte DOO met de voorbereiding van het ontwerp van nieuwe bestuurs-overeenkomst 2016-2018. Net als de vorige overeenkomst bevat deze bestuursovereenkomst een gedeelte specifiek voor de RVA en een gemeenschappelijk gedeelte voor alle socialezekerheidsinstellingen. In overleg met de directie en directeurs werd de inhoud van het deel met de RVA-verbintenissen uitgewerkt en dit werd voorgelegd op het strategisch lenteseminarie. Over het RVA-luik werd reeds onderhandeld met het beheerscomité en met de minister van Werk, maar het luik dat gemeenschappelijk is voor alle Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid en het budgettaire luik waren eind 2015 nog niet gefinaliseerd. De bestuursovereenkomst voor de volgende 3 jaar zal pas eind maart 2016 afgesloten worden met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2016.

EFQM: kwaliteitsvol beheer

De RVA gebruikt het EFQM-model als globaal kader voor kwaliteitsmanagement en als instrument om de strategie te bepalen. Zowel op nationaal niveau als op het niveau van de werkloosheidsbureaus en directies vinden regelmatig zelfevaluaties plaats. Aan de hand van een vragenlijst schatten directeurs en kaderleden hun maturiteitsniveau in op het vlak van de methodes en benaderingen die ze gebruiken. Ze beoordelen ook de resultaten die ze behalen voor klanten, medewerkers, de maatschappij en de core business. DOO ontwikkelde voor de lokale zelfevaluaties een eenvoudige tool op maat van de RVA. In het najaar van 2015 voerden alle kantoren en support-directies van de RVA een lokale zelfevaluatie uit.

Op basis van de resultaten daarvan moet minstens één verbeteringsactie uitgevoerd worden in 2016.

Daarnaast biedt het EFQM-model de mogelijkheid om de organisatie te laten doorlichten door assessoren van internationaal niveau. In 2014 werd voor de tweede maal zo'n extern assessment uitgevoerd bij de RVA en bij het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen.

De RVA en het FSO behaalden een Recognised for Excellence label met 5 sterren, het hoogste niveau in het EFQM-model, dat geldig is voor twee jaar. De assessoren formuleerden nadien een aantal aanbevelingen, die aanleiding gaven tot verbeteringsacties en die werden uitgevoerd in 2015. Die acties zijn onder meer gericht op het optimaliseren van het systeem van klachtenmanagement, de ontwikkeling van een gestructureerde aanpak inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid en de toepassing van de principes van proces- en lean management. In maart 2015 kregen de RVA en het FSO een 'Benelux Excellence Award' die wordt toegekend aan organisaties die zich onderscheiden door hun uitstekend gebruik van managementconcepten en die excellente resultaten bereiken.

Eureka en Inspiro

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

In Eureka werden in de loop van het jaar 145 ideeën gepost. In totaal werden er sinds de ideeënbus gelanceerd werd, al 567 ideeën ingediend. Eind 2015 werd er een wedstrijd gelanceerd om het innovierendste idee te belonen. In de loop van het jaar werden een aantal voorstellen die ingediend werden in de ideeënbus ook gerealiseerd: er kwam onder meer een nieuw formulier voor loopbaanonderbreking en tijdscrediet en ook het Inspiroplatform was een idee dat in de ideeënbus gepost werd.

Dat platform is een nieuw kanaal dat in het leven werd geroepen om de uitwisseling van lokale goede praktijken tussen entiteiten en directies te bevorderen en benchmarking binnen de RVA te vergemakkelijken. Het staat sinds 1 oktober online. Sindsdien werden 6 goede praktijken gepubliceerd op het platform.

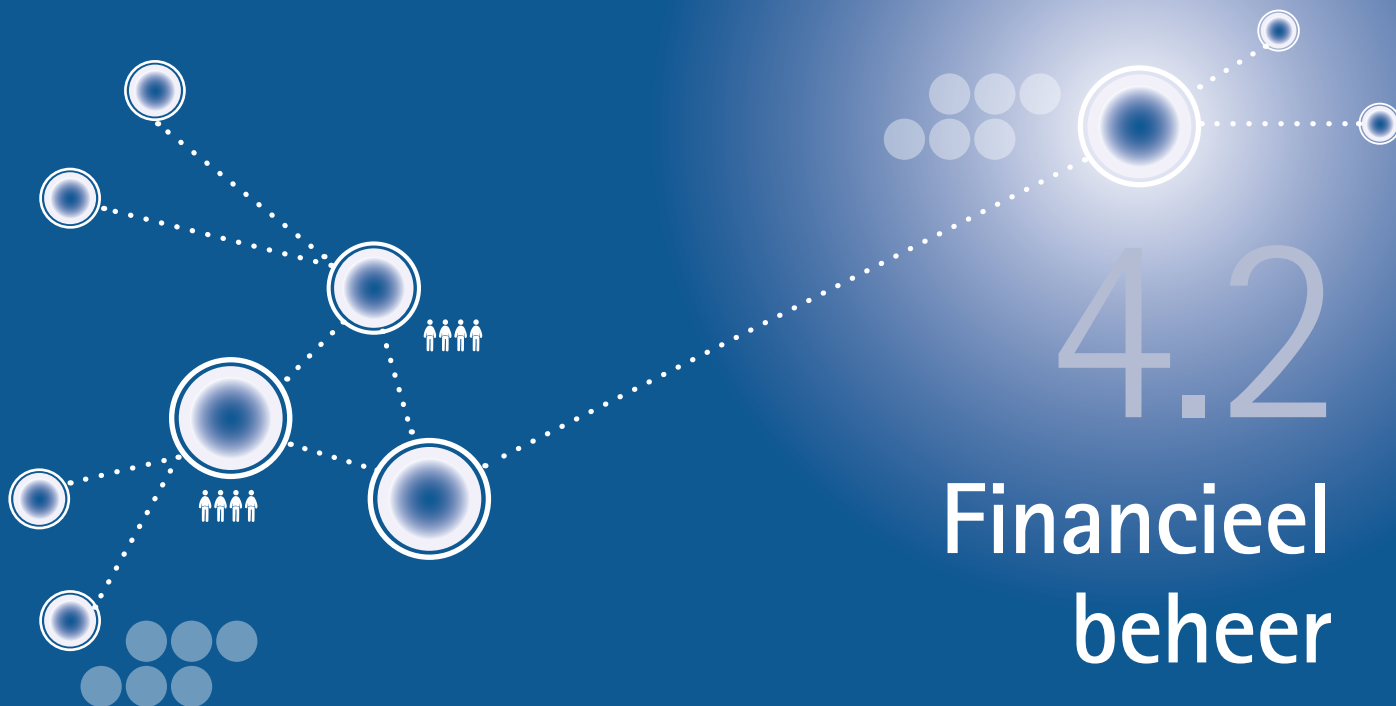
Reorganisatie van de RVA-diensten

Op 10 juli 2014 gaf het beheerscomité van de RVA zijn akkoord voor de geleidelijke reorganisatie van de RVA-diensten, die in nauw overleg met de vakbonden verder zal worden vormgegeven. De minister van Werk keurde het plan goed op 15 juli 2014. De huidige 30 kantoren blijven bestaan, maar ze zullen gegroepeerd worden in 16 entiteiten. Het belangrijkste principe is het onderscheid tussen front-office- en backoffice-activiteiten. De zuivere dossierbehandeling zal op termijn alleen nog gebeuren in de back-office van de centraliserende bureaus. Niet-centraliserende bureaus verzekeren de dienstverlening waarvoor er nog een rechtstreeks contact nodig is (informatieverstrekking aan het onthaal, verhoren ...). Die reorganisatie was noodzakelijk door de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische wijzigingen waarmee de RVA te maken krijgt. De directie Organisatieontwikkeling is belast met de begeleiding van de werkgroep die die reorganisatie moest voorbereiden.

In 2015 werd de reorganisatie concreet uitgevoerd. Op basis van de ervaringen van het pilootproject in de entiteit Gent werd een draaiboek opgesteld dat als inspiratiebron en referentie dient voor de andere entiteiten om de reorganisatie concreet vorm te geven op alle vlakken: organisatiestructuur, beheer en aansturing, leiding geven op afstand, werking met processen, uniforme werkafspraken, logistiek- en informaticabeheer, personeelsadministratie enzovoort. Ook de supportdirecties van het RVA-hoofdbestuur hebben in 2015 alles op alles gezet om tegen 1 januari klaar te zijn met de noodzakelijke aanpassingen op het vlak van ICT, werkprocessen, HRM, financiën ...

Een nieuwe cockpit

De RVA beschikt sinds 1997 over een 'geïnformateerde directiezaal' waarin de resultaten m.b.t. de externe klanten en interne klanten (prestaties van supportdirecties), omgevingsfactoren (bv. budget) en de strategische projecten van de Rijksdienst konden worden opgevolgd. Op die manier kunnen belangrijke operationele en strategische beslissingen op basis van facts en figures genomen worden. Die vergaderzaal werd in 2014 en 2015 gemoderniseerd zowel inhoudelijk als op het vlak van infrastructuur en technologie. Hierdoor wordt nu gewerkt met dynamische schermen die niet alleen de nationale KPI van de RVA weergeven, maar die ook in functie van de vergadering kunnen aangepast worden met specifieke KPI per supportdirectie. Het systeem laat ook toe om eenvoudig detailgegevens van de boordtellen en statistieken op te roepen.



4.2.1 Inleiding

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

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

Het voorbereidende onderzoek in het kader van de geplande waardeverminderingen op dubieuze debiteuren werd verricht in de loop van 2015. Deze voorbereiding zal via een eindejaarverrichting resulteren in een meer correcte waardering van de schuldvorderingen in de boekhouding van de RVA vanaf het boekjaar 2016.

In de loop van het jaar 2015 werd de implementatie van het geïnformatiseerd kasboek in de buitendiensten van de RVA gefinaliseerd. Hierdoor is het mogelijk de centrale opvolging en controle van de kasverrichtingen efficiënter te organiseren. Dit project faciliteert de nieuwe interne procedures in het kader van de reorganisatie van de buitendiensten van de RVA.

De RVA verifieert de uitgaven verricht door de uitbetalingsinstellingen op hun correcte besteding en registreert de resultaten ervan in een hulpboekhouding. Via een additioneel project werd deze boekhoudtoepassing in 2015 aangevuld met een module die een elektronische ondertekening van de (76 000) verantwoordingsstukken toelaat. Dit resulteerde in een belangrijke papier- en tijdbesparing.

4.2.2 Opdrachtenbegroting

4.2.2.1 Uitgaven

De opdrachtenbegroting omvat hoofdzakelijk de uitgaven en ontvangsten voor de sociale prestaties en daarnaast ook de kredieten voor andere wettelijke opdrachten die in de tabellen 4.2.I en 4.2.II zijn opgesomd (dienstencheques, administratiekosten voor uitbetalingsinstellingen, betaald educatief verlof e.a.).

Onderstaande evolutietabel werd opgesteld op basis van de definitieve gegevens van 2014 en 2015.

Er diende voor het jaar 2015 een onderscheid gemaakt tussen de federale opdrachtenbegroting en de gewestelijke opdrachtenbegroting. Voor de rubriek Werkloosheid dient men de som te nemen van de twee onderstaande tabellen terwijl voor de buurtdienstencheques, PWA, start- en stagebonus en outplacement wordt gerefereerd naar de gewestelijke opdrachtenbegroting als weergave voor de uitgaven 2015.



Tabel 4.2.I
Opdrachtenbegroting (uitgaven)

	2014		2015	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Sociale prestaties				
Werkloosheidsuitkeringen	7 759,44	62,83	6 246,69	70,22
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag	1 548,29	12,54	1 477,75	16,61
Loopbaanonderbreking en tijdskrediet	899,76	7,29	850,38	9,56
Subtotaal Sociale prestaties	10 207,49	82,66	8 574,82	96,39
Buurtdienstencheques	1 617,14	13,09	0,00	0,00
Administratiekosten UI	227,29	1,84	213,45	2,40
Betaald educatief verlof	97,16	0,79	0,00	0,00
Tewerkstellingsopdrachten (excl. start- en stagebonus)	57,63	0,47	12,93	0,14
Start- en stagebonus	9,23	0,07	0,00	0,00
Outplacement	23,55	0,19	29,83	0,34
PWA	7,77	0,06	0,00	0,06
Diverse uitgaven	103,38	0,84	65,45	0,83
Totaal uitgaven	12 350,64	100,00	8 896,48	100,00

Tabel 4.2.II
Gewestelijke opdrachtenbegroting RVA (uitgaven)

Gewestelijke uitgaven in miljoen EUR	Vlaanderen	Wallonie	Brussel	Totaal
Werkloosheid ¹	140,15	140,62	33,40	314,17
Buurtdienstencheques	1 022,34	415,96	204,06	1 642,36
PWA	3,48	3,72	0,84	8,04
Start en stagebonus	3,27	5,19	0,44	8,90
Outplacement	2,89	0,32	0,09	3,30
Totaal uitgaven	1 172,13	565,81	238,83	1 976,77

¹ Werkloosheid: 313,8 miljoen EUR aan activeringsuitkeringen en premies en resterend gedeelte betreft betwiste zaken werkloosheid.

Werkloosheidsuitkeringen

Deze begrotingsrubriek bevat uitkeringen aan volledig en tijdelijk werklozen, activeringsuitkeringen, opvanguitkeringen aan onthaalmoeders, seniorvakantievergoedingen en jeugdvakantievergoedingen ...

De RVA kende in het jaar 2015 voor 6 246,7 miljoen EUR federale geldmiddelen en 313,8 miljoen EUR gewestelijke geldmiddelen toe aan de vier uitbetalingsinstellingen om de werkloosheidsuitkeringen te betalen.

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

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

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

Ingevolge de overstap naar vastgestelde rechten worden in de begrotingsuitgaven niet langer de voorschotten maar de werkelijk door de UI gedane uitgaven geregistreerd. Door deze technische correctie komen we voor 2015 uit op een bedrag van 6 560,5 miljoen EUR. Dit verschil van 70,5 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.

De werkloosheidsbureaus van de RVA verifiëren de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen op hun correcte aanwending. De resultaten van de geverifieerde uitgaven 2015 zullen gekend zijn in 2016.

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag

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

In 2015 konden de uitbetalingsinstellingen beschikken over 1 477,8 miljoen EUR geldmiddelen voor de betaling van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag.

Het definitieve goedgekeurde bedrag van die uitkeringen zal gekend zijn in 2016 na controle door de werkloosheidsbureaus.

Loopbaanonderbreking en tijdskrediet

De uitgaven inzake loopbaanonderbreking en tijdskrediet bedragen 850,38 miljoen EUR in 2015. Het succes van de stelsels loopbaanonderbreking en tijdskrediet kan worden afgeleid uit de evolutie van de uitgaven. Op minder dan tien jaar tijd verdubelden de uitgaven voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet. Voor het jaar 2014 geldt dezelfde opmerking als bij de werkloosheidsuitkeringen en werden er ook in de boekhouding 13 maanden aangerekend waardoor er een schijnbare daling van de uitgaven is in 2015.

Dienstencheques

Het "stelsel van dienstencheques", ingevoerd door de wet van 20 juli 2001, is effectief van start gegaan in 2003. Vanaf 2015 wordt deze activiteit in het kader van de Zesde Staatshervorming door de RVA verricht als operationeel uitvoerder voor rekening van de gewesten. Na een kortstondige daling van de verkochte cheques in 2014 werd in vergelijking met het vorige jaar tijdens het begrotingsjaar 2015 een stijging van de uitgaven genoteerd ten belope van 25 miljoen EUR.

Administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen

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

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

In 2015 werden de administratiekosten van het jaar 2013 afgerekend.

De overige uitgavenposten zijn kleinere uitgaven, vaak met als doel werkzoekenden sneller terug actief te maken op de arbeidsmarkt (betaald educatief verlof, tewerkstellingsopdrachten, financiering jaarlijkse vakantie, outplacement, PWA ...).

Het detail van de tegemoetkoming per uitbetalingsinstelling is opgenomen in de volgende tabel, waarbij 2014 en 2015 nog voorschotten zijn.

Tabel 4.2.III
Evolutie van de vergoeding voor de administratiekosten
(in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2014	79 139,90 36,07%	80 802,35 36,83%	15 764,08 7,19%	43 685,98 19,91%	219 392 100,00%
2015	76 818,30 36,86%	77 833,33 37,35%	14 445,39 6,93%	39 282,53 18,85%	208 380 100,00%

Een eventueel verschil met de begrotingscijfers van het overeenstemmende jaar is te wijten aan de afrekening van vorige dienstjaren.

4.2.2.2 Ontvangsten

Tabel 4.2.IV
Opdrachtenbegroting (ontvangsten) RVA

	2014		2015	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Ontvangsten globaal financieel beheer				
Werkloosheid	9 055,83	75,44	6 381,12	70,38
Werkloosheid met bedrijfstoeslag	1 531,7	12,75	1 496,90	16,51
Loopbaanonderbreking-tijdscrediet	804,23	6,70	693,75	7,65
Subtotaal ontvangsten globaal financieel beheer	11 391,77	94,89	8 571,77	94,54
Eigen ontvangsten				
<i>Specifieke sociale bijdragen</i>				
FSO- financiering tijdelijke werkloosheid	211,17	1,76	145,61	1,61
RSZ- financiering educatief verlof	45,96	0,38	0,00	0,00
RSZ- financiering outplacement	18,47	0,15	30,03	0,33
RSZ- financiering startbaanovereenkomsten	46,12	0,38	0,00	0,00
RSZ- financiering sociale economie	2,00	0,02	0,00	0,00
RSZ- financiering opleidingsfonds dienstencheques	8,08	0,07	0,00	0,00
RSZ- financiering start- en stagebonus	7,01	0,06	0,00	0,00
RSZ- financiering opleidingsfonds risicogroepen	12,00	0,10	0,00	0,00
Overgedragen reserves PWA	3,75	0,03	0,00	0,00
Bijzondere bijdrage hoge inkomens	0,35	0,00	0,17	0,00
Subtotaal specifieke sociale bijdragen	354,91	2,96	175,81	1,94
<i>Tussenkomen</i>				
Toewijzingsfonds educatief verlof	36,49	0,30	0,00	0,00
Toewijzingsfonds startbaanovereenkomsten	4,72	0,04	0,00	0,00
Toewijzingsfonds dienstencheques	4,55	0,04	0,00	0,00
Toewijzingsfonds sociale economie	16,84	0,14	0,00	0,00
Uitgiftemaatschappij PWA	11,18	0,09	4,59	0,05
Subtotaal tussenkomen	73,78	0,61	4,59	0,05
<i>Diverse ontvangsten</i>				
Terugvordering sociale prestaties	154,64	1,29	147,56	1,63
Andere diverse ontvangsten	29,57	0,25	36,48	0,40
Subtotaal diverse ontvangsten	184,21	1,54	184,04	2,03
Financiering van Gewesten en Gemeenschappen				
Financiering van Loopbaanonderbreking	0,00	0,00	130,40	1,44
Totaal ontvangsten	12 004,67	100,00	9 066,61	100,00

Tabel 4.2.V
Gewestelijke Opdrachtenbegroting RVA -
Ontvangsten in miljoenen EUR

Activiteiten per gewest	Vlaanderen	Wallonie	Brussel	Totaal
PWA-tussenkost uitgiftemaatschappij	2,25	2,13	0,53	4,91
Terugvorderingen betwiste zaken werkloosheid	0,31	0,11	0,01	0,43
Terugbetaling RSVZ dienstencheques zelfstandigen	1,02	0,43	0,16	1,61
Terugvorderingen dienstencheques	0,06	0,02	0,60	0,68
Terugvorderingen individueel outplacement	0	0	0	0
Subtotaal diverse ontvangsten	3,64	2,69	1,31	7,64
Financiering van de gewesten	1 172,83	565,78	239,12	1 977,73
Totaal ontvangsten Gewesten	1 176,47	568,47	240,43	1 985,37

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

De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2015 8 571,77 miljoen EUR ten opzichte van 2014 11 391,77 miljoen EUR, of een afname met 2 820 miljoen EUR of - 24,76%.

De eigen ontvangsten van de RVA zijn gedaald met 118,06 miljoen EUR tegenover 2014, en bevatten specifieke sociale bijdragen, tussenkomsten en diverse ontvangsten alsook vanaf 2015 de financiering van de loopbaanonderbreking door Gewesten en Gemeenschappen.

De uitgaven activeringsuitkeringen en premies, dienstencheques, PWA, educatief verlof, Outplacement en start- en stagebonus worden gedurende de overgangperiode verder uitgevoerd door de RVA (continuïteitsbeginsel) voor rekening van de betrokken gewestinstellingen.

Teneinde deze bedragen te kunnen uitbetalen, dient de RVA vooraf over de nodige financiële middelen te kunnen beschikken in zijn gewestelijke opdrachtenbegroting.

De financiële verrekening van deze bedragen verloopt via de FOD Financiën (de Schatkist) die de praktische modaliteiten hiervoor heeft uitgewerkt in een generiek protocol.

4.2.3 Beheersbegroting RVA

4.2.3.1 Uitgaven

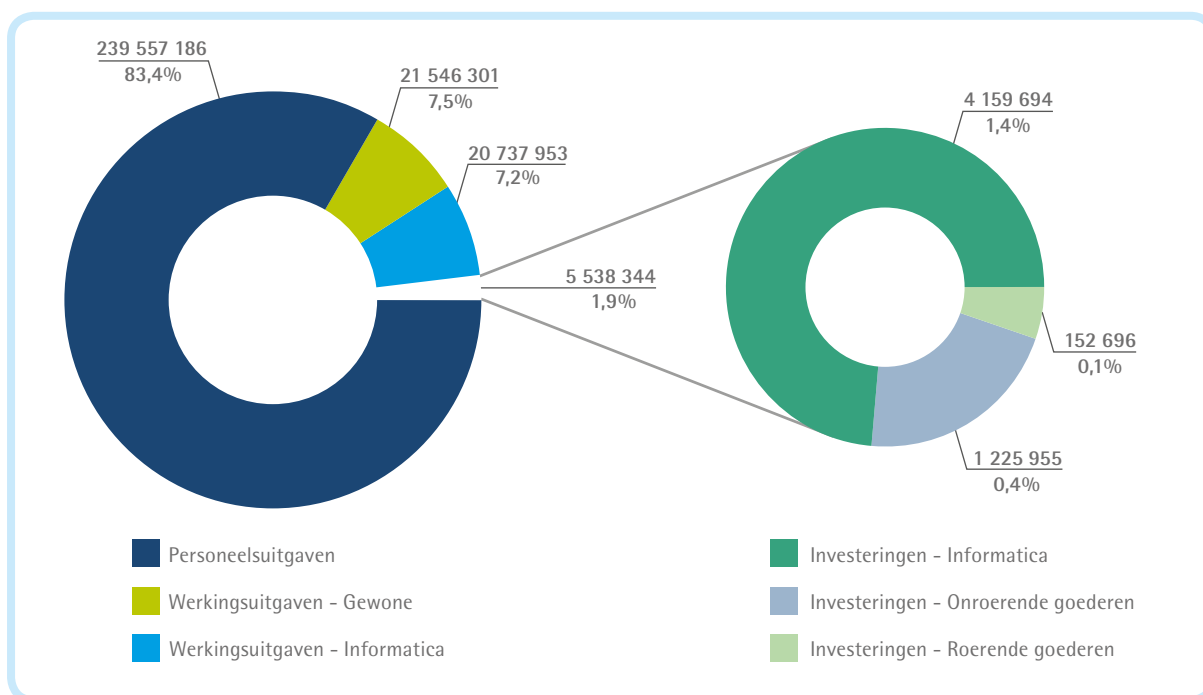
Tabel 4.2.VI
Beheersbegroting uitgaven (in duizend EUR)

	2014	2015	Verschil	
			Absoluut	In %
1. Beheerskosten RVA	282 515 (88,14%)	251 908 (87,66%)	- 30 607	-10,83
2. Werkingskosten PWA	31 216 (9,74%)	29 831 (10,38%)	- 1 385	-4,44
3. Werkingskosten RVA-PWA	126 (0,04%)	0 (0,00%)	-126	- 100,00
4. Diverse uitgaven	6 681 (2,08%)	5 640 (1,96%)	- 1 041	-15,58
Totaal uitgaven	320 538 100%	287 380 100%	-33 159	-10,34

De beheerskosten RVA daalden in 2015 met 30,61 miljoen EUR (251,91 miljoen EUR in 2015 t.o.v. 282,52 miljoen EUR in 2014). Deze daling situeerde zich zowel bij de personeelsuitgaven, de verbruikskosten en de investeringsuitgaven. De personeelskosten daalden met ongeveer 24 miljoen EUR, de verbruikskosten met 2,9 miljoen EUR en de investeringsuitgaven met 3,72 miljoen EUR.

De daling van de personeelskosten is grotendeels te wijten aan de budgettaire aanrekening van 13 maanden in 2014 en aan de opgelegde besparingen van 4% door de regeringsmaatregelen. De dalingen van de verbruikskosten en de investeringsuitgaven waren een gevolg van de opgelegde besparingen van 20%.

Grafiek 4.2.I
Totaal Beheersbegroting 2015



De "werkingskosten PWA" omvatten de personeelskosten en verbruikskosten van het contingent PWA-contractuelen. De "werkingskosten RVA-PWA" omvatten de verbruikskosten en aankopen van vermogensgoederen door het RVA-personeel dat ten laste is van het PWA-budget. De "diverse uitgaven" omvatten in 2014 de aflossing van de hypothecaire lening Brussel en de werkingskosten te verhalen op het FSO en in het jaar 2015 uitsluitend de werkingskosten te verhalen op het FSO.

4.2.3.2 Ontvangsten

Tabel 4.2.VII
Beheersbegroting ontvangsten (in duizend EUR)

	2014	2015	Verschil	
			Absoluut	In %
1. Tussenkomsten	19 810 (52,87%)	0 (0,00%)	- 19 810	- 100%
2. Diverse ontvangsten	17 657 (47,13%)	12 234 (21,88%)	- 5 423	- 30,71%
3. Financiering gewesten RVA	0 (0,00%)	18 389 (32,88%)	+ 18 389	-
4. Financiering gewesten PWA	0 (0,00%)	25 303 (45,24%)	+ 25 303	-
Totaal ontvangsten	37 467 100%	55 926 100%	+ 18 460	+ 49,27

De "ontvangsten globaal beheer-beheersbegroting" zijn nihil vanaf het jaar 2014. Alle ontvangsten globaal beheer moeten immers onder de opdrachten geboekt worden.

De werkingskosten van de PWA-activiteiten worden tot 2014 gefinancierd door een toewijzingsfonds met middelen uit de alternatieve financiering (een gedeelte van de BTW-ontvangsten).

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

Vanaf 2015 staan de Gewesten in voor de financiering van de werkingskosten van het over te dragen RVA- en PWA-personeel.

4.2.4 De activiteiten van de Financiële diensten in 2015

4.2.4.1 Inspectie van de boekhouding van meewerkende instellingen

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

De RVA controleert de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen.

De boekhouding van de sociale prestaties bevat de registratie van de betalingen van de uitkeringen door de uitbetalingsinstellingen en de verificatiesultaten van de werkloosheidsbureaus van de RVA. In 2015 voerde de RVA 525 controles uit op die boekhouding:

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

In de beheersboekhouding van de uitbetalingsinstellingen worden de kosten en de opbrengsten in verband met de werking geregistreerd. In 2015 zijn op die boekhouding 159 controles uitgevoerd:

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

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

Behalve de controle van voornoemde boekhouding bij de uitbetalingsinstellingen worden ook de boekhoudingen van de PWA-agentschappen gecontroleerd. De RVA gaat na of die agentschappen een kwart van de middelen die ze ontvangen van de uitgever van de PWA-cheques investeren in opleidingen voor de werklozen die bij hun agentschap ingeschreven zijn. Voldoen ze niet aan die wettelijke verplichting, dan vraagt de RVA een overeenkomstig

bedrag te storten aan het globaal beheer van de RSZ. Voor de uitgavenperiode 2012-2013 voldeed 80,68% van alle PWA's volgens de recentste cijfers aan die verplichting. Het totaal aan uitgaven voor opleidingen bedroeg 1 043 000 EUR. Aan de hand van een checklist gebeurt jaarlijks een voorafgaande controle van de boekhoudingen van de PWA's door de PWA-coördinatoren van de werkloosheidsbureaus. Die precontrole tonen aan waar het noodzakelijk is voor de inspectie boekhouding om eventueel uitgebreidere controles op een aantal PWA's uit te voeren. Deze controles van de boekhouding van de PWA-agentschappen zullen worden overgedragen aan de Gewesten.

4.2.4.2 Liquiditeitsbeheer van de uitbetalingsinstellingen

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

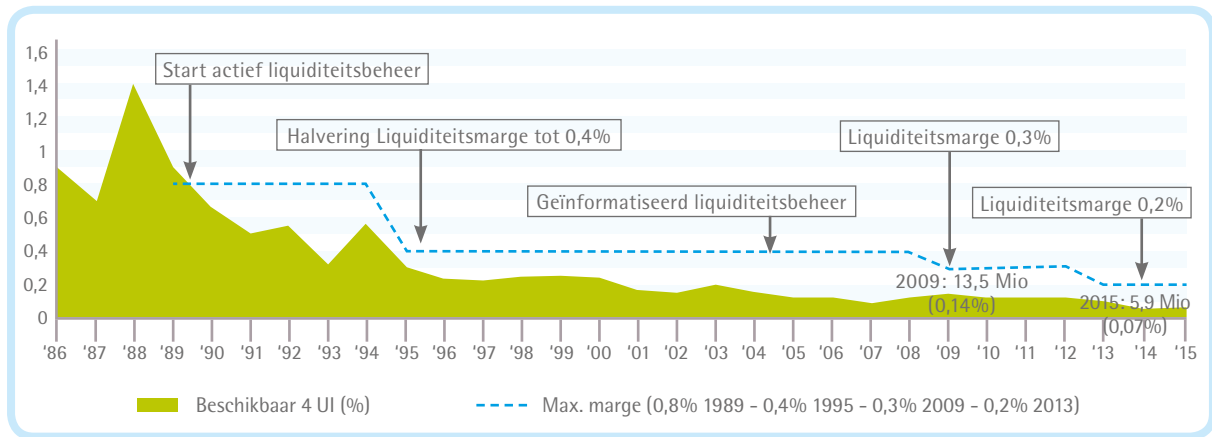
Een beperkte reserve aan geldmiddelen stelt de uitbetalingsinstellingen in staat om onvoorzienbare dagelijkse schommelingen in de uitgaven op te vangen. Met het oog op een zo efficiënt mogelijk beheer van de middelen van de sociale zekerheid waakt de RVA erover dat die reserve voldoende is, maar beperkt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

De gemiddelde liquiditeitsmarge bij de uitbetalingsinstellingen bedroeg in 2015 slechts 0,07% van de jaaruitgaven (0,05% in 2014).

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. Een vergoeding stimuleert de uitbetalingsinstellingen tot aanhoudende extra inspanningen waardoor er structureel minder middelen in omloop zijn ter financiering van de werkloosheid.

Het resultaat van de beheersing van de liquiditeiten kan uit de volgende grafiek afgeleid worden:

Grafiek 4.2.II



4.2.4.3 Thesauriebeheer

In 2015 startte de RVA met een thesaurie van 93,49 miljoen EUR. Op 31 december 2015 werden de geldmiddelen beperkt tot 21,01 miljoen EUR.

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

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

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

4.2.4.4 Kostprijscalculatie

De RVA maakt jaarlijks een kostprijscalculatie: de kostprijs van de verschillende basisopdrachten, per kostenplaats, wordt berekend. Zo heeft de RVA een nauwkeurig zicht op hoeveel de verschillende opdrachten kosten.

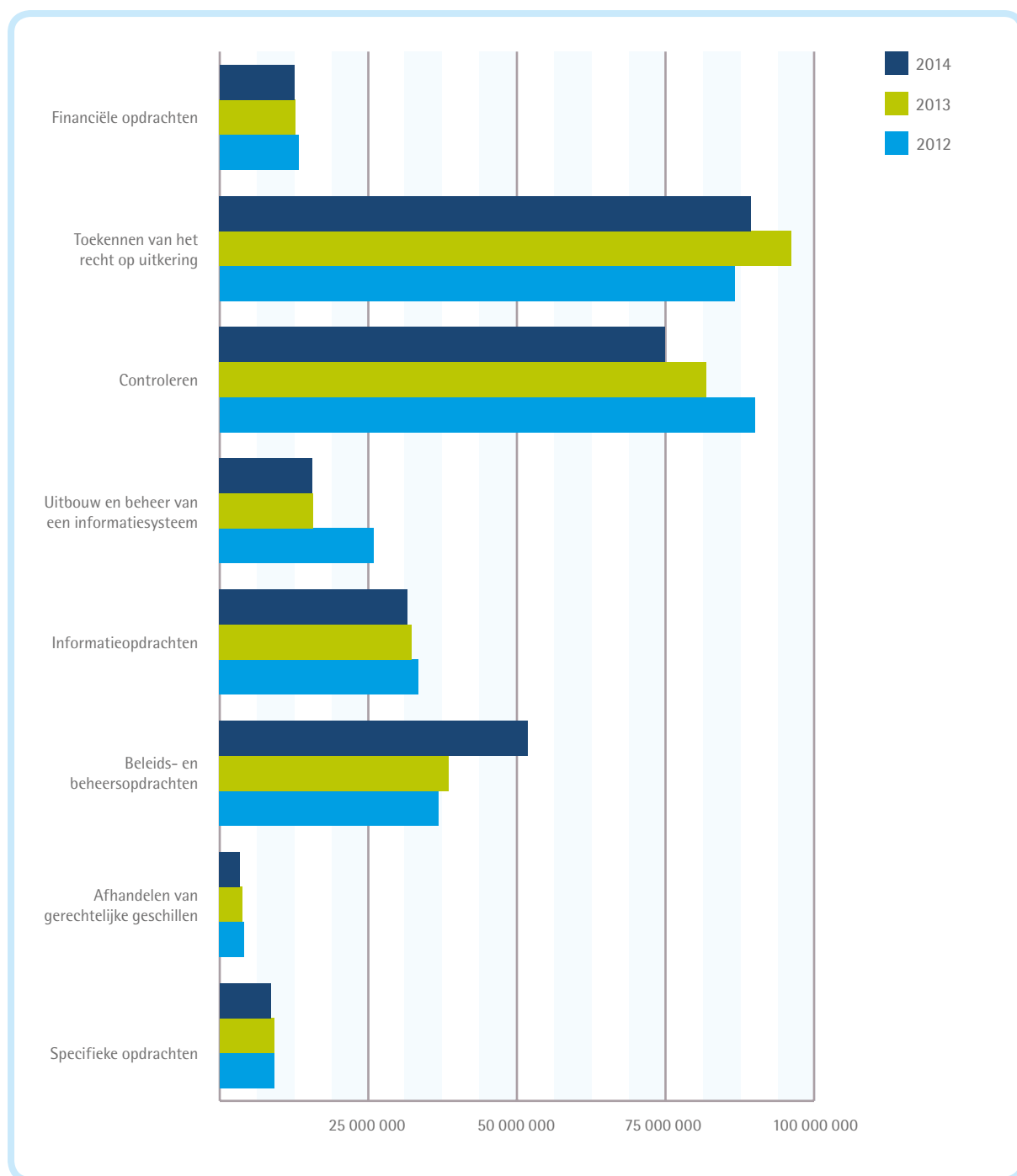
Tabel 4.2.VIII
Werkingskosten 2014 (in duizend EUR)

Kosten- plaatsen	Operationele kosten	Support- kosten	Full-cost 2014	%	Full-cost 2013	Vershil 2014 - 2013	%
Buitendiensten RVA	171 721,73	21 755,99	193 477,72	64,61	187 711,67	5 766,05	3,07
Hoofdbestuur RVA	48 687,71	26 780,61	75 468,32	25,20	71 689,53	3 778,78	5,27
PWA	24 912,57	22,86	24 935,43	8,33	25 472,37	- 536,94	- 2,11
FSO	5 587,50	-	5 587,50	1,87	5 405,68	181,82	3,36
Totaal	250 909,50	48 559,46	299 468,96	100,00	290 279,25	9 189,71	3,17

Vanaf het boekjaar 2014 zijn de openbare instellingen van de sociale zekerheid (OISZ) verplicht om hun boekhouding te voeren op basis van een nieuw genormaliseerd boekhoudplan. Deze wijziging heeft tot gevolg dat specifieke uitgaven niet langer tot personeelskosten gerekend worden maar tot de verbruikskosten. De Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de OISZ heeft ook specifieke waarderingsregels aangepast. Deze aanpassingen hebben tot gevolg dat de informaticakosten en de andere werkingsuitgaven stijgen.

De verschillende opdrachten van de RVA worden opgedeeld in operationele basisopdrachten (bijvoorbeeld toelaatbaarheid, verificatie ...) en support-basisopdrachten (bijvoorbeeld personeelsbeheer, beheer gebouwen, materieel en economaat ...). De support-basisopdrachten verschaffen de logistieke steun aan de operationele basisopdrachten. In de laatste etappe van de kostprijscalculatie worden deze support-basisopdrachten (support-kosten) als een toeslag gevoegd bij de operationele basisopdrachten (operationele kosten), teneinde een inzicht te verwerven in de integrale kost, of de full-cost van de operationele basisopdrachten.

Grafiek 4.2.III
Vergelijking 2012 - 2014 werkingskosten (EUR)
per full-cost basisopdracht





De Algemene Directie Support is een van de vijf algemene directies van de RVA. De Algemene Directie bestaat uit de directies ICT, Werkprocessen en de Taaldienst. De activiteiten van die directies zijn vrij verschillend hoewel ze allemaal zorgen voor materiële of technische ondersteuning van het personeel en ook van de sociaal verzekerden en de werkgevers. In 2015 zette ze die noodzakelijke technische en materiële ondersteuning voort zodat de medewerkers van de RVA hun taken in de beste omstandigheden kunnen uitvoeren. Hierbij werden de toegangen tot de toepassingen aangepast aan de regionalisering van de bevoegdheden en aan de reorganisatie van de RVA, en werden elektronische diensten ten behoeve van de burger ontwikkeld.

4.3.1 De activiteiten van de Directie ICT

4.3.1.1 Haar opdrachten

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

Ze helpt de klant ook in zijn zoektocht naar aangepaste informaticatools op de markt en verzorgt de integratie ervan binnen de RVA. In die zin staat de directie ICT ten dienste van alle RVA-medewerkers maar ook indirect van alle externe klanten die gebruik maken van haar diensten. Ze heeft talrijke toepassingen ontwikkeld zoals ELO+ om de burgers online diensten aan te bieden (cf. hoofdstuk 3.12, in verband met de elektronische dienstverlening).

De directie beheert verder de informatica-infrastructuur en volgt de technische evoluties ervan op. Ook technische ondersteuning van de gebruikers via een Servicedesk behoort tot haar takenpakket.

4.3.1.2

De belangrijkste realisaties in 2015

De directie ICT van de RVA voorziet zowel het personeel als de klanten van de RVA van moderne en gebruiksvriendelijke informaticatoepassingen en –structuren. Voor de interne klanten ontwikkelt de directie ICT zeer belangrijke en nuttige toepassingen om een kwaliteitsvolle en snelle dienstverlening te verzekeren.

In 2015 diende zij het hoofd te bieden aan 3 belangrijke veranderingen binnen de RVA en heeft zij haar analyses voortgezet om zo een moderne en efficiënte dienstverlening te kunnen blijven verstrekken.

Implementatie van 3 veranderingen

De directie ICT was heel erg betrokken bij de 6^{de} staatshervorming, de reorganisatie van de RVA-diensten en de nieuwe loonmotor.

In het kader van de staatshervorming en de regionalisering van sommige bevoegdheden dienden de toegangsmachtigingen duidelijk te worden vastgelegd voor de volgende situaties:

- het personeel dat officieel de RVA verlaat om naar een gewestinstelling over te stappen, maar dat in de lokalen van de Rijksdienst blijft werken om de door de Rijksdienst ingevoerde diensten te gebruiken;
- het personeel dat officieel de RVA verlaat om naar een gewestinstelling over te stappen, maar dat vanuit de gewestinstellingen op onze infrastructuur blijft werken om de door de Rijksdienst ingevoerde diensten te gebruiken;
- het personeel van de Gewesten dat moet beginnen werken met de informaticasystemen van de RVA.

Voor die situaties dienden in HRIS specifieke profielen te worden gecreëerd en was het nodig de behoeften op het vlak van de toepassingen te kennen. In dat kader zijn stromen gerealiseerd op grond van een analyse die door de directie Werkprocessen werd uitgevoerd.

De voorbereiding van de reorganisatie van de RVA-diensten gebeurde tijdens het jaar 2015. Een studie over de impact van de reorganisatie in 16 entiteiten, 16 centraliserende bureaus (frontoffice) en 14 niet-centraliserende bureaus (backoffice) werd voor de informatica uitgevoerd. De gevolgen mogen niet worden veronachtzaamd:

- het bewaren van de gegevens op gemeenschappelijke schijven;
- het menu HRIS en alle toepassingen die eraan vasthangen;
- de lokale intranetten;
- het circuit van verantwoordelijkheden binnen de entiteit;
- de vervanging van de dienstmailboxen door procesmailboxen.

In 2015 ging de directie ICT voort met haar eigen reorganisatie op basis van de ITIL-principes en deze worden geleidelijk geformaliseerd.

In het kader van de synergieën tussen OISZ heeft de RVA zich uitgerust met een nieuwe loonmotor. De directie ICT heeft, in samenwerking met de directie HRM, de continuïteit verzekerd van de betalingen en de invoering van de methodes van informatieoverdracht tussen de verschillende modules van HRIS die een invloed kunnen hebben op het loon van de medewerkers.

De database UAM (User Access Management) werd verfijnd teneinde de tijd voor creatie, aanpassing en stopzetting van de toegangsmachtigingen van de gebruikers te verminderen en de kwaliteit van de basisinlichtingen die worden gebruikt voor dat beheer te verbeteren, aangezien de gebruikersprofielen zijn bepaald op basis van de gegevens van human resources (HRIS). In 2015 werden er bijkomende ontwikkelingen aan aangebracht.

Het project voor de virtualisering van de RVA-servers werd voortgezet in 2015 en zal kunnen worden afgerond in 2016. Eind december 2015 was 90% gerealiseerd. Die virtualisering van de servers zorgt voor een daling van de onderhoudskosten en van het elektriciteitsverbruik. Bovendien wordt het beheer soepeler en wordt de verhuis naar een datacenter van SMALS mogelijk, en dit in het kader van de G-CLOUD.

4.3.1.3

Verschillende analyses

Ondanks de opgelegde budgettaire regeringsmaatregelen gaat de directie ICT voort met het verzekeren van een kwaliteitsvolle dienstverlening voor alle medewerkers. In dat kader gaat ze voort met de uitgebreide analyse van de moderne diensten die communicatie mogelijk maken teneinde zo goed mogelijk de informatie te verspreiden tussen de collega's die niet in hetzelfde gebouw zitten. Ze bestudeert ook de mogelijkheid om het mainframe te moderniseren.

Om de informatica binnen de openbare instellingen van sociale zekerheid zo goed mogelijk te rationaliseren, werd een ICT-synergie voorzien binnen de OISZ. Zo worden de aankopen gesuperviseerd door een Monitoringcomité dat de bestekken bestudeert en waakt over de naleving van de kadercontracten.

4.3.2

De activiteiten van de directie Werkprocessen

De directie Werkprocessen staat ten dienste van de productiediensten in de kantoren van de RVA en in het hoofdbestuur maar ook van de externe partners. Haar taak is om de processen waar mogelijk en indien wenselijk te informatiseren. Ze stelt ook richtlijnen en schema's op om informatie te leveren over de toepassingen die ze heeft uitgewerkt. Ze beschikt ook over een helpdesk waaraan de gebruikers hun vragen kunnen stellen. 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 productiediensten van de Rijksdienst en van de partners van de RVA. Voor details over de realisaties in 2015 betreffende de elektronische dienstencheques, raadpleeg hoofdstuk 3.12.

4.3.2.1

Lopende projecten

De automatiseringsprojecten waarvoor de directie Werkprocessen verantwoordelijk is, zijn vaak meerjarenprojecten die een studiefase, een analysefase, een ontwikkelingsfase en een testfase moeten doorlopen vooraleer ze in productie worden gesteld. Ook na de ingebruikname worden de toepassingen regelmatig bijgestuurd in functie van de veranderingen in de reglementering of van de opmerkingen van de gebruikers.

Een aantal lopende meerjarenprojecten werden voortgezet in 2015 en zullen gerealiseerd zijn in 2016. Het gaat bijvoorbeeld om:

- de vorige lokale controletoepassing die zal worden vervangen door een nieuwe gecentraliseerde toepassing (in java);
- art. 130 - Follow-up gewijd aan de opvolging van de inkomsten via het aanslagbiljet voor de nevenactiviteiten;
- de informatisering van de activiteiten betreffende de gerechtelijke procedures (Jupro);
- de modernisering van de elektronische toelating tot betaling die door de RVA wordt verstuurd naar de uitbetalingsinstelling (C2 xml - afschaffing van de papieren C2);
- de modernisering van de procedure C51 (terugzending van een aanvraag wegens onvolledig of onduidelijk).

4.3.2.2 Verwezenlijkingen in 2015

De verbetering van de behandeling van de anomalieën bij de aanvragen loopbaanonderbreking en tijdskrediet

Door de kruising van databanken spoort de RVA anomalieën op, dat wil zeggen situaties waar het recht op uitkeringen aan een specifiek onderzoek moeten worden onderworpen (bijvoorbeeld de controle Dimona, de pensioenen ...). Met de nieuwe tool Analogic kunnen de anomalieën worden beheerd in de sector van de loopbaanonderbrekingen ter gelegenheid van de aanvragen loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

Informatisering van de procedure C10.1

Terugvordering uitgevoerd door de uitbetalingsinstelling zodat de RVA geen onverschuldigde uitgave gaat goedkeuren; is in productie voor de HVW, de andere UI's volgen later.

Toepassing C9 Management

Met die toepassing kan men nagaan in welke fase de behandeling van het dossier zich bevindt. In 2015 werd de toepassing aangepast aan de reorganisatie van de RVA.

De optimalisering van het terugvorderingsproces (Optirec)

De vroegere lokale toepassing voor terugvordering (Forte) werd in de loop van 2015 vervangen door een nieuwe gecentraliseerde toepassing (Optirec, in java).

ELO+

ELO+, de toepassing waarmee online loopbaanonderbreking kan worden aangevraagd, werd uitgebreid tot de openbare sector.

4.3.3 De activiteiten van de Taaldienst

De Taaldienst van de RVA behandelt elke tekst die hem wordt voorgelegd, op voorwaarde echter dat die in een van de 24 officiële talen van de Europese Unie is opgesteld. Terwijl de teksten opgesteld in de 3 nationale talen en ook die in het Engels, Spaans en Portugees door de vertalers van de dienst zelf worden vertaald, wordt de vertaling van de andere teksten uitbesteed. Zo werden in 2015 meer dan 7 400 bladzijden vertaald door de verschillende medewerkers van de dienst, wetende dat één pagina 500 woorden telt. Daarbovenop heeft de dienst tal van simultaanvertalingen verzorgd, vooral op vergaderingen tussen de Rijksdienst en de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling in het kader van de uitvoering van de zesde staatshervorming. Verder publiceert de dienst regelmatig taaltips op het intranet van de organisatie en stelt hij voor alle personeelsleden een woordenboek ter beschikking met meer dan 4 000 termen in verband met de sociale zekerheid en de RVA in het bijzonder. Noteer tot slot dat de Taaldienst in 2015 een nieuwe computerondersteunde vertaalsoftware in gebruik heeft genomen (CAT), namelijk Wordbee, een pakket dat werd aangekocht via een overheidsopdracht. Het lastenboek werd opgemaakt in synergie met meerdere openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ) die ook een (nieuwe) CAT-software wensten aan te schaffen. Die synergie zal in de komende jaren trouwens worden voortgezet en versterkt, in het bijzonder via het platform Babelfed dat in één moeite door werd gecreëerd, en alle vertaaldiensten van de openbare instellingen verenigt die hebben geopteerd voor Wordbee.



De directie Werken en Materieel

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

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

4.4.1 Ecologie

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

De RVA heeft de EMAS-registratie uitgebreid naar gebouwen die hij in eigendom heeft (cf. artikel 127 van de Bestuursovereenkomst 2013-2015). In augustus 2014 werd de registratie van de RVA dus uitgebreid naar de WB's van Brugge, Charleroi en Gent.

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

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

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

4.4.2 Het patrimonium van de RVA

De RVA heeft naast een hoofdbestuur op twee locaties (Keizerslaan 7 en Hospigebouw), 30 lokale kantoren in heel België en nog een aantal andere gebouwen (centraal magazijn, studiecentrum in Walcourt ...). 23 RVA-kantoren zijn op dit moment gehuisvest in een gebouw dat de RVA in eigendom heeft, 7 werkloosheidsbureaus zitten in huurkantoren.

Op 13 november 2015 verhuisde het bureau van Verviers naar een nieuwe, moderne locatie. Het nieuwe kantoor is ingericht met landschapsbureaus en past de "new way of working" toe: elke avond worden de bureaus netjes opgeruimd (clean-desk-principe). Niemand beschikt dus nog over een vast bureau. Het gaat voortaan om gedeelde werkplekken.

De renovatiewerken in het RVA-kantoor van Brussel werden in 2015 aangevat en worden in 2016 voortgezet.



Het fonds tot
vergoeding van de in geval van
sluiting van ondernemingen
ontslagen werknemers (FSO)



Inleiding

In 2015 kunnen we opnieuw voorzichtig spreken van een economische groei. Het banenverlies door faillissementen daalt voor het tweede jaar op rij. In totaal gingen er 10 132 ondernemingen failliet in 2015, dit zijn er 681 minder dan in 2014 (- 6,30%). Hiervan stelden 3 750 ondernemingen personeel tewerk waardoor er 25 340 mensen in 2015 hun job verloren (- 11,22% t.o.v. 2014).

Het Fonds onderzocht ook voor het tweede jaar op rij minder dossiers zowel op ondernemingsniveau (naar gefailleerde ondernemingen) als op individueel vlak (aanvragen ingediend door werknemers die getroffen werden door een faillissement). Het Fonds opende 10 537 nieuwe sluitingsdossiers (- 4,78% t.o.v. 2014) en ontving 20 148 nieuwe individuele aanvragen om een tegemoetkoming voor lonen en vergoedingen die de werkgever nog verschuldigd was (- 9,55% t.o.v. 2014).

Ook het aantal werknemers dat een vergoeding ontvangt van het Fonds daalt in 2015 t.o.v. 2014 en dit met - 3,38% van 25 562 naar 24 697 werknemers. Het bedrag dat werd uitgekeerd in 2015 bereikt daarentegen met 239 969 375,20 EUR een recordhoogte sinds 2003. Dit betekent dat slachtoffers van een sluiting in 2015 gemiddeld een hogere vergoeding ontvangen. Daarnaast betaalde het Fonds 131 305 157,81 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (- 37,82% t.o.v. 2014).

Het personeelseffectief van het Fonds volgde eenzelfde tendens als de instroom van dossiers en daalde in 2015 verder naar 69,84 budgettaire eenheden (- 1,51% t.o.v. 2014), het laagste personeelsbestand sinds 2000.

Het Fonds behoudt in 2015 zijn focus op een optimale dienstverlening aan zijn klanten. Via tevredenheidsenquêtes bij de dossierbeheerders van werknemersorganisaties en curatoren houdt het Fonds een vinger aan de pols en gebruikt de feedback voor concrete aanpassingen in zijn organisatie zoals optimalisatie van e-govtoepassingen, gebruik van dienst-mailboxen, aanpassing van typebrieven ... Daarnaast werden de behoefte-, technische en functionele analyse voor het elektronisch aanvraagformulier afgerond waarbij rekening werd gehouden met de principes van administratieve vereenvoudiging.



Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving

Naar jaarlijkse gewoonte werden ook in 2015 de Koninklijke Besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen (drie KB's van 03.04.2015 – BS 13.04.2015) en het Koninklijk Besluit betreffende de alternatieve financiering (KB van 10.08.2015 – BS 25.08.2015) gepubliceerd.

Dit waren in 2015 de enige wijzigingen in de Sluitingswetgeving.



5.2

Uitvoering van de opdrachten van het Fonds

5.2.1 Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings

In 2015 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen en herstructurerings 233 204 738,40 EUR.

Tabel 5.2.1
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen
sinds 2011

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Extra - statutaire uitgaven	Extra - statutair Sabena	Totaal
2011	9 771 032,77	157 300 637,13	1 956 199,94	7 112 225,77 ¹	1 044 157,91	664 955,65	177 849 209,17
2012	11 193 973,00	153 185 262,41	1 332 781,07	7 331 414,85 ¹	806 981,90	471 799,23	174 322 212,46
2013	10 233 811,91	198 312 268,97	2 194 940,59	7 749 438,29	281 770,22	407 430,20	219 179 660,18
2014	11 392 272,37	194 103 881,47	3 237 916,24	7 345 009,84	15 728,23	371 627,54	216 466 435,69
2015	11 201 858,41	211 473 276,49	3 563 847,22	6 653 544,52	12 440,16	299 771,60	233 204 738,40
Vershil 2015/2014	- 190 413,96	+ 17 369 395,02	+ 325 930,98	- 691 465,32	- 3 288,07	- 71 855,94	+ 16 738 302,71
Evolutie 2015/2014 (in %)	- 1,67%	+ 8,95%	+ 10,07%	- 9,41%	- 20,91%	- 19,34%	+ 7,73%

¹ Deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructureringsdossier.

Tabel 5.2.II
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2011

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfstoeslag (voorheen AVB)	Extra - statutaire uitgaven	Extra - statutair Sabena	Totaal
2011	7 668	16 608	693	2 476*	238	248	27 931
2012	7 783	16 335	439	2 642*	218	118	27 535
2013	7 789	19 176	656	2 706	108	103	30 538
2014	8 218	20 361	969	2 617	11	95	32 271
2015	8 063	19 521	888	2 428	4	85	30 989
Verschil 2015/2014	- 155	- 840	- 81	- 189	- 7	- 10	- 1 282
Evolutie 2015/2014 (in %)	- 1,89%	- 4,13%	- 8,36%	- 7,22%	- 63,64%	- 10,53%	-3,97%

* Deze gegevens bevatten eveneens de betaling in een herstructureringsdossier.

De daling van het aantal faillissementen en het banenverlies vertaalt zich in een daling van het aantal uitbetaalde begunstigden (- 3,97%) maar niet in een daling van de totale tussenkomst van het Fonds (+ 7,73%) in de industriële en commerciële sectoren. Integendeel, 2015 werd een recordjaar op vlak van het totaal uitbetaalde bedrag. Historisch gezien werd er enkel in 1997 (tussenkomst voor de ex-werknemers van Forges de Clabecq) en in 2003 (tussenkomst voor ex-medewerkers van Sabena) meer uitbetaald door het Fonds. Indien een vergelijking wordt gemaakt met 2007, het jaar vóór de crisis, zijn de uitgaven meer dan verdubbeld (+ 102,56%).

Er dient opgemerkt te worden dat een begunstigde meer dan één type vergoeding kan ontvangen in hetzelfde jaar (voorbeeld: sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen). In totaal kregen 24 117 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2015 (tegen 25 216 personen in 2014).

De belangrijkste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (211 473 276,49 EUR)

In 2015 ontvingen 19 521 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 211 473 276,49 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 10 833,12 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 90,68% van de totale uitgaven van het Fonds.

Sinds het begin van de economische crisis stegen de uitgaven voor contractuele vergoedingen jaarlijks (met uitzondering van de jaren 2012 en 2014 waar er een lichte daling merkbaar was). In 2015 kenden de uitgaven voor contractuele vergoedingen opnieuw een spectaculaire stijging (+ 8,95%). Deze stijging is uitsluitend het gevolg van een hogere gemiddelde kostprijs (+ 13,64%). Het aantal begunstigden daalde immers (- 4,13%).

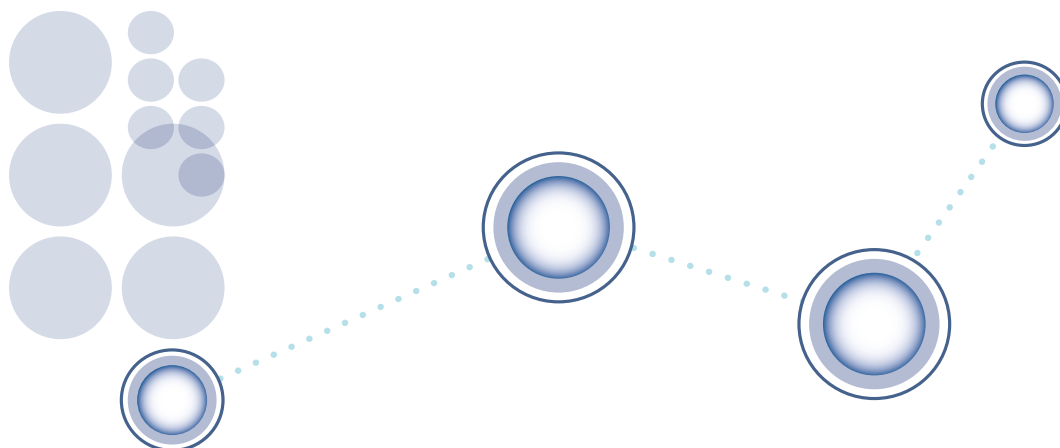
Rekening houdend met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier, werden in 2015 voornamelijk de werknemers vergoed waarbij de sluiting van de onderneming plaatsvond in de jaren 2014 en 2015.

Bedrijfstoelage, voorheen de aanvullende vergoeding brugpensioen (6 653 544,52 EUR)

In 2015 betaalde het Fonds aan 2 428 verschillende begunstigden een bedrijfstoelage. Dit komt overeen met een totaal bedrag van 6 653 544,52 EUR, wat 2,85% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 271,55 EUR.

In tegenstelling tot de dalende tendens die sinds 2002 zichtbaar was, stegen de uitgaven voor bedrijfstoelage in 2012 en 2013 om terug te dalen vanaf 2014. Deze daling zet zich verder in 2015 en vloeit zowel voort uit een daling van het aantal begunstigden (- 7,22%) als uit een vermindering van de gemiddelde maandelijkse vergoeding (- 4,91%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoelage zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde de dienst in 2015 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 319 nieuwe dossiers. Gezien het Fonds in 472 dossiers stopte met betalen, daalde het aantal begunstigden.



Sluitingsvergoedingen (11 201 858,41 EUR)

De sluitingsvergoeding wordt berekend op de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

In 2015 ontvingen 8 063 werknemers een sluitingsvergoeding voor een totaal bedrag van 11 201 858,41 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 1 389,29 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 4,80% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2015 daalden de uitgaven inzake sluitingsvergoeding lichtjes (- 1,67%) maar blijven op een historisch hoog niveau, zijnde het 6^{de} hoogste niveau sinds het bestaan van het Fonds.

Na een daling in 2013 stegen de uitgaven inzake sluitingsvergoeding in 2014 om nagenoeg stabiel te blijven in 2015.

De lichte daling van de uitgaven in 2015 is geheel te wijten aan de daling van het aantal begunstigden (- 1,89%). De gemiddelde kostprijs per begunstigde bleef stabiel van 1 386,26 EUR naar 1 389,29 EUR (+ 0,22%).

Overbruggingsvergoedingen (3 563 847,22 EUR)

Er werd in 2015 aan 888 werknemers een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaal bedrag van 3 563 847,22 EUR. Dit komt neer op gemiddeld 4 013,34 EUR per begunstigde. Deze uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 1,53% van de totale uitgaven van het Fonds. Gezien het zeer kleine aandeel in de totale uitgaven kunnen we hier niet spreken over bepaalde tendensen.

De extra-statutaire uitgaven (inclusief de tegemoetkomingen in het extra-statutair dossier Sabena) (312 211,76 EUR)

Bij sommige sluitingen is een CAO niet tegenstelbaar aan het Fonds. Het Beheerscomité heeft in deze gevallen de bevoegdheid om het Fonds de toestemming te verlenen om betalingen te verrichten aan de ex-werknemers van deze ondernemingen. Voor het vervullen van deze taken zijn het de overheid, de regionale investeringsmaatschappijen of een andere financier die voorafgaandelijk de nodige financiële middelen ter beschikking stellen van het Fonds.

De uitgaven voor de extra-statutaire activiteiten bedroegen 12 440,16 EUR in 2015, en dit voor rekening van de FOD Mobiliteit en Transport (voor de onderneming Hoverspeed). De extra-statutaire uitgaven kenden reeds enkele jaren een dalende tendens gezien er geen nieuwe dossiers meer werden toegewezen aan het Fonds. Vanaf 2016 zal het Fonds tussenkomen in een nieuw extra statutair dossier.

Het Sociaal Plan Sabena, gesloten op 8 november 2001 tussen de regering en de werknemersorganisaties, voorziet naast de wettelijke vergoedingen in verschillende types van geïndividualiseerde vergoedingen (volgens anciënniteit, loon, leeftijd en het statuut van de werknemer). Het Fonds voert de betaling van deze vergoedingen uit voor rekening van de Belgische staat. In 2015 heeft het Fonds 299 771,60 EUR betaald in het kader van dit sociaal plan.

5.2.2 Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen

De uitbreiding van het toepassingsgebied van de sluitingswet naar de socialprofitsector en de vrije beroepen, had tot gevolg dat in juli 2008 voor het eerst slachtoffers van sluitingen in deze sector werden uitbetaald.

In 2015 nam het Bijzonder Comité in 66 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Het Fonds betaalde in 2015 6 764 636,80 EUR uit aan 591 verschillende werknemers in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Tabel 5.2.III
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen
sinds 2011

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelag (voorheen AVB)	Totaal
2011	4 369 781,18	162 529,19	4 532 310,37
2012	3 532 861,33	103 956,94	3 636 818,27
2013	3 868 296,41	62 092,36	3 930 388,77
2014	3 042 963,31	33 853,09	3 076 816,40
2015	6 736 856,00	27 780,80	6 764 636,80
Vershil 2015/2014	+ 3 693 892,69	- 6 072,29	+ 3 687 820,40
Evolutie 2015/2014 (in %)	+ 121,39%	- 17,94%	+ 119,86%

Tabel 5.2.IV
Evolutie van het aantal begunstigden sinds 2011

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelag (voorheen AVB)	Totaal
2011	359	52	411
2012	335	44	379
2013	414	26	440
2014	335	15	350
2015	581	10	591
Vershil 2015/2014	+ 246	- 5	+ 241
Evolutie 2015/2014 (in %)	+ 73,43%	- 33,33%	+ 68,86%

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (6 736 856,00 EUR)

In 2015 ontvingen 581 begunstigden contractuele vergoedingen en dit voor een totaal bedrag van 6 736 856,00 EUR. Dit is een sterke stijging ten opzichte van 2014 (+ 121,39%). De uitgaven contractuele vergoedingen socialprofitsector bereikten daarmee het op één na hoogste niveau sinds de tussenkoms van het Fonds in de socialprofitsector. Niet enkel het aantal begunstigden nam sterk toe (+ 73,43%) maar ook de gemiddelde kostprijs per rechthebbende steeg van 9 083,47 EUR naar 11 595,28 EUR (+ 27,65%).

Bedrijfstoelag (27 780,80 EUR)

In 2015 ontvingen 10 werklozen met bedrijfstoelag een vergoeding van het Fonds voor een totaal bedrag van 27 780,80 EUR. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 289,38 EUR (+ 6,00%).

Het aantal begunstigden daalde sterk (- 33,33%) net zoals in de voorgaande jaren. In 2015 werd begonnen met de betaling van drie nieuwe werklozen met bedrijfstoelag. Niemand bereikte de pensioenleeftijd in 2015.

5.2.3 Tijdelijke werkloosheid

Tabel 5.2.V

Evolutie van het aandeel dat het Fonds draagt in de uitgaven van de RVA voor tijdelijke werkloosheid sinds 2011

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2011	196 204 000,00	+ 52 845 665,00	249 051 676,00	+ 3,85
2012	227 895 497,22	+ 1 518 502,78	229 414 000,00	- 7,88
2013	249 090 000,00	+ 11 072 156,34	251 162 156,34	+ 9,48
2014	192 459 000,00	+ 18 708 750,22	211 167 750,22	- 15,92
2015	145 607 000,00	- 14 301 842,19	131 305 157,81	- 37,82%

Teneinde de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid, te responsabiliseren, draagt het Fonds, via financiering door de werkgevers, 33% van de uitgaven die de RVA doet in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders (art. 53 van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluitingen van ondernemingen). Bovendien bepaalt de wet van 12 april 2011 tot verlenging van de crisismaatregelen (BS 28.04.2011) dat het Fonds een deel van de kost (27%) van de vergoeding voorzien voor "schorsing bedienden wegens werkgebrek" op zich neemt.

In 2015 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 131 305 157,81 EUR.

Overeenkomstig art. 5 van het KB van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, en dat op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die werden goedgekeurd door de RVA. De afrekening 2014 toonde aan dat het Fonds 14 301 842,19 EUR teveel aan voorschotten had betaald aan de RVA. Dit bedrag werd in 2015 teruggestort aan het Fonds.



5.3

Beheer van de middelen

Tabel 5.3.1
Overzicht van de economische situatie en de verdeling
van de middelen sinds 2011

Jaar	Aantal faillissementen met personeel	Aantal verloren gegane banen	Aantal vergoede werknemers*	Totaal van de vergoedingen uitgekeerd door het FSO in EUR	Aantal personeelsleden FSO (voltijdse eenheden)
2011	3 745	25 454	21 965	182 381 519,54	74,50
2012	3 945	27 508	22 267	177 959 030,73	73,70
2013	4 311	30 046	24 456	223 110 048,95	73,30
2014	3 947	28 543	25 562	219 543 252,09	70,91
2015	3 750	25 340	24 697	239 969 375,20	69,84

* 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.

De bovenstaande tabel bevat enerzijds gegevens over de economische situatie (het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies) en anderzijds cijfergegevens van het Fonds over de middelen die daarbij werden ingezet. Sinds 2014 ligt het aantal faillissementen en het banenverlies in dalende lijn. De faillissementen zijn in 2015 met - 4,99% gedaald t.o.v. 2014. Het aantal jobs dat verdwijnt ingevolge een faillissement daalt met 3 203 verloren banen ofwel - 11,22% t.o.v. 2014. Eenzelfde tendens is waarneembaar bij het aantal werknemers dat in 2015 kon rekenen op een vergoeding van het Fonds: een daling van - 3,38% t.o.v. 2014. Het totale bedrag dat het Fonds uitkeert aan de werkne-

mers in 2015 bereikt echter een recordhoogte en bedraagt 239 969 375,20 EUR d.i. een stijging van + 9,18% t.o.v. 2014.

De personeelsmiddelen die het Fonds inzet, blijven de dalende tendens voortzetten in 2015 en stranden op 69,84 budgettaire eenheden, het laagste personeelsbestand sinds 2000. Ondanks de besparingen in het personeelseffectief blijft het Fonds in 2015 verder investeren in zijn personeel door ondersteuning van zijn medewerkers via opleiding, vernieuwde werkmethodes en aanpassing van gebruikerstoepassingen, mogelijkheid tot telewerk, door acties te ondernemen in het kader van de tevredenheidsenquêtes enzovoort.

5.3.1 Financiële middelen

5.3.1.1 Financiële middelen industriële en commerciële sector, herstructurerings- en extra-statutaire activiteiten (ontvangsten)

In 2015 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 416 447 769,25 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 5.3.II
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2011

Jaar	Werkgevers- bijdragen - financiering van 33% van de tijdelijke werkloosheid + regularisaties	Werkgevers- bijdragen - klassieke taken + regularisaties	Bijzonder compenserende bijdrage	Terugvordering bij werkgevers en werknemers	Tegemoetkoming van derden in de werkings- uitgaven	Intresten	Alternatieve financiering	Totaal
2011	262 643 800,00	161 706 600,00	/	41 723 402,00	37 157,03	324 075,22	2 649 000,00	469 084 034,25
2012	241 343 929,72	142 473 780,21	/	31 422 838,48	25 590,74	45 280,48	2 649 000,60	417 960 420,23
2013	233 010 644,96	163 966 368,42	/	35 986 079,44	13 784,00	0,00	3 739 999,40	436 716 876,22
2014	276 254 608,55	196 036 824,16	237 982,41	32 649 654,54	7 747,09	0,00	3 542 000,60	508 728 817,35
2015	179 773 033,97	183 792 394,23	3 758 730,27	45 634 367,19	6 244,19	0,00	3 482 999,40	416 447 769,25
Verschil (2015/2014)	- 96 481 574,58	- 12 244 429,93	+ 3 520 747,86	+ 12 984 712,65	- 1 502,90	/	- 59 001,20	- 92 281 048,10
Evolutie 2015/2014 (in %)	- 34,92%	- 6,25%	+ 1 479,42%	+ 39,77%	- 19,40%	/	- 1,67%	- 18,14%

De inkomsten van het Fonds daalden in 2015 ten opzichte van 2014 met 18,14% van 508 728 817,35 EUR naar 416 447 769,25 EUR. Deze daling is voornamelijk te wijten aan een daling van de inkomsten afkomstig uit de patronale bijdragen. Daarentegen stegen de bedragen die teruggevorderd worden bij de werknemers en werkgevers. Naast de uitvoering van de wettelijke opdrachten zijn deze inkomsten eveneens bestemd voor de uitgaven van het Fonds inzake het personeel, de uitrusting en de inrichtingen die de RVA ter beschikking stelt van het Fonds.

De voornaamste inkomsten worden hierna kort besproken:

Bijdragen ter financiering van de klassieke taken

Overeenkomstig art. 58 van de wet van 26 juni 2002 kan de Koning, na advies van het Beheerscomité van het Fonds en van de NAR, de werkgevers die onder de toepassing vallen van deze wet, een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Een overzicht van de patronale bijdragevoeten inzake klassieke taken sinds 2011 kan men in de onderstaande tabel terugvinden.

Tabel 5.3.III

Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Jaar	Ondernemingen met ten minste 20 werknemers	Ondernemingen met minder dan 20 werknemers	Havens en varend personeel van de visserij	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2011	0,24	0,23	0,23	0,08
2012	0,20	0,19	0,19	0,06
2013	0,23	0,22	0,22	0,07
2014	0,27	0,26	0,26	0,08
2015	0,25	0,23	0,23	0,08

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken daalden van 196 036 824,16 EUR in 2014 naar 183 792 394,23 EUR in 2015. Deze daling is toe te schrijven aan een verlaging van de patronale bijdragevoeten.

Bijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid

Krachtens art. 53 van de wet van 26 juni 2002 beschikt het Fonds over inkomsten uit werkgeversbijdragen om een gedeelte van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders exclusief overmacht ten laste te nemen (33%). Bovendien neemt het Fonds eveneens 27% van de kost van de "schorsing bedienden wegens werkgebrek" op zich (wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

De bijdragevoet daalde van 0,27% in 2014 naar 0,16% in 2015. Dat had als gevolg dat de inkomsten afkomstig uit deze bijdragen een sterke daling kenden van 276 254 608,55 EUR in 2014 naar 179 773 033,97 EUR in 2015.

Bijzonder compenserende bijdrage verschuldigd op de verbrekingsvergoedingen van de werknemers

De wet van 26 december 2013 betreffende de invoering van een eenheidsstatuut tussen arbeiders en bedienden inzake de opzeggingstermijnen en de carenzdag en de begeleidende maatregelen (BS 31.12.2013) legt een bijzonder compenserende bijdrage op aan de werkgevers die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen. Deze bijdrage werd voor het eerst ontvangen in 2014. In 2015 ontving het Fonds een bedrag van 3 758 730,27 EUR van de bevoegde inningsinstellingen ten opzichte van een ontvangst van 237 982,41 EUR in 2014.

Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting van de faillissementen door de curatoren. Deze laatste gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers waaronder het Fonds, na realisatie van de activa.

In 2014 heeft het Fonds een terugbetaling geboekt in 2 243 dossiers voor een totaal bedrag van 45 174 238,98 EUR. Dit is in vergelijking met 2014 een sterke stijging van het teruggevorderde bedrag (+ 40,00%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, steeg eveneens van 2 148 in 2014 naar 2 243 in 2015.

Er werd een bedrag van 460 128,21 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dit is een stijging van 19,82% ten opzichte van 2014.

Alternatieve financiering

Het Fonds ontvangt een alternatieve financiering vanwege de Belgische staat ingevolge de verplichting om de sluitingsvergoeding aan de werknemers te betalen voor firma's die een gemiddelde bezetting van 5 tot 19 werknemers hadden (KB 10.08.2015 tot vaststelling voor het jaar 2015, van de verhoging van het bedrag van de alternatieve financiering met het oog op de financiering van het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van onderneming ontslagen werknemers, BS 25.08.2015). Dit bedrag bedroeg in 2015 3 482 999,40 EUR.

5.3.1.2 Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

Tabel 5.3.IV

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2011: socialprofitsector en vrije beroepen

In 2015 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 2 333 644,12 EUR, verdeeld als volgt:

Jaar	Werkgeversbijdragen	Bijzonder compenserende bijdragen	Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers	Interessen	Totaal
2011	2 712 452,40	/	6 974,56	143 311,06	2 862 738,02
2012	1 624 358,95	/	22 672,20	13 214,32	1 660 245,47
2013	1 672 283,95	/	31 784,09	0,00	1 704 068,04
2014	1 732 316,54	16 469,47	509 277,60	0,00	2 258 063,61
2015	1 732 010,10	230 337,50	371 296,52	0,00	2 333 644,12
Vershil (2015/2014)	- 306,44	+ 213 868,03	- 137 981,08	0,00	+ 75 580,51
Evolutie 2015/2014 (in %)	- 0,02%	+ 1 298,57%	- 27,09%	/	+ 3,35%

Overeenkomstig art. 58 van de wet van 26 juni 2002 bepaalt de Koning, na advies van het Bijzonder Comité van het Fonds en van de NAR, een bijzondere bijdrage voor de ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit. Sinds 2011 wordt dezelfde bijdragevoet van 0,01% geheven op de loonmassa van de socialprofitsector en vrije beroepen.

De inkomsten afkomstig uit patronale bijdragen bleven nagenoeg stabiel. Het Fonds ontving in 2015 een totaal bedrag van 1 732 010,10 EUR aan patronale bijdragen. Het Fonds ontving een bedrag van 230 337,50 EUR betreffende de bijzonder compenserende bijdrage die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen*.

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluitingen van de vereffeningen door de vereffenaars. In 2015 werd er voor een bedrag van 366 831,44 EUR teruggevorderd bij de werkgevers hetgeen een daling is ten opzichte van 508 027,11 EUR in 2014. In vergelijking met de voorgaande jaren blijft dit echter nog steeds een zeer hoog bedrag. Dit bedrag omvat terugbetalingen in 17 dossiers. Daarnaast werd er een bedrag van 4 465,08 EUR aan onterecht uitbetaalde vergoedingen teruggevorderd bij de werknemers.

* 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).

5.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken

5.3.2.1 Opvolging van het strategisch en operationeel plan

De missie en visie van het Fonds werden in 2012 in een nieuw kleedje gestoken waarbij drie duidelijke strategische doelstellingen werden bepaald om de visie en de missie de komende jaren te realiseren:

1. investeren in kwaliteit;
2. realiseren van elektronische uitwisseling van gegevens met partners en klanten;
3. optimaliseren van processen en diensten om de efficiëntie te verhogen en de dienstverlening te verbeteren.

De strategische prioriteiten werden vertaald naar een operationeel stappenplan dat aangeeft hoe het Fonds investeert in kwaliteit, hoe de elektronische uitwisseling van gegevens met partners en klanten gerealiseerd wordt en hoe de processen en diensten concreet worden geoptimaliseerd om de efficiëntie te verhogen en de dienstverlening te verbeteren. Het strategisch en operationeel plan wordt maandelijks opgevolgd en trimestrieel voorgelegd aan de administrateur-generaal en zijn adjunct.

In het kader van de eerste strategische doelstelling – investeren in kwaliteit – heeft het Fonds in 2015 EFQM verder geïmplementeerd in zijn organisatie door domeinverantwoordelijken aan te stellen voor de negen verschillende facetten van het model EFQM. Daarnaast werd een auto-evaluatie uitgevoerd in november.

Om te investeren in kwaliteit heeft het Fonds in 2015 de vergelijking met andere buitenlandse waarborgfondsen verdergezet via een werkbezoek aan AGS in Frankrijk. Via benchmarks wil het Fonds goede praktijken uitwisselen, de werking en organisatie vergelijken met andere waarborgfondsen. De methodologie hiervoor werd in 2015 geëvalueerd en bijgestuurd.

Een derde aspect van de strategische doelstelling is het aanvraagformulier F1. In 2015 werd dit formulier onder de loep genomen in het kader van de administratieve vereenvoudiging en werden gevraagde gegevens geanalyseerd die in andere overheidsbronnen terug te vinden zijn. Het resultaat van deze analyse zal leiden tot een aanpassing van het papieren formulier in 2016.

Daarnaast werd het investeren in kwaliteit in 2015 in het operationeel plan ook vertaald in een uitbreiding van de SPC-controle zowel bij het encoderen van het banenverlies, de toekenning van de sluitingsvergoeding als bij de encodage van de aanvraagformulieren F1.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren investeerde het Fonds in 2015 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. In januari werd de enquête afgesloten voor de curatoren met een participatiegraad van 18,89%. Ongeveer 97,10% van de curatoren is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening die het Fonds aanbiedt. In september werd de enquête voor de vakbonden afgesloten. Ongeveer 89 van de 258 aangesproken dossierbeheerders vulden de tevredenheidsenquête in, d.i. een participatiegraad van 34,50%. Op de vraag *"In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?"* antwoordde 97,75% tevreden tot zeer tevreden. Naar aanleiding van de enquêtes zullen de dienstmailboxen worden uitgebreid en zal er een evaluatie plaatsvinden van het gemotiveerde betalingsoverzicht. Uit de enquêtes blijkt onder meer de behoefte aan een uitbreiding van het elektronisch aanvraagformulier. Een project dat reeds in ontwikkeling is bij het Fonds zodat een online aanvraagformulier in 2016 ter beschikking zal staan van de betrokken partners. De ontwikkeling van het elektronisch aanvraagformulier is ook meteen de belangrijkste operationele doelstelling van de 2^{de} strategische pijler van het Fonds namelijk het realiseren van elektronische uitwisseling van gegevens met partners en klanten. In 2015 werd hiervoor een analyse uitgevoerd van de noodzakelijke gegevens voor de verschillende vergoedingen (behoefte-analyse en een technische/functionele analyse).

Naast het elektronisch formulier heeft het Fonds in 2015 ook geïnvesteerd in de uitwisseling van juridische informatie met partners door de belangrijkste uitvoeringsbesluiten en relevante wetgeving in de elektronische juridische bibliotheek (Riolex) te publiceren. Daarnaast is het boek "Grondige analyse van de sluitingswetgeving" in een elektronische versie geactualiseerd. Dit referentiewerk van het Fonds bespreekt zowel de meest recente als oude wetgeving, rechtspraak en rechtsleer over de sluitingswetgeving vanuit een theoretisch kader en wordt aangevuld met voorbeelden.

De derde strategische doelstelling – optimaliseren van processen en diensten om de efficiëntie te verhogen en de dienstverlening te verbeteren – kadert in een aanbeveling uit het EFQM-assessment in 2014. In 2015 zijn de drie hoofdprocessen van het Fonds bepaald en werd één hoofdproces en een deelproces binnen dit hoofdproces beschreven, met name de encodage van aanvraagformulieren. Daarnaast is ook een supportproces (de voorbereiding van een zitting van het beheerscomité) beschreven. Via ARIS werden deze processen eerst in kaart gebracht om vervolgens de principes van LEAN en risico-management toe te passen. Dit resulteerde in een verbetering van beide processen. Daarnaast werden de meetinstrumenten van de financiële diensten en de statistieken met betrekking tot het banenverlies en de faillissementen via "Click-to-view" in een nieuwe presentatievorm gegoten die cijfers op een dynamische en heldere manier voorstelt.

5.3.2.2

Naleving van de verbintenissen in de bestuursovereenkomst

Het naleven van de normen die zijn vastgelegd in de bestuursovereenkomst tussen de staat en de RVA inzake de opdrachten van het Fonds, wordt gemeten aan de hand van boordtabellen en opvolgingsinstrumenten.

Wat betreft de onderzoeken naar de toepasbaarheid van de Sluitingswet (art.30) behaalt het Fonds met 94,20% ruimschoots de norm die werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst, namelijk minimum 80% van de dossiers dient binnen een termijn van 10 maanden na faillissement aan het Beheerscomité voor beslissing te worden voorgelegd.

De norm van 95% die werd vastgelegd voor de betaling van de sluitingsvergoeding binnen de 2 maanden na beslissing van het Beheerscomité (art.31 al.1,1) werd in 2015 met een gemiddelde van 99,92% gerespecteerd. In de bestuursovereenkomst (art.31 al.1,2) wordt voorzien dat voor de betaling van de contractuele vergoedingen 95% van de werknemers betaald wordt binnen de 2 maanden na de beslissing van het Beheerscomité en na ontvangst van een volledige aanvraag. Deze norm werd met een gemiddelde van 97,90% behaald.

De norm van 99% (art.31 al.2) voor de betaling van de bedrijfstoelage binnen de 60 dagen na ontvangst van de aanvraag werd nageleefd aangezien het Fonds alle aanvragen (100%) betaalde binnen de voorziene termijn.

5.3.3 Middelen inzake informatica en toepassingen

Net zoals de vorige jaren, kaderen de activiteiten van het informaticadomein in het strategisch project Business Process Reengineering (BPR) ICT. Het doel van dit project is zowel de efficiëntie, de transparantie als de gebruiksvriendelijkheid van de informatietoepassingen te optimaliseren voor zowel interne als externe klanten.

Het project bestaat uit 3 luiken:

1. optimalisering van de toepassingen die gebruikt worden door de medewerkers van het Fonds (interne klanten);
2. de uitbreiding van de e-governmenttoepassingen bestemd voor de externe klanten (werknemers, vakbonden, curatoren);
3. de automatische integratie van gegevens uit de RVA-databank en uit externe databanken.

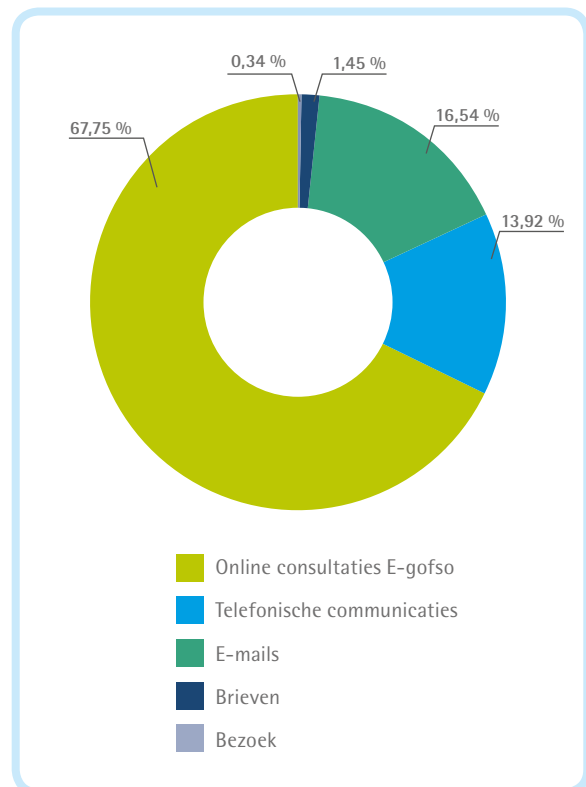
In 2015 werden de analyse en de ontwikkeling van het elektronische aanvraagformulier (e-F1) in het kader de van e-governmenttoepassingen gerealiseerd. Het idee hierachter is dat de vertegenwoordigers van de werknemers een F1-formulier elektronisch kunnen invullen. Dit is een voordeel om de invoering van informatie sneller en transparanter te laten verlopen zodat het Fonds kan vaststellen of werknemers al dan niet recht hebben op een vergoeding.

5.3.4 Informatie en communicatie

Opdat dossierbeheerders in productiediensten de sluitingsdossiers efficiënt en ongestoord kunnen behandelen, beschikt het Fonds over een centraal aanspreekpunt voor vragen van de buitenwereld. De klantendienst staat dagelijks in voor het beantwoorden van vragen van werknemers over de stand van hun dossier en dit voornamelijk via telefoon en e-mail. In 2015 behandelden de medewerkers van de klantendienst 18 494 e-mails (+ 12,4% t.o.v. 2014) en 15 565 telefonische oproepen (- 5,56% t.o.v. 2014).

Uit grafiek 5.3.1 blijkt dat de klant minder vaak een brief schrijft of een bezoek brengt aan het Fonds om informatie in te winnen. De internettoepassing e-gofso, die de werknemer online toegang geeft tot zijn sluitingsdossier in een beveiligde omgeving, werd 75 770 keer geconsulteerd in 2015 en blijft de meest populaire manier om inlichtingen in te winnen over de stand van een dossier. Voor werknemersorganisaties is de internettoepassing een veelgebruikt instrument om inlichtingen te verkrijgen over de sluitingsdossiers van hun leden.

Grafiek 5.3.1
Welk communicatiemiddel gebruikt de klant om informatie in te winnen over de stand van zijn sluitingsdossier?



Het Fonds wacht niet enkel af tot hij wordt gecontacteerd met een vraag, maar biedt zijn klanten ook de mogelijkheid om proactief geïnformeerd te worden bij belangrijke wijzigingen in hun dossier (bijvoorbeeld indien er informatie ontbreekt om een dossier te vervolledigen, bij een beslissing, bij een betaling ...). Om de informatiekloof te dichten tussen de werknemer die over internet beschikt en de werknemer die daartoe geen toegang heeft, reikt het Fonds de mogelijkheid aan om op verschillende manieren (per brief, per sms of per e-mail) een sluitingsdossier op te volgen.

Eind 2015 telt het Fonds 44 602 werknemers die ervoor kiezen om proactief geïnformeerd te worden over belangrijke wijzigingen in hun sluitingsdossier (dossieropvolging). Ongeveer 38,27% van de werknemers die in 2015 een aanvraagformulier (F1) hebben ingediend, kiest voor proactieve dossieropvolging (+ 6% t.o.v. 2014). Meer dan de helft (55,95%) daarvan geeft de voorkeur om zijn dossier op te volgen via sms-berichten. Daarnaast kiest 32,51% om via online consultatie en e-mailberichten geïnformeerd te worden. Ongeveer 10,36% van de werknemers kiest ervoor om zowel per sms als per e-mail op de hoogte te worden gebracht telkens zich een belangrijke wijziging voordoet in een sluitingsdossier.

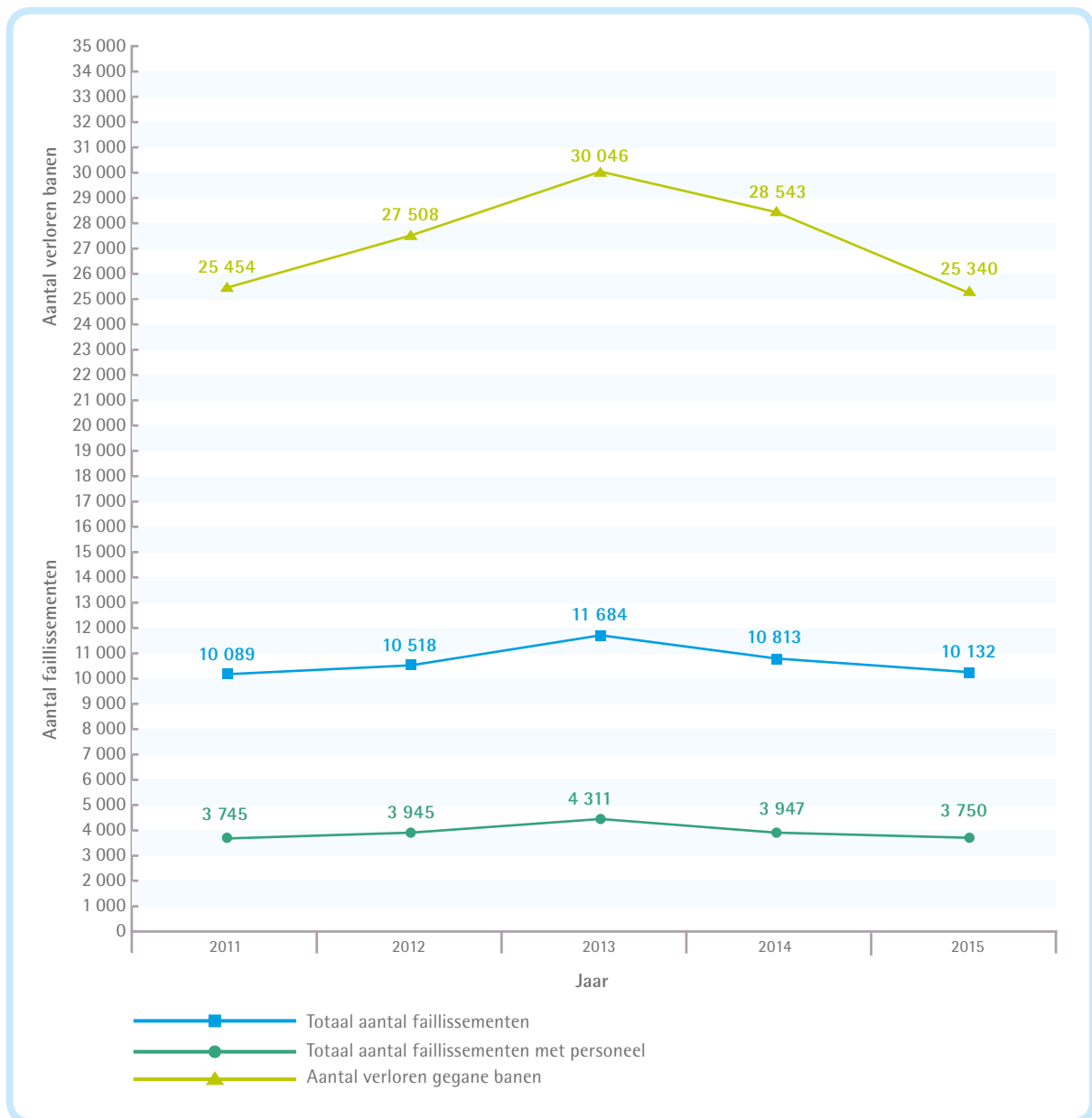
Dat het Fonds veel belang hecht aan klantgerichtheid blijkt ook uit de regelmatige tevredenheidsenquêtes bij de verschillende doelgroepen van klanten en partners. Op de vraag *"In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?"* antwoordde 97% van de bevraagde curatoren en dossierbeheerders van werknemersorganisaties tevreden tot zeer tevreden (cf. supra).

5.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement

Het Fonds publiceert iedere maand op de website van de RVA dynamische statistieken over het aantal faillissementen van ondernemingen met personeel en het aantal banen dat daardoor is verloren gegaan. Zij dienen ook als basis voor de budgettaire ramingen. Onderstaande grafiek en tabellen geven een overzicht van de evolutie van het aantal faillissementen, van de verloren banen en hun verdeling per sector en per gewest.

Grafiek 5.3.II

Evolutie van het totale aantal faillissementen, de faillissementen met personeel en het banenverlies voor de periode 2011-2015



Voor het tweede jaar op rij ligt het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies in dalende lijn. In 2015 gingen 10 132 ondernemingen (- 6,30% t.o.v. 2014) failliet waarvan er 3 750 personeel tewerkstelden (- 4,99% t.o.v. 2014). Het banenverlies als gevolg van een faillissement daalde in 2015 verder tot 25 340 verloren jobs (- 11,22% t.o.v. 2014) en bereikte het laagste peil van de afgelopen vijf jaar.

De meest opmerkelijke faillissementen van 2015 zijn Bosal Benelux (500 verloren jobs), Viva Services (263 verloren jobs), Net services (217 verloren jobs), Quintens Bakeries Morlanwelz (185 verloren banen), C&G International (177 verloren jobs) en Goemare (167 verloren jobs).

Tabel 5.3.V
Banenverlies ingevolge faillissementen per sector van
2011 t.e.m. 2015

Per sector	Landbouw, bosbouw, jacht en visserij	Winning van delf- stoffen	Verwer- kende nijverheid	Elek- triciteit, gas en water	Bouw	Handel, banken en verzeke- ringen	Vervoer en commu- nicatie	Diensten	Andere	Totaal	
2011	383	4	3 905	7	4 900	7 621	2 429	5 843	362	25 454	
2012	353	0	5 101	1	5 067	8 743	1 767	5 723	753	27 508	
2013	411	7	3 900	0	5 900	9 594	1 807	7 968	459	30 046	
2014	422	4	4 676	2	5 167	8 980	1 509	7 287	496	28 543	
2015	330	8	4 233	1	5 102	8 963	1 073	5 298	332	25 340	
Vershil 2015/2014	- 92	+ 4	- 443	- 1	- 65	- 17	- 436	- 1 989	- 164	- 3 203	
Evolutie 2015/2014 (in%)	- 21,80	+ 100,00	- 9,47	- 50,00	- 1,26	- 0,19	- 28,89	- 27,30	- 33,06	- 11,22	
Aandeel (in %)	2014	1,48	0,01	16,38	0,01	18,10	31,46	5,29	25,53	1,74	100,00
	2015	1,30	0,03	16,70	0,00	20,13	35,37	4,23	20,91	1,31	100,00
	Verschil 2015/2014	- 0,18	+ 0,02	+ 0,32	0,00	+ 2,03	+ 3,91	- 1,05	- 4,62	- 0,43	

De daling van het banenverlies (- 11,22%) ten opzichte van 2014 uit zich in nagenoeg alle sectoren met uitzondering van de kleine sector van "winning van delfstoffen". Voornamelijk in de dienstensector is het aantal verloren jobs ingevolge een faillissement opmerkelijk gedaald (van 7 287 verloren banen in 2014 naar 5 298 verloren banen in 2015).

De sector van de handel, banken en verzekeringen blijft met 8 963 verloren jobs ten gevolge van een faillissement de sterkst getroffen sector in 2015 en vertegenwoordigt samen met de dienstensector meer dan de helft van het totale banenverlies in 2015.

Tabel 5.3.VI

Banenverlies ingevolge faillissementen per provincie en
gewest van 2011 t.e.m. 2015

Per provincie	Ant- werpen	Brussel	Hene- gouwen	Lim- burg	Luik	Luxem- burg	Namen	Oost- Vlaan- deren	Vlaams- Brabant	Waals- Brabant	West- Vlaan- deren	Totaal
2011	4 116	5 215	3 765	2 158	2 534	237	782	2 386	1 340	1 138	1 783	25 454
2012	4 893	5 236	3 693	2 059	2 401	231	656	2 921	1 614	1 901	1 903	27 508
2013	5 671	5 023	3 842	2 721	3 027	378	1 198	3 443	1 467	1 227	2 049	30 046
2014	5 723	6 169	3 905	1 843	2 269	305	1 002	2 299	1 236	1 430	2 362	28 543
2015	5 153	4 559	3 711	1 712	2 465	465	743	2 104	1 333	1 477	1 618	25 340
Vershil 2015/2014	- 570	- 1 610	- 194	- 131	+ 196	+ 160	- 259	- 195	+ 97	+ 47	- 744	- 3 203
Evolutie 2015/2014 (in%)	- 9,96	- 26,10	- 4,97	- 7,11	+ 8,64	+ 52,46	- 25,85	- 8,48	+ 7,85	+ 3,29	- 31,50	- 11,22

Per gewest	Vlaanderen	Wallonië	Brussel	Totaal
2011	11 783	8 456	5 215	25 454
2012	13 390	8 882	5 236	27 508
2013	15 351	9 672	5 023	30 046
2014	13 463	8 911	6 169	28 543
2015	11 920	8 861	4 559	25 340
Vershil 2015/2014	- 1 543	- 50	- 1 610	- 3 203
Evolutie 2015/2014 (in%)	- 11,46	- 0,56	- 26,10	- 11,22

Proportioneel (in %)	2014	47,17	31,22	21,61	100,00
	2015	47,04	34,97	17,99	100,00
	Verschil 2015/2014	- 0,13	+ 3,75	- 3,62	

In vergelijking met 2014 daalt in 2015 het banenverlies in alle gewesten. Het zwaartepunt voor het banenverlies blijft in Vlaanderen liggen waar 11 920 mensen hun job verloren.

De positieve evolutie in het Vlaams gewest is voornamelijk het gevolg van de belangrijke daling van het banenverlies in West-Vlaanderen (- 31,50% of - 744 verloren jobs). Enkel in Vlaams-Brabant is een lichte stijging waarneembaar van het banenverlies (+ 7,85% of + 97 verloren jobs). Het grootste banenverlies (5 153) in Vlaanderen merken we op in Antwerpen.

Het Waals gewest volgt de positieve lijn van het Vlaams gewest waarbij in 2015 het banenverlies in vergelijking met 2014 daalt in de provincies Namen (- 25,85% of - 259 verloren jobs) en Henegouwen (- 4,97% of - 194 verloren jobs). Het aantal jobs dat verloren ging in Henegouwen (3 711) vertegenwoordigt het grootste deel van het banenverlies in het Waals gewest. In Luik, Luxemburg en Waals-Brabant stellen we in tegenstelling tot de andere provincies een stijging vast van het banenverlies. In Brussel daalde het banenverlies met - 26,10% en werden 4 559 werknemers het slachtoffer van een faillissement. Er dient evenwel opgemerkt te worden dat het Fonds de verloren arbeidsplaatsen toewijst aan de provincie of regio waar de bevoegde rechtbank van koophandel op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming deze failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.



Lijst van afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACCO	Activiteitencoöperatie
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AD SEI	Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie
APE	Aides à la promotion de l'emploi (bevordering van de tewerkstelling in Wallonië)
ARAB	Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
Art.	Artikel
ARZA	Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders
ASR	Aangifte sociaal risico
Bbp	Bruto binnenlands product
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BCP	Business Continuity Plan
BO	Beroepsopleiding
BOC	Basisoverlegcomité
BPR	Business Process Reengineering
BS	Belgisch Staatsblad
CAF	Common Assessment Framework
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
Cass.	Cassatie
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCD	Centrale controledienst
CCOD	Christelijke Centrale der Openbare Diensten

CFIV	Cel voor Financiële Informatieverwerking
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
DmfA	Multifunctionele aangifte
DBR	Deeltijds werknemer met behoud van rechten
DOO	Dienst Organisatieontwikkeling
DSP	Doorstromingsprogramma
EAK	Enquête naar de arbeidskrachten
EER	Europese Economische Ruimte
EFQM	European Foundation for Quality Management
EGKS	Europese Gemeenschap voor Kolen- en Staalnijverheid
E-gov	E-government
EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EMU	Europese Monetaire Unie
EPM	Expenditure Performance Management
EU	Europese Unie
Epv	Elektronisch proces-verbaal
EWE	Eerste werkervaringscontracten
FPB	Federaal Planbureau
FOD	Federale Overheidsdienst
Forem	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FSO	Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
GDZ	Geïnformatiseerde directiezaal
Gesco	Gesubsidieerde contractueel
GGMMI	Gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen
GOB	Gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentrum
GOP	Globaal ontwikkelingsplan
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HB	Hoofdbestuur
HIP	Herinschakelingsprogramma (Dienstenbanen)
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HO	Hoger onderwijs
HRM	Human Resources Management
HSO	Hoger secundair onderwijs
HT	Halftijds
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
IFAPME	Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises
IGSS	Institut grand-ducal de la Sécurité Sociale

IGU	Inkomensgarantie-uitkering
INR	Instituut voor de Nationale Rekeningen
ISSA	International Security Association
IVSZ	Internationale Vereniging van Sociale Zekerheid
IW	In werking
IWZ	Inschrijving als werkzoekende
JAP	Jaaractieplan
KB	Koninklijk Besluit
KPI	Key Performance Indicator
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
LATG	Loon en van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid Arbeidstijdgegevensbank
LO	Loopbaanonderbreking
LO/TK	Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet
MB	Ministerieel Besluit
MBS	Milieubeheersysteem
MFP	Multifunctionele punten
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
NAC	Nationale Administratieve Commissie
NAR	Nationale Arbeidsraad
NBB	Nationale Bank van België
NIC	Nationaal Intermutualistisch College
NIS	Nationaal Instituut voor de Statistiek
MBS	Milieubeheersysteem
METS	Methodology Team Support
MFP	Multifunctionele printer
NOC	Nationaal Opleidingscentrum
NV	Naamloze vennootschap
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
OFO	Opleidingsinstituut van de Federale Overheid
OISZ	Openbare Instelling van Sociale Zekerheid
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
POD	Programmatorische overheidsdienst
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PWA	Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RB	Regeringsbesluit
RIO	RVA Intranet ONEM
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
RJV	Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie
RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RMT	Regie voor Maritiem Transport
RSVZ	Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid

RSZPPO	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
RVP	Rijksdienst voor Pensioenen
SELOR	Selectiebureau van de Federale Overheid
SEPP	Service Externe de Prévention et Protection
SES	Service d'Etudes et de la Statistique de la Région wallonne
SI	Sociale Inspectie
SINE	Programma's in de sociale inschakelingseconomie
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SIPP	Service Interne de Prévention et Protection
SPC	Statistical Process Control
SPW	Service Public de Wallonie
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
SWT	Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag
TK	Tijdskrediet
TOC	Tussenoverlegcomité
TSW	Toezicht Sociale Wetten
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid
UAM	User access Management
UI	Uitbetalingsinstelling
UVW-NWZ	Niet-werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UVW-WZ	Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VRT	Vlaamse Radio en Televisie
VSOA	Vrij Syndicaat van het Openbaar Ambt
VT	Voltijds
VTE	Voltijds equivalent
VVSG	Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten
VW	Volledig werkloze/volledige werkloosheid
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
W	Wet
WB	Werkloosheidsbureau
WSE	Werk en Sociale Economie
WZUA	Werkzoekende uitkeringsaanvragen