

# DE RVA IN 2023

**VOL. 1**

Activiteitenverslag





**De RVA in 2023**

**Volume 1:**

**activiteitenverslag**

is een publicatie uitgegeven  
door:

RVA

Keizerslaan 7

1000 Brussel

**Verantwoordelijke uitgever:**

Jean-Marc Vandenberg

**Verantwoordelijke**

**publicatie:**

Philippe Chavalle

**Coördinatoren:**

Hubert Arys

Carla Pittalis

**Redactieteam:**

Redacteurs van verschillende  
directies van de RVA

**Vormgeving:**

Grafische Dienst -  
directie Communicatie

**Foto's:**

AdobeStock

Caroline Cortvrindt

Bas Bogaerts

Melting Prod

Beeldvorm

**Drukwerk:**

dienst Drukkerij -  
directie Communicatie

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

ISSN 2295-7634

# WOORD VOORAF

## Een positieve economische balans

De Belgische economie heeft 2023 goed en wel doorstaan. Onze economie doet het beter dan de rest van de eurozone. Met een werkgelegenheidsgraad van 72,2% en meer dan 5 miljoen mensen aan het werk op het einde van het jaar, was de Belgische arbeidsmarkt er beter aan toe dan het jaar voordien.

1.256.986 personen kregen uitkeringen van de RVA in 2023. Dat aantal is met 13,2% gedaald ten opzichte van 2022. Die daling komt tot uiting in zowel volledige als tijdelijke werkloosheid.

Ook de vergoede volledige werkloosheid daalde in 2023. De neerwaartse trend begon al vóór de coronacrisis, werd onderbroken in 2020 en hervatte in 2022, waarbij de cijfers voor het eerst sinds 1977 onder de grens van 300.000 zakten. Die trend zet zich voort in 2023, met een gemiddelde van 284.786 volledig werkloze werkzoekenden in België die maandelijks een uitkering ontvangen (voor een totaal van 291.694 in 2022 en 321.502 in 2021).

De tijdelijke werkloosheid vertoont ook een dalende trend. We zitten ver weg van de piek die in 2020 werd bereikt op het hoogtepunt van de coronacrisis, toen bijna 1,22 miljoen verschillende werknemers uitkeringen tijdelijke werkloosheid ontvingen. In 2023 bedroeg het aantal tijdelijk werkloze werknemers gemiddeld 121.127 personen per maand (166.175 in 2022).



Het aantal personen dat uitkeringen voor loopbaanonderbreking, tijdskrediet of thematisch verlof kreeg, steeg dan weer met meer dan 5.000 eenheden. Gemiddeld waren er in 2023 238.935 personen die uitkeringen ontvingen in een van de stelsels voor loopbaanonderbreking (233.433 in 2022). Ouderschapsverlof blijft groeien in populariteit en overtrof vorig jaar zelfs de piek die werd bereikt tijdens de coronacrisis. In 2023 namen 93.876 personen loopbaanonderbreking voor ouderschapsverlof.

Een andere stijging in het afgelopen jaar: in 2023 registreerde het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen 10.244 faillissementen. Van die failliete ondernemingen hadden er 3.548 personeel in dienst. Dat zijn 607 failliete ondernemingen meer dan in 2022, wat neerkomt op een stijging van 21% en wat overeenstemt met een verlies van 24.588 jobs.

## **Een snelle, correcte en gewaardeerde dienstverlening**

Alle uitkeringsgerechtigden, alle sociaal verzekerden, verwachten dat de RVA hun dossier snel en correct behandelt. Het is ook een van de prioriteiten van de RVA om te proberen de periode waarin sociaal verzekerden geen inkomen hebben zo veel mogelijk te beperken.

In heel 2023 bleef de behandelingstermijn voor dossiers van volledig werklozen stabiel. De gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen door de RVA bedroeg 4 dagen: dat is één dag minder dan de gemiddelde termijn in 2022. Dat is zelfs beter dan vóór de coronacrisis (de termijn bedroeg 5,2 dagen in 2019). Uit de kwaliteitscontroles van de dossiers met uitkeringsaanvragen blijkt dat de RVA-diensten 96,10% van die dossiers foutloos hebben behandeld.

Voor werknemers in loopbaanonderbreking, met tijdskrediet of met een thematisch verlof werden in 2023 567.646 aanvragen ingediend en behandeld. Dat is een stijging van 3% ten opzichte van 2022. De gemiddelde behandelingstermijn bedroeg 16 kalenderdagen en 97% van de dossiers werd foutloos behandeld.

Uit tevredenheidsenquêtes die in 2023 werden gehouden bij werkgevers en burgers over de aanvraagprocedure van loopbaanonderbreking of tijdskrediet,

bleekt dat de beide doelgroepen de informaticatoepassing voor de indiening van aanvragen waarderen. 93,6% van de werkgevers zegt tevreden te zijn over de onlineprocedure. 89% van de werknemers is in het algemeen tevreden over de behandeling van hun aanvraag door de RVA.

Naast de dagelijkse behandeling van dossiers in onze backofficediensten komt onze klantgerichtheid ook tot uiting in ons klantencontactcenter. Dat klantencontactcenter is het hele jaar door operationeel en bereikbaar gebleven. Er zijn maandelijks gemiddeld 68.145 oproepen binnengekomen. Dat is iets minder dan het jaar ervoor, maar veel meer dan vóór de coronaperiode (57.282 maandelijkse oproepen in 2019). In 2023 behandelden onze medewerkers bijna 85% van alle oproepen naar ons klantencontactcenter.

In november 2023 werd een tevredenheidsenquête afgenomen bij mensen die contact hadden opgenomen met ons klantencontactcenter. Een grote meerderheid van de ongeveer 2.000 respondenten (81,14%) zei tevreden of zeer tevreden te zijn over de diensten van de RVA. Dat tevredenheidspercentage is hoger dan dat van de vorige enquête (77,6%). Als sterke punten worden aangehaald: de vriendelijkheid van de medewerkers (89,88%) en de duidelijkheid van de uitleg die ze kregen (83,29%).

Het aantal e-mails dat onze diensten ontving via het formulier op de website steeg met meer dan 27% in 2023. Onze diensten hebben in 2023 ook 15.310 e-mails met aanvragen om informatie behandeld.

De RVA wil dicht bij de sociaal verzekerden blijven staan en heeft daarom een netwerk van 30 kantoren waar klanten terecht kunnen. Hoewel de nieuwe norm sinds de coronacrisis is om bezoekers enkel nog op afspraak te ontvangen, komen er nog steeds veel klanten spontaan naar onze kantoren. In totaal ontvangen onze 30 frontofficekantoren elke maand gemiddeld 6.408 bezoekers.

## **Reglementaire evoluties snel gecommuniceerd**

Elk jaar zijn er grondige wijzigingen in de werkloosheidsreglementering. Dat gebeurt om de reglementering aan te passen aan sociale en economische ontwikkelingen.

Hoewel onze reglementering in 2023 niet ingrijpend is gewijzigd, heeft onze directie Reglementering wel veel wijzigingen behandeld in werkloosheids- en loopbaanonderbrekingsmateries.

Over alle reglementaire maatregelen werd intensief en regelmatig gecommuniceerd naar de werkgevers en de sociaal verzekerden. Zo bleef de RVA in de loop van 2023 voortdurend infobladen voor het publiek op de website aanpassen. De website werd trouwens in een volledig nieuw jasje gestopt en op 14 februari 2023 is de nieuwe versie van de RVA-website live gegaan. De nieuwe site is in de eerste plaats ontworpen met gebruikers, burgers, sociaal verzekerden en werkgevers in het achterhoofd, om zo de toegang tot de informatie zo veel mogelijk te verbeteren. De RVA-website blijft het populairste kanaal voor de communicatie met burgers: in de loop van 2023 registreerde onze site meer dan 6 miljoen bezoeken.

Naast de reclame via de website, stuurt de RVA ook regelmatig mails naar de werkgevers. Die mails bevatten essentiële informatie over hoe ze snel de nodige stappen kunnen ondernemen voor hun werknemers. Die rechtstreekse communicatie met werkgevers werd nog intensiever in 2023. Naast die regelmatige nieuwsbrieven organiseerde de RVA een webinar over de reglementaire wijzigingen voor tijdelijke werkloosheid en een webinar over de nieuwe samenwerkingsaanvraag met de OCMW's. Die webinars worden altijd opgenomen en nadien op de RVA-website gezet.

## Steeds jongere medewerkers

In 2023 kregen de RVA-medewerkers opnieuw te kampen met een zware werklast. In die omstandigheden is investeren in de bestaande medewerkers en zoeken naar nieuwe medewerkers belangrijker dan ooit.

Op 31 december 2023 werkten bij de RVA 2.953 medewerkers (2.591 voltijds equivalenten). Met dat aantal staat de RVA als Belgische instelling voor sociale zekerheid op nummer 1. Er zijn de laatste jaren veel mensen vertrokken bij de RVA. Elk jaar verlaten 250 à 300 medewerkers de RVA, voornamelijk omdat ze met pensioen gaan. In 2023 vertrokken 253 medewerkers. Maar dat werd bijna volledig opgevangen door de 246 nieuwe medewerkers die de RVA heeft aangetrokken. Dat is een van de effecten van het attractiviteitsplan dat in 2023 werd gelanceerd en de RVA wil

profiëren als een aantrekkelijke werkgever op de arbeidsmarkt.

Die aanwervingen hebben een zichtbaar effect gehad op de leeftijds piramide van de RVA-medewerkers. Bijna 70% van de nieuwkomers in 2023 was jonger dan 26 jaar. 29% van de medewerkers is jonger dan 30. De RVA heeft dus veel jonge medewerkers. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers blijft maar dalen de laatste jaren: de gemiddelde leeftijd van een RVA-medewerker is momenteel 42 jaar.

Het is dan ook niet meer dan normaal dat de RVA veel belang hecht aan het verwelkomen en integreren van nieuwe collega's. Sinds mei 2023 stelt het Nationaal Opleidingscentrum van de RVA een toepassing ter beschikking van nieuwe medewerkers waarin ze een voorstelling van de organisatie krijgen en alle praktische informatie over het werk dat ze zullen moeten doen.

De RVA biedt al zijn medewerkers ook de mogelijkheid om te leren en hun vaardigheden gedurende hun loopbaan te ontwikkelen. De RVA-medewerkers kunnen gebruikmaken van een zeer uitgebreid opleidingsaanbod. In 2023 hebben maar liefst 261 interne lesgevers het beste van zichzelf gegeven om hun kennis en expertise te delen binnen onze organisatie.

De RVA doet er ook alles aan om het welzijn van de medewerkers op het werk te waarborgen. Met de organisatie van de arbeidstijd kan iedereen een goed evenwicht vinden tussen werk en privéleven. De RVA biedt zijn medewerkers de best mogelijke arbeidsvoorwaarden, gebaseerd op flexibiliteit, autonomie, verantwoordelijkheid en vertrouwen. De meeste kantoren zijn gerenoveerd waardoor het momenteel aangename, open en gedeelde werkomgevingen zijn, met verschillende ruimtes die aangepast zijn aan een gevarieerde werkdag, met momenten voor vergaderingen, concentratie, gesprekken met collega's enzovoort.

## Verder op de digitale weg

De RVA investeert al vele jaren in de ontwikkeling of de verbetering van de elektronische toepassingen voor werkgevers, werknemers en werkzoekenden. Dat is essentieel om een kwalitatieve dienstverlening te garanderen. In zijn toekomststrategie gaat de RVA trouwens verder de digitale weg op.

Voor werkgevers verloopt de mededeling van de gegevens die de werkloosheidssector nodig heeft om

uitkeringen toe te kennen aan hun werknemers sneller en veiliger met het gebruik van elektronische aangiften van sociale risico's (een elektronische variant van de papieren formulieren). In 2023 werden 7.086.547 aangiften van dat type gedaan.

De elektronische controlekaart waarmee werklozen maandelijks hun periodes van werkloosheid en de andere gebeurtenissen die een invloed hebben op de vergoeding kunnen aangeven, heeft zich ook verder verspreid. In 2023 waren er 75.658 nieuwe gebruikers van de elektronische controlekaart, op pc, tablet of smartphone. Er gebeurden in 2023 1.589.506 betalingen op basis van een e-C3.

De prestaties van de RVA op het vlak van de digitalisering van een volledig vergoedbaarheidsproces is ook erg zichtbaar in het domein van de loopbaanonderbreking. Alle fasen van dat proces werden geïnformatiseerd om te zorgen voor een kwaliteitsvolle, snelle en moderne dienstverlening aan de klant. In 2023 verliep 46,55% van alle aanvragen loopbaanonderbreking elektronisch.

Er is ook vooruitgang in de toepassing Break@work. Met die toepassing, die werd gelanceerd in 2017, kunnen gebruikers snel het bedrag van hun uitkeringen tijdskrediet of loopbaanonderbreking berekenen en zien wat de duur is waar ze nog recht op hebben. In 2023 voerden bijna 293.025 bezoekers meer dan 643.908 simulaties uit.

Sinds juni 2023 krijgen loopbaanonderbrekers de beslissing over hun loopbaanonderbrekingsaanvraag via de e-Box Burger, als ze die geactiveerd hebben. Is dat niet het geval, dan wordt nog steeds een papieren document opgestuurd. Het afgelopen jaar stuurden we zo 177.000 beslissingen naar de e-Box.

Al die informaticaontwikkelingen gebeuren met het doel de sociaal verzekerden steeds een snellere en veiligere dienstverlening te bieden. Om de digitale kloof niet nog verder te vergroten, blijft de RVA wel de documenten die nodig zijn voor een goede behandeling van de uitkeringsaanvraag ter beschikking stellen van de sociaal verzekerden.

## Partnerschappen en synergieën

De informatie-uitwisseling tussen de RVA en zijn partners gebeurt steeds meer digitaal. Veel formulieren die vroeger alleen op papier bestonden, zijn nu elektronisch:

- sinds mei 2022 gebruiken de uitbetalingsinstellingen het elektronische document C8-overgang wanneer een werkloze van de ene naar de andere uitbetalingsinstelling wil overgaan. Dat bespaart de RVA en de UI's veel tijd. In 2023 werden 67.020 overgangen tussen uitbetalingsinstellingen uitgevoerd via die elektronische procedure;
- sinds juni 2022 geven de UI's de gegevens over de verblijfsvergunningen van sociaal verzekerden elektronisch door. Dat voorkomt talrijke aanvragen om attesten bij de gemeente en evenveel kopieën van die documenten die de UI's overmaken aan de RVA. In 2023 hebben onze diensten 50.864 attesten van dat type ontvangen en behandeld;
- sinds december 2022 is het formulier "Aangifte van de persoonlijke en familiale toestand" beschikbaar op de websites van de uitbetalingsinstellingen en vervangt het het papieren formulier C1. In 2023 dienden de UI's 10.221 e-C1-formulieren in bij de RVA.

De RVA is een van de instellingen die in het netwerk van de Kruispuntbank de meeste gegevens uitwisselt met de andere instellingen van sociale zekerheid. In de strijd tegen sociale fraude werkt de RVA ook samen met andere controlediensten zoals die van de RSZ en het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW). Onze sociaal inspecteurs nemen regelmatig deel aan gezamenlijke controleacties met de andere sociale-inspectiediensten.

De controlediensten van de RVA werken ook vaak samen met de gerechtelijke instanties. Zo maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (e-pv's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging als ze een misdrijf vaststellen. In 2023 werden 2.877 e-pv's opgesteld. Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties. De inspectiediensten van de RVA werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie in het kader van de strijd tegen valse adressen of de detectie van vertrekken naar het buitenland.

Nog in 2023 heeft de RVA zijn samenwerking met de instellingen uit de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg en Nederland) voortgezet. Die partnerschappen zijn belangrijk, vooral in het kader van de preventie van en de strijd tegen fraude. Onze controlediensten onderhouden ook nauwe contacten met hun evenknieën in de buurlanden en nemen deel aan

grensoverschrijdende netwerken om een systeem van elektronische gegevensuitwisseling te ontwikkelen voor fraudedetectie.

Op internationaal vlak speelt RVA al meerdere jaren een actieve rol in de internationale vereniging voor de sociale zekerheid (IVSZ). De RVA neemt ook deel aan de werkzaamheden van de ELA (European Labour Authority) en het ESIP (European Social Insurance Platform).

## **Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid**

Als openbare instelling van sociale zekerheid hecht de RVA veel belang aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid en probeert hij zijn ecologische voetafdruk zo veel mogelijk te beperken. De RVA heeft een milieubeheersingssysteem en neemt actief deel aan het federale energiebesparingsprogramma. De acties die gepland zijn om de milieudoelstellingen te bereiken, zijn zowel acties bij de organisatie zelf als initiatieven om de medewerkers aan te moedigen om milieuvriendelijker te leven.

De RVA is al jarenlang bezig met het thema armoede. Alle medewerkers werden gesensibiliseerd over de armoedeproblematiek. Op het terrein hebben we de samenwerking tussen de RVA en OCMW's nog verder versterkt. In oktober 2023 werd een nieuw portaal ontwikkeld in samenwerking met de OCMW's, zodat zij de aanvragen "artikel 60" kunnen indienen om burgers tewerk te kunnen stellen voor de periode die nodig is om hun recht op werkloosheidsuitkeringen te openen.

In november 2023 werd ook een samenwerkingscharter ondertekend met de OCMW-federaties om de samenwerking tussen de RVA en de OCMW's te versterken. In 2023 ontving de RVA 7.950 aanvragen in het kader van die samenwerking. Dat is een stijging van meer dan 16% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Hoewel de digitalisering van de procedures nuttig is om samen met onze partners een veiligere en snellere dienstverlening te bieden, kan de digitalisering het voor de sociaal verzekerden soms ingewikkelder maken, omdat ze niet altijd vertrouwd zijn met het gebruik van informaticatools. De RVA is waakzaam voor die problematiek en zet zich ook in voor digitale

inclusie en toegankelijkheid van informatie voor iedereen. In 2023 werden in onze verschillende kantoren een aantal acties op touw gezet om de sociaal verzekerden te helpen bij het gebruik van de informaticatools die hun ter beschikking worden gesteld.

Door maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in zijn nieuwe waarden, geeft de RVA duidelijk aan een meerwaarde te willen zijn voor de maatschappij, zijn klanten en zijn medewerkers. De RVA voert al lang een actief diversiteits- en inclusiebeleid. Dat beleid kreeg opnieuw publieke erkenning in 2023. De RVA kreeg namelijk de prijs voor de beste praktijk voor zijn RESPECT-code op de Federale dag van Inclusie georganiseerd binnen het Belgisch federaal openbaar ambt.

## **Een duidelijke strategie**

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

- een uniforme dienstverlening en informatie bieden aan de klanten via het kanaal van hun keuze, maar bij voorkeur digitaal;
- samen fraude bestrijden met de meest performante methodes;
- een nieuwe arbeidsorganisatie invoeren, om goed te kunnen functioneren in een omgeving in verandering;
- processen optimaliseren en maximaal digitaliseren om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van morgen.

Die strategie wordt in de hele organisatie toegepast. De operationele entiteiten en supportdirecties van de RVA stellen jaarlijks een operationeel plan op dat de RVA-strategie omzet in lokale doelstellingen en indicatoren.

Sinds 3 jaar werkt de RVA in het kader van de professionalisering van het projectmanagement met een project management office (PMO) en een team van projectmanagers op strategisch niveau. In 2023 bevatte de PMO-portefeuille 36 projecten. Dankzij dat projectbeheer kan de RVA zo goed mogelijk anticiperen op toekomstige evoluties om zijn partners en de sociaal verzekerden een goed niveau van dienstverlening te garanderen.

De RVA is ook gestart met een ruime denkoefening om nieuwe kostenbesparende maatregelen te vinden en heeft vereenvoudigings- en digitaliseringsprojecten voorgesteld om de productiviteit te verhogen. Op 9 november 2023 heeft het beheerscomité een actieplan gevalideerd voor de modernisering van de sector werkloosheid en de digitalisering van aanvragen loopbaanonderbreking. Er zullen meerdere Business Process Reengineerings (BPR's) en digitaliseringsprojecten worden opgenomen in het PMO-programma voor 2024.

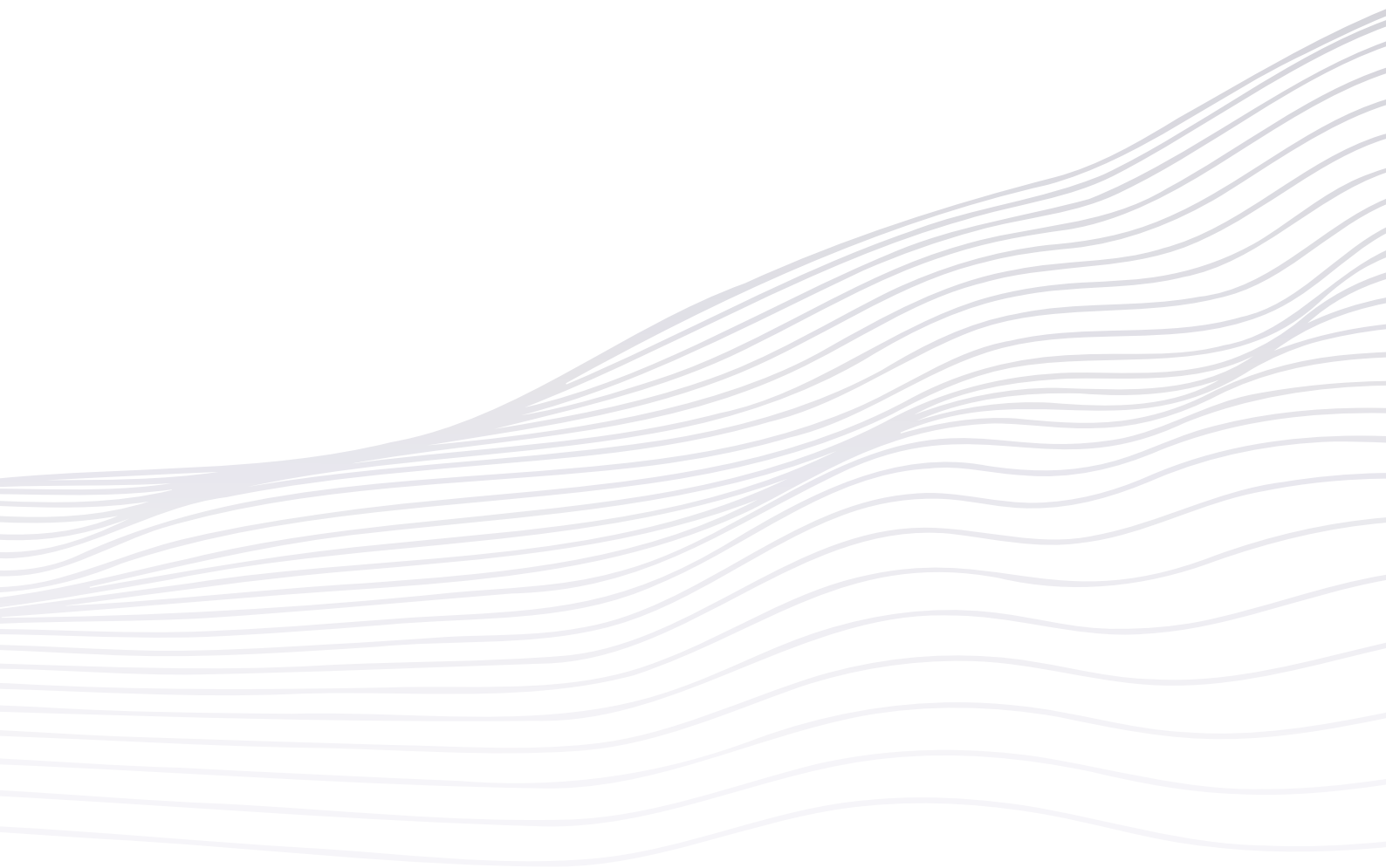
Het is ook in die context van modernisering en budgettaire besparingen dat de RVA, in overleg met de vakbonden, in 2023 heeft nagedacht over de beste manier om te komen tot een efficiëntere organisatie, aangepast aan de nieuwe werkmethodes sinds corona. De basis voor die reorganisatie is gelegd en ze zal in 2024 op het terrein worden doorgevoerd.

De administrateur-generaal

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Jean-Marc Vandenberg





# INHOUDSTAFEL

|                                                                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Woord vooraf</b> .....                                                                                                                   | <b>3</b>  |
| <br>                                                                                                                                        |           |
| <b>1 Organisatie en beheer van de RVA</b> .....                                                                                             | <b>17</b> |
| <b>1.1 Structuur van de RVA</b> .....                                                                                                       | <b>19</b> |
| 1.1.1 Beheerscomité .....                                                                                                                   | 19        |
| 1.1.2 Organogram .....                                                                                                                      | 20        |
| 1.1.3 16 werkloosheidsbureaus .....                                                                                                         | 22        |
| 1.1.4 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur .....                                                                              | 23        |
| 1.1.5 Contactgegevens van de RVA-kantoren .....                                                                                             | 24        |
| <br>                                                                                                                                        |           |
| <b>1.2 De reglementaire evoluties</b> .....                                                                                                 | <b>25</b> |
| 1.2.1 Wijzigingen aan de maatregelen inzake vergoeding<br>van gewone werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag ..... | 26        |
| 1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen tijdelijke werkloosheid .....                                                                          | 30        |
| 1.2.3 Andere wijzigingen .....                                                                                                              | 32        |
| 1.2.4 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing<br>van de arbeidstijd .....                                        | 33        |
| <br>                                                                                                                                        |           |
| <b>1.3 De partners van de RVA</b> .....                                                                                                     | <b>39</b> |
| 1.3.1 De gewestelijke diensten .....                                                                                                        | 40        |
| 1.3.2 Uitbetalingsinstellingen .....                                                                                                        | 40        |
| 1.3.3 Samenwerking in de controlediensten:<br>Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, politiediensten en gerecht .....                   | 41        |
| 1.3.4 De andere Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid (OISZ) .....                                                                 | 42        |
| 1.3.5 De federale Ombudsman .....                                                                                                           | 42        |
| 1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer .....                                                                                                 | 43        |
| 1.3.7 De internationale contacten .....                                                                                                     | 44        |
| 1.3.8 OCMW's .....                                                                                                                          | 46        |
| <br>                                                                                                                                        |           |
| <b>1.4 Het beheer van de RVA</b> .....                                                                                                      | <b>47</b> |
| 1.4.1 Het geïntegreerd beheersmodel .....                                                                                                   | 48        |
| 1.4.2 De strategie 2022 - 2024 .....                                                                                                        | 49        |
| 1.4.3 Onze waarden .....                                                                                                                    | 50        |
| 1.4.4 Onze strategische projecten .....                                                                                                     | 51        |
| 1.4.5 Innovatie .....                                                                                                                       | 53        |
| 1.4.6 Financieel beheer .....                                                                                                               | 54        |
| 1.4.7 Een professionele interne-auditdienst .....                                                                                           | 61        |

|            |                                                                       |            |
|------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>2</b>   | <b>Investeren in onze medewerkers</b>                                 | <b>63</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>Evolutie van het personeel in enkele cijfers</b>                   | <b>65</b>  |
| 2.1.1      | Personeelsbestand                                                     | 65         |
| 2.1.2      | Profiel van de RVA-medewerkers                                        | 67         |
| 2.1.3      | Arbeidskrachten                                                       | 72         |
| 2.1.4      | Promoties en loopbaanevoluties                                        | 73         |
| 2.1.5      | Personeelsverloop                                                     | 74         |
| 2.1.6      | De organisatie en de werkomstandigheden                               | 76         |
| <b>2.2</b> | <b>De RVA als aantrekkelijke werkgever</b>                            | <b>77</b>  |
| 2.2.1      | Werken in de best mogelijke omstandigheden                            | 77         |
| 2.2.2      | ... met de meest moderne toepassingen                                 | 78         |
| 2.2.3      | Financiële voordelen en loopbaanmogelijkheden                         | 78         |
| 2.2.4      | Evenwicht tussen beroeps- en privéleven                               | 79         |
| 2.2.5      | Welzijn op het werk                                                   | 79         |
| 2.2.6      | De gezichten van de RVA                                               | 80         |
| <b>2.3</b> | <b>Opleiding en ontwikkeling</b>                                      | <b>81</b>  |
| 2.3.1      | Opleiding in 2023                                                     | 81         |
| 2.3.2      | Nieuwe medewerkers begeleiden nog voordat ze aan de slag gaan         | 81         |
| 2.3.3      | Acties om het management te ondersteunen                              | 82         |
| 2.3.4      | Voortdurende ontwikkeling van onze vaardigheden                       | 82         |
| 2.3.5      | Toegewijde interne lesgevers                                          | 83         |
| <b>3</b>   | <b>Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid</b>                     | <b>85</b>  |
| <b>3.1</b> | <b>Ons milieu-engagement</b>                                          | <b>87</b>  |
| <b>3.2</b> | <b>Ons sociaal engagement</b>                                         | <b>89</b>  |
| 3.2.1      | Geen armoede                                                          | 93         |
| 3.2.2      | Waardig werk en economische groei                                     | 95         |
| 3.2.3      | Ongelijkheden verminderen                                             | 95         |
| 3.2.4      | Vrede, veiligheid en sterke openbare diensten                         | 97         |
| <b>4</b>   | <b>ICT en digitale dienstverlening</b>                                | <b>99</b>  |
| <b>4.1</b> | <b>Onze belangrijkste ICT-verwezelijkingen in 2023</b>                | <b>101</b> |
| 4.1.1      | Nazorg en stabilisatie van het Marilyn-project                        | 102        |
| 4.1.2      | Werken onder optimale omstandigheden, zowel op kantoor als op afstand | 103        |
| 4.1.3      | Focus op continuïteit en kwaliteit                                    | 104        |

|                                                                                               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4.2 De activiteiten van de directie Werkprocessen</b>                                      | <b>105</b> |
| 4.2.1 Lopende projecten                                                                       | 105        |
| 4.2.2 Belangrijkste verwezenlijkingen in 2023                                                 | 107        |
| <b>4.3 Onze onlinetoepassingen, altijd en overal beschikbaar</b>                              | <b>109</b> |
| 4.3.1 De elektronische controlekaart volledige werkloosheid                                   | 109        |
| 4.3.2 De elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking (e-LO)               | 110        |
| 4.3.3 E- Deduction                                                                            | 111        |
| 4.3.4 Break@work - de stand van het krediet loopbaanonderbreking of tijdskrediet              | 111        |
| 4.3.5 Aangifte van sociale risico's                                                           | 112        |
| 4.3.6 Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid                              | 113        |
| <b>5 Onze 7 processen</b>                                                                     | <b>115</b> |
| <b>5.1 Het proces Toelaatbaarheid</b>                                                         | <b>117</b> |
| 5.1.1 Procedure                                                                               | 117        |
| 5.1.2 Cijfers                                                                                 | 118        |
| 5.1.3 Specifiek geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen                   | 119        |
| <b>5.2 Het proces Verificatie</b>                                                             | <b>121</b> |
| 5.2.1 Controle van de betaling van de uitkeringen                                             | 121        |
| 5.2.2 Behandeling van de beslagprocedures                                                     | 124        |
| <b>5.3 Het proces Vergoedbaarheid</b>                                                         | <b>131</b> |
| 5.3.1 Voornaamste redenen van betwistingen                                                    | 132        |
| 5.3.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken                                         | 133        |
| 5.3.3 De terugvorderingen                                                                     | 134        |
| 5.3.4 De gerechtelijke geschillen                                                             | 143        |
| <b>5.4 Het proces Controle</b>                                                                | <b>149</b> |
| 5.4.1 Controle voor meer sociale gelijkheid                                                   | 149        |
| 5.4.2 Hoe controleren?                                                                        | 150        |
| 5.4.3 Wat controleren?                                                                        | 153        |
| 5.4.4 Opvolging en rapportering                                                               | 158        |
| <b>5.5 Het proces Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking</b>                                    | <b>159</b> |
| 5.5.1 Inleiding                                                                               | 159        |
| 5.5.2 Aantal aanvragen                                                                        | 159        |
| 5.5.3 Behandelingstermijn                                                                     | 159        |
| 5.5.4 Kwaliteitswaarborg                                                                      | 160        |
| 5.5.5 Detectie van fraude en inbreuken op de reglementering                                   | 160        |
| 5.5.6 Complexiteit, verscheidenheid en beperkingen van de reglementering loopbaanonderbreking | 161        |
| 5.5.7 Tevredenheidsenquêtes 2023                                                              | 161        |

|                                                                                                             |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>5.6 Het proces Support</b>                                                                               | <b>163</b> |
| <b>5.7 Het proces Frontoffice en externe communicatie</b>                                                   | <b>165</b> |
| 5.7.1 De transformatie van de klantencontacten gaat voort                                                   | 165        |
| 5.7.2 Het onthaal van de bezoekers                                                                          | 166        |
| 5.7.3 Het contactcenter in cijfers                                                                          | 167        |
| 5.7.4 Contacten via webmail en via de chatbot                                                               | 168        |
| 5.7.5 Externe communicatie                                                                                  | 168        |
| <b>6 Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)</b> | <b>171</b> |
| <b>6.1 Inleiding</b>                                                                                        | <b>173</b> |
| 6.1.1 Stijging van het aantal faillissementen                                                               | 173        |
| 6.1.2 Het FSO biedt steun in geval van sluiting                                                             | 173        |
| 6.1.3 Meer sluitingsdossiers en aanvragen tot vergoeding in 2023                                            | 174        |
| 6.1.4 Stijgende inkomsten en uitgaven                                                                       | 174        |
| <b>6.2 Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving</b>                                                            | <b>175</b> |
| <b>6.3 Uitvoering van de opdrachten van het Fonds</b>                                                       | <b>177</b> |
| 6.3.1 Uitgaven in de industriële en commerciële sectoren                                                    | 177        |
| 6.3.2 Uitgaven in de socialprofitsector en vrije beroepen                                                   | 179        |
| 6.3.3 Uitgaven in de tijdelijke werkloosheid                                                                | 180        |
| 6.3.4 Beheersuitgaven                                                                                       | 181        |
| <b>6.4 Beheer van de middelen</b>                                                                           | <b>183</b> |
| 6.4.1 Financiële middelen                                                                                   | 183        |
| 6.4.2 Middelen inzake beheerstechnieken:<br>opvolging van het strategisch en operationeel plan              | 188        |
| 6.4.3 Informatie- en communicatiemiddelen                                                                   | 190        |
| 6.4.4 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement                                        | 191        |
| <b>Lijst van afkortingen</b>                                                                                | <b>195</b> |







1

**ORGANISATIE  
EN BEHEER  
VAN DE RVA**



# 1.1

## STRUCTUUR VAN DE RVA

### 1.1.1

#### Beheerscomité

##### Federaal

###### Voorzitter

Xavier VERBOVEN

###### Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

- Marc BLOMME
- Ann CATTELAIN
- Patrick CHISOGNE
- Christine LHOSTE (vanaf 19.03.2023)
- Stephan NEETENS (tot 23.09.2023)
- David ROZENBLUM (vanaf 23.09.2023)
- Marie-Noelle VANDERHOVEN
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Jan VOCHTEN (tot 03.2023)

###### Leden die de werknemers vertegenwoordigen

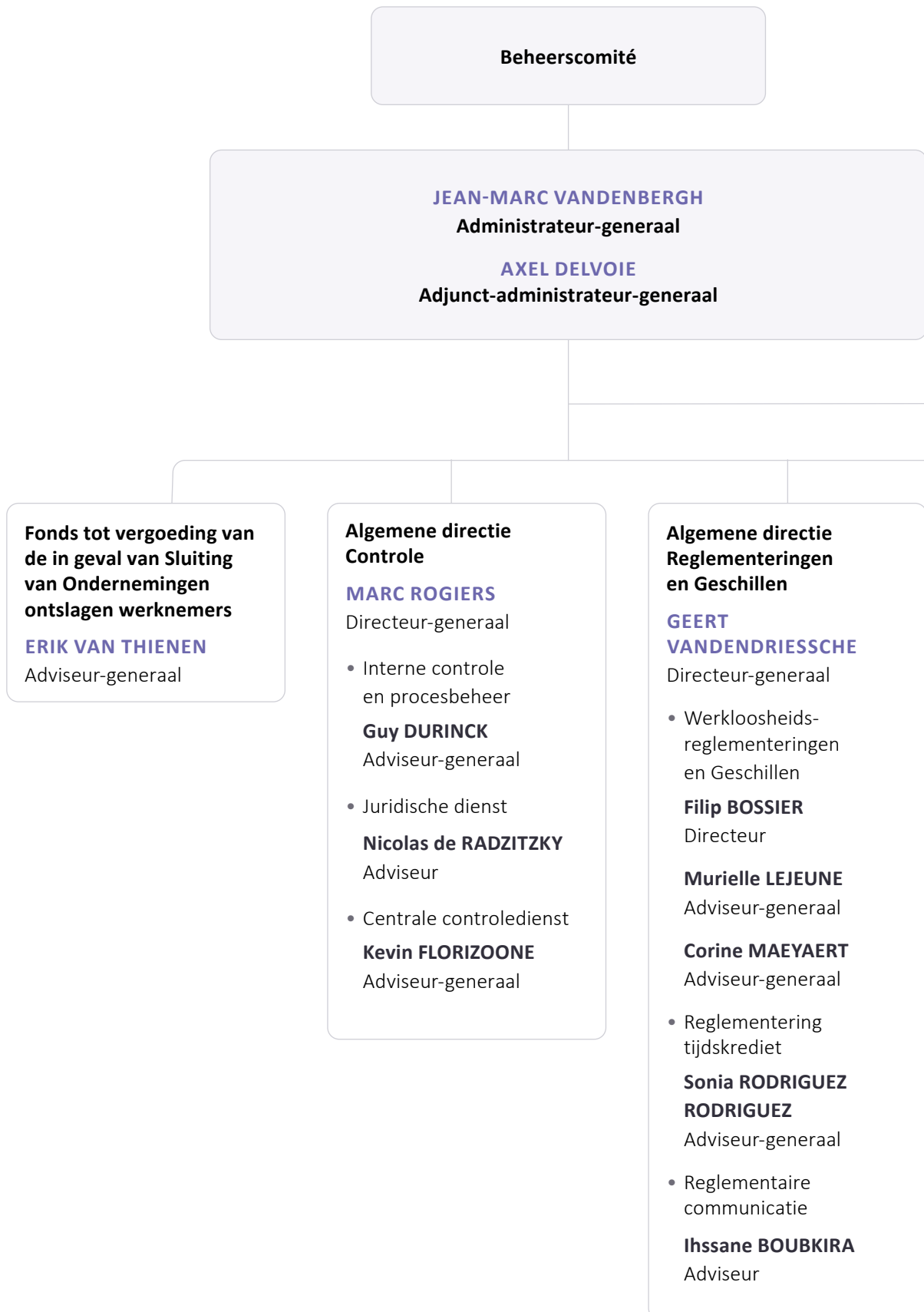
- Katrien ALLAERT (expert) (vanaf 15.12.2023)
- Philippe BORSU
- Raf DE WEERDT
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGERS (tot 30.11.2023)
- Katrien TREKELS

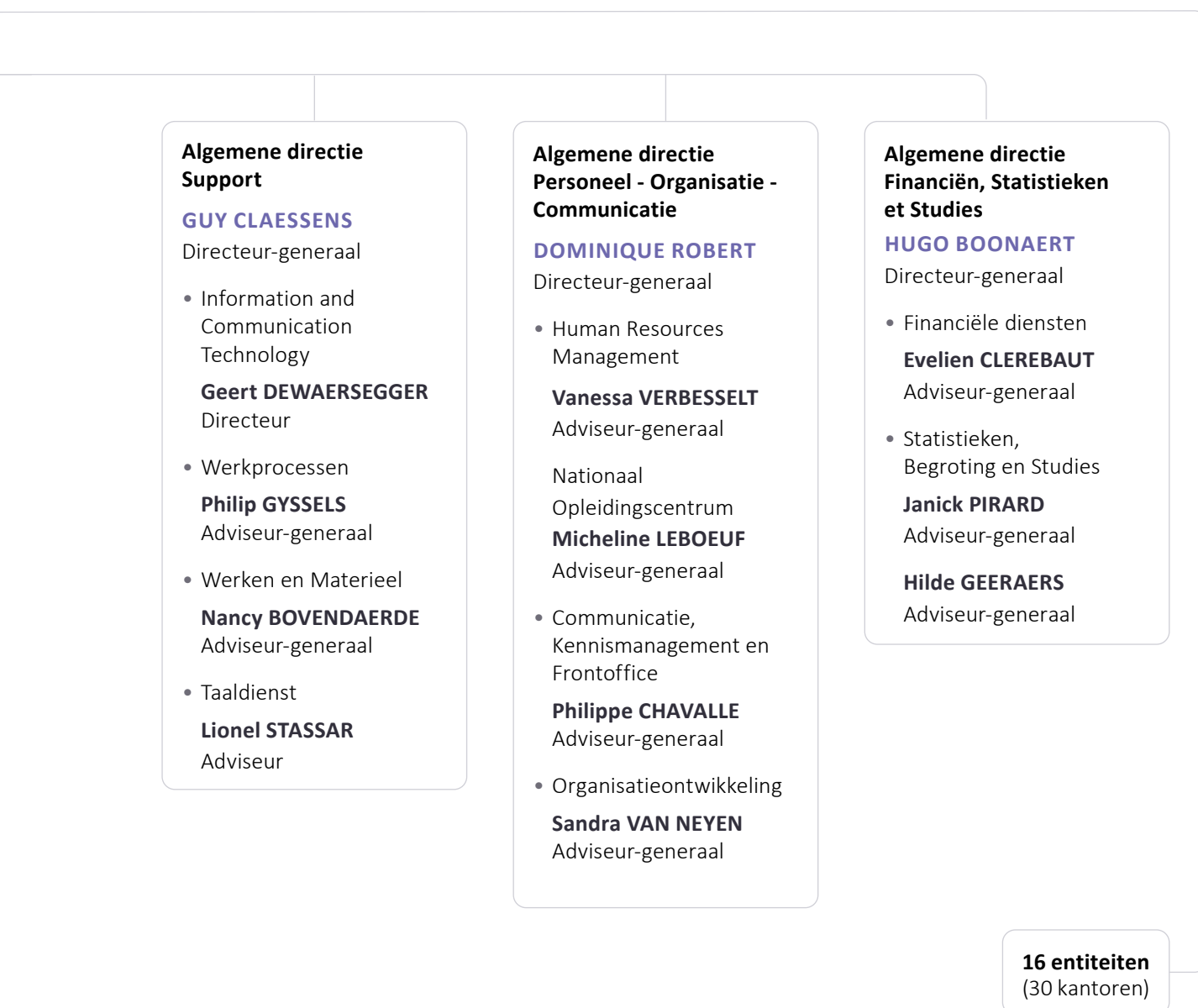
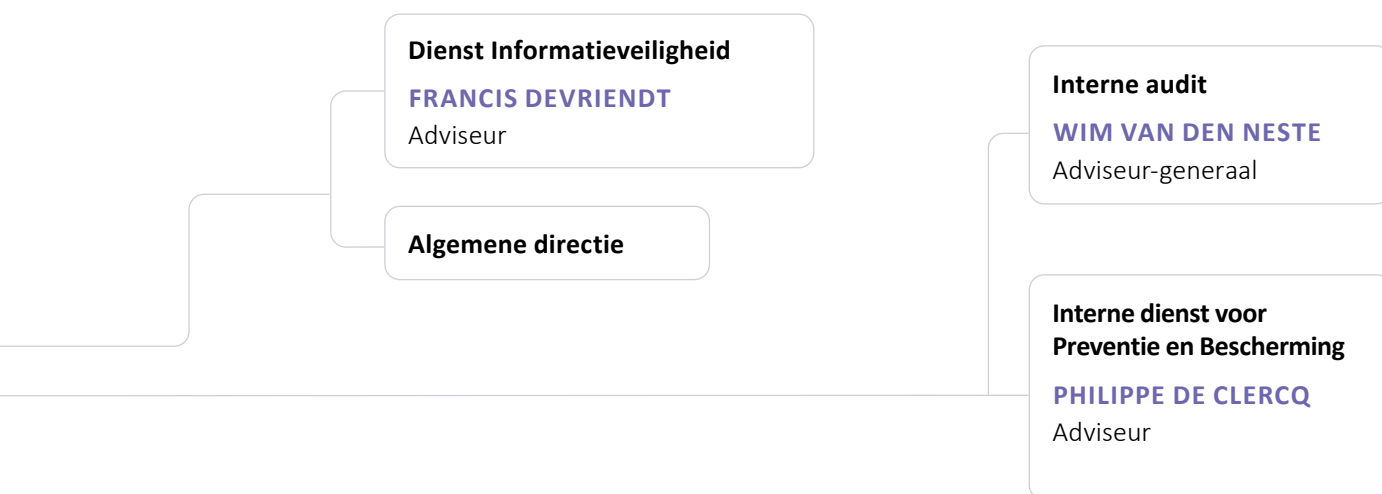
- **Afgevaardigde van de Minister van Begroting:** Marc EVRARD
- **Afgevaardigde van de Minister van Werk:** Peter VANSINTJAN
- **Administrateur-generaal:** Jean-Marc VANDENBERGH
- **Adjunct-administrateur-generaal:** Axel DELVOIE

##### Gewesten

- **VDAB:** Wim ADRIAENS
- **Actiris:** Caroline MANCEL
- **FOREM:** Marie-Kristine VANBOCKESTAL (tot 30.11.2023)  
Raymonde YERNA (expert)
- **ADG:** Sabine HERZET

## 1.1.2 Organogram





### 1.1.3

## 16 werkloosheidsbureaus

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

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

De backoffice zit voornamelijk in het hoofdkantoor.

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

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

### 1.1.4

## Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur

### Werkloosheidsbureau ANTWERPEN

Joan VAN POUCKE

- Kantoor Boom
- Kantoor Mechelen

### Werkloosheidsbureau BRUGGE

Frederik DEPUTTER

- Kantoor Oostende

### Werkloosheidsbureau GENT

Mieke JAENEN

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

### Werkloosheidsbureau HASSELT

Heidi JEHAES

- Kantoor Tongeren

### Werkloosheidsbureau KORTRIJK

Martine MAERTENS

- Kantoor Ieper
- Kantoor Roeselare

### Werkloosheidsbureau LEUVEN

Ludo SIMON

- Kantoor Vilvoorde

### Werkloosheidsbureau TURNHOUT

Tinne GOMMERS

### Werkloosheidsbureau BRUSSEL

Annick HOLDERBEKE

### Werkloosheidsbureau AARLEN

Dominique UMMELS

### Werkloosheidsbureau BERGEN

Michel UREEL (tot 30.04.2023)

Olivier DUPONT (vanaf 01.05.2023)

- Kantoor Doornik
- Kantoor Moeskroen

### Werkloosheidsbureau CHARLEROI

Michel UREEL (tot 30.04.2023)

Sophie LAVOLLE (vanaf 01.05.2023)

### Werkloosheidsbureau LA LOUVIERE

Olivier HERPOEL

### Werkloosheidsbureau LUIK

Marianne LEMAIRE

- Kantoor HOEI

### Werkloosheidsbureau NAMEN

Catherine BERTINATO

### Werkloosheidsbureau NIJVEL

Rémy HAEGEMAN

### Werkloosheidsbureau VERVIERS

Michel VERCHEVAL

## 1.1.5

### Contactgegevens van de RVA-kantoren

| Vlaams Gewest                  | Adres                                                                    |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Aalst                          | St-Jobstraat 196 - 9300 Aalst                                            |
| Antwerpen                      | Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen                                          |
| Boom                           | Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom                               |
| Brugge                         | Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge                                |
| Dendermonde                    | Geldroplaan 5 - 9200 Dendermonde                                         |
| Gent                           | Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent                                           |
| Hasselt                        | Bampslaan 23 - 3500 Hasselt                                              |
| Ieper                          | Grachtstraat 13 - 8900 Ieper                                             |
| Kortrijk                       | Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk                                         |
| Leuven                         | Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven                              |
| Mechelen                       | Stationstraat 102-108 bus 4 (5 <sup>de</sup> verdieping) - 2800 Mechelen |
| Oostende                       | Kaaistraat 18 - 8400 Oostende                                            |
| Oudenaarde                     | Bergstraat 5 - 9700 Oudenaarde                                           |
| Roeselare                      | Stationsplein 55 bus 4 - 8800 Roeselare                                  |
| Sint-Niklaas                   | Plezantstraat 159 - 9100 Sint-Niklaas                                    |
| Tongeren                       | Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongeren                                     |
| Turnhout                       | Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout                                        |
| Vilvoorde                      | Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvoorde                                      |
| Waals Gewest                   | Adres                                                                    |
| Aarlen                         | Rue de la Moselle 8A - 6700 Aarlen                                       |
| Bergen                         | Place des Archers 8 - 7000 Bergen                                        |
| Charleroi                      | Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi                                      |
| Doornik                        | Rue du Crampon 14 - 7500 Doornik                                         |
| Hoei                           | Avenue des Fossés 9D - 4500 Hoei                                         |
| La Louvière                    | Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière                                        |
| Luik                           | Rue Jean Gol 2 - 4000 Luik                                               |
| Moeskroen                      | Rue du Billefont 225 - 7700 Moeskroen                                    |
| Namen                          | Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes                                      |
| Nijvel                         | Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nijvel                                   |
| Verviers                       | Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers                                           |
| Brussels Hoofdstedelijk Gewest | Adres                                                                    |
| Brussel                        | Charleroisesteenvweg 60 - 1060 Brussel                                   |

**Klantencontact : 02 515 44 44**

# 1.2

## DE REGLEMENTAIRE EVOLUTIES

In 2023 verdwenen zo goed als volledig de maatregelen naar aanleiding van corona en de oorlog in Oekraïne. De impact op de tijdelijke werkloosheid met een ruime interpretatie van het begrip “overmacht” werd na verloop van tijd anders ingeschaald in termen van risico op behoud van werkgelegenheid en verdween. De neutralisatie van de opvang van Oekraïense vluchtelingen op de gezinstoestand van de volledig werkloze werd in 2023 wel nog behouden.

Het bijzonder stelsel van tijdelijke werkloosheid voor energie-intensieve bedrijven wegens economische oorzaken dat in werking trad als gevolg van de oorlog in Oekraïne en soepeler is dan de bestaande regelingen van tijdelijke werkloosheid wegens economische oorzaken, werd na 31 maart 2023 niet verlengd.

In 2023 werd de terugvordering van ten onrechte uitgekeerde tijdelijke werkloosheid rechtstreeks bij de werkgever gekoppeld aan een loonplicht, tijdelijk ingevoerd van 1 juli tot 31 december 2022, bestendigd. Nieuw vanaf 3 december 2023 is de mogelijke invoering van tijdelijke werkloosheid schorsing bedienden ingevolge werkgebrek voor niet btw-plichtige ondernemingen. Verder werden een aantal maatregelen tijdelijke werkloosheid voorbereid en wettelijk verstaald om vanaf januari 2024 te worden toegepast. Het betreft een verplicht werkgeverssupplement en een aanpassing van het bedrag van de uitkering met een lager vergoedingspercentage en een lager minimumdagbedrag. Die wijziging geldt niet als het gaat om tijdelijke werkloosheid wegens overmacht.

Een uitvloeisel van het coronatijdperk is de wettelijke verankering van de cumul met werkloosheidsuitkeringen voor activiteiten als vrijwillig brandweerman of als vrijwilliger bij de civiele bescherming in het geval van een noodtoestand en dat ongeacht er levensgevaar is of niet. Maar ook andere reglementaire aanpassingen vonden plaats. Zo werd in 2023 de werkloosheidsreglementering futureproof gemaakt wat betreft de berekening van de uitgestelde bezoldiging van leerkrachten naar aanleiding van de vervanging van de vaste schoolkalender door een variabele schoolkalender vanaf het schooljaar 2022-2023 in de Franse Gemeenschap. Verder werd de werkloosheidsreglementering aangepast met concrete verwijzingen in functie van de wet van 16 december 2022 tot oprichting van de Kunstwerkcommissie en tot verbetering van de sociale bescherming van kunstwerkers, waarbij werd gestipuleerd dat de overgangsmaatregelen in de werkloosheidsreglementering niet meer van kracht zijn bij de inwerkingtreding van voornoemde wet op 1 januari 2024.

In relatie tot de regio's werd in de federale werkloosheidsreglementering ingeschreven dat vanaf 1 januari 2024 de bevoegde gewestinstelling het initiatief kan nemen om na twee gewettigde afwezigheden van de betrokkene de controle op de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt via een schriftelijke procedure te laten verlopen. De Duitstalige Gemeenschap legde bij decreet vast vanaf 1 januari 2023 de werking van Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen zelf te beheren.

Verder gaven de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en een minder gunstige budgettaire situatie aanleiding tot de volgende maatregelen:

- stopzetting van de gedeeltelijke terugbetaling van inschakelingsvergoedingen aan de werkgever voor collectieve ontslagen vanaf 1 januari 2023;
- verstrenging van de invulling van het begrip passende dienstbetrekking voor 50-plussers vanaf 2024;
- verhoging van de uitkeringen als gevolg van de welvaartsenveloppe in 2023, maar schrapping van een laatste schijf van voorziene verhogingen in de strijd tegen armoede op 1 januari 2024.

Grote schommelingen in de volledige en de tijdelijke werkloosheid ten opzichte van het basisjaar 1991 activeren een structurele sprong in de berekeningsformules van de administratiekosten voor de uitbetalingsinstellingen, die werd vastgelegd in het KB van 16 september 1991.

Om de aanhoudende dalende trend inzake het aantal werklozen te compenseren, werd de in 2022 doorgevoerde wijziging in de berekening van de vergoeding voor gemaakte administratiekosten verder bijgestuurd in 2023.

Die bijsturing gebeurde door een aanpassing van de formule voor de jaren 2023 en 2024, zodat voor beide jaren een extra bedrag van 10 miljoen EUR kan worden toegekend aan de private erkende uitbetalingsinstellingen.

## **1.2.1**

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

#### **Wettelijke verankering van de cumul met werkloosheidsuitkeringen voor activiteiten als vrijwilliger bij de brandweer of bij de civiele bescherming in geval van een noodtoestand**

Tijdens de coronacrisis konden werklozen zonder formaliteiten en zonder impact op het recht op uitkeringen of het bedrag daarvan verder activiteiten verrichten als vrijwillig brandweerman of als vrijwilliger bij de civiele bescherming, ongeacht de aard van de interventies (met of zonder levensgevaar). Die maatregel werd bestendigd voor activiteiten die plaatsvinden in een periode van tijdelijke maatregelen die zijn genomen op basis van de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid of van de wet van 14 augustus 2021 betreffende de maatregelen van bestuurlijke politie tijdens een epidemische noodsituatie.

## Verhoging van de loongrenzen en van het bedrag van sommige uitkeringen in het kader van het gebruik van de welvaartsenveloppe op 1 juli 2023

Vanaf 1 juli 2023 werden de loongrenzen voor de berekening van het bedrag van de uitkeringen verhoogd met:

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

De minimumbedragen van de werkloosheidsuitkeringen (en SWT), de werkloosheidsuitkeringen met anciënniteitstoeslag en de forfaitaire werkloosheidsuitkeringen voor samenwonenden en bevoorrecht samenwonenden, werden verhoogd met 1,3%.

De bedragen van de inschakelingsuitkeringen voor schoolverlaters werden op 1 juli 2023 verhoogd met 3,5% voor de werknemers met gezinslast, met 2,4112% voor de alleenwonende werknemers, met 2% voor de samenwonende werknemer en met 3,5% voor de bevoorrecht samenwonende.

De minimumuitkering tijdelijke werkloosheid, onafhankelijk van de reden van de tijdelijke werkloosheid en de gezinssituatie, werd met 3,5% verhoogd, de forfaitaire dagbedragen van mantelzorgers, onthaalouders en de minimumuitkering jeugd- en seniorvakantie werden met 2,4112% verhoogd.

Op 1 januari 2023 werden de minima voor de kunstwerkers verhoogd met 1,125%. Het betrof hier alsnog de verhoging in het kader van de strijd tegen de armoede, aangezien het koninklijk besluit waarmee die algemene verhoging werd ingevoerd, dateert van vóór de invoering van het nieuwe stelsel van de kunstwerkuitkeringen en daarmee dus geen rekening hield. Op 1 juli 2023 werd vervolgens de verhoging in het kader van de algemene welvaartsenveloppe ten belope van 1,3% toegekend aan de kunstwerkers (gezinshoofd en andere).

Het grensbedrag van onder meer het pensioen van de met de werkloze samenwonende dat niet mag worden overschreden opdat de werkloze het statuut van werknemer met gezinslast niet verliest, werd verhoogd met 1%.

Voor de berekening van de uitkering op basis van het gemiddeld dagloon wordt het loon ingeschaald in loonschijven. Er werd een nieuwe hoogste schijf 79 ingevoegd, waarbij de ondergrens van die schijf overeenstemt met de nieuwe loongrens C, die met 1,1 % werd opgetrokken.

## Bestrijding van armoede door in te zetten op een verhoging van de uitkeringsbedragen een jaar voortijdig stopgezet

In het kader van de strijd tegen armoede werd in 2020 beslist om jaarlijks op 1 januari van 2021 tot en met 2024 de volgende uitkeringsbedragen met 1,125% te verhogen op basis van het bedrag van de uitkeringen op 31 december van het voorgaande jaar:

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

De laatste verhoging, die voorzien was op 1 januari 2024, werd geschrapt.

## Kunstwerkers, van fase 1 naar fase 2

In 2022 werd het stelsel van de kunstwerkuitkeringen in het leven geroepen. De kunstwerkuitkeringen worden onderscheiden van de werkloosheidsuitkeringen, aangezien kunstwerkers zijn onderworpen aan specifieke toelaatbaarheidsvoorwaarden. De uitkeringen zijn ook niet degressief en het minimumbedrag ligt hoger dan dat van de werkloosheidsuitkeringen.

Alle nieuwe regels rond toelaatbaarheid en vergoedbaarheid voor de kunstwerkers werden ondergebracht in één specifiek hoofdstuk van het werkloosheidsbesluit (Hoofdstuk XII). De kunstwerkers blijven onderworpen aan de bepalingen van de werkloosheidsreglementering voor wat niet door dat Hoofdstuk XII wordt geregeld (arbeidsgeschiktheid, beschikken over een verblijfplaats in België ...).

Deze aanpassing van de werkloosheidsreglementering vormt de eerste fase van de hervorming en trad in werking op 1 oktober 2022.

In december 2022 werd de wettelijke basis gelegd voor de verdere hervorming met de oprichting van de Kunstwerkcommissie bij de FOD Sociale Zekerheid. De tweede fase gaat in ten laatste op 1 januari 2024, wanneer die commissie operationeel moet zijn. Dan zal de Kunstwerkcommissie individuele kunstwerkattesten afleveren van 3 jaar (attest 'starter') of 5 jaar (attest 'plus') op basis waarvan de kunstwerker die aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden voldoet kunstwerkuitkeringen kan ontvangen voor een periode van 36 maanden. Het attest kan via een digitaal platform ("Working In The Arts") aangevraagd worden door kunstwerkers die artistieke, artistiek-technische of ondersteunende artistieke activiteiten uitoefenen. Het kunstwerkattest laat toe dat de kunstwerker voor activiteiten in de kunst onder de regels van de sociale zekerheid voor werknemers valt. Het is de kunstwerker die kiest of hij gebruik maakt van dat statuut.

Bij de inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 30 juli 2022 dat de bepalingen rond de specifieke regels voor kunstwerkers heeft ingevoegd in de werkloosheidsreglementering (fase 1), was de wet van 16 december 2022 tot oprichting van de Kunstwerkcommissie en tot verbetering van de sociale bescherming van kunstwerker (fase 2) nog niet verschenen. In 2023 werden de verwijzingen van de

wet van 16 december 2022 toegevoegd in het werkloosheidsbesluit bij de definitie van de kunstwerkcommissie en de intrekking van het attest. Daarnaast werd bepaald dat het mandaat als lid van de Commissie kunstenaars zonder invloed op het recht op uitkeringen is, voor zover het totaalbedrag van de inkomsten op jaarbasis minder dan 2.050,45 EUR (geïndexeerd bedrag, geldig op 1 november 2023) bedraagt.

Ten slotte werd bevestigd dat de overgangsmaatregelen in de werkloosheidsreglementering niet meer van kracht zullen zijn bij de inwerkingtreding van de wet van 16 december 2022, zijnde 1 januari 2024.

## Futureproof regels voor de berekening en de uitputting van de uitgestelde bezoldiging van leerkrachten

Tijdelijke leerkrachten van onderwijsinstellingen, opgericht of gesubsidieerd door een gemeenschap en die niet langer een opdracht hebben, kunnen een werkloosheidsuitkering genieten als zij het bewijs leveren van voldoende gewerkte of gelijkstelde dagen (toelaatbaarheid). Voor de grote schoolvakantie beschikken zij in functie van hun tewerkstelling gedurende het schooljaar over een uitgestelde bezoldiging. Die uitgestelde bezoldiging kan niet met werkloosheidsuitkeringen worden gecumuleerd (niet-vergoedbaarheid). De RVA voerde tot in 2022 de nodige berekeningen uit op basis van 10 schoolmaanden en 2 vakantiemaanden geldig in alle gemeenschappen: het aantal werkdagen voor het bewijs van toelaatbaarheid werd vermenigvuldigd met 1,2 en het bekomen aantal dagen werd vermenigvuldigd met 1/6 om het aantal dagen van uitgestelde bezoldiging (niet-vergoedbaarheid) te berekenen.

De Franse Gemeenschap stapte af van de vaste schoolkalender met een grote vakantie van 1 juli tot en met 31 augustus en introduceerde vanaf het schooljaar 2022-2023 een variabele schoolkalender waarin het schooljaar begint op de laatste maandag van de maand augustus en eindigt op de eerste vrijdag van de maand juli. Dat impliceert dat de zomervakantie 7 of 8 weken kan duren in functie van de kalender. De ingevoerde wijziging maakte de bestaande uniforme berekeningswijze in het geval van de Franse gemeenschap onbruikbaar.

Er werd reglementair een nieuwe berekeningswijze vastgelegd die op basis van één enkele formule toelaat zowel de berekening van de uitgestelde bezoldiging voor de leerkrachten van de Vlaamse en de Duitstalige Gemeenschap als voor die van de Franse Gemeenschap te maken en die ook zal kunnen worden gebruikt als er in de toekomst nog wijzigingen in de schoolkalenders zouden gebeuren.

## Verstrenging van het begrip passende dienstbetrekking vanaf 2024

De toepassing van het begrip passende dienstbetrekking zal worden verstrengd wat betreft de invloed van de leeftijd van de werkloze. Er gelden een aantal soepelere criteria om een dienstbetrekking als niet passend te beschouwen als de werkloze de leeftijd van 50 jaar heeft bereikt. Die leeftijd wordt opgetrokken naar 55 jaar. Die maatregel past binnen het perspectief van striktere activering en betere opvolging om de werkzaamheidsgraad te bereiken en levert een budgettaire besparing op.

Het gaat om de volgende criteria:

- een aangeboden dienstbetrekking die niet overeenstemt met het beroep waarop de studies of de opleiding voorbereiden, noch met het gewone beroep, noch met een aanverwant beroep, behalve als de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling vaststelt dat de kans op tewerkstelling in het beschouwde beroep zeer gering is, of als de dienstbetrekking overeenstemt met de competenties en de talenten van de werkzoekende;
- een aangeboden dienstbetrekking die een dagelijkse afwezigheid van meer dan 10 uur of een dagelijkse duur van de verplaatsingen van meer dan 2 uur tot gevolg heeft;
- een dienstbetrekking aangeboden aan een vrijwillig deeltijds werknemer, waarvan het wekelijkse aantal uren meer bedraagt dan het aantal dat in rekening werd gebracht voor de vaststelling van het uitkeringsstelsel.

Daarnaast heeft de wetgever, om de interregionale mobiliteit te bevorderen, in hetzelfde ministerieel besluit expliciet verduidelijkt dat bij toepassing van de criteria betreffende afstand tussen de werkplaats en de woonplaats van de werknemer géén rekening moet worden gehouden met de gewestgrenzen.

## **Beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt bewijzen via schriftelijke procedure op initiatief van de bevoegde gewestinstelling**

Vanaf 1 januari 2024 kunnen de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling een schriftelijke procedure toepassen wanneer de werkloze twee keer gewettigd afwezig is voor een evaluatiegesprek. De werkloze zal schriftelijk worden verzocht binnen een termijn van drie weken na het laatst voorziene evaluatiegesprek een beschrijving te bezorgen van de geleverde inspanningen zoals voorzien in een individueel actieplan, aangevuld met eigen actief zoekgedrag, eventuele arbeids- of opleidingsperiodes en andere acties met het oog op de herinschakeling op de arbeidsmarkt. De werknemer heeft de keuze om zich binnen diezelfde termijn persoonlijk aan te melden bij de bevoegde gewestelijke instelling en zijn situatie mondeling toe te lichten of om een brief of een elektronisch bericht te sturen. Na verloop van de drie weken voert de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling een evaluatie uit op basis van de beschikbare informatie.

## **1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen tijdelijke werkloosheid**

### **Bestendiging van een loonplicht en de rechtstreekse terugvordering bij de werkgever van onrechtmatig betaalde uitkeringen in geval van tijdelijke werkloosheid vanaf 1 juli 2022**

Een structurele loonplicht werd ingevoerd als de werkgever ten onrechte gebruik maakt van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht, technische storing, slecht weer of werkgebrek wegens economische redenen of van het specifieke stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor energie-intensieve bedrijven (van toepassing van oktober 2022 tot en met maart 2023). Tezelfdertijd kreeg de RVA de mogelijkheid om de ten onrechte betaalde uitkeringen tijdelijke werkloosheid rechtstreeks terug te vorderen bij de werkgever in de plaats van bij de werknemer die ze heeft ontvangen. De werkgever betaalt het normaal verschuldigde loon aan de werknemer, na aftrek van het netto ontvangen bedrag aan werkloosheidsuitkeringen door de werknemer, en stort het bruto betaalde bedrag aan uitkeringen, bestaande uit het nettobedrag vermeerderd met de ingehouden bedrijfsvoorheffing, aan de RVA.

Die maatregelen kunnen worden ingeroepen vanaf 1 januari 2023, maar kunnen betrekking hebben op door de werkgever verschuldigde loon en door de RVA de ten onrechte uitbetaalde uitkeringen vanaf 1 juli 2022, waardoor de aansluiting wordt gemaakt met de vroegere regeling in hoofdstuk 2 van de wet van 30 juli 2022 houdende diverse bepalingen inzake tijdelijke werkloosheid.

## **Invoering van tijdelijke werkloosheid schorsing bedienden ingevolge werkgebrek voor niet btw-plichtige ondernemingen vanaf 3 december 2023**

Om een beroep te kunnen doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid schorsing bedienden ingevolge werkgebrek, moeten werkgevers aantonen dat ze een onderneming in moeilijkheden zijn. Werkgevers moeten een daling van de omzet, productie of bestellingen kunnen aantonen van minstens 10% in een van de laatste vier kwartalen vóór de eerste mededeling schorsing bedienden werkgebrek, tegenover het overeenstemmende kwartaal van een van de twee vorige kalenderjaren (de “preliminaire voorwaarden”). Dat bewijs wordt geleverd door bij de RVA een formulier C106A in te dienen, samen met de btw-aangiften.

Vanaf 3 december 2023 krijgen ook niet-btw-plichtige ondernemingen de mogelijkheid om een regeling van tijdelijke werkloosheid schorsing bedienden ingevolge werkgebrek in te voeren door een daling van omzet, productie of bestellingen aan te tonen op basis van andere boekhoudkundige stukken dan btw-aangiften, die bij de RVA moeten worden ingediend samen met een formulier C106A-NBTW.

## **Tijdelijke werkloosheid: wijziging van het vergoedingspercentage en het minimumbedrag**

Tijdens de coronacrisis werd het systeem van tijdelijke werkloosheid aanzienlijk vereenvoudigd en werd tot einde juni 2022 het vergoedbaarheidspercentage van de tijdelijk werklozen verhoogd van 65% tot 70% van het begrensde dagloon, ongeacht de vorm van tijdelijke werkloosheid. Vanaf juli 2022 was opnieuw het vergoedingspercentage van 65% van toepassing. In uitvoering van de budgettaire beslissingen in 2023 wordt vanaf 1 januari 2024 het vergoedingspercentage voor alle vormen van tijdelijke werkloosheid, met uitzondering van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht, teruggebracht tot 60%. Die vermindering wordt voor de werknemer gedeeltelijk gecompenseerd door een nieuw ingevoerde toeslag per dag tijdelijke werkloosheid die niet het gevolg is van overmacht, te betalen door de werkgever of een sectoraal fonds.

Daarnaast werd ook het minimumbedrag van de tijdelijke werkloosheidsuitkering vanaf 1 januari 2024 verlaagd van 64,79 EUR tot 59,81 EUR, behalve in geval van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht. Dat bedrag geldt ongeacht de gezinssituatie.

## **Verplichte werkgeverstoelage bij de uitkering tijdelijke werkloosheid**

Behalve als het gaat om tijdelijke werkloosheid wegens overmacht, moet de werkgever vanaf 1 januari 2024 een toeslag van 5 EUR (te indexeren bedrag) betalen bovenop de dagelijkse tijdelijke werkloosheidsuitkering als het maandloon minder dan of hoogstens 4.000 EUR bedraagt en vanaf de 27<sup>ste</sup> dag tijdelijke werkloosheid als het maandloon meer bedraagt. Wanneer een algemeen bindend verklaarde cao de betaling ten laste legt van een Fonds voor Bestaanszekerheid vervalt die verplichting in hoofde van de werkgever.

De toeslag is niet verschuldigd indien bij tijdelijke werkloosheid een cao de werknemer de betaling van een percentage van zijn loon waarborgt, voor zover dat percentage de werknemer een bedrag waarborgt dat ten minste gelijkwaardig is aan de toeslag.

## **1.2.3 Andere wijzigingen**

### **Inschakelingsvergoedingen voor collectieve ontslagen vanaf 1 januari 2023 integraal ten laste van de werkgever**

De werkgever kan het eventuele supplement bovenop de normale opzegvergoeding voor werknemers die ingevolge een collectief ontslag aangekondigd na 31 december 2022 ingeschreven zijn bij een tewerkstellingscel niet langer terugvorderen bij de RVA.

Werkgevers in herstructurering uit de private sector die een collectief ontslag aankondigen dienen onder bepaalde voorwaarden een tewerkstellingscel op te richten in samenwerking met een of meerdere vakbonden en de bevoegde regionale dienst voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding. Werknemers die worden ontslagen via het collectief ontslag moeten zich in de regel inschrijven in de tewerkstellingscel waar zij, al naargelang de werknemer jonger of ouder is dan 45 jaar op het ogenblik van het ontslag, gedurende drie of zes maanden outplacement- en andere begeleiding kunnen genieten. De werknemer ontvangt voor de betreffende periode een inschakelingsvergoeding van de werkgever. Die vergoeding wordt berekend op basis van het lopende loon en de voordelen verworven uit de arbeidsovereenkomst. De werkgever gebruikt daarvoor de opzegvergoeding, maar zal in bepaalde gevallen moeten opleggen als de normale opzegvergoeding geen drie of zes maanden dekt. Het verschil, zijnde het verschil tussen de inschakelingsvergoeding en de normale opzegvergoeding (inclusief RSZ-werkgeversbijdragen), dient de werkgever voor collectieve ontslagen aangekondigd na 31 december 2022 zelf ten laste te nemen.

### **Hervorming in de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen**

De Duitstalige Gemeenschap beheert vanaf 1 januari 2023 zelf de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen (PWA). Er is voorzien in een elektronisch portaal waar de gebruiker cheques kan bestellen en de cheques worden uitbetaald aan de PWA-

werknemer via de Dienst voor arbeidsbemiddeling. Verder werden aanpassingen doorgevoerd met betrekking tot de personen die PWA-activiteiten mogen uitvoeren en de aard van de activiteiten die via het PWA mogen worden verricht.

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

Er waren in 2023 verschillende reglementaire wijzigingen: wijzigingen met een impact op het recht op uitkeringen in het kader van het tijdskrediet en in de sector van de autonome overheidsbedrijven, wijzigingen in de bedragen van de uitkeringen voor thematisch verlof, uitbreiding van de maatregelen ter bestrijding van het tekort in de zorgsector, enz.

### Tijdskrediet

In het kader van budgettaire beperkingen voerde het koninklijk besluit van 26 januari 2023 een reeks maatregelen in die het recht op uitkeringen in het kader van het tijdskrediet beïnvloeden. Die maatregelen hebben betrekking op aanvragen die vanaf 1 februari 2023 bij de werkgever werden ingediend, met uitzondering van de wijziging van de anciënniteitsvoorwaarde die enkel van toepassing is op aanvragen die vanaf 1 juni 2023 bij de werkgever werden ingediend.

Het gaat om de volgende maatregelen:

#### 1. Afschaffing van de anciënniteitstoelage

De verhoogde onderbrekingsuitkeringen, gekoppeld aan een anciënniteit van minstens 5 jaar, toegekend aan werknemers in voltijds en halftijds tijdskrediet is afgeschaft.

#### 2. Verlaging van de leeftijdsgrens van het kind voor het voltijds tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind'

Voor het recht op onderbrekingsuitkeringen bij voltijds tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind' daalt de leeftijd van het kind van 8 jaar naar 5 jaar.

Dat betekent dat de werknemer recht heeft op het tijdskrediet zolang het kind de leeftijd van 8 jaar niet heeft bereikt, maar hij kan enkel uitkeringen kan genieten als het kind jonger dan 5 jaar is. Er is dus een verschil tussen het recht op tijdskrediet en het recht op uitkeringen.

De leeftijd van 8 jaar blijft behouden voor halftijds of 1/5 tijdskrediet zowel voor het recht op het verlof als voor het recht op de uitkeringen.

### 3. Verkorting van de maximumperiode van het recht op uitkeringen voor tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind': nieuwe aanvragen.

Het recht op uitkeringen wordt verlaagd van 51 maanden naar 48 maanden voor het tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind' voor alle vormen (voltijds, halftijds en 1/5). De werknemer heeft dus recht op 51 maanden tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind', maar hij kan slechts tijdens 48 maanden uitkeringen ontvangen.

De maximale duur van het verlof en het recht op uitkeringen blijft echter vastgesteld op 51 maanden voor de andere motieven 'zorg' en 36 maanden voor het motief 'opleiding'.

### 4. Verlaging van de maximumperiode van uitkeringen voor tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind': lopende periodes

De verlaging van 51 naar 48 maanden voor de maximale duur van het recht op uitkeringen bij tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind' is ook van toepassing:

- op de lopende tijdskredieten met dat motief die uiterlijk op 31 januari 2023 aanvingen;
- én voor zover de werknemer op 1 februari 2023 minder dan 30 maanden tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind' heeft opgenomen.

Als de werknemer wil afzien van het recht op tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind' voor de maanden waarvoor hij geen recht heeft op uitkeringen, kan hij eenzijdig de vroegtijdige stopzetting van het tijdskrediet vragen bij zijn werkgever. Die laatste mag dat niet weigeren.

### 5. Tewerkstellingsvoorwaarde

Wat het recht op onderbrekingsuitkeringen betreft, heeft het koninklijk besluit van 26 januari 2023 de tewerkstellingsvoorwaarde gewijzigd voor het voltijds en halftijds tijdskrediet met motief. De tewerkstellingsvoorwaarde voor het 1/5 tijdskrediet en de landingsbanen blijft wel ongewijzigd.

- Voltijds tijdskrediet met motief

De werknemer die uitkeringen wil krijgen in het

kader van voltijds tijdskrediet met motief moet tijdens de 12 maanden vóór de schriftelijke kennisgeving voltijds zijn tewerkgesteld of tijdens de 24 maanden vóór de schriftelijke kennisgeving deeltijds zijn tewerkgesteld.

Dat betekent dat de werknemer verlof krijgen kan in het kader van voltijds tijdskrediet ongeacht zijn tewerkstelling, maar dat hij pas recht zal hebben op uitkeringen als hij 12 of 24 maanden is tewerkgesteld naargelang zijn arbeidsregeling.

- Halftijds tijdskrediet met motief

De werknemer die uitkeringen wil krijgen in het kader van halftijds tijdskrediet met motief moet tijdens de 12 maanden vóór de schriftelijke kennisgeving voltijds zijn tewerkgesteld.

De werknemer die minstens 3/4 is tewerkgesteld, kan verlof krijgen in het kader van halftijds tijdskrediet, maar dan wel zonder uitkeringen omdat hij niet voldoet aan de voorwaarde van voltijdse tewerkstelling.

- 1/5 tijdskrediet en tijdskrediet landingsbaan

De tewerkstellingsvoorwaarde voor het 1/5 tijdskrediet en de landingsbanen blijft ongewijzigd. De werknemer die uitkeringen wil krijgen in het kader van een 1/5 tijdskrediet met motief moet tijdens de 12 maanden vóór de schriftelijke kennisgeving voltijds zijn tewerkgesteld.

### 6. Wijziging van de anciënniteitsvoorwaarde in het kader van het tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind' sinds 1 juni 2023

De anciënniteitsvoorwaarde is sinds 1 juni 2023 van 24 maanden naar 36 maanden gebracht om uitkeringen te kunnen krijgen in het kader van een tijdskrediet met motief 'zorgen voor zijn kind' voor alle vormen (voltijds, halftijds en 1/5 tijdskrediet). De werknemer heeft dus recht op het verlof vanaf 24 maanden anciënniteit, maar zal pas recht hebben op uitkeringen vanaf 36 maanden anciënniteit.

## Tijdskrediet landingsbaan

De cao nr. 170, die werd afgesloten op 30 mei 2023 in de Nationale Arbeidsraad en die op 1 juli 2023 in wer-

king is getreden, laat de werknemers toe om onderbrekingsuitkeringen te genieten bij halftijds of 1/5 tijdskrediet vanaf 55 jaar voor de periode tussen 1 juli 2023 en 30 juni 2025.

Om die uitkeringen vanaf 55 jaar te kunnen genieten, moet de werknemer echter aan één van deze afwijkende voorwaarden voldoen:

- ofwel tewerkgesteld zijn in een onderneming die erkend is als onderneming in moeilijkheden of in herstructurering;
- ofwel minstens 35 jaar beroepsverleden als loontrekkende hebben;
- ofwel een zwaar beroep hebben uitgeoefend tijdens minstens 5 jaar in de loop van de voorgaande 10 jaar of tijdens minstens 7 jaar in de voorgaande 15 jaar;
- ofwel in de voorgaande 20 jaar een beroep hebben uitgeoefend met nachtarbeid;
- ofwel tewerkgesteld zijn in de bouwsector en een attest hebben van de arbeidsarts met vermelding van de ongeschiktheid om te blijven werken in het oorspronkelijke uurrooster.

Om vanaf de leeftijd van 55 jaar in aanmerking te komen voor onderbrekingsuitkeringen op grond van een van de afwijkende voorwaarden, moet een sectorale cao of, in geval van tewerkstelling in een onderneming die erkend is als onderneming in moeilijkheden of in herstructurering, een ondernemings-cao zijn afgesloten overeenkomstig de interprofessionele cao nr. 170.

Bovendien biedt de cao nr.171 die op 18 juli 2023 werd afgesloten en op 1 juli 2023 in werking is getreden, werknemers die onder paritair comité 327 voor sociale en beschutte werkplaatsen en maatwerkdrijven vallen, de mogelijkheid om vanaf de leeftijd van 55 jaar uitkeringen te ontvangen voor de periode van 1 juli 2023 tot en met 30 juni 2025.

### **Afschaffing van de anciënniteitstoeslag in de sector van de autonome overheidsbedrijven**

Net zoals bij het tijdskrediet dat van toepassing is in de privésector, werd het verhoogde bedrag dat werd toegekend in het kader van een gewone voltijdse of

halftijdse loopbaanonderbreking voor werknemers van autonome overheidsbedrijven die minstens 5 jaar in dienst zijn bij hun werkgever, afgeschaft. Deze maatregel, voorzien in het koninklijk besluit van 26 januari 2023, is van toepassing op aanvragen ingediend bij de werkgever vanaf 1 februari 2023.

### **Thematische verlopen – wijziging in het bedrag van de uitkeringen**

In de loop van 2023 zijn er een aantal wijzigingen geweest in de uitkeringen in het kader van de thematische verlopen.

#### **1. Afschaffing van de supplementen voor de 50-plussers**

Het verhoogde bedrag dat wordt toegekend aan werknemers van 50 jaar en ouder die een halftijdse, 1/5- of 1/10 loopbaanonderbreking nemen in het kader van thematisch verlof, wordt in alle sectoren afgeschaft in toepassing van het voornoemde koninklijk besluit van 26 januari 2023. Die maatregel geldt enkel voor de aanvragen waarvoor de schriftelijke kennisgeving aan de werkgever vanaf 1 februari 2023 is gebeurd.

De werknemers die vóór 1 februari 2023 hun werkgever schriftelijk hebben verwittigd, vallen nog altijd onder de ‘oude reglementering’ en hebben dus nog altijd recht op dat supplement, en zullen dat verder genieten ook al bereiken ze de leeftijd van 50 jaar tijdens de periode die loopt na 1 februari 2023.

#### **2. Verhoging van het uitkeringsbedrag van de alleenwonende werknemers in de privésector**

Sinds 1 juli 2023 is het bedrag van de onderbrekingsuitkeringen in toepassing van het KB van 29 januari 2023 verhoogd met 1,2% voor de werknemers van de privésector die alleen wonen met een of meerdere kinderen ten laste en die verlof nemen om voor hun kind te zorgen in het kader van een thematisch verlof.

### **Maatregelen om het tekort in de zorgsector tegen te gaan**

De programmawet van 26 december 2022 die op 1 juli 2023 in werking trad, heeft de maatregelen van

de wet van 20 november 2022 houdende maatregelen aangaande de personeelsschaarste in de zorgsector, tot en met 31 maart 2023 verlengd.

Alle werknemers in loopbaanonderbreking, tijdskrediet en in thematisch verlof werden in principe beoogd.

Er werden twee maatregelen ingevoerd:

**1. De tijdelijke schorsing van de lopende loopbaanonderbreking bij een werkgever uit de zorgsector**

De loopbaanonderbreker kon met zijn werkgever afspreken om zijn volledige of gedeeltelijke loopbaanonderbreking tijdelijk te schorsen om zo het werk te hervatten volgens zijn oorspronkelijke uurrooster. Tijdens die schorsing had de loopbaanonderbreker recht op 75% van de bruto-onderbrekingsuitkering, want die werd verminderd met 25%.

Na de schorsing hernam de werknemer zijn loopbaanonderbreking voor de resterende duur. De periode van de schorsing werd automatisch aan de oorspronkelijke periode toegevoegd.

**2. De tijdelijke tewerkstelling bij een werkgever uit de zorgsector tijdens de lopende periode van loopbaanonderbreking**

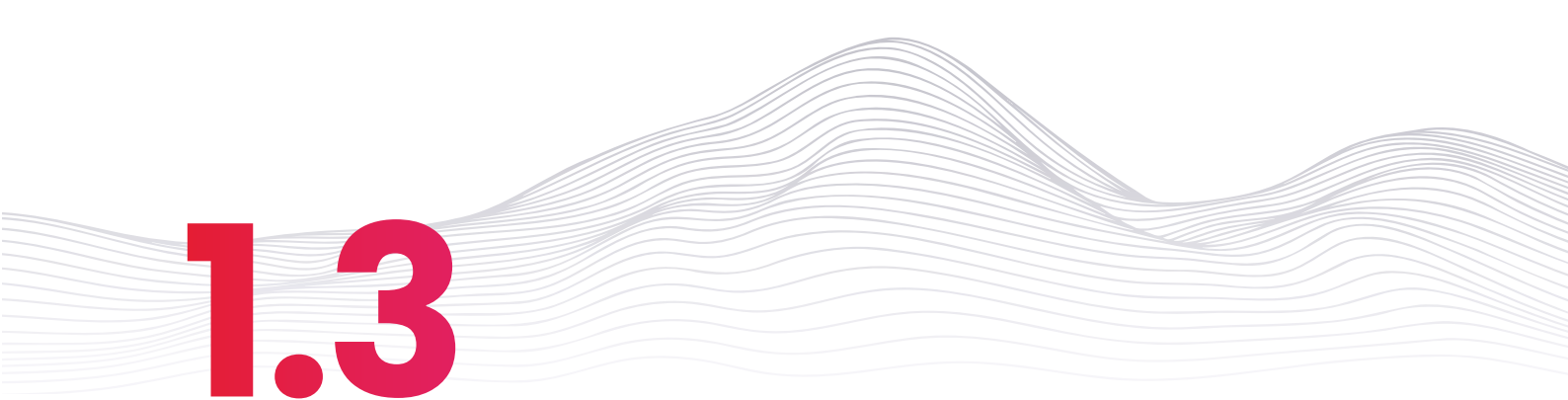
De loopbaanonderbreker kon tijdens de lopende periode van loopbaanonderbreking een activiteit aanvatten bij een andere werkgever in de zorgsector (ook in de centra voor contactopsporing of bij de diensten belast met de uitbating van de vaccinatiecentra). Die tewerkstelling moest tijdelijk zijn en ten laatste op 31 maart 2023 eindigen. Tijdens die tewerkstelling heeft de loopbaanonderbreker recht op 75% van de bruto-onderbrekingsuitkering, want die wordt verminderd met 25%.

**Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen – maatregelen rond de vergoeding van de werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag en maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd**

Tabel 1.2.1.I

| Type               | Datum      | Titel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Belgisch Staatsblad | In werking op                    |
|--------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------|
| Besluit Dtsl. Gem. | 22.12.2022 | Besluit van de Regering tot hervorming van het stelsel van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 27.09.2023          | 01.01.2023                       |
|                    |            | Programmawet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                  |
|                    |            | TITEL 4 Werk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |                                  |
|                    |            | HOOFDSTUK 3. — Onrechtmatig betaalde uitkeringen in geval van tijdelijke werkloosheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     | 01.01.2023                       |
|                    |            | HOOFDSTUK 4. — Afschaffen van de terugbetaling van de inschakelingsvergoedingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     | 01.01.2023                       |
|                    |            | TITEL 8 Sociale zaken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                  |
| Wet                | 26.12.2022 | HOOFDSTUK 4. — Maatregel aangaande de personeelsschaarste in de zorgsectoren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 30.12.2022          | 09.01.2023                       |
| KB                 | 15.01.2023 | Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 9 maart 2006 betreffende het activerend beleid bij herstructureringszaken inzake het opheffen van de terugbetaling van de inschakelingsvergoeding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 31.12.2023          | 01.01.2023                       |
| KB                 | 19.01.2023 | Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 45 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 07.02.2023          | 07.02.2023                       |
| KB                 | 26.01.2023 | Koninklijk besluit tot wijziging van diverse koninklijke besluiten inzake tijdskrediet, thematische verloven en loopbaanonderbreking                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 31.01.2023          | 01.02.2023<br>01.06.2023         |
| KB                 | 29.01.2023 | Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot wijziging van het koninklijk besluit van 26 maart 2003 tot uitvoering van artikel 7, § 1, derde lid, q, van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, betreffende de onthaalouders, houdende de aanpassing van sommige bedragen in het kader van het gebruik van de welvaartsenveloppe 2023-2024                                                                                                                                                                                              | 10.02.2023          | 01.07.2023<br>01.01.2023         |
| KB                 | 29.01.2023 | Koninklijk besluit tot wijziging van diverse bepalingen met betrekking tot de thematische verloven en het tijdskrediet voor alleenstaande werknemers met (een) kind(eren)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10.02.2023          | 01.07.2023                       |
| Wet                | 20.03.2023 | Wet tot wijziging van de wet van 26 december 2013 betreffende de invoering van een eenheidsstatuut tussen arbeiders en bedienden inzake de opzeggingstermijnen en de carenzdag en begeleidende maatregelen voor wat de aanpassing van de wettelijke maximale opzeggingstermijnen in het geval van opzegging door de werknemer betreft (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 28.04.2023          | 28.10.2023                       |
| KB                 | 07.06.2023 | Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 27, 46 en 184 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot wijziging van artikel 38 van het koninklijk besluit tot wijziging van diverse bepalingen van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoering van een hoofdstuk XII houdende bijzondere bepalingen van toepassing op kunstwerkers in titel II van hetzelfde koninklijk besluit van 25 november 1991 en tot wijziging van diverse bepalingen van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering | 15.06.2023          | IWT Wet<br>16.12.2022            |
| MB                 | 08.06.2023 | Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 9 en 20 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering en tot invoering van een artikel 20/1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 19.06.2023          | 19.06.2023                       |
| KB                 | 05.07.2023 | Koninklijk besluit waarbij algemeen verbindend wordt verklaard de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 170 van 30 mei 2023, gesloten in de Nationale Arbeidsraad, tot vaststelling, voor de periode van 1 juli 2023 tot en met 30 juni 2025, van het interprofessioneel kader voor de aanpassing naar 55 jaar van de leeftijds grens, wat de toegang tot het recht op uitkeringen voor een landingsbaan betreft, voor werknemers met een lange loopbaan, zwaar beroep of uit een onderneming in moeilijkheden of herstructurering (1)                                                                                                                                            | 07.08.2023          | Van 01.07.2023<br>tot 30.06.2025 |
| MB                 | 10.10.2023 | Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 25 en 32ter van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 20.10.2023          | 01.01.2024                       |

|     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |                                                   |
|-----|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------|
| KB  | 11.10.2023 | Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 16 september 1991 tot vaststelling van de vergoeding voor administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen belast met de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen, het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, en het koninklijk besluit van 22 december 2020 tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende het verhogen van de minima in het kader van de strijd tegen de armoede | 20.10.2023 | 01.01.2023<br>(administratiekosten)<br>01.01.2024 |
|     |            | Wet houdende diverse arbeidsbepalingen (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                                                   |
|     |            | HOOFDSTUK 12. - Wijziging van de wet van 26 december 2013 betreffende de invoering van een eenheidsstatuut tussen arbeiders en bedienden inzake de opzeggingstermijnen en de carenzdag en begeleiden- de maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            | 28.10.2023                                        |
|     |            | HOOFDSTUK 9 Wijziging van de voorwaarden om beroep te kunnen doen op het stelsel van economische werkloosheid voor bedienden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            | 03.12.2023                                        |
| Wet | 5.11.2023  | HOOFDSTUK 14 - Toeslag bij tijdelijke werkloosheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 23.11.2023 | 01.01.2024                                        |
| KB  | 17.12.2023 | Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, wat betreft het bedrag van de tijdelijke werkloosheidsuitkering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 22.12.2023 | 01.01.2024                                        |
| Wet | 22.12.2023 | Programmawet<br>TITEL 7 Werk, HOOFDSTUK 5 Toeslag bij tijdelijke werkloosheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 29.12.2023 | 01.01.2024                                        |



# 1.3

## DE PARTNERS VAN DE RVA

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

### 1.3.1

#### De gewestelijke diensten

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

In 2023 werd de uitvoering van de zesde staatshervorming voortgezet. Sommige gewesten hebben de aan hen overgedragen materies aangepast. Dat vereiste een intensieve samenwerking met de diensten voor arbeidsbemiddeling, maar ook met andere gewestelijke diensten zoals het Vlaamse Departement Werk en Sociale Economie, de 'Service Public de Wallonie' en de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel.

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

### 1.3.2

#### Uitbetalingsinstellingen

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

### 1.3.3

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

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

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

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

De controlediensten van de RVA werken ook vaak samen met de gerechtelijke instanties. Enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (e-pv's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging. In 2023 stelden de RVA-controleurs 2.877 e-pv's op. Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties.

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

### 1.3.4

#### De andere Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid (OISZ)

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

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

### 1.3.5

#### De federale Ombudsman

In 2023 werden 66 nieuwe dossiers voorgelegd door de federale Ombudsman aan de RVA, tegenover 119 in 2022 en 123 in 2021. Er waren ook 16 vragen om bijkomende informatie.

##### Aantal behandelde dossiers

Tabel 1.3.5.I

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| Toelaatbaarheid        | 23        |
| Vergoedbaarheid        | 26        |
| Controle               | 4         |
| LOTK/Ouderschapsverlof | 10        |
| Verificatie            | 3         |
| <b>Totaal</b>          | <b>66</b> |

De snelheid waarmee gereageerd wordt op de brieven van de Ombudsman blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RVA. In de bestuursovereenkomst staat een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. In 2023 werden alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 7 dagen.

### 1.3.6

## Een geïntegreerd klachtenbeheer

Naast de tweedelijnsklachten die de federale Ombudsman behandelt (zie 1.3.5), ontving de RVA in 2023, via de verschillende kanalen voor indiening van eerstelijnsklachten, in totaal 795 klachten over de dienstverlening van de RVA. Dat is een stijging in vergelijking met de voorgaande jaren.

Bovenop de klachten werden via die kanalen, naast 169 vragen om inlichtingen, ook nog tal van andere berichten ontvangen los van klachten over de werking van de RVA. Het ging onder andere over aangiften van zwartwerk of klachten die tot de bevoegdheid van andere instellingen behoren.

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

Die 795 klachten over de dienstverlening van de RVA werden grondig geanalyseerd:

- 16% van de klachten werd gegrond verklaard en heeft geleid tot een herziening van een genomen beslissing;
- 20% van de klachten werd gegrond verklaard, zonder dat dat een impact heeft gehad op de genomen beslissing;
- De overige klachten waren niet gegrond of niet ontvankelijk.

Uit de inhoud van de klachtendossiers blijkt dat 65% van alle klachten te maken heeft met dossiers waarin beslist wordt over de toekenning van het recht op een werkloosheidsuitkering of een uitkering voor loopbaanonderbreking/tijdskrediet. 16% gaat over klachten die ontevredenheid uitdrukken over de behandeling van dossiers waarbij de vergoedbaarheidsvoorwaarden worden betwist. 8% verwijst naar de moeilijke bereikbaarheid van de RVA. De overige 11% heeft betrekking op de processen Controle (inclusief tijdelijke werkloosheid), Verificatie (waaronder beslag) en het FSO.

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

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

### 1.3.7

## De internationale contacten

Sinds veel jaren speelt de RVA een actieve rol op internationaal vlak.

### De Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (ISSA)

De RVA is een actief lid binnen de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (ISSA), een organisatie die meer dan 300 socialezekerheidsinstellingen in de wereld bijeenbrengt. De administrateur-generaal van de RVA zit de Technical Commission on Employment Policies and Unemployment Insurance voor.

De RVA nam in 2023 deel aan verschillende webinars. In februari organiseerde de ISSA een webinar over de Innovation Hub en in april stelde de RVA zijn chatbot voor.

In oktober 2023 nam de RVA deel aan het forum in Kuala Lumpur dat gewijd was aan een flexibel personeelsbestand dat zich snel kan aanpassen aan onvoorziene uitdagingen zoals de coronacrisis of de energiecrisis.

Begin november gaf de RVA op een ISSA-conferentie in Warschau een update over platformwerk, en meer specifiek over de sociale bescherming van platformwerkers in België. Ons land is een pionier op het gebied van de classificatie van platformwerkers.

### ELA European labour authority, arbeidsauditoraat

In 2023 nam de RVA deel aan twee workshops georganiseerd door de ELA (European Labour Authority). De taak van de ELA is om de lidstaten en hun sociale-inspectiediensten te ondersteunen in de gezamenlijke strijd tegen de grensoverschrijdende sociale fraude en tegen (nationaal) niet aangegeven werk door middel van het platform tegen zwartwerk.

In mei vergezelde de RVA een delegatie van ELA & Antwerp Euroterminal bij de FOD WASO en de inspectiediensten. Tijdens die workshops kon de RVA ideeën uitwisselen met de andere leden van de vereniging in de strijd tegen internationale fraude. Begin december nam de RVA ook deel aan een workshop 'data exchange' in Athene.

### European Social Insurance Platform (ESIP)

Op Europees vlak heeft de RVA als lid van het ESIP (European Social Insurance Platform) meegewerkt aan meerdere vergaderingen over pensioenen, gezondheidszorg en financiering. Die vergaderingen hebben als doel onze goede praktijken en onze expertise in verschillende materies te delen, maar ook onze stem te laten horen op internationaal niveau. Het ESIP heeft in 2023 meerdere internationale werkgroepen georganiseerd in de vergaderzalen van de RVA. De RVA heeft een verkozen vertegenwoordiger in de Raad van Bestuur van ESIP.

### Andere internationale activiteiten

In oktober en december 2023 ontving de RVA twee delegaties van de Franse École nationale supérieure de Sécurité Sociale (EN3S). De eerste delegatie richtte zich op het thema van Europese bescherming. De RVA presenteerde de werking van onze organisatie en lichtte kort de vele beleids- en beslissingsniveaus van ons land toe met bijzondere aandacht voor de verdeling van de bevoegdheden op het vlak van werkgelegenheid en werkloosheid.

De tweede delegatie bestond uit Franse jongeren die zijn opgeleid om de Franse sociale zekerheid te ondersteunen. De jonge deelnemers konden talloze vergelijkingen leggen met het Franse systeem.

### 1.3.8 OCMW's

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

Om het aantal voorschotten te verminderen, werd de UNIPROC-procedure opgezet. Het gaat om een samenwerking tussen de RVA en de OCMW's. In het kader van die samenwerking versnelt de RVA de behandeling van een uitkeringsaanvraag op vraag van een OCMW zodat kan worden vermeden dat het OCMW een voorschot op de uitkeringen stort. In 2023 waren er 10.294 aanvragen van dat type. In vergelijking met 2022 (8.606 aanvragen) is dat een stijging van 19,61%.

In 2023 werd verder overleg georganiseerd met de Federaties van OCMW's om de samenwerking in het kader van de toepassing van artikel 60 van de OCMW-wet te optimaliseren. Die samenwerking houdt in dat een OCMW aan de RVA een berekening van het aantal nodige arbeidsdagen kan vragen om het recht op werkloosheidsuitkeringen te heropenen. Dat kan wanneer een OCMW het recht op werkloosheidsuitkeringen opnieuw wil openen voor een sociaal verzekerde via een tewerkstelling op basis van artikel 60 van de OCMW-wet en wanneer het OCMW de vraag stelt bij het begin van die tewerkstelling.

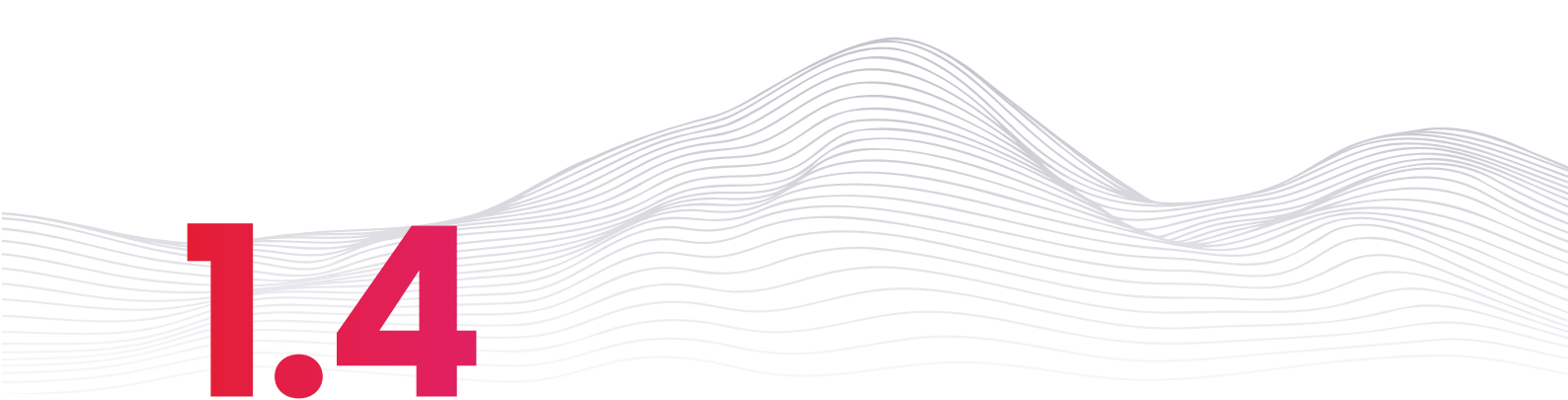
De OCMW's kregen een onlineportaal ter beschikking in oktober 2023. Dat kunnen ze gebruiken om aanvragen voor de berekening van het aantal te presteren arbeidsdagen digitaal in te dienen in plaats van manueel via het formulier C60.7. Daartoe werden verschillende workshops georganiseerd met Nederlandstalige en Franstalige OCMW's. Op basis van die feedback is het portaal zo gebruiksvriendelijk mogelijk gemaakt. Die portaalsite is toegankelijk via de website [www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be), in samenwerking met Smals. Het gebruik ervan is verplicht voor de OCMW's sinds 1 januari 2024. In september 2023 werd een webinar georganiseerd, zowel in het Nederlands als in het Frans, om de OCMW-medewerkers te informeren over de digitale werkmethode.

Daarnaast werden de nodige technische maatregelen genomen om die gegevens van de Kruispuntbank te kunnen implementeren in de interne databank van de RVA en zo de berekening van het aantal arbeidsdagen voor het OCMW te vereenvoudigen.

Ten slotte werd in november 2023 een samenwerkingscharter ondertekend tussen de federaties van de OCMW's en de RVA, waarin de algemene samenwerkingsprincipes tussen de RVA en de OCMW's zijn vastgelegd.

In 2023 heeft de RVA in het kader van die samenwerking 7.950 aanvragen ontvangen, tegenover 6.824 in 2022. Dat is een stijging van 16,50%. Er worden steeds twee aanvragen ingediend voor hetzelfde dossier: aan het begin van de prestaties en ongeveer twee weken vóór de indiening van een uitkeringsaanvraag.

In de loop van 2023 organiseerde de POD Maatschappelijke Integratie verschillende webinars waaraan de directeurs van de werkloosheidsbureaus of hun afgevaardigden deelnamen.



# 1.4

## HET BEHEER VAN DE RVA

Op het vlak van dienstverlening aan de klanten heeft de RVA ondanks talrijke uitdagingen ook in 2023 uitstekende resultaten behaald. Dat hebben we te danken aan de inzet van onze medewerkers, maar ook aan het optimale gebruik van de bestaande beheersinstrumenten en managementmethodes: een geavanceerd performantiebeheer dankzij het gebruik van boordtabellen voor de opvolging van de productie, een systeem van kostprijsberekening op basis van de analytische boekhouding, de toepassing van het procesmanagement en het risicobeheer ...

### 1.4.1

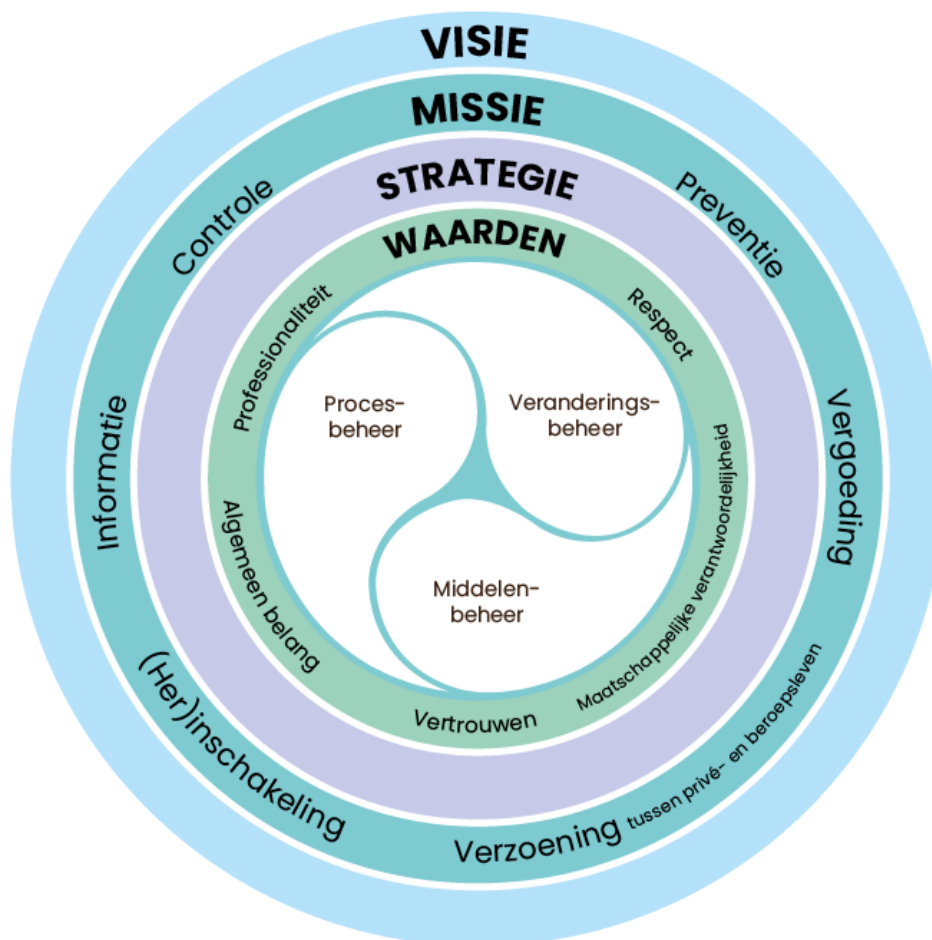
## Het geïntegreerd beheersmodel

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

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

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

De missie omvat de bestaansreden en de taken van de RVA. In de visie beschrijft de RVA waar hij naartoe wil op middellange en langere termijn (tot in 2025).



## 1.4.2

### De strategie 2022-2024

De strategie 2022-2024 omvat twee grote assen:

- De eerste as houdt rechtstreeks verband met de bestaansreden van de RVA en wil de diensten die de RVA levert aan zijn klanten en de maatschappij optimaliseren.
- De tweede as richt zich op de middelen waarover de RVA beschikt en het optimale beheer ervan (een nieuwe arbeidsorganisatie, een antwoord op de toekomstige personeelsbehoeften, een herverdeling van de werkvolumes, procesbeheer, optimalisering van de IT-strategie).



Die 4 strategische doelstellingen worden voor de hele RVA vertaald in een operationeel plan met operationele doelstellingen. Ook de entiteiten en de directies van het hoofdbestuur stellen jaarlijks een operationeel plan op. Door de methode van de ope-

rationele plannen kunnen de globale RVA-strategie en de accenten die worden gelegd in het lokale beleid van de entiteit/directie op een overzichtelijke manier worden geïntegreerd en duidelijker worden gecommuniceerd aan de medewerkers.

### 1.4.3

## Onze waarden

### Wat vinden we belangrijk?

De waarden geven aan waar onze organisatie voor staat. Ze vormen een globaal kader voor het gedrag dat van iedere medewerker wordt verwacht. De RVA integreerde in 2021 de 5 nieuwe waarden die op federaal niveau bepaald werden voor alle administraties: algemeen belang, maatschappelijke verantwoordelijkheid, respect, vertrouwen en professionalisme. De oude RVA-waarden – klantgerichtheid, dynamisme, transparantie en samenwerking – werden in die nieuwe federale waarden geïntegreerd.

5 federale waarden vormen het huidige kader voor ons handelen.



#### Algemeen belang

We zijn verantwoordelijk voor een regelmatige en ononderbroken dienstverlening ter uitvoering van de regelgeving en de democratische werking in het belang van de samenleving.

#### Maatschappelijke verantwoordelijkheid

We houden rekening met de sociale cohesie, de bescherming en het behoud van het leefmilieu en de economische ontwikkeling op een duurzame, geïntegreerde en ethische manier.

#### Respect

We handelen op een correcte en onbevooroordeelde wijze, met eerbiediging van de rechten en plichten van eenieder.

#### Vertrouwen

We gaan een open dialoog aan met klanten en belanghebbenden en leveren kwaliteitsdiensten op basis van individuele behoeften.

#### Professionalisme

We ontwikkelen voortdurend onze expertise en leveren kwaliteitsvolle, klantgerichte diensten en producten.

### 1.4.4

## Onze strategische projecten

De RVA past een uniforme methode voor projectbeheer toe. Een team van professioneel opgeleide projectmanagers is verantwoordelijk voor de coördinatie en het beheer van de strategische projecten 2022-2024.

Het project management office (PMO) beheert de gehele projectportefeuille van de RVA en is verantwoordelijk voor de opvolging en de verslaggeving. Eind 2023 bestond de projectportefeuille uit 36 projecten, waarvan:

- 8 projecten in de pre-analysefase.
- 3 projecten in de preliminaire planningsfase;
- 25 lopende projecten;

Hier is een kleine selectie:

### Doelstelling 1: Een uniforme dienstverlening en uniforme informatie aanbieden aan de klanten via het kanaal van hun keuze, maar bij voorkeur digitaal

In 2023 liepen er verschillende strategische projecten om die strategische doelstelling te realiseren.

Daaronder het project New FO. De doelstelling van het project New FO is het uniform maken en optimaliseren van het proces Frontoffice door de efficiëntie van de organisatie van het contactcenter te verbeteren, door de dienstverlening aan de bezoekers in de frontofficekantoren aan het 'nieuwe normaal' aan te passen, door FO als een specifiek beroep te beschouwen en door de expertise van FO-medewerkers (specifieke profielen, selectie, ontwikkeling, evaluatie) te vergroten.

Voor de periode 2021-2023 werd via het project Templates een selectie van brieftemplates herzien en opgesteld, zodat ze begrijpelijk zijn voor de burger en tegelijkertijd hun juridische waarde behouden. Die templates zijn ter beschikking gesteld van de medewerkers in een nieuwe toepassing.

Het project e-Send past in het streven van de regering om van de e-Box, een beveiligde elektronische

mailbox die voldoet aan de GDPR-criteria, het communicatiekanaal bij uitstek te maken tussen de overheid en de burger. Dat project heeft als doel het verzendingsproces van de uitgaande brieven van de RVA te digitaliseren en rationaliseren, zowel op het hoofdbestuur als in de entiteiten, met onder andere een prominente rol voor de e-Box.

In een eerste fase lag de nadruk op documenten van Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet.

### Doelstelling 2: Samen fraude bestrijden met de meest performante methodes

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2023 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo werden verschillende operationele plannen uitgevoerd over de controle op tijdelijke werkloosheid, grensoverschrijdende fraude, zwartwerk en de gezinstoestand.

Het project Datamining past volledig binnen die strategische doelstelling. Dataminingtechnieken tonen verbanden aan tussen informatie uit databanken, die het mogelijk maken risicosituaties op te sporen en doelgericht op potentiële fraudegevallen te controleren.

Het project had tot doel de cel Knowledge Discovery Database (KDD) van de RVA te professionaliseren en heeft nieuwe profielen ontwikkeld voor een efficiëntere aanpak van fraude, misbruik van werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbreking en misbruik van het stelsel tijdelijke werkloosheid. Dat heeft geleid tot gerichtere en beter voorbereide controles met een vereenvoudigde rapportering.

### Doelstelling 3: Een nieuwe arbeidsorganisatie invoeren om goed te kunnen functioneren in een omgeving in verandering

Al sinds 2022 zijn verschillende strategische projecten en acties samengebracht in één programma, NOVA, om onze arbeidsorganisatie op gecoördineerde wijze aan te passen.

De RVA wil een wendbare organisatie zijn die zich aanpast aan de veranderingen in zijn omgeving en

klaar is om nieuwe uitdagingen aan te gaan. De RVA zit in een transformatie van een klassieke organisatie naar een wendbaar model dat future proof is. We zijn moedig en innovatief en willen een aantrekkelijke werkgever zijn die mee is met zijn tijd en kan anticiperen op veranderingen. Tijd- en plaatsonafhankelijk werken en digitalisering hebben een sterke en mensgerichte visie nodig, die ons zal toelaten veel uitdagingen aan te gaan:

- een waardenkader gericht op autonomie, vertrouwen, flexibiliteit enz.;
- performante methodes en processen, gericht op taken met toegevoegde waarde voor de medewerkers;
- een nieuwe manier van leidinggeven;
- hybride samenwerkingen;
- nieuwe vaardigheden en andere functieprofielen;
- aangepaste en aantrekkelijke werkplekken enzovoort.

Op 1 juli is een nieuw arbeidsreglement in werking getreden, gebaseerd op de principes van NOVA. Een netwerk van SPOC NOVA werkt mee aan de toepassing van die principes in alle RVA-kantoren.

De doelstelling van het project Integriteit is om het integriteitsbeleid van de RVA te actualiseren en de begrippen 'integriteit' en 'deontologie' voor iedereen zeer concreet te maken. Integriteit helpt ons om professioneel gedrag aan te nemen dat beantwoordt aan onze waarden, opdrachten en de doelstellingen van het openbare ambt. In het kader van dat project werd bijvoorbeeld een tool ontwikkeld die het mogelijk maakt om integriteit binnen een team te bespreken.

Het meerjarenproject 'Digistrat' werd opgestart om de nieuwe (interne) digitale informatie- en communicatiestrategie van de RVA te bepalen en overall toe te passen. Dat project wil een digitale, informatieve en gepersonaliseerde omgeving creëren waarin al onze medewerkers snel en gemakkelijk de gevalideerde inhoud vinden die zij nodig hebben voor hun dagelijkse werk.

### **Doelstelling 4: Processen optimaliseren en maximaal digitaliseren om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van morgen**

In het kader van die strategische doelstelling zullen vele belangrijke strategische projecten een aanzienlijke impact hebben.

De RVA is de voorbije jaren gestart met de migratie van al zijn Mainframe-toepassingen naar een nieuwe technologie die past binnen de standaarden van de G-Cloud (federale ICT-overeenkomsten).

De studie over de vervanging van de Mainframe-toepassingen van Toelaatbaarheid en Verificatie heeft geleid tot het technisch migratieproject Marilyn.

De migratie zelf vond plaats in november 2022 en was succesvol. In 2023 werden de nodige corrigerende beheersmaatregelen genomen om technische problemen, vastgesteld in de periode van de aftercare, op te lossen.

In dezelfde context werd in het domein loopbaanonderbreking, door middel van een Business Process Reengineering (BPR), een nieuwe gebruiksvriendelijke toepassing ontwikkeld voor de behandeling van de dossiers tijdscrediet, loopbaanonderbreking en thematische verloven, die geleidelijk wordt uitgebreid met nieuwe functionaliteiten.

Voor de materie werkloosheid is de RVA via verschillende BPR's gestart met de analyse en ontwikkeling van nieuwe moderne en gebruiksvriendelijke toepassingen ter vervanging van de bestaande toepassingen. Die nieuwe toepassingen beogen de volgende backoffice-activiteiten of -processen te ondersteunen:

- Verificatie
- Beslagleggingen
- Toelaatbaarheid
- Tijdelijke werkloosheid

Vanwege de magere resultaten van het begrotingsconclaaf van maart 2023 is de RVA onmiddellijk gestart met een denkoefening om nieuwe besparingsmaatregelen te vinden en om vereenvoudigings- en digitaliseringsprojecten voor te stellen waarmee we productiviteitswinsten kunnen boeken. Op 9 november 2023 heeft het beheerscomité een actieplan ge-

valideerd voor de modernisering van de sector werkloosheid en de digitalisering van aanvragen loopbaanonderbreking. Het moderniseringsplan is opgenomen in de bestuursovereenkomst 2022-2025 die in principe begin 2024 zal worden voorgelegd aan de ministerraad. Het heeft geleid tot de lancering van verschillende projecten en acties die in 2024 zullen worden uitgevoerd:

- BPR Verificatie: wijziging van de verificatieprocedure en analyse van de afschaffing van de controlekaart (door gebruik te maken van fluxen);
- e-LO4All: verplichte elektronische indiening van alle aanvragen LO/TK (werkgevers en werknemers), met uitzondering van de onderwijssector;
- de voortzetting van de digitalisering van de werkloosheidsformulieren, zoals het verplichte gebruik van de e-C3.2A (controlekaart tijdelijke werkloosheid) en de ontwikkeling van de e-C4.

## 1.4.5 Innovatie

### Een nieuwe aanpak

Innovatie bij de RVA is niets nieuws, maar is voortaan volledig geïntegreerd in de organisatie. De RVA wil door een globalere aanpak, proactief in plaats van reactief zijn.

Daarom werd de functie van innovation manager en een innovation board in het leven geroepen.

Die board bestaat uit vrijwilligers uit de lokale kantoren en de directies. Het is een inclusieve aanpak naar alle medewerkers van de organisatie. Een van de belangrijkste doelstellingen is ten volle gebruik te maken van de talenten en competenties die aanwezig zijn bij de RVA en die de organisatie nu niet ten volle benut.

Die nieuwe innovatiecultuur is niet enkel de bevoegdheid van de innovation manager. Ze is ook aanwezig en wordt aangemoedigd door onder andere NOVA (nieuwe werkorganisatie), kennismanagement, IT, nieuwe managementtechnieken, ons opleidingscentrum, datamining ...

De innovatiecultuur moet aanwezig zijn in alle niveaus van de RVA: zowel in het hoofdbestuur als in de lokale entiteiten, bij de kaderleden en bij de andere medewerkers. Daarom werd er een virtual innovation room opgericht (platform voor informatie en samenwerking) om elke medewerker ertoe aan te zetten te innoveren en op de hoogte te blijven van wat er op dat vlak gebeurt bij de RVA.

Belangstelling voor belangrijke externe thema's zoals nudging (het helpen veranderen van gedrag), online-vertaaltechnologieën (en de risico's die ze met zich meebrengen) en digitale inclusie zijn een aantal voorbeelden van innovatie.

De innovatiecultuur heeft zich ontwikkeld door de uitwisseling van goede praktijken, technologische veranderingen en dialoog over nieuwe ideeën. In dat kader zijn we partnerschappen aangegaan met Nido en met het onderzoeksteam van Smals. Nido is het innovatielab van de overheid.

## Concretisering van de aanpak

In de loop van het jaar werden vijf concepten verder uitgewerkt voor innovatie bij de RVA.

- Op 28 juni werd een trendshop georganiseerd voor kaderleden over 'quiet quitting'. Tijdens zo'n 'trendshop' belichten we telkens een bepaald thema of een specifieke, actuele trend in de maatschappij om na te gaan wat de impact ervan voor onze organisatie kan zijn. De bedoeling was dus om na te denken over het fenomeen 'quiet quitting' en over wat elke directie kan doen voor haar medewerkers. Tijdens die trendshop hebben we een beroep gedaan op vooraanstaande sprekers uit België en uit het buitenland.
- Over het hele jaar werden 10 online lunchtalks georganiseerd, een korte uitwisseling over de middag over een bepaald thema vergezeld van een broodje, telkens in het Nederlands en in het Frans. Enkele van de aangesneden thema's waren 'Een duurzame RVA', 'ChatGPT en de RVA', 'Digitale inclusie' en 'Cyberveiligheid'. In totaal namen 807 RVA-medewerkers deel (fysiek of op afstand), op vrijwillige basis.
- De RVA heeft ook deelgenomen aan twee externe 'Challenges'. De bedoeling daarvan was om een probleem waarmee de RVA kampt, voor te stellen aan externe partners, om een beroep te kunnen doen op dat netwerk om de problematiek op een innoverende manier te kunnen aanpakken.  
Bijvoorbeeld de aanvragen loopbaanonderbreking vereenvoudigen of attestaanvragen efficiënter maken.
- Een team van de RVA heeft deelgenomen aan een hackathon in Parijs (UCANSS) om onze aantrekkelijkheid als werkgever te herdefiniëren. Een hackathon is een evenement waarin teams binnen een korte tijd oplossingen voor aangereikte casussen bedenken. Er wordt gewerkt aan een 'carrièrebox', een tool die onze medewerkers een overzicht geeft van hun loopbaanmogelijkheden binnen onze organisatie. Die tool wordt in 2024 uitgerold.
- In september werd een taskforce AI opgericht om alle innovaties rond artificiële intelligentie in de gaten te houden.

## 1.4.6

### Financieel beheer

#### Inleiding

De directie Financiële diensten zorgt voor het financieel beheer van de Rijksdienst. Een belangrijk gedeelte van de sociale uitkeringen bezorgt de RVA via de uitbetalingsinstellingen aan de rechthebbenden. De overige uitkeringen, zoals onder andere de uitkeringen tijdscrediet en loopbaanonderbreking, betaalt de Rijksdienst rechtstreeks aan de betrokkenen. Naast de sociale uitkeringen worden betalingen verricht in het kader van de eigen werking zoals onder andere de wedden van het personeel, de facturen van leveranciers en honoraria voor advocaten. De benodigde financiële middelen verkrijgt de instelling voornamelijk van de RSZ, aangevuld met een aantal eigen ontvangsten.

Daarnaast controleert de RVA de boekhouding sociale uitkeringen van de vier uitbetalingsinstellingen en de beheersboekhouding van de drie erkende uitbetalingsinstellingen.

Een andere opdracht bestaat erin om, tijdens een overgangsperiode, de financiële omkadering van de activiteiten te organiseren die worden overgedragen naar de gewesten.

Gedurende het jaar 2023 heeft de directie Financiële diensten in volgende lopende projecten verder ingezet op de optimalisering van zijn werking:

- De voorbereiding van toekomstige certificering van de jaarrekeningen door het Rekenhof overeenkomstig de internationale auditstandaarden.
- De modernisering van de werkingstool die door het Financial Auditteam wordt gebruikt bij de controle van de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen.
- Het digitaliseren van de volledige administratieve en financiële keten van boekhouding, orderbeheer, overheidsopdrachten, contractbeheer en budgetbeheer en het consulteren van alle financiële stukken vanuit één geïntegreerde toepassing.

## RVA-begroting

Het globale budget van de RVA bestaat uit een opdrachtenbegroting, een beheersbegroting en een gewestelijke opdrachtenbegroting.

### Globaal budget (in duizend EUR)

Tabel 1.4.6.I

| Globaal budget | 2019          | 2020          | 2021          | 2022         | 2023         |
|----------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Ontvangsten    | 7.312.441     | 7.256.103     | 7.227.754     | 7.227.961    | 7.201.174    |
| Uitgaven       | 7.299.342     | 7.235.985     | 7.230.638     | 7.226.423    | 7.193.409    |
| <b>Saldo</b>   | <b>13.099</b> | <b>20.118</b> | <b>-2.884</b> | <b>1.538</b> | <b>7.765</b> |

### Opdrachtenbegroting

De opdrachtenbegroting omvat de ontvangsten en uitgaven die te maken hebben met de wettelijke opdrachten van de instelling. Deze kredieten zijn niet-limitatief.

De opdrachtenbegroting bevat zowel de inkomsten en de uitgaven van de sociale prestaties (werkloosheid, werkloosheid met bedrijfstoeslag, tijdskrediet), tewerkstellingsopdrachten, outplacement, diverse uitgaven en de vergoedingen aan meewerkende instellingen.

### Overzicht ontvangsten opdrachtenbegroting (in duizend EUR)

Tabel 1.4.6.II

| Opdrachtenbegroting ontvangsten       | 2019             | 2020              | 2021             | 2022             | 2023             |
|---------------------------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|
| Ontvangsten globaal financieel beheer | 6.518.490        | 10.991.099        | 8.363.688        | 6.726.122        | 6.454.910        |
| Eigen ontvangsten                     | 522.332          | 507.349           | 468.102          | 515.940          | 564.554          |
| <b>Totaal ontvangsten</b>             | <b>7.040.822</b> | <b>11.498.448</b> | <b>8.831.791</b> | <b>7.242.062</b> | <b>7.019.464</b> |

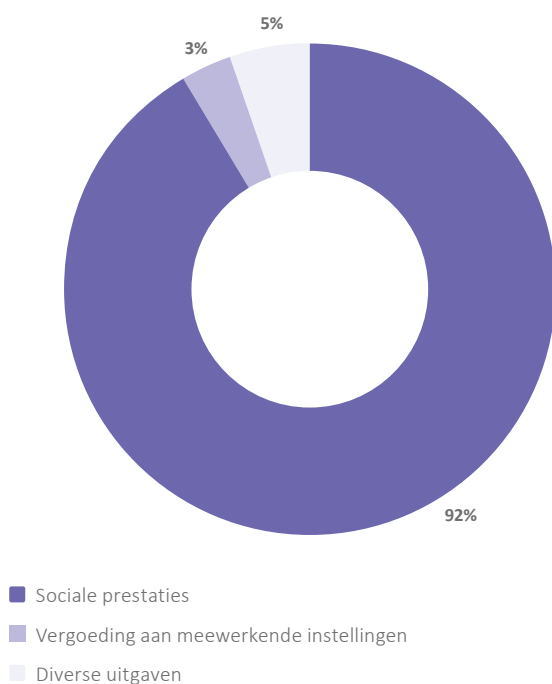
## Overzicht uitgaven opdrachtenbegroting (in duizend EUR)

Tabel 1.4.6.III

| Opdrachtenbegroting uitgaven          | 2019             | 2020              | 2021             | 2022             | 2023             |
|---------------------------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|
| Sociale prestaties                    | 6.294.939        | 10.702.851        | 8.155.646        | 6.439.750        | 6.172.915        |
| Vergoedingen meewerkende instellingen | 173.373          | 214.329           | 208.161          | 206.340          | 218.941          |
| Diverse uitgaven                      | 366.836          | 350.010           | 289.132          | 303.065          | 352.949          |
| <b>Totaal uitgaven</b>                | <b>6.835.148</b> | <b>11.267.191</b> | <b>8.652.939</b> | <b>6.949.155</b> | <b>6.744.805</b> |

## Uitgaven opdrachtenbegroting 2023 (in %)

Grafiek 1.4.6.I



## Beheersbegroting

De beheersbegroting omvat de kredieten die te maken hebben met de werking van de instelling. De beheersbegroting wordt onderverdeeld in personeelsuitgaven, werkingsuitgaven (gewone en informatica) en investeringsuitgaven (gewone, gebouwen en informatica). Op enkele uitzonderingen na zijn dat uitsluitend limitatieve kredieten.

### Overzicht ontvangsten beheersbegroting (in duizend EUR)

Tabel 1.4.6.IV

| Beheersbegroting ontvangsten | 2019         | 2020          | 2021         | 2022         | 2023          |
|------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Eigen ontvangsten            | 6.899        | 11.889        | 8.939        | 6.243        | 13.776        |
| <b>Totaal ontvangsten</b>    | <b>6.899</b> | <b>11.889</b> | <b>8.939</b> | <b>6.243</b> | <b>13.776</b> |

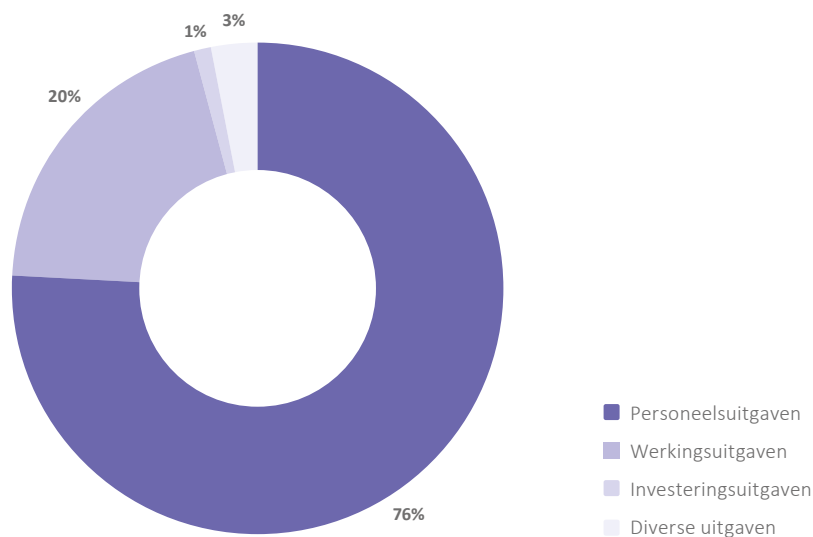
### Overzicht uitgaven beheersbegroting (in duizend EUR)

Tabel 1.4.6.V

| Beheersbegroting uitgaven | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           | 2023           |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Personeelsuitgaven        | 179.897        | 186.593        | 201.623        | 199.741        | 210.941        |
| Werkingsuitgaven          | 42.862         | 36.491         | 46.931         | 51.345         | 56.478         |
| Investeringsuitgaven      | 6.107          | 11.487         | 5.275          | 11.414         | 3.786          |
| Diverse uitgaven          | 6.171          | 5.582          | 5.929          | 6.423          | 6.704          |
| <b>Totaal uitgaven</b>    | <b>235.037</b> | <b>240.153</b> | <b>259.758</b> | <b>268.924</b> | <b>277.909</b> |

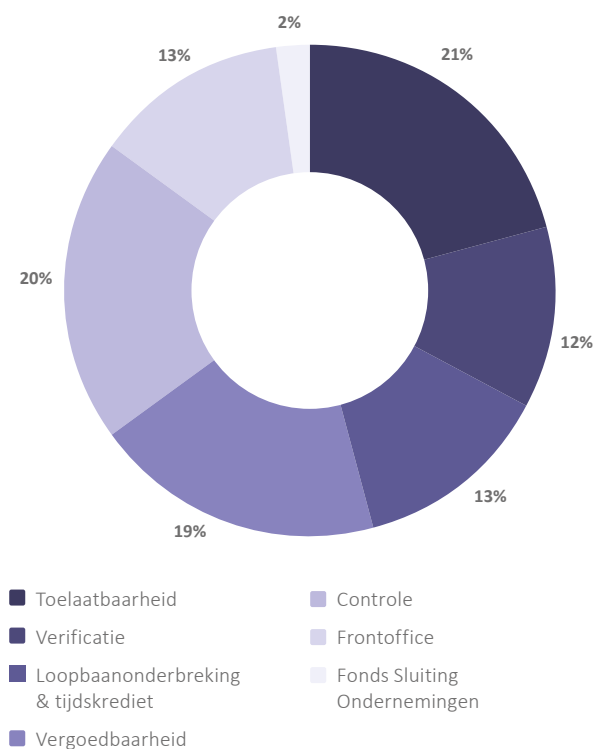
### Uitgaven beheersbegroting 2023 (in %)

Grafiek 1.4.6.II



### Kostprijs per proces – Werkingskosten 2022 per full cost proces (in %)

Grafiek 1.4.6.III



### Gewestelijke opdrachtenbegroting

Sinds 2015 wordt een onderscheid gemaakt tussen de federale opdrachtenbegroting en de gewestelijke opdrachtenbegroting. De gewestelijke opdrachtenbegroting bevat de opdrachten die als gevolg van de 6e Staatshervorming, zijn overgeheveld naar de gewesten en waarvoor de RVA verder instaat voor de uitvoering voor rekening van de gewesten (active-ringsuitkeringen en premies).

Om deze bedragen te kunnen uitbetalen, dient de RVA vooraf over de nodige financiële middelen te kunnen beschikken. De financiële verrekening van deze bedragen verloopt via de FOD Financiën (de Schatkist) die de praktische regelingen hiervoor heeft uitgewerkt.

### Gewestelijke opdrachtenbegroting (in duizend EUR)

Tabel 1.4.6.VI

| Gewestelijke opdrachtenbegroting | 2019          | 2020          | 2021          | 2022         | 2023         |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Ontvangsten                      | 264.720       | 208.382       | 180.033       | 180.240      | 153.453      |
| Uitgaven                         | 251.621       | 188.264       | 182.917       | 178.702      | 145.688      |
| <b>Saldo</b>                     | <b>13.099</b> | <b>20.118</b> | <b>-2.884</b> | <b>1.538</b> | <b>7.765</b> |

## Financial Auditteam

De uitbetalingsinstellingen ontvangen maandelijks voorschotten voor de betaling van de sociale uitkeringen. Aanvaardt de RVA na verificatie de uitgevoerde betalingen, dan zijn de voorschotten verworven. In het tegenovergestelde geval worden de uitbetalingsinstellingen geacht nog over de voorschotten te beschikken en zullen zij in de meeste gevallen overgaan tot de terugvordering bij de sociaal verzekerde. Om praktische redenen gebeuren er geen periodieke afrekeningen maar wordt er gewerkt met een lopende rekening, de zogenaamde “rekening courant”. Het periodiek bepalen van de schuldpositie van de uitbetalingsinstellingen tegenover de RVA en de overeenstemming van de rekeningen zijn in deze context van belang. De uitbetalingsinstellingen ontvangen ook maandelijks voorschotten om gemaakte administratiekosten te vergoeden. Deze voorschotten worden op jaarbasis afgerekend.

De RVA controleert de boekhouding sociale uitkeringen van elke nationale afdeling en elke sectie van de vier uitbetalingsinstellingen en controleert de beheersboekhouding van elke nationale afdeling en elke sectie van de drie erkende uitbetalingsinstellingen. Het Financial Audit Team van de RVA beschikt hiervoor volgens de bestuursovereenkomst, al naargelang het type controle, over 9 of 12 maanden vanaf de vierde kalendermaand van het jaar volgend op het boekjaar.

De boekhouding van de sociale uitkeringen in de uitbetalingsinstellingen bevat de registratie van de door de RVA ter beschikking gestelde voorschotten en van de verrichte uitgaven. Het Financial Audit Team controleert in deze boekhouding:

- De boekingen van de voorschotten, de betaling van de sociale uitkeringen en de resultaten van de verificatie ervan door de RVA, alsook de overeenstemming met de spiegelboekhouding van de sociale uitkeringen bij de RVA;
- De registratie van alle andere financiële en boekhoudkundige verrichtingen.

In 2023 zijn alle controles van de boekhouding sociale uitkeringen tijdig uitgevoerd (binnen de 9 maanden voor de controle op de overeenstemming tussen de 90 boekhoudingen bij de uitbetalingsinstellingen en de (spiegel)boekhouding bij de RVA en binnen de 12 maanden voor de andere controles), met uitzondering van één controle die in april 2024 werd beëindigd.

De uitbetalingsinstellingen registreren de kosten en de opbrengsten (o.a. de vergoeding voor administratiekosten) in verband met hun werking in de beheersboekhouding. Het Financial Audit Team controleert de boekingen, de correcte verdeling tussen de uitbetalingsinstelling en de werknemersorganisatie (bij gezamenlijke facturen) en volgt de controle-opmerkingen uit vorige jaren op. Na bespreking in het beheerscomité van de RVA overhandigt het Financial Audit Team jaarlijks aan de Minister die bevoegd is voor de werkloosheidsreglementering een verslag over de controleresultaten, de door de dienst geverifieerde jaarrekeningen en een analyse over de financiële en personeelsmiddelen. Sinds 2018 deponeerden de uitbetalingsinstellingen een borg ten voordele van de RVA. Deze borgstelling dekt het financieel risico ten belope van de niet door de RVA aanvaarde betaalde sociale uitkeringen die de uitbetalingsinstellingen niet zouden kunnen terugvorderen bij de sociaal verzekerde en kan jaarlijks geactualiseerd worden. Het Financial Audit Team rapporteert over de uitvoering van de borgstelling in het verslag aan de Minister.

In 2023 zijn alle controles op de beheersboekhouding tijdig uitgevoerd (binnen de 12 maanden).

Uit volgend overzicht blijkt dat er tijdens het kalenderjaar 2023 in totaal 220 controles werden uitgevoerd (tegenover 196 controles tijdens het kalenderjaar 2022).

## Overzicht controles

Tabel 1.4.6.VII

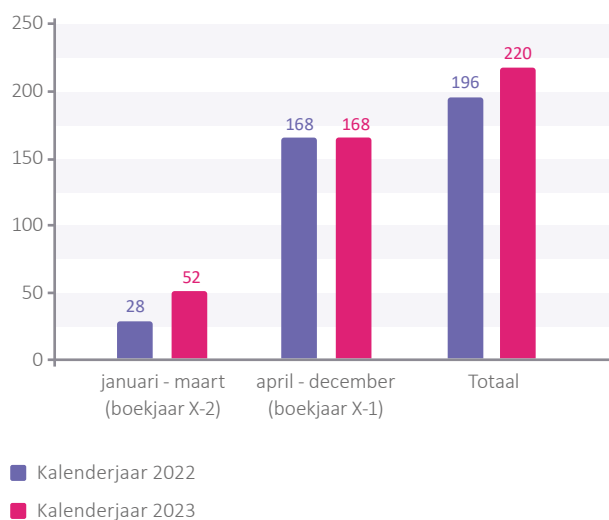
| Kalenderjaar 2022                                    | boekjaar 2020 | boekjaar 2021 | Totaal     |
|------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------|
| A. Controle boekhouding sociale uitkeringen waarvan: | 26            | 137           | 163        |
| 1. Voorschotten/verificatieverrichtingen             | 0             | 90            | 90         |
| 2. Financiële en boekhoudkundige verrichtingen       | 26            | 47            | 73         |
| B. Controle op de beheersboekhouding                 | 2             | 31            | 33         |
| <b>Totaal uitgevoerde controles</b>                  | <b>28</b>     | <b>168</b>    | <b>196</b> |

| Kalenderjaar 2023                                    | boekjaar 2021 | boekjaar 2022 | Totaal     |
|------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------|
| A. Controle boekhouding sociale uitkeringen waarvan: | 43            | 138           | 181        |
| 1. Voorschotten/verificatieverrichtingen             | 0             | 90            | 90         |
| 2. Financiële en boekhoudkundige verrichtingen       | 43            | 48            | 91         |
| B. Controle op de beheersboekhouding                 | 9             | 30            | 39         |
| <b>Totaal uitgevoerde controles</b>                  | <b>52</b>     | <b>168</b>    | <b>220</b> |

## Overzicht controles

Grafiek 1.4.6.IV



### 1.4.7

#### Een professionele interne-auditdienst

De interne-auditdienst heeft in het kader van het risicobeheer een ‘zekerheidsverstreckende’ opdracht. De interne-auditdienst geeft, na onafhankelijke en methodologische analyse, een redelijke zekerheid dat de risico's, die het realiseren van de verbintenissen van de RVA kunnen hinderen, onder controle zijn (beheerst zijn). De interne-auditdienst heeft een onafhankelijke positie en rapporteert rechtstreeks aan de leidend ambtenaar.

Bij elke audit formuleert de interne-auditdienst een objectieve opinie over het niveau van beheersing van een activiteit, proces, systeem of organisatie en geeft aanbevelingen om het risicobeheer te optimaliseren.

In 2023 werd, als ondersteuning aan de realisatie van de randvoorwaarden voor certificering van de rekeningen van de RVA door het Rekenhof, gecoördineerd met de interne-controlefunctie, het auditwerk in de financiële processen van de RVA voortgezet.

Daarnaast ging een belangrijke tijdsinvestering in 2023 naar een audit ter optimalisering van de software en werkmethodes van het proces Loopbaanonderbreking/Tijds krediet.

Interne audit kan aanvullend aan zijn zekerheidsverstreckende opdracht ook advies verstrekken. Als ondersteuning van de maatregelen om de RVA te promoten als aantrekkelijke werkgever werd een adviserende audit ter optimalisering van het wervingsproces gerealiseerd.

In de uitvoering van de gemeenschappelijke verbintenissen audit van de bestuursovereenkomst inzake interne audit levert de RVA een belangrijke bijdrage. De interne-auditdienst van de RVA staat in voor het secretariaat van het Gemeenschappelijk Auditcomité van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ), dat de auditfuncties van verschillende OISZ methodologisch ondersteunt. Het secretariaatswerk omvat zowel taken waarvoor de competenties van auditoren nodig zijn, als puur administratieve ondersteuning. Het auditcomité is in de loop van 2023 vier keer samengekomen.

De interne-auditdienst neemt ook deel aan het netwerk Platina, dat de interne auditoren van alle OISZ bijeenbrengt. Sinds september 2023 staat de verantwoordelijke van Interne audit RVA in voor de coördinatie van dat netwerk. Het Platina-netwerk is gericht op kennisdeling, uitwisseling van goede praktijken en optimalisering van de maturiteit van de auditdiensten van de OISZ.

In 2023 heeft dat netwerk zich geconcentreerd op de realisatie van de actieplannen na het “Quality assessment 2020-2021” waarbij de conformiteit van de interne-auditdiensten met de internationale normen inzake interne audit werd afgetoetst.



A person with a backpack stands on a rocky mountain peak, looking out over a vast mountain range at sunset. The sky is filled with soft, wispy clouds in shades of orange, pink, and blue. The mountains in the background are layered, creating a sense of depth. The person is silhouetted against the bright sky.

2

**INVESTEREN  
IN ONZE  
MEDEWERKERS**



# 2.1

## EVOLUTIE VAN HET PERSONEEL IN ENKELE CIJFERS

### 2.1.1

#### Personeelsbestand

Op 31 december 2023 telde de RVA 2.953 interne medewerkers (2.591,04 voltijdse equivalenten), wat een daling is van 0,27% ten opzichte van het voorgaande jaar.

De RVA bestaat uit 16 gedecentraliseerde entiteiten en een hoofdbestuur (HB). De meerderheid van de RVA-medewerkers werkt in de entiteiten (73,75%). Die decentralisatie laat de RVA toe om dichterbij zijn klanten te zijn.

De RVA doet ook een beroep op externe medewerkers. In het algemeen oefenen die medewerkers functies uit in verband met technologie of communicatie en ze komen voornamelijk van Smals. Ook externe consultants kunnen worden ingeschakeld. In december 2023 telde de RVA 244 externe medewerkers, ofwel 12% meer ten opzichte van vorig jaar. Ze werken allemaal op het HB. Sinds 2015 neemt dat aantal voortdurend toe.

De medewerkers van de entiteiten zijn als volgt verdeeld:

| Entiteiten             | FE*          | % FE*       |
|------------------------|--------------|-------------|
| Entiteit Gent          | 264          | 12%         |
| Entiteit Antwerpen     | 254          | 12%         |
| Entiteit Brussel       | 219          | 10%         |
| Entiteit Luik          | 182          | 8%          |
| Entiteit Hasselt       | 167          | 8%          |
| Entiteit Leuven        | 151          | 7%          |
| Entiteit Bergen        | 146          | 7%          |
| Entiteit Kortrijk      | 122          | 6%          |
| Entiteit Charleroi     | 115          | 5%          |
| Entiteit Brugge        | 104          | 5%          |
| Entiteit Namen         | 93           | 4%          |
| Entiteit Turnhout      | 83           | 4%          |
| Entiteit La Louvière   | 78           | 4%          |
| Entiteit Nijvel        | 76           | 3%          |
| Entiteit Aarlen        | 63           | 3%          |
| Entiteit Verviers      | 61           | 3%          |
| <b>Algemeen totaal</b> | <b>2.178</b> | <b>100%</b> |

\* FE: Fysieke eenheden

De medewerkers die op het hoofdbestuur werken, zijn als volgt verdeeld:

| Directie                                             | FE*        | % FE*       |
|------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Alg. dir. Personeel - Organisatie - Communicatie     | 234        | 30%         |
| Algemene directie Support                            | 198        | 26%         |
| Algemene directie Controle                           | 115        | 15%         |
| Algemene directie Financiën, Statistieken en Studies | 74         | 10%         |
| Fonds voor Sluiting van Ondernemingen                | 69         | 9%          |
| Algemene directie Reglementeringen en Geschillen     | 63         | 8%          |
| Algemene directie                                    | 22         | 3%          |
| <b>Algemeen totaal</b>                               | <b>775</b> | <b>100%</b> |

\* FE: Fysieke eenheden

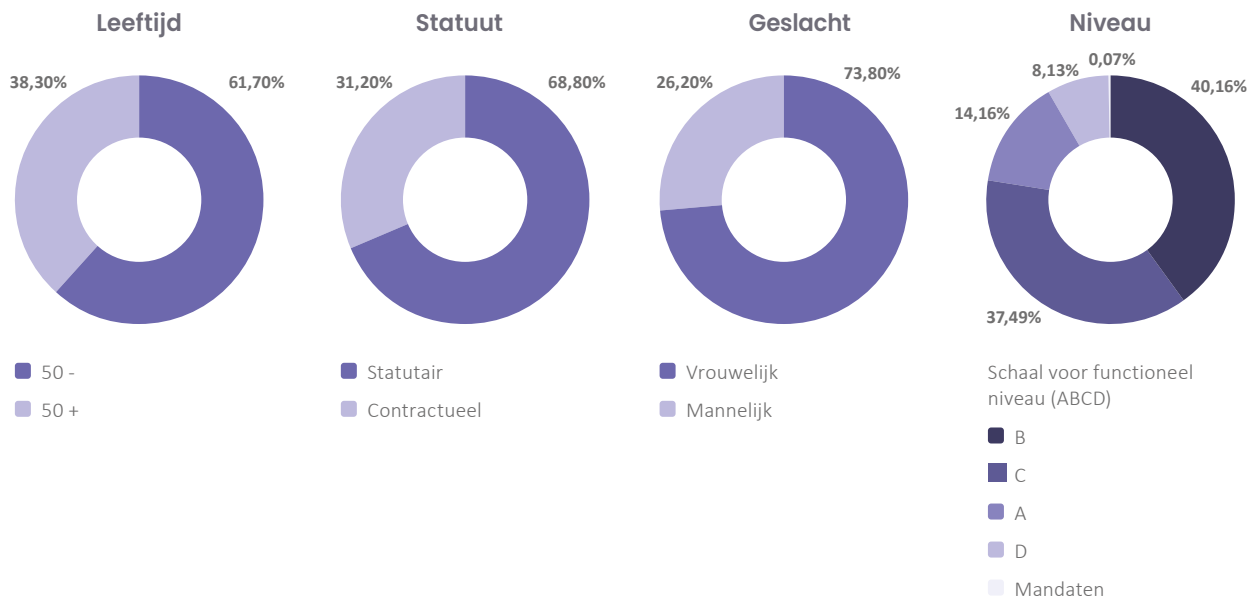
Ten slotte vormt het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen (FSO) een aparte entiteit met eigen opdrachten en een eigen budget. Het Sluitingsfonds krijgt een specifieke rubriek in dit jaarverslag.

## 2.1.2

### Profiel van de RVA-medewerkers

#### Profiel van de RVA-medewerkers voor heel de RVA

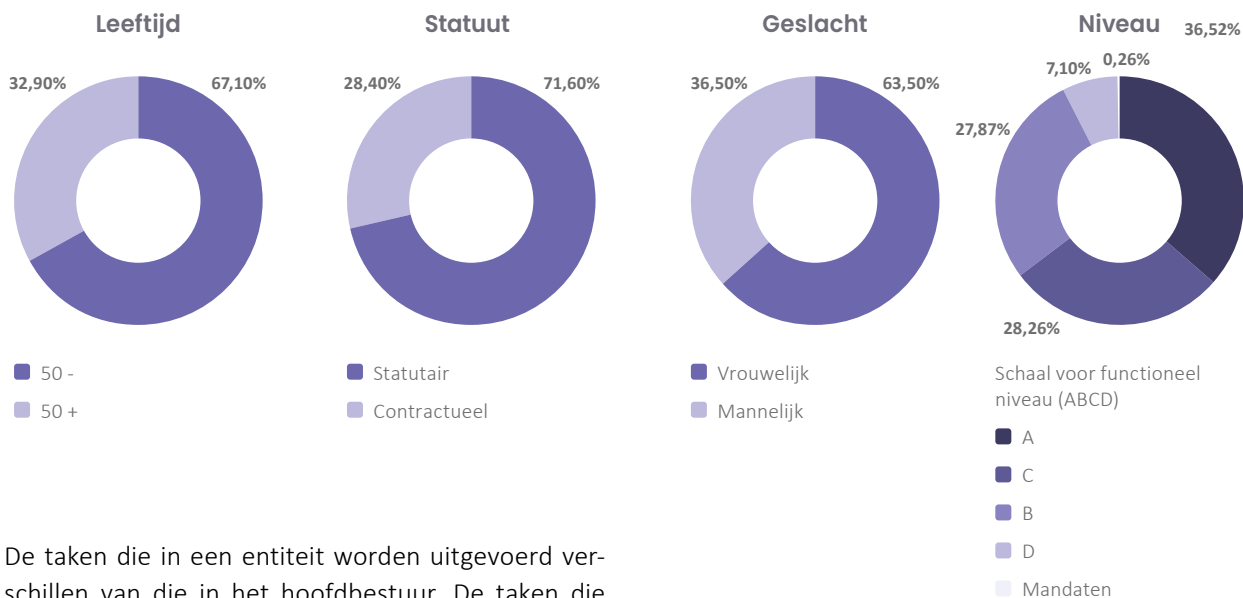
Grafiek 2.1.2.1



Meer dan 60% van de medewerkers is jonger dan 50. In december 2023 bedroeg de gemiddelde leeftijd van de medewerkers 42 jaar. De overheersende profielen zijn vrouwelijke statutairen (als gevolg van de toenemende statutarisering). Ten slotte zijn de niveaus B en C het meest vertegenwoordigd. Samen vormen ze 77,6% van het personeelsbestand.

### Profiel van de RVA-medewerkers op het hoofdbestuur

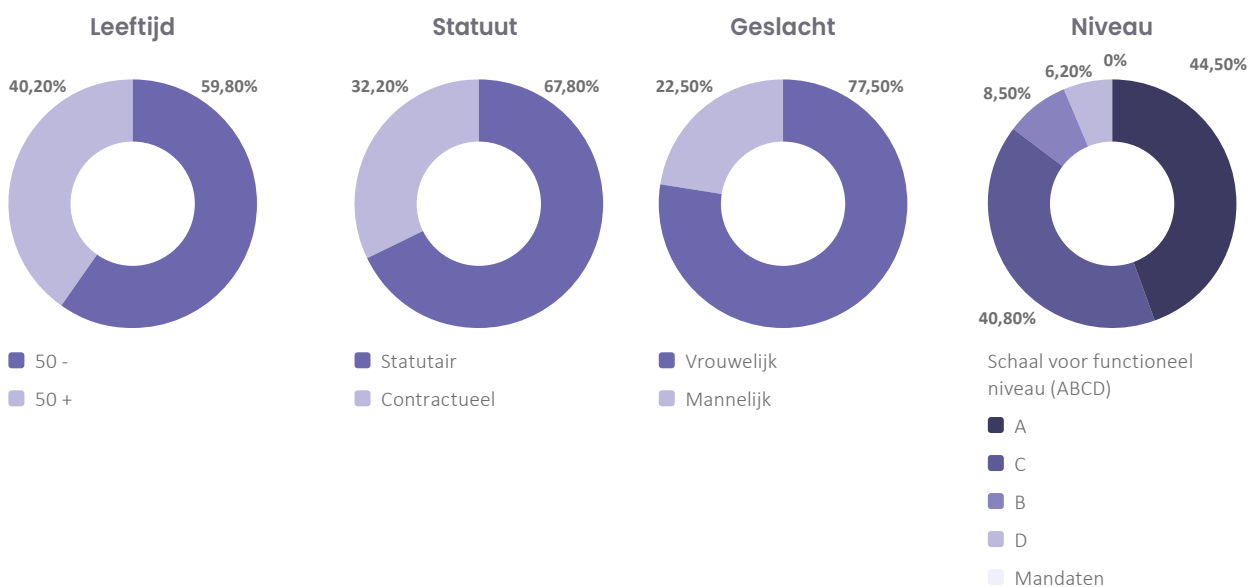
Grafiek 2.1.2.II



De taken die in een entiteit worden uitgevoerd verschillen van die in het hoofdbestuur. De taken die worden uitgeoefend zijn dus verschillend en er is een hoger aantal van niveaus A op het HB. Bijgevolg telt het HB meer statutairen dan de entiteiten.

### Profiel van de RVA-medewerkers in de entiteiten

Grafiek 2.1.2.III



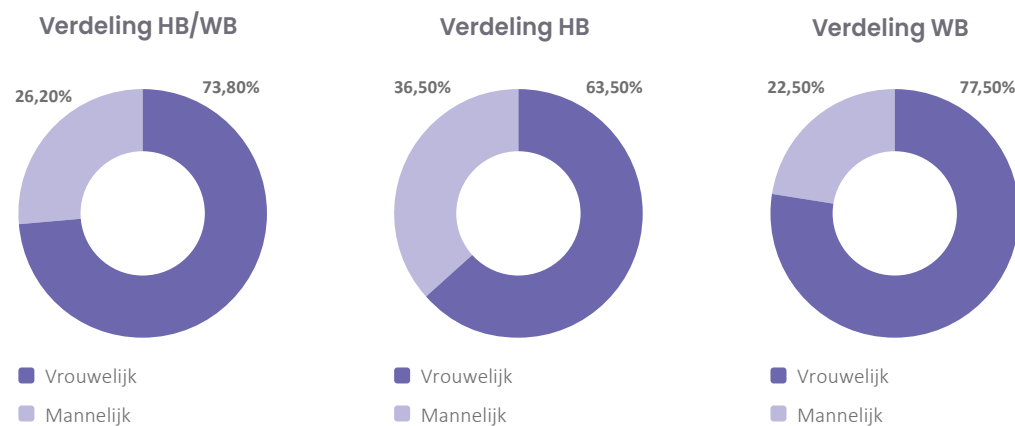
## Verhouding mannen-vrouwen bij de RVA

In het algemeen zijn er meer vrouwelijke medewerkers bij de RVA. 73,8% van het volledige personeelsbestand van de RVA is namelijk een vrouw.

Die tendens geldt zowel voor het HB als voor de WB's. Op het hoofdbestuur is 63,5% van de medewerkers een vrouw, terwijl dat percentage 77,5% bedraagt in de WB's.

### Verhouding mannen-vrouwen bij de RVA

Grafiek 2.1.2.IV



## Verhouding mannen-vrouwen in niveau A

De RVA hecht belang aan gelijke kansen. Hieronder volgt de verdeling per geslacht volgens de verschillende schalen van niveau A. De vrouwen zijn meer vertegenwoordigd in de niveaus A1, A2 en A4. Het percentage vrouwen A3+ bedraagt 46% in december 2023, ofwel 2% minder ten opzichte van 2022.

### Verhouding mannen-vrouwen in niveau A

Tabel 2.1.2.I

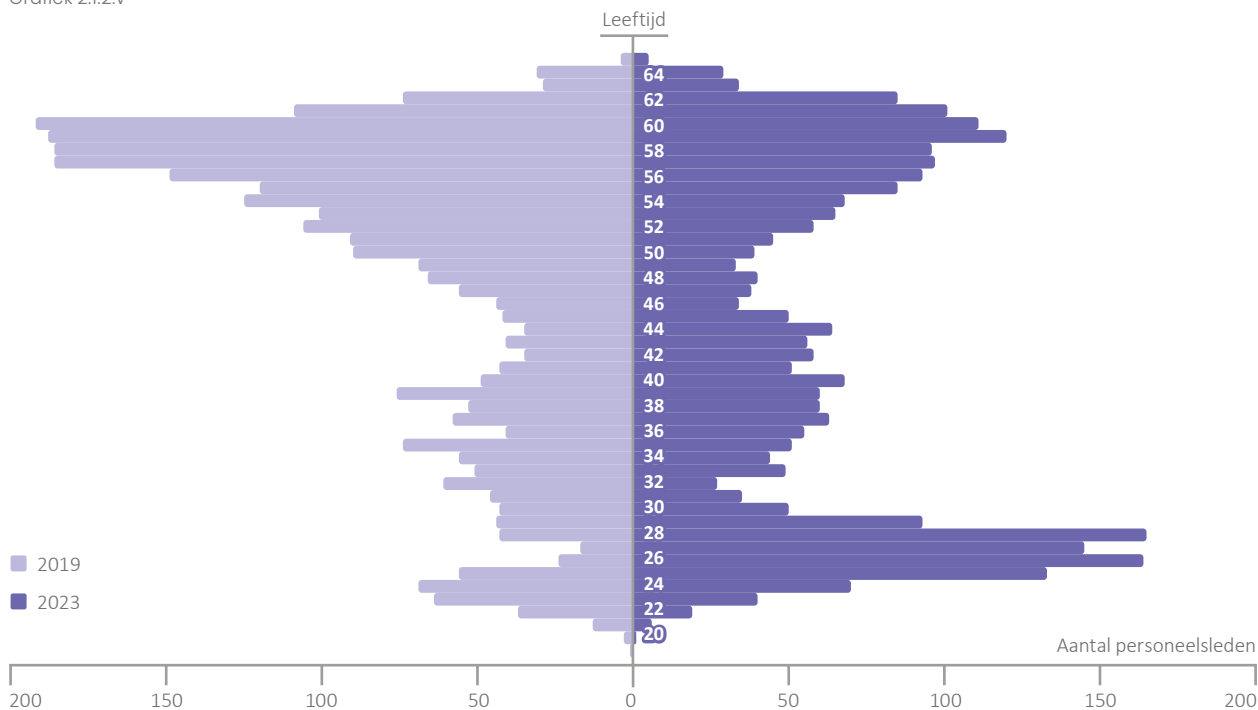
| Niveau A                  | Totaal FE* | Mannen FE* | Vrouwen FE* | Mannen (%)   | Vrouwen (%)  |
|---------------------------|------------|------------|-------------|--------------|--------------|
| A1                        | 157        | 54         | 103         | 34,4%        | 65,6%        |
| A2                        | 158        | 69         | 89          | 43,7%        | 56,3%        |
| A3                        | 60         | 34         | 26          | 56,7%        | 43,3%        |
| A4                        | 33         | 14         | 19          | 42,4%        | 57,6%        |
| A5                        | 10         | 7          | 3           | 70,0%        | 30,0%        |
| Administrateur en adjunct | 2          | 2          | 0           | 100,0%       | 0,0%         |
| <b>Totaal</b>             | <b>420</b> | <b>180</b> | <b>240</b>  | <b>42,9%</b> | <b>57,1%</b> |

\* FE: Fysieke eenheden

## Leeftijdspiramide

### Leeftijdspiramide van de RVA-medewerkers - vergelijking 2019-2023

Grafiek 2.1.2.V



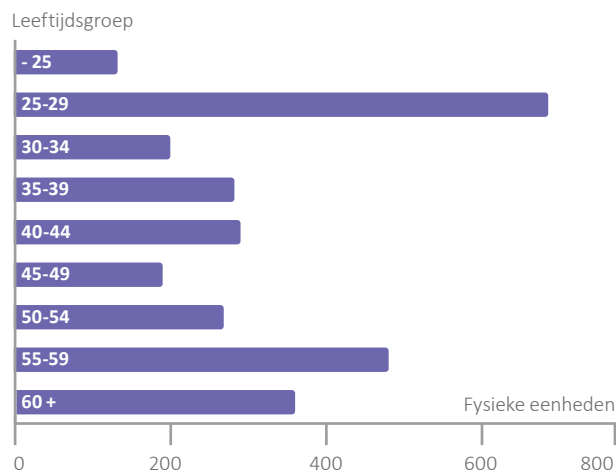
De leeftijdspiramide die 2019 met 2023 vergelijkt, is zandlopervormig. We stellen vast dat de RVA enerzijds minder medewerkers van 50 jaar of ouder heeft ten opzichte van 2019, maar anderzijds ook een grote groep jonge medewerkers. Dat fenomeen kunnen we verklaren door de grote aanwervingsgolf van medewerkers jonger dan 26 jaar sinds 2018. In 2023 was 69,1% van de nieuwkomers jonger dan 26 jaar.

Hieronder volgt de verdeling van de interne medewerkers in december 2023 per leeftijdsklasse van 5 jaar:

| Leeftijdsgroep | FE* 2023        | %           |
|----------------|-----------------|-------------|
| -25 jaar       | 136,00          | 5%          |
| 25-29 jaar     | 700,00          | 24%         |
| 30-34 jaar     | 205,00          | 7%          |
| 35-39 jaar     | 289,00          | 10%         |
| 40-44 jaar     | 297,00          | 10%         |
| 45-49 jaar     | 195,00          | 7%          |
| 50-54 jaar     | 275,00          | 9%          |
| 55-59 jaar     | 491,00          | 17%         |
| 60 + jaar      | 365,00          | 12%         |
| <b>Totaal</b>  | <b>2.953,00</b> | <b>100%</b> |

\* FE: Fysieke eenheden

Iets minder dan een vierde van de medewerkers is tussen 25 en 29 jaar. 12% is ouder dan 60 en 29% is jonger dan 30.



## Evolutie van het personeelsbestand

Hieronder volgt de evolutie van de fysieke eenheden en de voltijdse equivalenten sinds 2014 (situatie voor december voor elk jaar).

### Evolutie van het personeelsbestand 2014– 2023

Grafiek 2.1.2.VI



### Evolutie van het personeelsbestand 2014– 2023

Tabel 2.1.2.II

| Jaar                          | VTE**    | FE*      | VTE**/FE* | Evolutie FE* |
|-------------------------------|----------|----------|-----------|--------------|
| 2014                          | 4.064,10 | 4.853,00 | 83,74%    |              |
| 2015                          | 3.744,64 | 4.478,00 | 83,62%    | -8%          |
| 2016                          | 3.049,04 | 3.649,00 | 83,56%    | -19%         |
| 2017                          | 2.685,19 | 3.184,00 | 84,33%    | -13%         |
| 2018                          | 2.720,99 | 3.191,00 | 85,27%    | 0%           |
| 2019                          | 2.708,50 | 3.206,00 | 84,48%    | 0%           |
| 2020                          | 2.847,30 | 3.271,00 | 87,05%    | 2%           |
| 2021                          | 2.737,17 | 3.142,00 | 87,12%    | -4%          |
| 2022                          | 2.569,78 | 2.961,00 | 86,79%    | -6%          |
| 2023                          | 2.591,04 | 2.953,00 | 87,74%    | -0,3%        |
| <b>2014-2023</b>              |          |          |           | <b>-39%</b>  |
| <b>Zonder regionalisering</b> |          |          |           | <b>-23%</b>  |

\* FE: Fysieke eenheden

\*\* VTE: Voltijds equivalenten

Er is een opmerkelijke daling van 39% tussen 2014 en 2023. De regionalisering heeft grote gevolgen gehad op het personeelsbestand. Door de 6<sup>de</sup> staatshervorming hebben namelijk 1.016 medewerkers de RVA

verlaten. Als we geen rekening houden met die regionalisering bedraagt de daling van het personeelsbestand 23% tussen december 2014 en december 2023.

### 2.1.3

### Arbeidskrachten

#### Arbeidstijd

De ratio  $VTE^{**}/FE^{*}$  geeft een beeld over de verhouding van het personeelsbestand en dus over de arbeidskrachten (zie het punt “Evolutie van het personeelsbestand”). Ongeveer 33% van de medewerkers van de RVA heeft een verminderde arbeidstijd door verschillende oorzaken. Dat leidt tot een vermindering van de arbeidskrachten. We merken echter op dat die ratio sinds enkele jaren blijft stijgen. De ratio bedroeg 86,79% in 2022 en 87,74% in 2023. Zoals we eerder hebben vastgesteld, worden de oudere medewerkers geleidelijk aan vervangen door jonge medewerkers. Die jonge medewerkers zijn minder geneigd om hun arbeidstijd te verminderen. Ten slotte werkt 67% van de medewerkers van de RVA voltijds.

\* FE: Fysieke eenheden

\*\* VTE: Voltijds equivalenten

#### Absenteïsme

De grafiek hieronder toont de evolutie van het absenteïsme (met langdurig zieken en met uitzondering van langdurig zieken) bij de RVA sinds 2014. Langdurig zieken zijn medewerkers die een absenteïsmegraad hebben van 100% en dus tijdens de volledige periode in kwestie ziek zijn. Ter herinnering: absenteïsme houdt enkel rekening met afwezigheden wegens ziekte.

In het eerste semester van 2023 stellen we vast dat het absenteïsme met langdurig zieken stabiel is gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar. De absenteïsmegraad zonder langdurig zieken is daarentegen gedaald met 0,5% ten opzichte van 2022. Dat zou kunnen worden verklaard door het telewerk waarvoor medewerkers die langdurig ziek zijn kunnen telewerken als ze dat willen en als hun situatie dat toelaat. In het algemeen keert de globale absenteïsmegraad terug naar die van vóór corona.

#### Evolutie van het absenteïsme 2014-2023

Grafiek 2.1.3.I



## 2.1.4 Promoties en loopbaanevoluties

De RVA moedigt zijn medewerkers aan om te evolueren in hun loopbaan, via verandering van affectatie, functie, proces of via bevordering. De medewerkers worden ook aangemoedigd om statutair te worden. De RVA organiseert daarvoor examens of selecties.

Zo konden in 2023 1.147 medewerkers evolueren. Dat komt overeen met 38% van het personeelsbestand van de RVA. We moeten wel benadrukken dat sommigen van hen verschillende veranderingen tegelijk hebben gecumuleerd.

168 medewerkers werden in 2023 gestatutariseerd. Dat komt neer op een stijging van 29% ten opzichte van vorig jaar, toen 130 medewerkers werden benoemd. In het algemeen stijgen de statutariseringen elk jaar sinds 2015.

### Taalbeheersing

In december 2023 heeft 33,3% van de medewerkers van de RVA een taalattest dat de beheersing van de andere landstaal dan hun moedertaal bevestigt. De medewerkers die dat attest hebben behaald, en naargelang van hun affectie, ontvangen een tweetaaligheidspremie. Die premie varieert naargelang het niveau van het verkregen attest. In dezelfde periode ontvangt 30,9% van de medewerkers die premie. Hoewel het aantal medewerkers met een taalattest door de jaren heen stijgt, blijft het aantal dat de premie ontvangt stabiel. We kunnen concluderen dat de laatste medewerkers die geslaagd zijn voor de test voldoen aan de toekenningsvoorwaarden. Het percentage tweetalige medewerkers blijft ook stabiel (ongeveer 3%).

### Promoties en loopbaanevoluties in 2023

Tabel 2.1.4.1

|                                      | FE*          | % FE*       |
|--------------------------------------|--------------|-------------|
| Veranderingen van affectatie         | 129          | 11%         |
| Veranderingen van functie            | 212          | 18%         |
| Veranderingen van proces             | 158          | 14%         |
| Automatische bevorderingen           | 425          | 37%         |
| Bevorderingen naar een hogere klasse | 28           | 2%          |
| Bevorderingen naar een hoger niveau  | 27           | 2%          |
| Statutariseringen                    | 168          | 15%         |
| <b>Algemeen totaal</b>               | <b>1.147</b> | <b>100%</b> |

\* FE: Fysieke eenheden

In 2023 evolueerden 28 medewerkers naar een functie van teamchef / diensthoofd met als doel een leidinggevende functie uit te oefenen. Bijgevolg zijn 421 medewerkers leidinggevende in december 2023. Alle leidinggevendenden zijn gemiddeld verantwoordelijk voor 7 medewerkers.

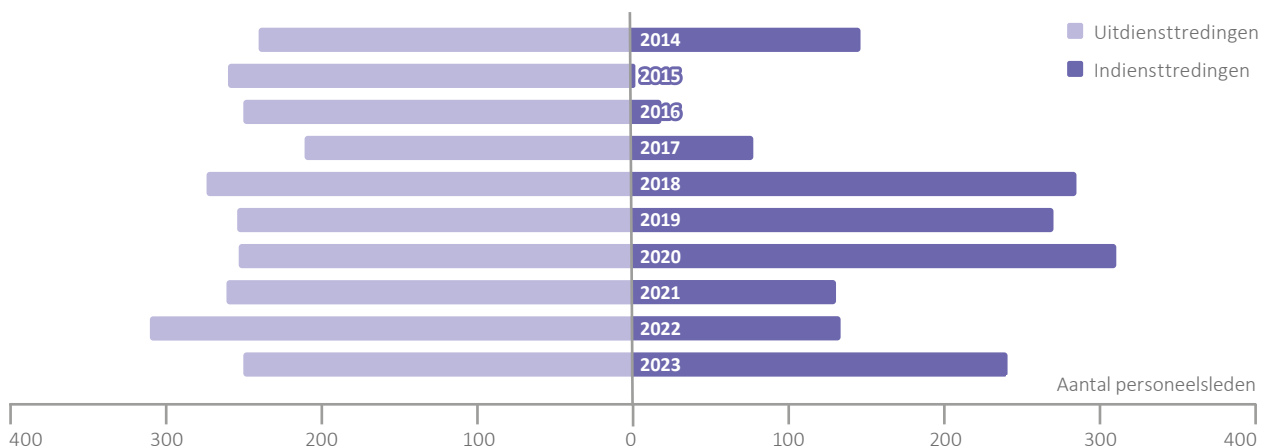
### 2.1.5

#### Personeelsverloop

Hieronder volgt een overzicht van de in- en uitdiensttredingen bij de RVA over verschillende jaren. Er is geen rekening gehouden met de vertrekken wegens de regionalisering. Elk jaar verlaten ongeveer 250 tot 300 personen de RVA. De voornaamste oorzaak van die vertrekken zijn pensioneringen. Hoewel het jaar 2022 synoniem staat voor het grote aantal vertrekken (te wijten aan een aanzienlijk aantal pensioneringen en de piek van vrijwillige vertrekken), is 2023 gekenmerkt door een 'terugkeer naar de normale situatie' met 253 vertrekken.

##### In- en uitdiensttredingen bij de RVA 2014-2023

Grafiek 2.1.5.1



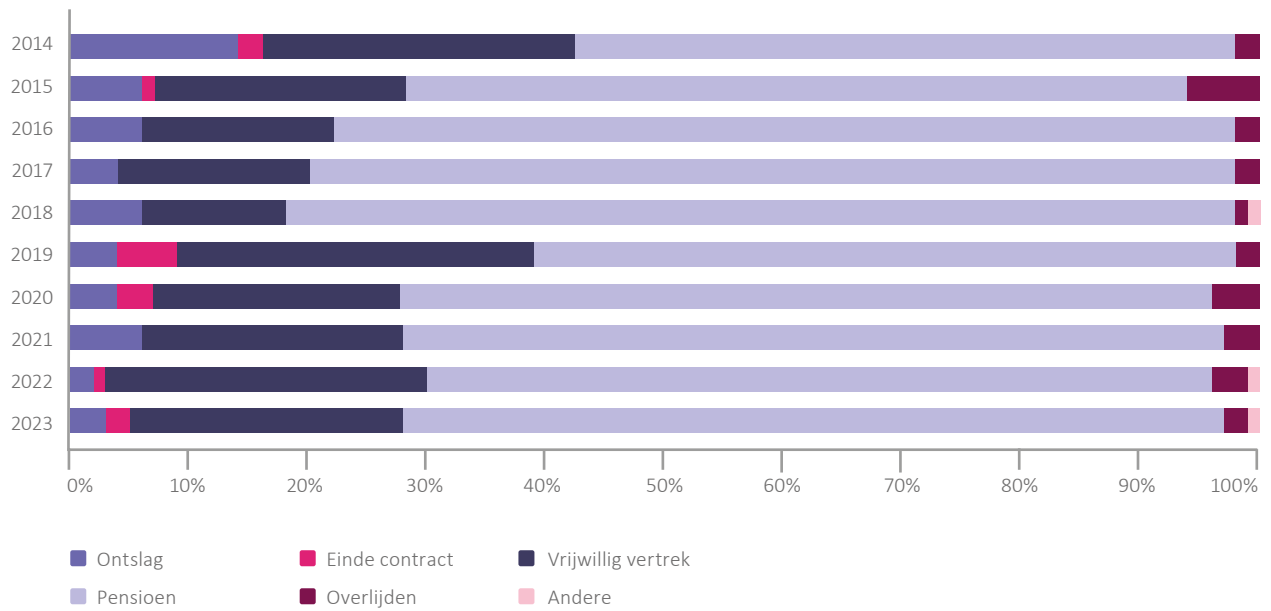
In 2022 waren er ook veel aanwervingen (die trouwens bijna alle vertrekken, tot 97,6%, compenseerden). Ten opzichte van 2022 werden 109 extra medewerkers aangeworven. De RVA werkt aan zijn aantrekkelijkheid via verschillende middelen om een aantrekkelijke werkgever te worden die door de burgers wordt erkend. Van de 246 nieuwkomers zijn er 77 statutair en 169 contractueel (68%).

De gemiddelde leeftijd van de nieuwkomers is 27 jaar. Die van de medewerkers die de RVA verlaten, is 53 jaar. Daardoor daalt de gemiddelde leeftijd bij de RVA (die, ter herinnering, 42 jaar is).

In 2023 was 70,3% van de vertrekken te wijten aan pensioneringen. 22,5% was daarentegen vrijwillig.

## Redenen van vertrek 2014-2023 (in %)

Grafiek 2.1.5.II



## 2.1.6

### De organisatie en de werkomstandigheden

#### Percentage telewerkers

Sinds de invoering van het nieuwe arbeidsreglement zijn de medewerkers verplicht tot minimum 2 kantoordagen per week (behalve uitzonderingen) en kunnen ze voor de rest van de week telewerken, op voorwaarde dat de aard van hun functie dat toelaat. Bij de RVA heeft 84,69% van de interne medewerkers een telewerkbare functie. De andere medewerkers hebben een functie waarbij ze niet van thuis hun taken kunnen uitvoeren.

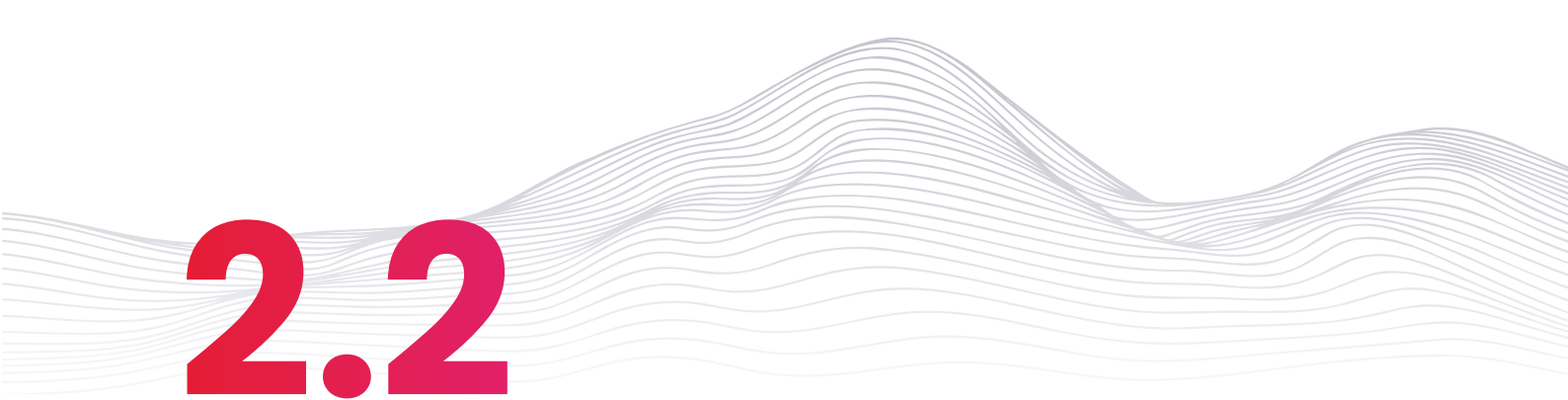
#### Onthaal van studenten

De RVA moedigt het onthaal van stagiairs aan, maar sinds 2022 ook dat van jobstudenten. Zo zijn in 2023 89 stagiairs hun stage komen lopen en kwamen 22 studenten werken bij de RVA.

#### Onthaal van stagiairs en studenten in 2023

Tabel 2.1.6.I

| Administratief type                     | Aantal personen | Verhouding tot het totaal |
|-----------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Stagiair hoger onderwijs                | 22              | 20%                       |
| Stagiair middelbaar onderwijs           | 27              | 24%                       |
| Studentenjob                            | 22              | 20%                       |
| First-stage Actiris                     | 6               | 5%                        |
| Werkervaringsstage                      | 16              | 14%                       |
| Stagiair beroepsopleiding               | 6               | 5%                        |
| Stagiair sociale promotie               | 1               | 1%                        |
| Gespecialiseerde beroepsverkennde stage | 11              | 10%                       |
| <b>Algemeen totaal</b>                  | <b>111</b>      | <b>100%</b>               |



# 2.2

## DE RVA ALS AANTREKKELIJKE WERKGEVER

Sinds enkele jaren voert de RVA een uitgebreid aanwervingsbeleid om nieuwe medewerkers aan te trekken. De RVA streeft ernaar bekend te staan als een efficiënte instelling ten dienste van de maatschappij, maar de RVA wil ook een aantrekkelijke werkgever zijn. De RVA wil op een efficiënte manier de profielen aanwerven die nodig zijn om de opdrachten en innovatieprojecten tot een goed einde te brengen. In 2023 wierf de RVA ongeveer 2/3 van de nieuwe medewerkers aan via startbaanovereenkomsten. We doen er ook alles aan om onze medewerkers te behouden door hen een professionele omgeving te bieden die bevorderlijk is voor hun ontplooiing en die betekenisvol en aangenaam is.

### 2.2.1

#### Werken in de best mogelijke omstandigheden ...

We bieden onze medewerkers de best mogelijke werkomstandigheden die gericht zijn op flexibiliteit, autonomie, verantwoordelijkheid en vertrouwen. Om dat doel te bereiken, heeft de RVA de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in nieuwe werkplekken. Al het ICT-materiaal van onze medewerkers werd vernieuwd. We besteden ook aandacht aan welzijn, met aangename ruimtes zoals de coffeecorners en cosy-corners, waar de medewerkers even kunnen ontspannen. De medewerkers zijn niet langer gebonden aan een specifieke werkplek, maar kunnen de plaats kiezen die het meest geschikt is voor hun taken.

### 2.2.2

#### ... met de meest moderne toepassingen

Werken bij de RVA, dat is werken met moderne ICT-apparatuur. Onze vergaderzalen zijn uitgerust met moderne videoconferencingtools die hybride vergaderingen tussen medewerkers op kantoor en op afstand bevorderen. Wie dat wil, kan gratis een extra scherm en een ergonomische bureaustoel lenen voor de thuiswerkplek. Werken bij de RVA, dat is verder:

- werken met het meest moderne ICT-materiaal;
- chatten en bellen met collega's en samenwerken aan bestanden via Microsoft Teams;
- op de hoogte blijven van al het nieuws via een modern intranet in SharePoint en een online personeelsmagazine.

Er wordt gewerkt aan een digitale informatie- en communicatiestrategie om de interne informatiekanaalen eenvoudiger en flexibeler te maken en de RVA blijft nieuwe tools implementeren. De RVA onderzoekt elke mogelijkheid om nieuwe technologieën te introduceren om de werkomstandigheden voor de medewerkers te vergemakkelijken.

### 2.2.3

#### Financiële voordelen en loopbaanmogelijkheden

Werken bij de RVA heeft tal van voordelen. Als werkgever biedt de RVA een brede waaier aan zeer gevarieerde functies. Onze medewerkers krijgen tijdens hun loopbaan veel mogelijkheden om door te groeien. Iedereen die dat wil, krijgt de kans om van functie, dienst of werkplek te veranderen door zich kandidaat te stellen op onze interne vacatures. Loopbaancoaching met een van onze loopbaancoaches behoort ook tot de mogelijkheden. Alle nieuwe medewerkers krijgen een onthaalopleiding, maar ook verder in hun loopbaan kunnen ze blijven kiezen uit een uitgebreid opleidingsaanbod.

Werken voor de overheid biedt een eerlijk loon dat vastligt. Het hangt vooral af van het diploma op basis waarvan de medewerkers worden aangeworven. Het loon en de voorgestelde premies worden bepaald door de geldende barema's in de federale overheid. Bij de RVA werken, dat is ook heel wat extra voordelen hebben: gratis woon-werkverkeer, een fietsvergoeding, een tweetaligheidspremie, maaltijden aan democratische prijzen, een sinterklaaspremie van 35 euro per kind en een tussenkomst voor stages en vakantiekampen.

### 2.2.4

#### Evenwicht tussen beroeps- en privéleven

De RVA wil ervoor zorgen dat zijn medewerkers een goede work-lifebalance hebben. Sinds de coronacrisis is onze manier van werken ingrijpend veranderd. In 2023 heeft onze organisatie ervoor gekozen om het prikken af te schaffen en om in te zetten op zowel individuele als collectieve doelstellingen. De RVA richt zich op een cultuur van vertrouwen en responsabilisering.

De werktijden zijn dus flexibel, maar alle medewerkers moeten bereikbaar zijn van 9.00 tot 16.00 uur. Ze respecteren hun werkweek van 38 uur voor voltijds werk, maar organiseren zelf hun taken, afhankelijk van de doelstellingen en rekening houdend met de behoeften van de dienst en eventuele vergaderingen of opleidingen die ze moeten bijwonen. Twee dagen kantoorwerk per week zijn verplicht, omdat ze de teamcohesie versterken. Alle medewerkers hebben dus de mogelijkheid om, als ze dat willen, 60% van hun werktijd thuis te werken of in het dichtstbijzijnde RVA-kantoor. Aan het begin van elk jaar krijgt elke medewerker minstens 26 verlofdagen, plus 12 verlofdagen ter compensatie van overuren.

### 2.2.5

#### Welzijn op het werk

##### De mentale gezondheid centraal

Al enkele jaren besteedt de RVA bijzondere aandacht aan het welzijn van zijn medewerkers. De afgelopen jaren zijn er talloze sensibiliseringscampagnes gevoerd om burn-outs te voorkomen. De RVA zet dat voort. Sinds 2022 is er een e-learning beschikbaar voor alle medewerkers. Daarnaast ontwierp de dienst Wellbeing@work in 2023 een 'burn-out'-workshop voor de leidinggevenden en gaf hij die in twee entiteiten.

In het kader van World Mental Health Day, 10 oktober 2023, organiseerde de dienst Wellbeing@work een week die volledig aan dat onderwerp was gewijd. In samenwerking met experts is er een programma ontwikkeld voor het bevorderen van de mentale gezondheid, met vijf verschillende workshops (veerkracht, deconnectie, gezonde voeding, de kracht van slaap en evenwicht tussen lichaam en geest) voor alle medewerkers. De opnames van die workshops blijven beschikbaar en toegankelijk via ons intranet.

Tot slot blijft het team van sociaal consultants beschikbaar om de medewerkers te helpen die daar behoefte aan hebben. Ondersteuning op maat na een burn-out of langdurige afwezigheid wordt ook aangeboden. Het is essentieel dat de persoon de best mogelijke ondersteuning krijgt om hervallen te voorkomen. Dat is namelijk een van de doelstellingen van een goede re-integratie.

##### Bijkomende voordelen

Naast de initiatieven hierboven krijgen de medewerkers van de RVA ook de volgende voordelen:

- tussenkomst in de gewone en bijzondere maaltijdkosten;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor geneeskundige verzorging (54% van de medewerkers is aangesloten);
- tussenkomst in de kosten van preventieve medische onderzoeken voor de 50+ers (55 aanvragen voor tussenkomst in 2023);

- toelagen voor de werking van Team@work;
- jaarlijkse griepvaccinatiecampagne. In totaal werden 471 medewerkers gevaccineerd tegen de griep;
- sinterklaaspremie voor kinderen van 0 tot 12 jaar (1.073 kinderen voor een totaal van € 37.555);
- de family day (achtste editie) waaraan 1.270 mensen hebben deelgenomen.

Voor de eerste keer nam de RVA deel aan de 20 km door Brussel, met medewerkers die meeliepen of -stapten. In die eerste editie gingen 84 medewerkers de uitdaging aan.

### 2.2.6

#### De gezichten van de RVA

Het project “ambassadeurs”, dat in 2022 werd gelanceerd door de cel Communicatie en dat onze eigen medewerkers in de schijnwerpers zet als de “gezichten” van de RVA, werd in 2023 voortgezet. Er werden een aantal acties ondernomen om de aantrekkelijkheid van de RVA als werkgever te vergroten door middel van video’s en foto’s op onze website en sociale netwerken.

De directie Communicatie heeft een aantal nieuwe video’s gemaakt, waaronder een over de rol van dossierbeheerder. De video’s werden zowel op de website als op de sociale netwerken gezet. Het ambassadeursproject zal de komende jaren worden voortgezet en bestaan uit korte video’s over specifieke functies en onze bedrijfscultuur. Die tools blijven de beste informatiebron voor onze kandidaten en een essentieel punt om ons te onderscheiden van andere organisaties. Collega’s die hun indrukken en hun dagelijkse werk delen zijn authentieker en stralen vertrouwen uit. Kandidaat-werknemers krijgen een zicht op de interne bedrijfscultuur en hun toekomstig takenpakket. Ongeveer vijftig medewerkers van verschillende RVA-kantoren maken deel uit van ons ambassadeursnetwerk.

In 2023 hervatte de RVA zijn deelname aan jobbeurzen. Die boeiende ontmoetingen met studenten en werkzoekenden waren niet meer mogelijk door de coronacrisis. De bedoeling van de deelname aan die beurzen is tweeledig: om onze informatieplicht te vervullen, maar ook om onszelf als werkgever te positioneren en talent aan te trekken.

# 2.3

## OPLEIDING EN ONTWIKKELING

### 2.3.1

#### Opleiding in 2023

Een organisatie als de RVA staat voor veel uitdagingen. Om die aan te gaan, kunnen we rekenen op onze medewerkers. Om hun expertise op het hoogste niveau te houden, bieden we hen de mogelijkheid om bij te leren en hun vaardigheden verder te ontwikkelen tijdens hun hele loopbaan. Het Nationaal Opleidingscentrum ontwikkelt al meer dan veertig jaar leeracties. In functie van de aangekaarte onderwerpen wordt de meest gepaste leermethode toegepast. De RVA-medewerkers beschikken over een breed scala aan interne en externe leermogelijkheden. Ze kunnen dus gebruikmaken van een opleidingsaanbod met opleidingsmomenten ter plekke, opleidingen op afstand en met asynchrone leermomenten zoals e-learnings.

### 2.3.2

#### Nieuwe medewerkers begeleiden nog voordat ze aan de slag gaan

De eerste stappen in een nieuwe werkomgeving roepen vaak veel vragen op. Om daarop in te spelen, biedt het Nationaal Opleidingscentrum nieuwe medewerkers sinds mei 2023 een toepassing die hen vertrouwd maakt met de basisprincipes van onze organisatie en die praktische informatie geeft over hun eerste werkdag. De toepassing is toegankelijk voordat ze aan het werk gaan, waardoor ze vertrouwd kunnen raken met de RVA.

Het Nationaal Opleidingscentrum is ook nauw betrokken bij het onthaal van de nieuwe medewerkers. Elke maand wordt er een specifiek opleidingstraject georganiseerd. Dat traject bestaat uit een mix van opleidingen op afstand, e-learnings en opleidingen in de hoofdzetel van de RVA. Dankzij dat traject kunnen nieuwkomers niet alleen vertrouwd raken met de werktools en de behandelde materies, maar ook kennismaken met hun collega's.

### 2.3.3

#### Acties om het management te ondersteunen

Om kwaliteitsvolle ondersteuning te bevorderen, zijn er ook initiatieven ontwikkeld voor leidinggevendenden.

In 2023 zijn er twee “Tram Starter”-trajecten gelanceerd. Doorheen 11 modules worden nieuwe leidinggevendenden opgeleid en gesensibiliseerd over het belang van kwalitatieve begeleiding bij de ontwikkeling, het welzijn en de opvolging van hun teams.

### 2.3.4

#### Voortdurende ontwikkeling van onze vaardigheden

Als administratie besteedt de RVA veel aandacht aan de integriteit van zijn medewerkers. Integriteit zet ons er elke dag toe aan ons professioneel te gedragen, in overeenstemming met onze waarden, opdrachten en de doelstellingen van het openbaar ambt. De RVA voert al enkele jaren acties rond zijn integriteitsbeleid. In 2023 heeft het Nationaal Opleidingscentrum een nieuw leerconcept ontwikkeld. Het is gebaseerd op het principe van serious gaming en zal helpen om alle medewerkers bewust te maken van het belang van integriteit en het integriteitsbeleid. De interne lesgevers, die de sessies zullen geven in 2024, hebben ook ondersteuning gekregen om de tool onder de knie te krijgen.

Digitalisering staat ook centraal in onze doelstellingen. In 2023 hebben onze businessanalisten opleidingen gevolgd om hun werkmethoden up-to-date te houden.

### 2.3.5

#### Toegewijde interne lesgevers

Wie dagelijks met de materie bezig is, kent ze het best. Voor het merendeel van de opleidingen die op nationaal niveau werden georganiseerd, heeft de RVA een beroep gedaan op zijn eigen medewerkers. In 2023 hebben maar liefst 261 interne lesgevers het beste van zichzelf gegeven om hun kennis en expertise te delen binnen onze organisatie.

Het Nationaal Opleidingscentrum ondersteunt die lesgevers door hen een breed gamma aan opleidingen aan te bieden om hun vaardigheden als sprekers, organisatoren en onderwijskundigen te ontwikkelen. Er is ook een speciale brochure beschikbaar voor hen met informatie over de rol van de lesgever, de taken die ze moeten uitvoeren en ook pedagogische tips.

#### Top 5 van de meest gegeven opleidingen in 2023

(op basis van het aantal dagen / deelnemers)

1. IDPB\* - Eerstehulpverleners: Basis
2. LOTK\*\* - LOIC treat: Beslissen
3. TRAM\*\*\* Starter - Leadership: basis
4. Onthaal: Over de RVA
5. WPT\*\*\*\* - CTG Module 1: Analyse
6. Onthaal: HRM

\* IDPB : Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk

\*\* LOTK : Loopbaanonderbreking / Tijdskrediet

\*\*\* TRAM : Traject Management

\*\*\*\* WPT : Werkprocessen

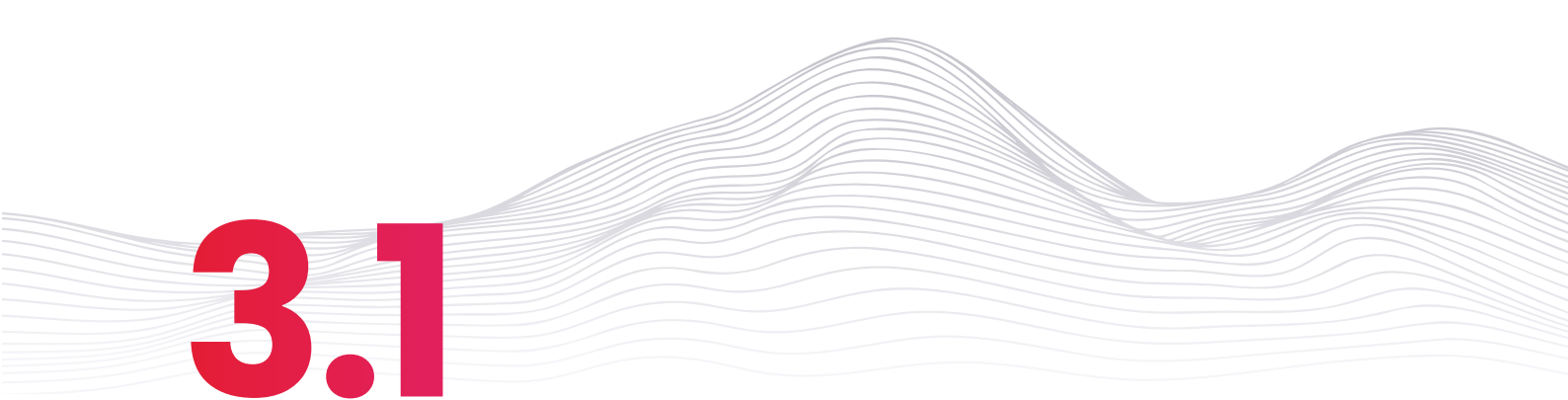




3

**ONZE  
MAATSCHAPPELIJKE  
VERANTWOORDE-  
LIJKHEID**





# 3.1

## ONS MILIEU- ENGAGEMENT

Door het voorzien van een vervangingsinkomen (onder meer via ouderschapsverlof) vervult de RVA een belangrijke maatschappelijke rol met directe impact op vele burgers die met de RVA in contact komen. Nieuwe evoluties zoals de digitalisering en toegenomen diversiteit zorgen hoe dan ook voor nieuwe uitdagingen.

In een steeds sneller veranderende wereld zijn we daarom meer dan ooit aandachtig voor veranderingen in onze omgeving en de effecten van onze acties op burgers die met ons in contact komen. De afgelopen jaren heeft de RVA zijn beleid op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid dan ook bijgestuurd om een antwoord te bieden op die nieuwe uitdagingen en een voorbeeldrol op te nemen binnen de federale overheid. Zowel voor de burgers als voor onze eigen medewerkers.

Die nieuwe aanpak werd opgebouwd op basis van acht milieudoelstellingen (ecologische impact van onze organisatie) en vier prioritaire duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (gericht op onze kerntaken: sociale en economische impact). Zo zetten we als organisatie in op de economische, sociale en economische pijler om een duurzaam beleid te kunnen voeren.

De RVA beschikt reeds sinds 2012 over een systeem van milieubeheer om zijn milieuprestaties te evalueren en te verbeteren. Tijdens en na de coronacrisis is dat beleid hoe dan ook aangepast aan de nieuwe omstandigheden waarin onze organisatie zich bevindt.

De in 2022 opgestelde milieudoelstellingen werden in 2023 verder opgevolgd om de positieve evolutie richting een kleinere ecologische voetafdruk voort te zetten. Daarbij is er ook de nodige aandacht voor het verhoogde telewerk van de RVA-medewerkers. De nieuwe milieudoelstellingen richten zich dan ook op milieubeheer in de brede zin (drinkwaterverbruik verminderen, duurzaam mobiliteitsgedrag stimuleren, afval verminderen ...), met aandacht voor de werkplek thuis en op kantoor.

De vooropgestelde acties om die doelstellingen te behalen, bevatten zowel interventies op niveau van de organisatie zelf, als initiatieven om onze medewerkers aan te moedigen meer milieubewuste keuzes te maken. Zo zetten we doorheen het jaar verschillende milieukwesties in de kijker via themadagen en -weken, zoals bijvoorbeeld de “Week van de duurzame mobiliteit” en de “Europese Week van de Afvalvermindering”. Door de combinatie van die acties en het verhoogde telewerk kan de RVA opnieuw dalingen in zijn verbruik vaststellen.

Als federale overheidsinstelling blijft de RVA zich tevens inzetten binnen het kader van de structurele federale energiebesparingsmaatregelen. In samenwerking met de andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid worden de evoluties binnen de federaal bepaalde doelstellingen op het vlak van energiebesparing nauwkeurig opgevolgd.

#### PAPIERVERBRUIK

– 48%

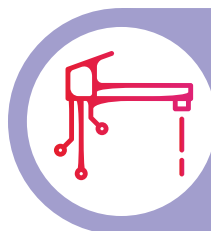
t.o.v. 2019 (alle kantoren)



#### WATERVERBRUIK

– 30%

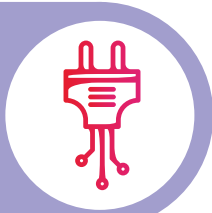
t.o.v. 2019 (26 kantoren)



#### ELEKTRICITEITS- VERBRUIK

– 20%

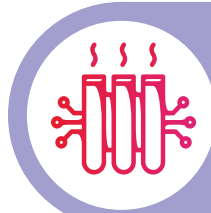
t.o.v. 2019 (26 kantoren)

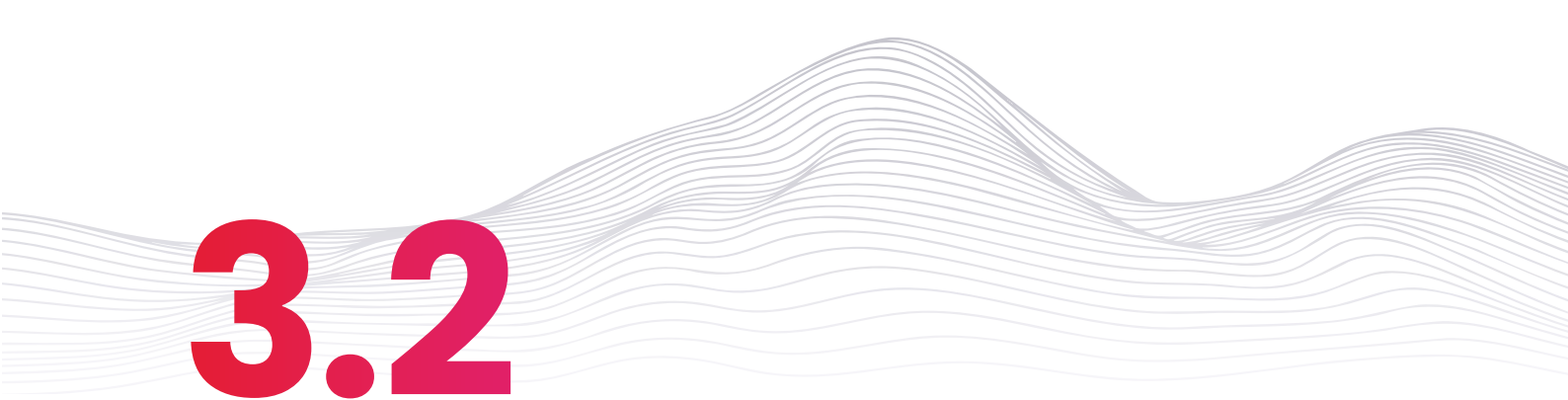


#### AARDGAS- EN STOOKOLIEVERBRUIK

– 19%

t.o.v. 2019 (25 kantoren)





# 3.2

## **ONS SOCIAAL ENGAGEMENT**

Ook op het vlak van sociale engagementen heeft de RVA een jarenlange ervaring opgebouwd binnen uiteenlopende thema's. Op basis van zijn kernactiviteiten heeft de RVA sinds 2022 vier prioritaire VN-duurzame ontwikkelingsdoelstellingen vastgelegd als leidraad voor de coördinatie van bestaande en nieuwe engagementen. Via dat kader worden initiatieven zo veel mogelijk aan elkaar gekoppeld om hun gezamenlijke impact te versterken.

## Onze doelstellingen



**1.**

### **GEEN ARMOEDE**

De RVA biedt een vangnet voor werknemers en werklozen.



**2.**

### **WAARDIG WERK EN ECONOMISCHE GROEI**

De RVA garandeert economische stabiliteit door schokken op te vangen. Hij helpt ook om een goed evenwicht te bewaren tussen werk en privé.



**3.**

### **ONGELIJKHEID VERMINDEREN**

De RVA werkt aan het verkleinen van de digitale kloof en het verminderen van het aantal burgers dat geen gebruik maakt van hun rechten.



**4.**

### **VREDE, VEILIGHEID EN EFFICIËNTE OPENBARE DIENSTEN**

De RVA wil een eerlijke sociale zekerheid garanderen, door sociale fraude te bestrijden.

## Ons actieplan

Als aanvulling op de coördinatie van reeds lopende initiatieven werd in 2023 een actieplan uitgerold met aanvullende acties. Daarin werden zowel transversale acties als acties rond drie prioritaire thema's opgenomen: 'Non take-up van rechten', 'Digitale inclusie en toegankelijkheid' en 'Samenwerking met partnerorganisaties die actief zijn in de armoedebestrijding'.

### 1.

#### NON TAKE-UP VAN RECHTEN

In sommige gevallen hebben burgers wel een recht in theorie, maar nemen ze dit niet op in de praktijk. Tal van redenen kunnen daarvan de oorzaak vormen. Zo kunnen mensen simpelweg niet op de hoogte zijn van het feit dat ze dit recht hebben, of zijn ze angstig om contact op te nemen met overheidsinstellingen omwille van slechte ervaringen in het verleden.



In 2023 heeft de RVA workshops georganiseerd met eerstelijnsmedewerkers om de oorzaken van non take-up te achterhalen en op basis daarvan acties te ondernemen om die zo veel mogelijk te vermijden. Daarnaast is de RVA ook aandachtig voor opportuniteiten rond automatische rechtentoekenning en het bijdragen aan externe projecten (o.a. bij de FOD Sociale Zekerheid).

### 2.

#### DIGITALE INCLUSIE EN TOEGANKELIJKHEID

De digitalisering van overheidsinstellingen is omwille van de coronacrisis in een stroomversnelling terechtgekomen. En die gaat zo snel dat een deel van de burgers niet meer mee is en moeilijkheden heeft om contact op te nemen met, informatie te vinden over, en uitkeringen aan te vragen bij de RVA. Daardoor dreigen ze uit de boot te vallen.



De RVA heeft in 2023 twee testbureaus opgezet (entiteit Charleroi en entiteit Antwerpen) om kwetsbare groepen een passende ondersteuning te kunnen bieden. Dat was een eerste stap in het aanbieden van een grotere persoonlijke ondersteuning voor kwetsbare burgers. Verder werden eveneens sensibiliseringsacties rond digitale inclusie en non take-up georganiseerd voor verhoorders, sociaal controleurs en artsen.

### 3.

#### SAMENWERKING MET PARTNERORGANISATIES DIE ACTIEF ZIJN IN DE ARMOEDEBESTRIJDING

De RVA wil extra inzetten op een meer structurele samenwerking met deze partnerorganisaties. Het doel hiervan is om een algemeen overzicht te krijgen van de organisaties waarmee de RVA samenwerkt, zowel op nationaal als lokaal niveau.



Elke entiteit heeft een sociale cartografie opgesteld met een overzicht van partnerorganisaties in hun regio. Daarnaast werden eveneens lokalen ter beschikking gesteld van partnerorganisaties.

Om van alle lopende initiatieven een overzicht te krijgen en te behouden, en ook om zelf actie te kunnen ondernemen op basis van een samenwerking tussen de entiteiten en het hoofdbestuur, werd een netwerk van *contactpersonen maatschappelijke verantwoordelijkheid* opgericht. Tijdens een eerste netwerkdag in september 2023 werden onder meer goede praktijken van verschillende entiteiten voorgesteld en een workshop 'Digitale inclusie' geanimeerd door Digital open. In de toekomst zullen twee netwerkdagen per jaar worden georganiseerd om verder te werken rond maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Een deel van de RVA-medewerkers die deelnamen aan de eerste netwerkdag rond maatschappelijke verantwoordelijkheid



### 3.2.1

#### Geen armoede

Als Openbare Instelling van Sociale Zekerheid draagt de RVA actief bij aan de strijd tegen armoede in België. In dit gedeelte geven we een kort overzicht van de belangrijkste acties van 2023 om daaraan bij te dragen.

#### Sensibilisering

Een deel van de burgers die met de RVA in contact komen, zoals werkzoekenden, hebben een verhoogd armoederisico. Aangezien alle RVA-medewerkers - rechtstreeks of onrechtstreeks - bijdragen aan de kerntaken van onze organisatie, zet de RVA in op sensibilisering om de kennis en het bewustzijn van de armoedeproblematiek te behouden en te verbeteren. Bovendien kan elke medewerker op een bepaald moment – thuis of op het werk – in contact komen met een persoon in een situatie van armoede. In dat geval is het essentieel om die personen met respect, empathie en vriendelijkheid te kunnen behandelen.

Alle nieuwe medewerkers krijgen tijdens hun onthaaltraject een opleiding over armoede. Daarnaast is er ook een continue sensibilisering doorheen het jaar, onder meer tijdens de jaarlijkse ‘Werelddag van het verzet tegen armoede’ (17 oktober). Bovendien werd ook het *‘gedeelde frigo’s’*-project, dat tijdens de covid-periode werd opgeschort, opnieuw opgestart om de medewerkers bewuster te maken van voedselverspilling en het delen van consumptieproducten. Tijdens de kerstperiode heeft de RVA ook bijgedragen aan *‘Operatie schoendoos’* van vzw *‘De Samaritanen’*. Schoendozen werden gevuld met verschillende producten (zoals bijvoorbeeld hygiëneproducten), ingepakt als geschenk en vervolgens uitgedeeld aan daklozen en kansarmen.

## Samenwerkingen binnen en buiten de RVA

In 2023 werd het interne netwerk van *armoede-ambassadeurs* binnen de entiteiten opnieuw opgestart. De armoede-ambassadeurs van de zestien entiteiten vormen een aanspreekpunt voor de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming en organisaties die strijden tegen armoede. Zij worden eveneens betrokken bij het uitwerken en opvolgen van de verplichte luiken in de operationele plannen rond armoede.

Verder heeft de RVA ook een *ervaringsdeskundige armoede* die tevens deel uitmaakt van het netwerk van federale armoedeambtenaren. Die ervaringsdeskundige staat ook in contact met ATD ("All together for dignity") Vierde wereld om hen op de hoogte te houden van de initiatieven die de RVA onderneemt rond armoede. Via de ervaringsdeskundige armoede draagt de RVA tevens actief bij aan het 4<sup>de</sup> federaal plan armoedebestrijding en ongelijkheden dat werd opgebouwd rond 3 hoofdthema's:

- vroegtijdige detectie en preventie van armoede;
- als hefboom dienen in de strijd tegen armoede en ongelijkheid door de actieve deelname aan de arbeidsmarkt te bevorderen;
- de toegang tot de rechten en inclusie voor iedereen te garanderen door de non take-up te bestrijden.

Het plan bevat meer dan 140 acties verspreid over verschillende overheidsdiensten. De RVA heeft 7 actiefiches ingediend in het kader van het 4<sup>de</sup> federaal plan armoedebestrijding en neemt actief deel aan de uitvoering van de acties die tot zijn eigen bevoegdheden behoren, in samenwerking met onze ervaringsdeskundige.

Daarnaast zet de RVA tevens in op samenwerkingen met andere overheidsinstellingen. Zo namen een tiental medewerkers van verschillende directies en entiteiten deel aan het event '*Digitaal en burger centraal*' van de FOD BOSA. Naast deelname aan verschillende workshops animeerden twee RVA-medewerkers ook zelf een workshop voor collega's van andere federale overheidsorganisaties. Door ideeën uit te wisselen, samen te werken en ervaringen te delen draagt de RVA bij aan een sterke federale overheid.

Aanwezige RVA-medewerkers samen met Nico Waeyaert, voorzitter van de FOD BOSA, die het evenement organiseerde.



### 3.2.2

## Waardig werk en economische groei

Via zijn kerntaken, zoals bijvoorbeeld het ouderschapsverlof, draagt de RVA bij aan het bereiken van een goede balans tussen werk en privé om waardig werk te ondersteunen. Ook op andere vlakken zet de RVA zich in op de ondersteuning van burgers om aan het werk te gaan of te blijven, onder meer via het zogenaamde 'artikel 60'.

Het artikel 60 beslaat een vorm van sociale bijstand die een OCMW in staat stelt werk aan te bieden aan een persoon die nog nooit actief was op de arbeidsmarkt of moeilijk aan werk geraakt. Op basis van een samenwerking tussen OCMW's en de RVA werd in 2023 een nieuwe digitale toepassing gelanceerd waardoor de manuele tussenkomsten voor dat artikel tot een minimum beperkt worden. Zo kunnen burgers en OCMW's die een beroep willen doen op dat artikel sneller geholpen worden (zie 1.3.8 De partners van de RVA: OCMW voor meer informatie).



### 3.2.3

## Ongelijkheden verminderen

De RVA zet zich actief in om ongelijkheden, om welke reden dan ook, zo veel mogelijk te verminderen voor zowel medewerkers als burgers met een beperking.

### Personen met een beperking

De RVA werft personen met een beperking aan en maakt daarbij ook gebruik van een specifieke databank. De RVA blijft streven naar 3% medewerkers met een beperking. Medewerkers met een beperking maken hun beperking hoe dan ook niet altijd bekend, waardoor het werkelijke percentage moeilijk te bepalen is.

Op 25 mei nam de RVA deel aan *DUOdag* waarbij werkzoekenden met een ondersteuningsnood een dag stage kwamen volgen in duo met vrijwillige medewerkers. Dat geeft hen de kans om hun troeven en professionele kwaliteiten te ontdekken. Zo vormde Hiba een duo met sociaal consulente Joëlle Berghmans.

Hiba: 'Ik heb me ingeschreven voor de DUOdag omdat ik mezelf wou openstellen voor de arbeidswereld, wat me een beetje angst inboezemde. Ik dacht dat het onmogelijk was voor mij. Wat ik leuk vond, was de verscheidenheid aan taken die ik heb kunnen ontdekken. Ik onthou vooral dat de arbeidswereld mij niet hoeft af te schrikken. Daarvoor had ik een negatief beeld, maar die ervaring heeft dat positief gemaakt. Dat gaat me zeker aanmoedigen voor het vervolg. Ik zal deze dag bij de RVA nooit vergeten.'

Hiba vormde een duo met sociaal consulente Joëlle Berghmans op de DUOdag.

#### LGBTQIA+

De RVA is een organisatie die openstaat voor genderdiversiteit en actief deelneemt aan de actie “regenboogvlaggen” door tijdens de Pride Week de vlag op zijn gebouwen te hijsen. In 2023 zijn ook de vertrouwenspersonen gesensibiliseerd rond genderdiversiteit, zodat zij medewerkers die in een overgangsfase zitten of problemen ondervinden vanwege hun geslacht kunnen ontvangen en ondersteunen.

De RVA past zich aan aan de veranderingen in de maatschappij en de wetgeving rond gendergelijkheid. Een nieuwe gedragscode, de “*RESPECT-code*”, werd in 2023 opgesteld in samenwerking met medewerkers op het terrein, die hun ervaring en getuigenissen hebben gedeeld. De Code moedigt medewerkers aan zich respectvol te gedragen ten opzichte van elkaar (collega’s en burgers) zodat er een werkomgeving ontstaat waarin iedereen zich prettig en gerespecteerd voelt. De “*RESPECT-code*” wordt ondersteund door een grote communicatiecampagne.

#### Inclusief taalgebruik

De dienst Wellbeing@work en de Taaldienst organiseerden in 2023 verschillende initiatieven rond inclusief taalgebruik. Zo werden onder meer een workshop en een quiz georganiseerd. Initiatieven waar ook de komende jaren verder op ingezet zal worden.

### Federaal netwerk diversiteit

In november 2023 heeft het Federaal Netwerk Diversiteit en Inclusie in nauwe samenwerking met de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) de 11<sup>de</sup> editie georganiseerd van de Federale dag van Inclusie met als thema *'inclusieve AI voor de overheid?'*. Er werden verschillende rondetafelgesprekken georganiseerd met diverse sprekers van het terrein. Die dag heeft meer dan 200 federale personeelsleden virtueel en fysiek bijeengebracht. De dag werd afgesloten met de uitreiking van de Inclusion Awards 2023. Daarmee worden elk jaar de organisaties in de bloemetjes gezet die de beste projecten rond diversiteit en/of inclusie hebben uitgewerkt. In 2023 won de RVA de Best Practice Award voor zijn 'RESPECT-code'.

### 3.2.4

### Vrede, veiligheid en sterke openbare diensten

Door onze inzet op sociale fraude zet de RVA zich in voor een rechtvaardig en betaalbaar sociaalzekerheidsstelsel (zie 5.4 'Proces Controle').



Uitreiking van de Best Practice Award 2023

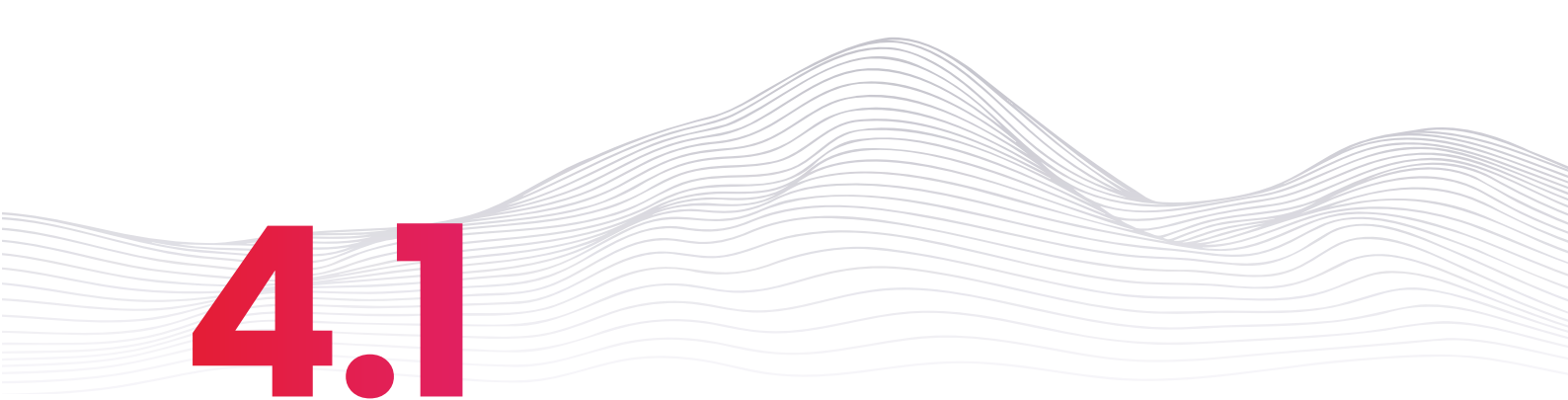




4

# ICT EN DIGITALE DIENSTVERLENING





# 4.1

## ONZE BELANGRIJKSTE ICT-VERWEZENLIJKINGEN IN 2023

Bij de RVA kiezen we resoluut voor een zo efficiënt mogelijke organisatie en werking van onze diensten. ICT is daarbij de drijvende kracht achter al onze acties en ons beheer. Nieuwe technologieën en digitale toepassingen maken de behandeling van de meer dan een miljoen aanvraagdossiers ieder jaar beter en efficiënter. We verbeteren onze ICT-toepassingen continu en digitaliseren en innoveren niet alleen voor onze externe klanten, maar ook om het werk voor onze medewerkers zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.

De directie ICT van de RVA voorziet zowel het personeel als de klanten van de RVA, van de externe partners tot de burger en de ondernemingen, van moderne en gebruiksvriendelijke informaticatoepassingen om zo een kwaliteitsvolle en snelle dienstverlening te verzekeren.

ICT volgt de nieuwe realisaties projectmatig op en dat met de verschillende betrokken directies zoals Werkprocessen, Interne Controle en Procesbeheer, Werken & Materieel ... Ze is daarnaast ook een volledige partner van het Project Management Office (PMO) van de RVA.

### 4.1.1

#### Nazorg en stabilisatie van het Marilyn-project

Eind 2022 zette de RVA met de uiteindelijke migratie van de meer dan 2.000 mainframetoepassingen en meer dan 10 miljard gegevens naar een nieuw informaticaplatform, een punt achter het meerjarige project Marilyn.

Die omvangrijke migratie was echter slechts een eerste stap naar een meer fundamentele herziening van de verschillende businessprocessen.

De RVA besteedde in 2023 veel aandacht aan de nazorg en stabilisatie van die nieuwe omgeving om de impact bij de externe partners, burgers, ondernemingen en interne medewerkers tot een minimum te beperken. De IT-teams maakten zich verder vertrouwd met de nieuwe ontwikkelingstechnieken en verschillende aanpassingen aan de gemigreerde toepassingen en nieuw ontwikkelde modules werden succesvol in productie genomen.

De directie ICT blijft daarnaast verder inzetten op continue verbetering om nieuwe ontwikkelingen op een vlotte manier te kunnen testen en valideren en de eindgebruikers zo een stabiele en performante werkomgeving te bieden. Daarmee waarborgt de RVA zijn dagdagelijkse werking en de dienstverlening naar zijn klanten, de burgers en zijn directe partners!

### 4.1.2

#### **Werken onder optimale omstandigheden, zowel op kantoor als op afstand**

De RVA rekt op de volle inzet van al zijn medewerkers. Dat kan enkel indien ze daarvoor over de best mogelijke werkomstandigheden beschikken, zowel op kantoor als thuis.

In de eerste helft van 2023 rondde ICT in dat kader enkele initiatieven af die ze in 2022 had opgestart, zoals de verdeling van extra IT-materiaal om ook de thuiswerkplek ergonomisch in te richten en de vernieuwing van het laptoppark. Wat dat laatste betreft, beschikken de medewerkers nu niet alleen over krachtiger en sneller materiaal, maar kregen ze ook de kans om hun oude toestel aan een redelijke prijs over te kopen. Dat initiatief is niet alleen een blijk van waardering voor onze medewerkers, maar draagt ook bij aan duurzaamheid.

Ook in 2023 ondernam de directie ICT actie om de medewerkers de geschikte IT-middelen te leveren. Zo bestelde ze eind 2023 nieuwe toetsenborden en muizen voor de kantoorwerkplekken. De verdeling daarvan is voorzien voor begin 2024. Om elk van haar doelgroepen het juiste materiaal te kunnen geven, ging ICT in het laatste kwartaal van 2023 ook op zoek naar een laptop die voldeed aan de specifieke behoeften van de sociaal controleurs. De eerste testtoestellen zijn beschikbaar en de vervangingen zijn gepland voor 2024.

Na de beslissing van de RVA om te kiezen voor een meer gecentraliseerde organisatie van zijn klantencontactcenter (KCC), voorzag ICT in het laatste kwartaal van 2023 de gekozen sites en daarmee de KCC-medewerkers van het nodige IT-materiaal.

In reactie op de toegenomen behoefte aan hybride werken, transformeerde de directie ICT in 2023 enkele extra ruimtes tot hybride ruimtes. Zo kan men deze op een gebruiksvriendelijke manier inzetten voor zowel vergaderingen ter plaatse als in hybride vorm.

Tot slot installeerde ICT eind 2023 een reeks nieuwe scanners in de lokale vestigingen van de RVA. Het scanproces is een cruciaal startpunt van bepaalde processen. De operationele continuïteit van dat materiaal is dus essentieel.

Zoals je kunt lezen, beschikt de RVA over heel wat IT-materiaal. Het is belangrijk om dat efficiënt en optimaal te beheren. In dat kader implementeerde ICT in 2023 de SOM-module binnen haar opvolgingstool en voorzag ze al het materiaal van QR-codes. Dat laat de verschillende vestigingen toe om het patrimonium beter te beheren, nauwkeuriger in te spelen op voorraadbeheer en jaarlijks een fysieke inventaris uit te voeren.

Tot slot werd net zoals de voorgaande jaren altijd bekeken om afgeschreven of afgedankt materiaal een tweede leven te geven. Met die opbrengsten kon de RVA een stuk bos aanplanten.

### 4.1.3

### Focus op continuïteit en kwaliteit

Om kwaliteitsvolle toepassingen te kunnen bieden, moet de directie ICT een wendbare dienst te zijn die voortdurend rekening houdt met de behoeften van de eindgebruiker en die met hun feedback aan de slag gaat. Om de behoeften van de klant in elk project centraal te zetten, zette ICT in 2023 zo verder in op de betrokkenheid van die eindgebruiker via technieken van servicedesign en co-creatie.

In die klantgerichte aanpak zette de directie ICT ook verder in op digitale inclusie en de toegankelijkheid van de Java-toepassingen. Ze investeerde daarvoor in 2023 in extra opleidingen zoals Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), voorzag in enkele ondersteunende toepassingen en richtte binnen de RVA een community op rond UI en UX om zo meer draagvlak en betrokkenheid te creëren rond de toegankelijkheid van de verschillende toepassingen. Het designteam, als trekker van die community, werd verder versterkt en ziet erop toe dat de toepassingen voor iedereen een optimale gebruikerservaring (UX Design) en een gemeenschappelijke visuele identiteit specifiek voor de RVA (UI Design) bieden.

Zorgen dat de verschillende medewerkers over de nodige competenties beschikken om dat alles te ondersteunen, is essentieel. ICT zette in 2023 in op competentie management om haar collega's zo te voorzien van de juiste opleidingen zoals Angular, Spring, Kubernetes, Helm en Keycloak, wat nodig is om kwaliteitsvolle en moderne toepassingen te kunnen opleveren en onderhouden.

Minder zichtbaar, maar niettemin belangrijk, zijn de verschillende acties die de directie ICT in 2023 nam op het vlak van infrastructuur en netwerk om zo de operationele continuïteit te waarborgen. Zo verving ze in de loop van 2023 een reeks netwerkcomponenten (switchen en access points) op verschillende locaties en werden ook de nodige voorbereidende werken gedaan om de verbindingen vanuit de verschillende bureaus te moderniseren.

Daarnaast werd in 2023 verder progressief gemigreerd naar een aantal G-Clouddiensten. G-Cloud is het overheidsinitiatief om over verschillende instel-

lingen heen op zoek te gaan naar synergie en kostenbesparende initiatieven. Concreet werd onder meer gebruik gemaakt van de storage as a service, hypervisor as a service en back-up as a service. Om de evoluties op de markt te volgen en geen bijkomende technologische schuld op te bouwen, migreerde ICT haar toepassingen daarnaast ook naar de laatste versie van het containerplatform.

Om die synergie te versterken en meer efficiëntie na te streven, nam ICT het ReUse-proces op in haar governance. Dat proces benadrukt het hergebruiken van bestaande oplossingen en diensten om zo kostenefficiëntie en duurzaamheid binnen de Sociale Zekerheid te bevorderen.

Ter ondersteuning van dat alles vervolgde de directie ICT ook in 2023 de professionalisering van haar interne organisatie en dienstverlening op basis van de ITIL-principes.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ITIL is een aanpak voor het managen van IT-services. De ITIL-methode suggereert een globale aanpak van servicemanagement door rekening te houden met de gehele bedrijfsservice en dus met alle aspecten van een IT-service (en niet alleen met de infrastructuurdiensten) om te voldoen aan de eisen van de klant en het niveau van de dienstverlening (tijdige levering, goed beschermd ...).

# 4.2

## DE ACTIVITEITEN VAN DE DIRECTIE WERKPROCESSEN

De directie Werkprocessen informatiseert de processen binnen de RVA waar mogelijk door behoeftenbeschrijvingen en analyses over te maken aan ICT. Ze stelt ook onderrichtingen op over het gebruik van de ontwikkelde toepassingen.

Werkprocessen werkt steeds nauw samen met de eindgebruikers in de entiteiten en met externe partners zoals de uitbetalingsinstellingen en de gewestelijke tewerkstellingsdiensten. De directie heeft een helpdesk waaraan de gebruikers hun vragen kunnen stellen en een begeleidingsteam dat regelmatig de entiteiten bezoekt.

### 4.2.1

#### Lopende projecten

Tijdens de coronaperiode konden de tijdelijk werklozen uitkeringen krijgen zonder dat hun dossier de aangifte van de persoonlijke en familiale toestand (= formulier C1) bevatte. In de post-coronaperiode vanaf januari 2023 werd die aangifte opnieuw verplicht. Om de tijdelijk werklozen uit de coronaperiode die nadien nog in het stelsel van tijdelijke werkloosheid zitten, te helpen, werd samen met de uitbetalingsinstellingen een elektronische versie van dat formulier C1 ontwikkeld. Het elektronische formulier eC1 staat sinds december 2022 op de sites van de uitbetalingsinstellingen en wordt na het aanbrengen van een elektronische handtekening door de tijdelijk werkloze overgemaakt aan de RVA. In 2023 maakten de uitbetalingsinstellingen 10.221 eC1-formulieren over aan de RVA. Het gebruik van dat formulier werd eind 2023 uitgebreid tot de volledig werklozen.

Sinds 2022 gebruiken de uitbetalingsinstellingen het elektronische attest C8 Overgang als een werkloze wenst over te gaan van een uitbetalingsinstelling naar een andere. Dat elektronische attest met de nodige informatie van de afgevende én de opnemende uitbetalingsinstelling laat toe dat de overgang onmiddellijk kan worden uitgewerkt door de RVA. 67.020 dergelijke elektronische attesten Overgangen zijn uitgewerkt in 2023.

Vanaf 2022 dienen de uitbetalingsinstellingen bij de RVA de elektronische gegevens van de verblijfsvergunning (*IdentityDocumentService*) in, in de plaats van papieren attesten. Dat is in een groot percentage van de gevallen voldoende om te bevestigen dat een vreemde werkloze voldoet aan de voorwaarden om toegelaten en vergoed te worden. In 2023 ontving en verwerkte de RVA 50.864 dergelijke attesten.

Het Europese project EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*) verplicht de Europese socialezekerheidsinstellingen op een elektronische manier de nodige gegevens uit te wisselen omtrent de dossiers van de personen die een socialezekerheidsuitkering aanvragen in de Europese Unie. Dat gebeurt voor de werkloosheid via de webtoepassing RINA voor de uitwisseling van informatie noodzakelijk voor het recht op werkloosheidsuitkeringen (verzekeraarheid) en voor de uitvoer van werkloosheidsuitkeringen. In 2023 heeft de RVA gegevens voor periodes van verzekeraarheid uitgewisseld voor 7.365 personen.

De RVA heeft berichten ontvangen voor de uitvoer van rechten van 896 personen. Dat zijn de werklozen die vanuit België vertrekken en hun uitkering uitvoeren naar het buitenland. De mensen die in België aankomen met buitenlandse uitkeringen zijn enkel gekend bij de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling.

In 2023 is de integratie van de uitbetalingsinstellingen in RINA gerealiseerd. Zij hebben 885 aanvragen verstuurd via dat kanaal.

De elektronische controlekaart Tijdelijke werkloosheid (e-C32) ter vervanging van het controleformulier tijdelijke werkloosheid is al sinds 2018 beschikbaar voor de tijdelijk werklozen van een aantal pilootbedrijven. Gedurende de coronacrisis was er geen verplichting om een controlekaart te hebben. Vanaf begin 2023 is het project terug opgestart, bij het herinvoeren van de verplichting van de controlekaart. Het gebruik gedurende de eerste helft van het jaar 2023 bleek voldoende voor het beheerscomité begin juli 2023 om te beslissen de pilootfase af te sluiten en de toepassing voor iedere gebruiker open te stellen vanaf 1 september 2023.

Het aantal nieuwe gebruikers van de toepassing evolueerde van 500 per maand begin 2023 naar 3.000 per maand eind 2023. Het aantal betalingen op basis van de e-C32 groeide parallel van 1.000 betalingen begin 2023 naar 4.700 in december 2023.

In oktober 2023 gaf het beheerscomité een principeel akkoord om naar een verplichting van de e-C32 toe te werken. Dat is voorzien vanaf oktober 2024.

## 4.2.2

### Belangrijkste verwezenlijkingen in 2023

#### De Business Process Reengineering Loopbaanonderbreking (LOIC)

Sinds een aantal jaren wordt gewerkt aan de vervanging van de bestaande cobol-toepassing Loopbaanonderbreking/Tijds krediet door een Java-toepassing (LOIC) met een gebruiksvriendelijke interface en een aantal nieuwe faciliteiten, waaronder een automatische codebepaling, LOIC treat.

Eind 2023 is de nieuwe betaaltoepassing opgestart parallel met de bestaande toepassing. Gedurende een aantal maanden zullen de twee programma's gelijktijdig draaien, zodat eventuele verschillen geanalyseerd en verbeterd kunnen worden. Tegen eind 2024 zou dan de betaling via het oude systeem stopgezet moeten worden en wordt de overstap gemaakt naar de betaling via de Java-toepassing.

Vanaf juni 2023 wordt de beslissing aan de loopbaanonderbreker, het document C62, in principe naar de e-Box burger verstuurd, als die geactiveerd is. Is dat niet het geval dan wordt nog steeds een papieren document verstuurd. Er werden 177.000 beslissingen verstuurd naar de e-Box.

#### De Business Process Reengineering Beslag

De bestaande toepassing Beslag, opgestart in 2002, is in het najaar van 2023 vervangen door een nieuwe Java-toepassing, Juridoc 2. De oude cobol-toepassing is buiten werking gesteld. Dat is de eerste core-business toepassing van de RVA waarbij de cobol-omgeving verlaten kan worden.

## **De Business Process Reengineering Toelaatbaarheid en de toepassing artikel 60**

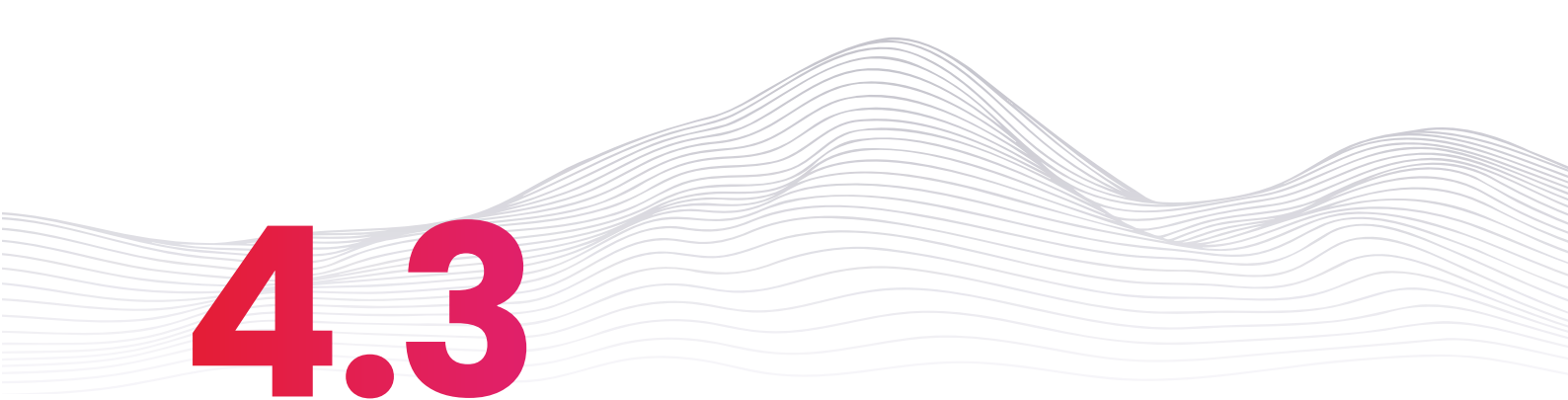
De BPR Toelaatbaarheid heeft een eerste resultaat opgeleverd, de toepassing artikel 60. Via die toepassing “OCMW@RVA”, beschikbaar op de portaalsite [www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be) sinds oktober 2023 kunnen de werknemers van de OCMW’s aan de RVA vragen hoe lang iemand moet werken om in aanmerking te komen voor werkloosheidsuitkeringen, zoals voorzien in artikel 60 van de OCMW-wet.

Die procedure is een belangrijke hefboom om mensen in te schakelen en aan een duurzame job te helpen. Sinds oktober 2023 zijn 1.640 aanvragen ontvangen.

## **Medic, een toepassing voor het beheer van de medische onderzoeken**

In het voorjaar van 2023 is de toepassing Medic in productie gezet. Die toepassing moet het werk vereenvoudigen van de entiteiten en het hoofdbestuur bij het beheer van de medische onderzoeken. In Medic gebeurt de creatie van aanvragen voor medische onderzoeken, de opvolging van de lopende medische onderzoeken en het registreren van het resultaat. De toepassing beheert ook de betalingen aan de artsen en bevat een zoekfunctie en statistieken.

Sinds de opstart zijn 4.238 dossiers aangemaakt in Medic.



# 4.3

## ONZE ONLINETOEPASSINGEN, ALTIJD EN OVERAL BESCHIKBAAR

De RVA zet al jarenlang in op elektronische dienstverlening. Die manier van werken heeft grote voordelen: de dienstverlening is goedkoper, sneller en klantvriendelijker, want de klant hoeft zich niet meer te verplaatsen.

### 4.3.1

#### **De elektronische controlekaart volledige werkloosheid**

De RVA stelt een elektronische variant van de blauwe controlekaart (C3) ter beschikking via de portaalsite van de Sociale Zekerheid en via een app voor de smartphones, de e-C3.

In 2023 registreerden 75.658 nieuwe gebruikers zich voor de toepassing en werden 1.589.506 betalingen verricht op basis van een e-C3.

### **4.3.2**

#### **De elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking (e-LO)**

Werknemers uit de privésector die tijdskrediet of ouderschapsverlof, palliatief verlof of medische bijstand willen nemen, kunnen hun aanvraag bij de RVA volledig online indienen. Dat geldt ook voor werknemers uit de openbare sector (beperkt tot ouderschapsverlof, palliatief verlof of medische bijstand).

De toepassing staat op de portaalsite van de Sociale Zekerheid ([www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be)).

Naast de webtoepassing bestaat er ook een batchkanaal. Daarmee kunnen werkgevers of sociaal secretariaten de aanvraag voor loopbaanonderbreking/tijdskrediet elektronisch voor verschillende werknemers tegelijk (batch) overmaken.

De elektronische aanvragen vertegenwoordigen 46,55 % van het totale aantal ingediende aanvragen in 2023 (211.207 van de 453.729 aanvragen).

In oktober 2023 gaf het beheerscomité een principeel akkoord om naar een verplichting van e-LO toe te werken, zowel voor werkgevers als voor werknemers. Dat is voorzien vanaf juli 2024.

### 4.3.3

#### E-Deduction

Het project e-Deduction is een elektronische stroom voor de beslagleggingen afkomstig van de FOD Financiën of van de financiële sector. Dat maakt het mogelijk een beslagdossier volautomatisch te verwerken in de databank Beslag (verzending van informatie naar de uitbetalingsinstelling, feedback aan Financiën of de financiële instellingen, beheer van de wijzigingen, handlichtingen).

In 2023 ontving de RVA 81.498 nieuwe beslagleggingen via e-Deduction (naast 348.199 wijzigingen en 67.888 handlichtingen).

### 4.3.4

#### Break@work – de stand van het krediet loopbaanonderbreking of tijdskrediet

De werknemers kunnen via de toepassing Break@work bekijken hoeveel maanden en dagen tijdskrediet, loopbaanonderbreking of thematisch verlof ze al hebben opgenomen en hoeveel er hen nog resten. Ze kunnen ook de bedragen van de uitkeringen opvragen of een attest aanmaken van het resterende krediet.

In 2023 hebben 293.025 bezoekers in totaal 643.908 simulaties uitgevoerd in die toepassing.

In 2023 werd Break@work uitgebreid met de invoering van de verwittiging door de werknemer. Daardoor kan de werknemer zijn werkgever via de toepassing verwittigen van zijn bedoeling om een onderbreking te nemen. 1.738 werknemers hebben van die mogelijkheid gebruik gemaakt in 2023.

Die gegevens worden dan opgeslagen in het beheerscherm e-LO+ van de werkgever. De werkgever kan dan, vanuit dat beheerscherm, zijn deel van de onderbrekingsaanvraag invoeren in e-LO+.

### 4.3.5

## Aangifte van sociale risico's

Als 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 kan die gegevens elektronisch meedelen via de aangifte van een sociaal risico.

### Verdeling per ASR-scenario

Tabel 4.3.5.I

|                                                                                         | 2021             | 2022             | 2023             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Scenario 1 – aangifte van het einde van de arbeidsovereenkomst                          | 122.786          | 128.739          | 119.680          |
| Scenario 2 – aangifte van het vaststellen van het recht op tijdelijke werkloosheid      | 969.425          | 642.215          | 719.273          |
| Scenario 3 – aangifte van de aanvang van de deeltijdse arbeid                           | 375.481          | 359.887          | 324.420          |
| Scenario 5 – maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid                  | 4.599.169        | 2.586.523        | 2.092.642        |
| Scenario 6 – maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid inkomensgarantie-uitkering     | 2.992.540        | 3.020.429        | 3.061.121        |
| Scenario 7 – maandelijkse aangifte van arbeid in een beschermde werkplaats              | 2.224            | 2.300            | 1.877            |
| Scenario 8 – maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma | 712.393          | 688.896          | 576.666          |
| Scenario 9 – aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie    | 25.980           | 31.808           | 33.070           |
| Scenario 10 – maandelijkse aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie                | 54.559           | 68.457           | 73.619           |
| Scenario 11 – maandelijkse aangifte van havenarbeid: werkloosheid en bestaanszekerheid  | 79.845           | 78.207           | 84.179           |
| <b>Totaal</b>                                                                           | <b>9.934.402</b> | <b>7.607.461</b> | <b>7.086.547</b> |

## 4.3.6

## Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

De verschillende Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid wisselen voortdurend 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 als onder de vorm van onlineconsultaties van databanken.

### Aantal consultaties van de KSZ door medewerkers van de RVA

Tabel 4.3.6.I

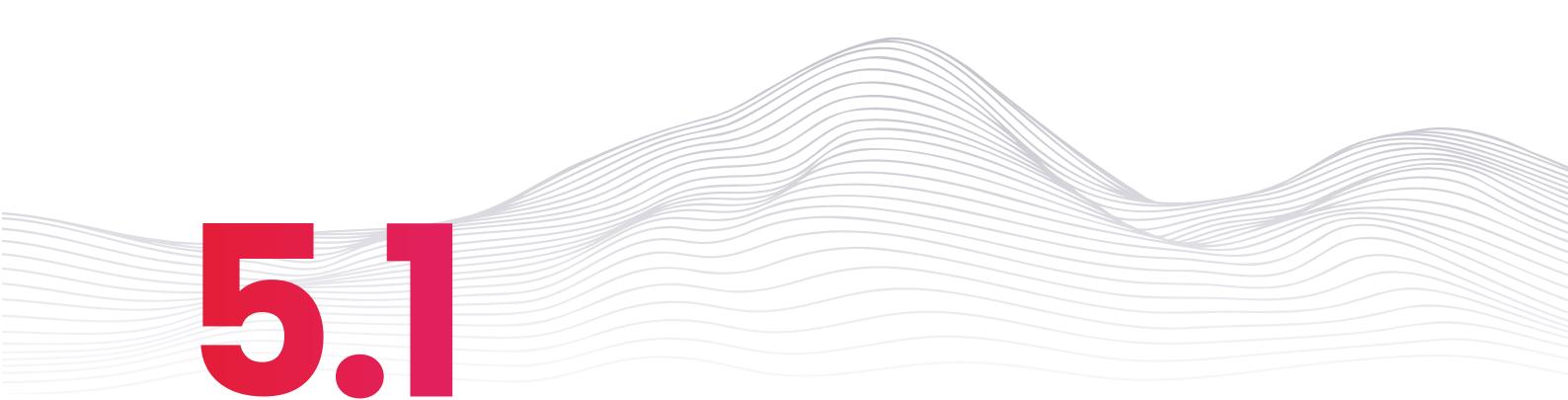
| Databank                                             | Aantal consultaties |
|------------------------------------------------------|---------------------|
| Registers                                            | 9.847.306           |
| Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO                 | 696.771             |
| Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DmfA)   | 8.426.804           |
| Personeelsbestand / Periodes Dimona                  | 1.863.492           |
| Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige            | 3.995.740           |
| Gegevens vergoede ziekteperiodes                     | 3.520.035           |
| Pensioenkadaster                                     | 3.054.224           |
| Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank | 13.276              |
| Inkomsten FOD Financiën                              | 750.948             |
| Consultatie werkloosheidsduur bij de Forem           | 12.002.008          |
| <b>Totaal 2023</b>                                   | <b>44.170.604</b>   |
| <b>Totaal 2022</b>                                   | <b>40.445.416</b>   |





# 5 ONZE 7 PROCESSEN





# 5.1

## HET PROCES TOELAATBAARHEID

### 5.1.1 Procedure

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

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

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

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

Als de RVA vaststelt dat de werkloze niet toelaatbaar of niet vergoedbaar is, dan stelt de RVA de werkloze daarvan schriftelijk op de hoogte. Bevat het dossier aanwijzingen dat de werkloze mogelijk een fout of een overtreding heeft begaan met betrekking tot bepaalde toekenningsvoorwaarden (bv. de werkloze werd ontslagen wegens een foutieve houding), dan wordt het eventuele geschil eerst in het proces Vergoedbaarheid (zie punt 5.3.1) onderzocht, rekening houdend met de reglementaire bepalingen die kunnen leiden tot een beperking of schorsing van het recht op uitkeringen.

## 5.1.2 Cijfers

### Aantal dossiers

De RVA ontving in 2023 1.580.538 dossiers. Dat is een daling van 2,47% ten opzichte van 2022 (1.620.643 dossiers). Dat vormt een indiening van gemiddeld 131.712 dossiers per maand.

Die 1.580.538 dossiers betreffen niet alleen aanvragen van personen die voor het eerst of na een onderbreking uitkeringen aanvragen. Het gaat onder meer ook om aangiftes van wijzigingen die invloed hebben op het bedrag van de uitkering, zoals wijzigingen in de gezinssamenstelling.

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

#### Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2023

Tabel 5.1.2.I

| Type                                                                                                                            | 2023        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Overgangen (wijziging van uitbetalingsinstelling en/of van werkloosheidsbureau)                                                 | 13,04%      |
| Vrijstellingen met gevolgen voor de periodes van werkloosheid                                                                   | 1,34%       |
| Werkloosheid met bedrijfstoelag                                                                                                 | 0,65%       |
| Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, taalwijze ...)                                                                 | 9,94%       |
| Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)                                                        | 5,52%       |
| Bijzondere categorieën (havenwerkers, zeevissers, grensarbeiders, diamantbewerkers, beroepsopleiding, activeringsuitkering ...) | 11,57%      |
| Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)     | 37,71%      |
| Tijdelijke werkloosheid (economische redenen, overmacht, slecht weer, jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)                  | 20,23%      |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                   | <b>100%</b> |

### Behandelingstermijn

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

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

In 2023 werd 99,67% van de aanvragen binnen de 14 dagen behandeld na ontvangst van het dossier.

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

### Terugzendingen van onvolledige dossiers

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

Het percentage van teruggezonden dossiers is ten opzichte van 2022 gestegen, namelijk van 10,54% naar 11,44%. In 2023 werden zo 180.512 dossiers tweemaal behandeld.

Het terugzendingspercentage van de dossiers in geval van een eerste uitkeringsaanvraag is quasi gelijk gebleven: 25,68% van die dossiers moest wegens onvolledigheid worden teruggezonden, tegen 25,53% in 2022. Dat percentage blijft relatief hoog wat een gevolg is van de complexiteit van de regelgeving en het aantal gegevens dat moet worden ingediend en nagekeken.

### Correctheid van de afgewerkte dossiers

De correctheid van de toepassing van de reglementering door de RVA wordt getoetst via de principes van de Statistical Process Control (SPC). De correctheid van de behandeling van willekeurig geselecteerde afgewerkte dossiers wordt gemeten aan de hand van 10 verschillende elementen. Uit die SPC-controle blijkt dat de 16 entiteiten in 2023 gemiddeld 96,10% van de dossiers correct hebben afgewerkt.

## Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 5.1.2.II geeft voor 2023 het aantal dossiers weer waarin de RVA vaststelde dat er geen recht was op uitkeringen omdat de toelaatbaarheidsvoorwaarden niet vervuld waren. Het betreft hier dus enkel beslissingen tot niet-toelating op grond van het feit dat objectieve voorwaarden niet werden vervuld (bv. een ontoereikend beroepsverleden) en geen 'betwiste zaken' (zie verder punt 5.3.2).

Op een totaal van 1.580.538 dossiers werd in 76.974 gevallen (4,87%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen. De grootste groep betreft de niet-vergoedbare dossiers (37.387 dossiers). Daarbij gaat het bijvoorbeeld om niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een niet-cumuleerbaar inkomen of niet-toekenning van uitkeringen als gevolg van de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen.

### Beslissingen 2023

Tabel 5.1.2.II

|               |                                                                         | Totaal aantal gevallen |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1.            | Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)                             | 14.818                 |
| 2.            | Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier | 23.502                 |
| 3.            | Beperking van het recht van deeltijdse werknemers                       | 1.267                  |
| 4.            | Niet-vergoedbaarheid                                                    | 37.387                 |
| <b>Totaal</b> |                                                                         | <b>76.974</b>          |

## 5.1.3

### Specifiek geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen

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

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

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

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



# 5.2

## HET PROCES VERIFICATIE

### 5.2.1

#### Controle van de betaling van de uitkeringen

##### Algemeen

Werklozen ontvangen hun uitkeringen niet rechtstreeks van de RVA, maar van hun uitbetalingsinstelling. De RVA stort voorschotten aan de uitbetalingsinstellingen, die de werklozen uitbetalen na de toelating van het werkloosheidsbureau.

Om het verschuldigde bedrag te bepalen, houden de uitbetalingsinstellingen rekening met de beslissing van het werkloosheidsbureau, de aanduidingen van de werklozen op hun controlekaart (werk, ziekte ...) en eventueel met de verklaringen van de werkgever.

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

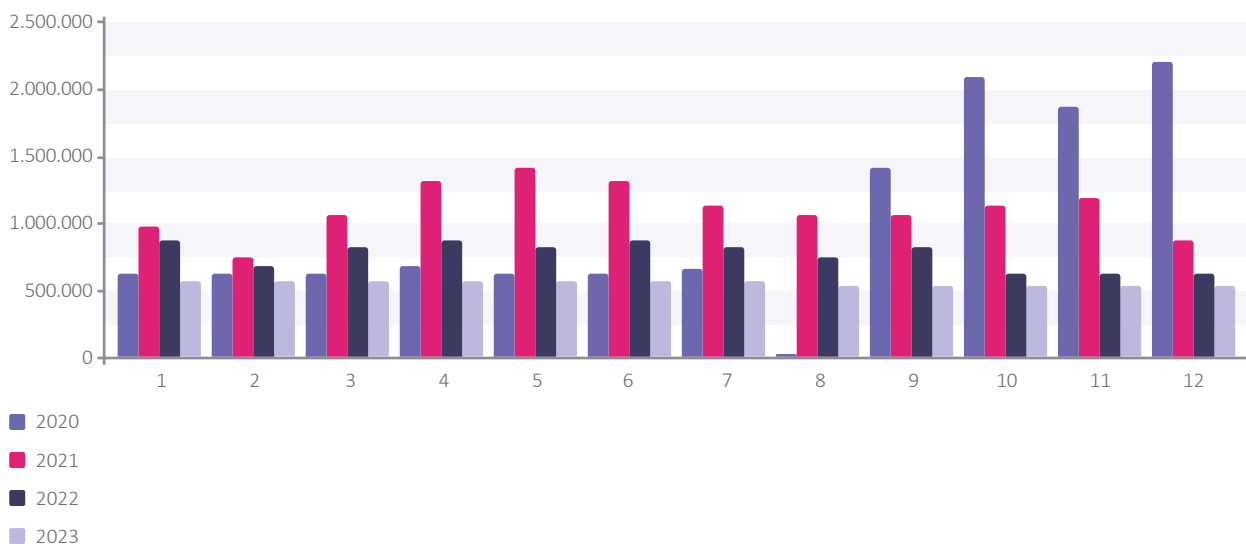
In 2023 hebben de uitbetalingsinstellingen 7.093.679 betaaldossiers ingediend. Vergeleken met 2022 (9.156.367 betaaldossiers) betekent dat een daling van 22,53%.

Het proces Verificatie controleert niet enkel de betaling van werkloosheidsuitkeringen, maar ook de betaling van verschillende andere door de uitbetalingsinstellingen betaalde vergoedingen. De belangrijkste vergoedingen zijn de vergoedingen aan grensarbeiders.

## Ingediende betaaldossiers

### Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers in 2020, 2021, 2022 en 2023

Grafiek 5.2.1.I



## Beslissingen en termijnen in het proces Verificatie

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

Eerst voert het hoofdbestuur een geautomatiseerde preliminaire verificatie uit. Daardoor kan de uitbetalingsinstelling eventuele anomalieën in de basisgegevens in orde brengen vóór de indiening van de dossiers bij het proces Verificatie.

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

De verificateur kan de betaling al dan niet (uitschakeling) aanvaarden. Als de betaling wordt aanvaard, kan die gedeeltelijk of volledig worden geweigerd (verwerping).

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

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

In 2023 verifieerden de werkloosheidsbureaus 7.082.172 betaaldossiers, een daling van 18,2% ten opzichte van 2022 (8.654.818). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 590.181 betaaldossiers. Een verklaring voor die daling schuilt in de daling van het aantal ingediende dossiers sinds begin 2022 en in het bijzonder van de aanvragen tijdelijke werkloosheid.

In 2022 bedroeg het definitieve percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,07% (4,5 miljoen EUR) en 0,20% (12,3 miljoen EUR). Dat is een daling van de bedragen met 40% voor de uitschakelingen en met 34% voor de verwerpingen in vergelijking met 2021.

In 2023 hebben de verificateurs een bijpassing voorgesteld in 163.195 gevallen.

In 2023 dienden de uitbetalingsinstellingen 203.836 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door het proces Verificatie. Het gaat om 2,87% van alle ingediende betaaldossiers. Die indieningen door de uitbetalingsinstellingen gaan over de betalingen met betrekking tot de maanden februari 2022 tot januari 2023. Ze houden dus geen verband met de voorstellen tot bijpassingen waarvan hiervoor sprake is.

Eind december 2023 was 100% van de beslissingen die de RVA op dat tijdstip aan de uitbetalingsinstellingen moest versturen, ook effectief afgewerkt (namelijk de betaaldossiers tot en met de maand juli 2023). Bovendien was al 85,93% van de betaaldossiers van de maand augustus en 20,69% van de betaaldossiers van de maand september geverifieerd.

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

### **5.2.2**

## **Behandeling van de beslagprocedures**

### **Inleiding**

De centrale dienst Beslagleggingen beheert alle gedwongen inhoudingen op de werkloosheidsuitkeringen, op de uitkeringen loopbaanonderbreking/tijds-krediet 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 entiteiten: vrijwillige afstanden, voorlopige bewindvoeringen, OCMW-subrogaties enz.

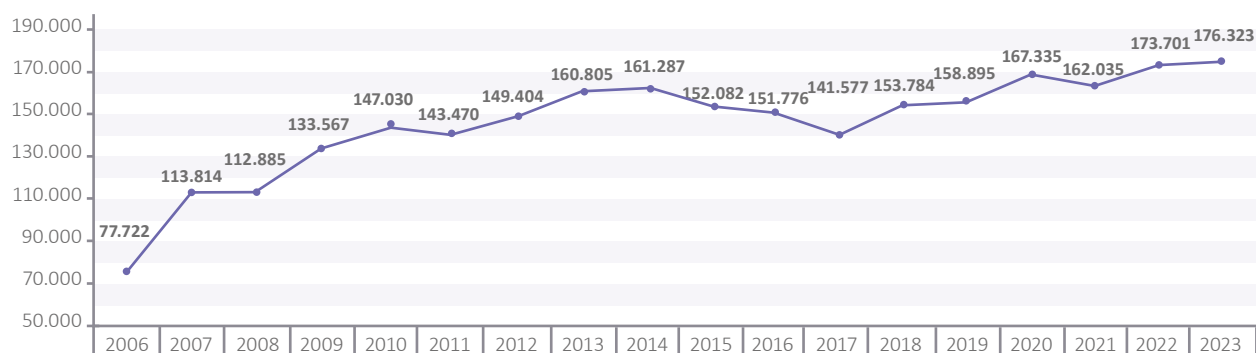
## Evolutie van het volume van de documenten ontvangen bij de dienst Beslagleggingen

In 2023 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 176.323 documenten ontvangen. Onder documenten verstaan we alle brieven, e-mails, deurwaardersaktes en elektronische stromen die binnenkomen via de verschillende webdiensten, applicaties of databases waarbij de RVA belanghebbende is. Dat is een stijging van 2.622 eenheden ten opzichte van de 173.701 documenten ontvangen in 2022. Dat betekent een stijging van 1,51% ten opzichte van 2022, van 8,82% ten opzichte van 2021 en van 24,54% ten opzichte van 2017.

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

### Evolutie van het aantal binnenkomende brieven (totaal per jaar 2006-2023)

Grafiek 5.2.2.I



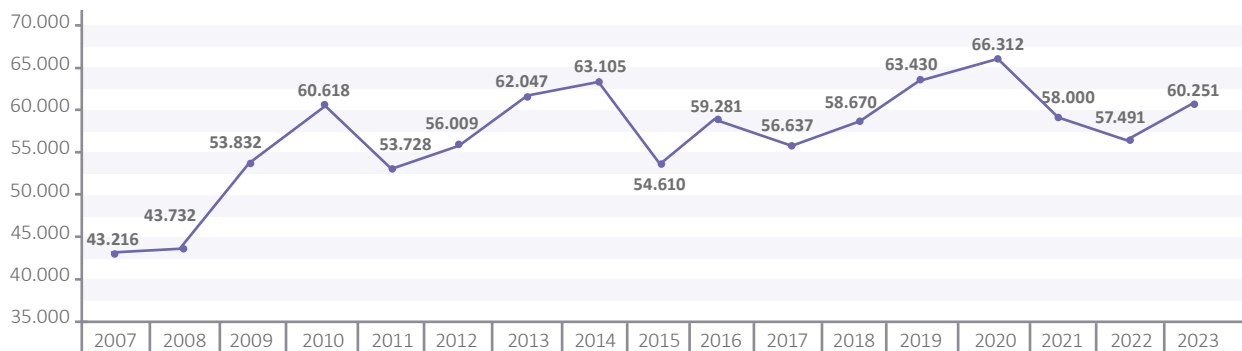
## Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen bij de dienst Beslagleggingen

Net als het aantal brieven dat de dienst Beslagleggingen ontving, steeg ook het aantal nieuwe schuldvorderingen in 2023. We tellen immers 2.760 extra schuldvorderingen, ofwel 4,8%.

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

### Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen (jaarlijkse totalen 2007-2023)

Grafiek 5.2.2.II



Het zou interessant zijn om ons te buigen over de evolutie van het aantal jaarlijks ontvangen documenten per schuldvordering. We zouden veel kunnen zeggen over de levensduur van de schuldvorderingen en de evolutie van het totale aantal documenten ontvangen in het kader ervan. De twee indicatoren waarover we beschikken, laten zo'n analyse niet toe. We kunnen hooguit vaststellen dat het aantal schuldvorderingen de afgelopen jaren redelijk stabiel is gebleven, terwijl het aantal documenten over het algemeen is toegenomen. We kunnen wel aannemen dat het gemiddelde aantal documenten per schuldvordering is toegenomen, ook al kunnen we dat niet exact meten.

Als dat zou kloppen, zouden we de gezondheidscrisis van 2020-2021 als een van de mogelijke redenen kunnen aanhalen. Het gebruik van e-mails is in die periode geëxplodeerd en gangbaar geworden in sommige uitwisselingen tussen de partijen betrokken bij een schuldvordering. Die gewoonte is niet verdwenen na de gezondheidscrisis. Terwijl een dossier vroeger misschien vier of vijf brieven bevatte, kan het nu een mengeling van wel tien of vijftien documenten, e-mails en brieven bevatten.

## Naar meer automatisering

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

In november 2022 heeft de FOD Financiën een deel van de schuldvorderingen betekend voor de terugvordering van niet-fiscale schulden geïntegreerd in de beslagleggingen die de teams Invordering elektronisch kunnen betekenen. Schulden betreffende gerechtskosten of alimentatieschulden zijn nog niet inbegrepen. Na herhaaldelijk uitstel plant de FOD Financiën die in de loop van 2023 in de dienst e-Deduction te integreren. De RVA blijft nauw betrokken bij dat project.

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

In 2023 heeft de FOD Financiën 12.683 nieuwe schuldvorderingen via de dienst e-Deduction in onze toepassingen ingevoerd, tegenover 3.751 het jaar ervoor. Dat zijn er gemiddeld 51,77 per werkdag. Dat is een duidelijke stijging ten opzichte van 2022: 8.932 meer beslagleggingen, ofwel 238,12%.

In 2023 werden 26.548 nieuwe loonoverdrachten via e-Deduction ingevoerd. Dat betekent een stijging van 13,98% (3.257 stukken) in vergelijking met 2022. Dat zijn gemiddeld 108,36 procedures per werkdag. Dat cijfer komt overeen met de volledige, nieuwe overdrachten die in onze toepassingen zijn ingevoerd en tot inhoudingen kunnen leiden.

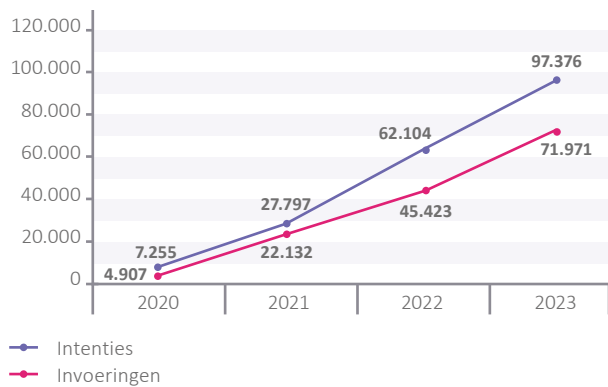
Er werden daarnaast 35.272 intentieverklaringen via de dienst e-Deduction ingediend. Die toename bedraagt slechts 2,81% ten opzichte van 2022. Van alle overdrachten die via e-Deduction werden gemeld, daalde het aandeel intenties dat nooit werd uitgevoerd licht. Eind 2023 bevond 26,09% van de loonoverdrachten zich nog in de intentiefase. Dat percentage lag op 26,86% aan het einde van het vorige jaar.

Het totale aantal actieve overdrachten via elektronische weg in onze toepassingen bedroeg 138.860 aan het einde van 2023. Dat cijfer omvat zowel de nieuwe overdrachten die elektronisch werden ingevoerd als de al bestaande overdrachten die van papier naar elektronisch werden omgezet.

### Evolutie en vergelijking van het aantal intenties en uitvoeringen van loonoverdrachten via e-Deduction

Gecumuleerde totalen 2020-2023

Grafiek 5.2.2.III



Er mag geen uitsluitend automatische behandeling van de e-Deductionschuldvorderingen van de FOD Financiën en van de kredietinstellingen zijn. Het is noodzakelijk om bepaalde types dossiers of debiteurs te detecteren en een latere manuele behandeling te organiseren. De schuldvorderingen van de debiteurs toegelaten tot de collectieve schuldbemiddeling moeten bijvoorbeeld manueel worden vervolledigd. Hetzelfde geldt voor de debiteurs met een uitkering in het kader van een loopbaanonderbreking of een tijdskrediet, onbekende debiteurs of debiteurs onder het RVA-personeel.

## Energiecrisis – Specifieke maatregelen betreffende de beslagleggingen

Om de sociaaleconomische impact van de energiecrisis te verminderen, heeft de wetgever een tijdelijke ondersteuningsmaatregel ingevoerd betreffende de beslagleggingen. Na de verlenging in december 2022 werd de maatregel niet verlengd tot na maart 2023.

- Wet van 30 oktober 2022 (BS 03.11.2022) Art. 66: verhoging met 20% van de inbeslagnemingsdrempels
- KB van 21 december 2022 (BS 30.12.2022) Verlenging van de verhoging van de inbeslagnemingsdrempels met 20% tot 31 maart 2023

Dankzij de goede samenwerking van de uitbetalingsinstellingen kon die maatregel vlug en efficiënt worden toegepast.

## JustRestart

Een centraal register voor de collectieve schuldenregelingen werd aanvankelijk opgericht door de wet van 25 december 2016 (art. 83 tot 90) houdende met name diverse bepalingen inzake justitie. Na meerdere keren uitstel ging het elektronische platform in kwestie live op 2 november 2023 onder de naam JustRestart.

Het doel van die databank is de organisatie en opvolging van de collectieve schuldenregelingen te verbeteren. Ze is bedoeld als hulpmiddel voor het uitwisselen van informatie tussen griffiers, schuldbemiddelaars, debiteurs en schuldeisers.

Bij de RVA moet dat register uiteindelijk de briefwisseling vervangen. Er komt een overgangsperiode van zes maanden, waarna alle informatie-uitwisselingen via JustRestart moeten verlopen.

## Productiekosten en werkingskosten

Voor het boekjaar 2022 vertegenwoordigde het beheer van de beslagleggingen en overdrachten bij de gecentraliseerde dienst Beslagleggingen een totale kost van 1.824.776,51 EUR, een zeer lichte daling van 9.682,24 EUR of 0,53% in vergelijking met het vorige boekjaar. Daarbij komen nog de productiekosten gelinkt aan de scanning, namelijk 291.551,60 EUR. De postproductie van de betekende schuldvoorderingen via e-Deduction vertegenwoordigt 2,12% van de totale activiteitskosten, ofwel 38.708,29 EUR.

De werkingskosten van de hele Juridische dienst bedragen 3.821.821,12 EUR voor 2022. Dat is een stijging van 10,73% ten opzichte van de 3.451.518,85 EUR in het voorgaande boekjaar.



# 5.3

## HET PROCES VERGOEDBAARHEID

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

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

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

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

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

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

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

### **5.3.1**

## **Voornaamste redenen van betwistingen**

Verschillende motieven kunnen leiden tot een beperking of een uitsluiting van het recht op uitkeringen:

### **Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil**

De sociaal verzekerde is verantwoordelijk voor zijn werkloosheid wanneer hij:

- ontslagen wordt als gevolg van een foutieve houding;
- een passende dienstbetrekking verlaat zonder wet-tige reden.

### **Niet-aanmelding bij de RVA**

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

## **Administratieve sancties**

### **Onjuiste aangifte van de gezinstoestand**

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

### **Cumulatie van uitkeringen met een inkomen**

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

### **Gebruik van onjuiste documenten**

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

### 5.3.2

## Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken

In 2023 nam de RVA in totaal 117.377 beslissingen die negatief waren voor de werkloze.

Het grootste deel van die beslissingen zijn weigeringen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Die 76.974 beslissingen werden al toegelicht in punt 5.1.2.

De resterende 40.403 beslissingen zijn het gevolg van werkloosheid wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze, het niet reageren op oproepingen van de RVA, fraude of oneigenlijk gebruik. Het gaat om verwittigingen of uitsluitingen als gevolg van een fout of een inbreuk van de werkloze.

Tabel 5.3.2.I bevat de cijfers over het aantal beslissingen genomen in 2023.

### Beslissingen 2023

Tabel 5.3.2.I

|                                                                     | Aantal<br>verwittigingen | Aantal<br>beslissingen<br>voor een<br>beperkte<br>duur | Aantal<br>weken<br>effectieve<br>uitsluiting | Gemiddeld<br>aantal<br>weken<br>uitsluiting | Aantal<br>weken<br>uitstel | Gemiddeld<br>aantal weken,<br>de weken<br>van uitstel<br>inbegrepen | Aantal<br>beslissingen<br>voor een<br>onbeperkte<br>duur | Totaal<br>aantal<br>gevallen |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------|
| Werkloos<br>wegens<br>omstandigheden<br>afhankelijk van<br>zijn wil | 1.788                    | 18.623                                                 | 170.957                                      | 8,57                                        | 11.477                     | 8,94                                                                | 184                                                      | 20.595                       |
| Niet-aanmelding<br>bij de RVA                                       | 0                        | 0                                                      | 0                                            | 0                                           | 0                          | 0                                                                   | 497                                                      | 497                          |
| Administratieve<br>sancties                                         | 10.040                   | 9.266                                                  | 88.991                                       | 4,61                                        | 4                          | 4,61                                                                | 5                                                        | 19.311                       |
| <b>Totaal</b>                                                       | <b>11.828</b>            | <b>27.889</b>                                          | <b>259.948</b>                               | <b>6,62</b>                                 | <b>11.481</b>              | <b>6,83</b>                                                         | <b>686</b>                                               | <b>40.403</b>                |

### 5.3.3

## De terugvorderingen

### 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 van wie een ander inkomen waarop ze recht hadden (vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, pensioen, vergoeding wegens verbreking van de arbeidsovereenkomst - zie punt 5.1.3) tijdelijk wordt onttrokken;
- 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.

### Beginselen van de terugvordering

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

## Terugvorderingsprocedure

### Vaststelling van de schuldvordering

Het werkloosheidsbureau bezorgt de debiteuren zijn gemotiveerde beslissing tot terugvordering en vraagt hen om hun schuld terug te betalen.

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

Daarom doen de werkloosheidsbureaus al het nodige om:

- de duur van de procedures zo kort mogelijk te houden;
- de vraag tot terugbetaling samen met de beslissing tot terugvordering te versturen. De debiteur kan dus onmiddellijk de financiële draagwijdte van die beslissing afwegen. Op die manier vermijden we beroepen bij de arbeidsrechtbank die louter worden ingesteld om het recht op uitkeringen zo lang mogelijk te behouden.

In 2023 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 92,0% van de dossiers (in 2022: 94,1%, in 2021: 92,4% en in 2020: 91,3%).

Datzelfde jaar namen de werkloosheidsbureaus 43.427 beslissingen tot terugvordering (tegenover 57.802 in 2022, 60.824 in 2021 en 36.261 in 2020). Het hoge aantal beslissingen tot terugvordering in 2021 en 2022 is onder andere te wijten aan die factoren:

- sommige beslissingen die door de coronacrisis niet in 2020 konden worden genomen en tot 2021 werden uitgesteld;
- de impact van de versoepelings- en vereenvoudigingsmaatregelen die naar aanleiding van de coronacrisis en de oorlog in Oekraïne werden genomen (met name de afschaffing van de verplichte voorafgaande mededeling van tijdelijke werkloosheid door de werkgever; de vereenvoudigde aangifte van tijdelijke werkloosheid voor de werknemer en de opschorting van het gebruik van de controlekaart door de tijdelijk werklozen). Daardoor werden een aantal a-priori controlemechanismen uitgeschakeld en vervangen door a-posteriori controles;

- het bijzonder hoge aantal mensen dat in de jaren 2020 tot 2022 een uitkering van de RVA ontving, met name in het kader van de tijdelijke werkloosheid corona, en het bijgevolg ook zeer hoge aantal mensen dat mogelijk ten onrechte een uitkering ontving.

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

### Opvolging van de terugvordering

Als de debiteuren niet onmiddellijk betalen of niet het volledige bedrag van hun schuld betalen, zijn er verschillende mogelijkheden om de procedure voort te zetten. Zo:

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

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

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

- de fiscale balans te gebruiken: op die manier wordt het bedrag dat een debiteur van de RVA van de FOD Financiën terugkrijgt op de belastingen, gebruikt ter compensatie van de schuld van die belastingplichtige ten aanzien van de RVA, in plaats van die som terug te betalen;

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

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

### Verzaking aan de terugvordering

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

In tabel 5.3.3.I staat voor de laatste vier jaar het aantal terugvorderingsdossiers voorgelegd aan het beheerscomité, het bedrag dat ze vertegenwoordigden en het bedrag waarvoor een beslissing tot gehele of gedeeltelijke verzaking werd genomen (collectieve schuldenregelingen niet inbegrepen – zie verderop).

#### Dossiers voorgelegd aan het beheerscomité

Tabel 5.3.3.I

| Jaar | Aantal dossiers voorgelegd aan het beheerscomité | Bedrag van de schuld-vorderingen (in miljoen EUR) | Kwijtscholden bedragen (in miljoen EUR) |
|------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 2020 | 594                                              | 3,738                                             | 1,668                                   |
| 2021 | 796                                              | 5,482                                             | 2,849                                   |
| 2022 | 762                                              | 5,263                                             | 2,601                                   |
| 2023 | 911                                              | 6,077                                             | 3,429                                   |

In 97,37% van de dossiers van aanvraag om kwijtschelding ingediend door de debiteuren (tegenover 97,50% in 2022, 99,08% in 2021 en 97,97% in 2020), heeft de RVA de beslissing van het beheerscomité aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximaal vier maanden (en in de meeste geval-

len nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van die aanvrager. De bestuursovereenkomst met de overheid bepaalt een percentage van 95%. De procedure omvat: de grondige controle, door het hoofdbestuur, van het dossier van de aanvrager en van het administratieve dossier overgemaakt door het werkloosheidsbureau, het onderzoek voor advies door een commissie van technici die één keer per maand samenkomt en verder het onderzoek voor beslissing door het beheerscomité tijdens zijn eerstvolgende zitting.

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

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) kwijtschelding geformuleerd in een minnelijke aanzuiveringsregeling is opnieuw gedaald in 2023. In 2023 sprak de RVA zich uit over 287 regelingen, tegenover 454 in 2022, 647 in 2021 en 790 in 2020. Sinds 1 september 2020 spreekt de RVA zich niet meer uit over dat type regelingen als het wordt voorgesteld in een dossier dat werd overgedragen aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering van de FOD Financiën en als de collectieve schuldenregeling van start is gegaan na 31 augustus 2020. In dat geval beoordeelt de bevoegde ambtenaar van de FOD Financiën de regeling. Dat verklaart de daling die we sinds 2021 vaststellen.

Zoals vermeld in punt 5.3.3.2 werkt de RVA trouw mee aan de realisatie van de doelstellingen van de wetgeving op de collectieve schuldenregeling: “de financiële toestand van de debiteur herstellen, met name hem in staat stellen in de mate van het mogelijke zijn schulden te betalen en tegelijkertijd waarborgen dat hij zelf en zijn gezin een menswaardig bestaan kunnen leiden.” De RVA heeft 287 collectieve schuldenregelingen aanvaard met een voorstel tot verzaking waarover hij zich heeft uitgesproken in 2023.

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 5.3.3.I vermelde totaalbedrag van de kwijtscheldingen van 3,429 miljoen EUR. Krachtens de wet is de verzaking immers voorwaardelijk. De debiteur moet eerst de over verschillende jaren gespreide collectieve aanzuiveringsregeling uitvoeren.

## Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus

Tabel 5.3.3.II toont de evolutie in de loop van de laatste vier jaar (bedragen in EUR).

### Evolutie van de terugvorderingen door de bureaus

Tabel 5.3.3.II

| Jaar | Vaststellingen <sup>1</sup> | Teruggevorderd | Overgemaakt aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering <sup>2</sup> | Nog terug te vorderen <sup>3</sup> |
|------|-----------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 2020 | 78.879.144,63               | 63.806.467,65  | 20.330.588,69                                                                          | 241.684.439,85                     |
| 2021 | 136.386.414,43              | 82.255.837,92  | 29.847.371,01                                                                          | 248.946.954,58                     |
| 2022 | 127.153.331,14              | 83.508.810,36  | 36.628.013,94                                                                          | 245.280.679,70                     |
| 2023 | 110.712.523,86              | 72.038.339,89  | 34.718.003,76                                                                          | 239.753.880,34                     |

<sup>1</sup> Nieuwe schuldvorderingen + verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

<sup>2</sup> Of voor invordering in het buitenland (zie verder).

<sup>3</sup> Voor het nog door de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering in te vorderen bedrag van de schuldvorderingen, zie verder.

Het eind 2023 terug te vorderen resterende bedrag is gedaald in vergelijking tot het vorige jaar.

De provisionele werkloosheidsuitkeringen toegekend aan de ontslagen werknemers zonder dat de werkgever de normale opzegtermijn heeft gerespecteerd, en die werden teruggevorderd via het Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknemers (zie punt 5.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van de bovenstaande tabel 5.3.3.II. In 2023 werden die uitkeringen uitbetaald voor een bedrag van 13,350 miljoen EUR (tegenover 7,986 miljoen EUR in 2022, 20,153 miljoen EUR in 2021 en 14,197 miljoen EUR in 2020).

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

## Schuldvorderingen

Tabel 5.3.3.III

| Jaar | Bedrag van de schuldvorderingen op uitkeringstrekkers (A) | Nieuwe schuldvorderingen <sup>1,2</sup> (B) | Percentage (A) ten opzichte van (B) |
|------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2020 | 53.782.872,29                                             | 76.881.798,67                               | 70,0%                               |
| 2021 | 103.282.561,54                                            | 131.119.648,89                              | 78,8%                               |
| 2022 | 97.288.594,27                                             | 121.915.383,46                              | 79,8%                               |
| 2023 | 83.867.573,87                                             | 106.964.345,59                              | 78,4%                               |

<sup>1</sup> Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

<sup>2</sup> De andere schuldvorderingen buiten de schuldvorderingen op uitkeringstrekkers betreffen terugvorderingen op de ziekenfondsen, de Federale Pensioendienst, ex-werkgevers (provisionele uitkeringen) en werkgevers.

Rekening houdend met de financiële situatie van de debiteuren, is de RVA verplicht om plannen voor gespreide terugbetaling, die vaak gespreid zijn over zeer lange periodes, te aanvaarden. Bovendien is de RVA genoodzaakt om vele administratieve stappen te zetten wanneer de debiteuren zich in een collectieve schuldenregeling bevinden, terwijl die procedure regelmatig een gedeeltelijke of volledige herschikking van de schulden inhoudt. Eind 2023 bedroeg het bedrag van de schuldvorderingen ten laste van de debiteuren in collectieve schuldenregeling 10,63% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen. Het absolute bedrag van de schuldvordering is erg uiteenlopend, maar kan zeer hoog zijn: het kan gaan van een bedrag van 25 EUR tot de terugvordering van 3 jaar aan uitkeringen of nog meer bij fraude. De debiteuren betwisten ook vaker het motief van de terugvordering, wat als gevolg heeft dat eind 2023, 21,47% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen nog geblokkeerd was bij de arbeidsrechtbanken en arbeidshoven en dus tijdelijk niet invorderbaar was. Ten slotte moet rekening worden gehouden met het feit dat sommige debiteuren weerspanning zijn.

Tabel 5.3.3.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden ingevorderd in 2020, 2021, 2022 en 2023, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

### Ingevorderde bedragen

Tabel 5.3.3.IV

| Terugbetalingen                                                        | 2020                 | 2021                 | 2022                 | 2023                 |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)                       | 32.456.296,63        | 51.907.016,78        | 53.823.426,98        | 45.461.676,27        |
| Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410, § 4, GW)    | 11.671.231,92        | 10.477.724,03        | 10.335.092,36        | 10.483.396,53        |
| Via de ziekenfondsen <sup>1</sup>                                      | 15.529.214,82        | 17.665.563,41        | 17.288.280,30        | 14.258.784,84        |
| Via de Federale Pensioendienst <sup>2</sup>                            | 2.135.675,12         | 1.253.987,93         | 1.124.249,31         | 849.052,66           |
| Door ex-werkgevers <sup>3</sup> en werkgevers <sup>4</sup>             | 1.797.567,72         | 770.611,54           | 780.194,15           | 919.481,24           |
| Door werkgevers <sup>5</sup>                                           | 40.427,10            | 65.673,10            | 86.707,14            | 9.546,80             |
| Door erkende dienstencheque-ondernemingen <sup>6</sup>                 | 176.054,34           | 115.261,13           | 70.860,12            | 56.401,55            |
| <b>Totaal (= totaal van de kolom "Ingevorderd" van tabel 5.3.3.II)</b> | <b>63.806.467,65</b> | <b>82.255.837,92</b> | <b>83.508.810,36</b> | <b>72.038.339,89</b> |

<sup>1</sup> Als werkloze werknemers door hun ziekenfonds als arbeidsgeschikt worden beschouwd en ze die beslissing betwisten voor de bevoegde rechtbank, dan worden ze provisioneel vergoed door de werkloosheidsverzekering. Wanneer de arbeidsrechtbank (of het arbeidshof) ze gelijk geeft, zullen ze met terugwerkende kracht worden vergoed door de ziekteverzekering. In plaats van bij de betrokkene de provisioneel ontvangen uitkeringen in te vorderen, verkrijgt de RVA de terugbetaling ervan via een inhouding op de te betalen ziektevergoedingen.

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

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

<sup>4</sup> Sinds 1 juli 2022 kunnen, als werknemers uitkeringen tijdelijke werkloosheid ontvingen en als vervolgens blijkt dat bepaalde voorwaarden waardoor de werkgever dit stelsel van werkloosheid kon invoeren niet zijn vervuld, de uitkeringen worden teruggevorderd bij de werkgever.

<sup>5</sup> Forfaitaire compensatoire vergoedingen die de werkgevers moeten betalen in geval van niet-vervanging van rechthebbenden op werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag (ex-bruggepensioenen) of loopbaanonderbrekers.

<sup>6</sup> Federale tegemoetkoming dienstencheques en, sinds 16 november 2011, bedrag van de aankoop prijs van de cheque. Dat zijn nog overblijvende dossiers, aangezien die bevoegdheid in het kader van de zesde staatshervorming aan de gewesten werd overgeheveld.

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

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

Tabellen 5.3.3.V en 5.3.3.VI tonen de evolutie in de loop van de laatste vier jaar (bedragen in EUR).

### Algemene Administratie van de Inning en de Invordering

Tabel 5.3.3.V

| Jaar | Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA | Teruggevorderd | Nog in te vorderen |
|------|-------------------------------------------|----------------|--------------------|
| 2020 | 19.141.823,41                             | 11.748.397,66  | 169.031.175,01     |
| 2021 | 28.982.202,65                             | 16.439.406,24  | 171.636.308,65     |
| 2022 | 34.783.283,70                             | 18.395.702,35  | 179.032.605,38     |
| 2023 | 32.569.618,75                             | 19.201.669,12  | 147.376.698,74     |

Het eind 2023 terug te vorderen resterende bedrag is sterk gedaald in vergelijking met het vorige jaar. Op basis van een attest van de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering heeft de RVA namelijk vernomen dat schuldvorderingen voor een bedrag van 39,185 miljoen EUR oninvorderbaar waren.

### Terugvorderingen op weerspannige debiteuren in het buitenland

Tabel 5.3.3.VI

| Jaar | Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA | Teruggevorderd | Nog in te vorderen |
|------|-------------------------------------------|----------------|--------------------|
| 2020 | 1.188.765,28                              | 115.256,96     | 11.016.370,00      |
| 2021 | 865.168,36                                | 124.099,91     | 11.017.849,44      |
| 2022 | 1.844.730,24                              | 154.615,25     | 11.679.837,74      |
| 2023 | 2.148.385,01                              | 193.858,49     | 12.622.604,37      |

## Algemene beschouwingen

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

Het gaat hier wel om terugvorderingen van de RVA en dus niet om terugvorderingen die de uitbetalingsinstellingen moeten uitvoeren na de verificatie van hun betalingen door de RVA. Die terugvorderingen staan in hun boekhouding. Tabel 5.3.3.VII geeft de evolutie van 2020 tot 2022 van de bedragen betaald door de uitbetalingsinstellingen, die definitief werden uitgeschakeld of verworpen door de RVA na verificatie (zie hiervoor), en waarvan de terugvordering de taak is van de uitbetalingsinstellingen. Wegens de termijnen voor de verificatie van de betalingen zijn de gegevens voor 2023 nog niet beschikbaar.

### Definitief uitgeschakelde of verworpen betalingen na verificatie (bedragen in miljoen EUR)

Tabel 5.3.3.VII

| Jaar | Definitief uitgeschakeld (C12) | Definitief verworpen (C13) |
|------|--------------------------------|----------------------------|
| 2020 | 15,9                           | 39,3                       |
| 2021 | 7,7                            | 18,6                       |
| 2022 | 4,5                            | 12,3                       |

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

- de uitkeringen loopbaanonderbreking en tijdskrediet;
- de forfaitaire compensatoire vergoedingen verschuldigd door werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;
- de federale tegemoetkoming en het bedrag van de aankoopprijs van de dienstecheque verschuldigd door de erkende dienstenchequeondernemingen in de resterende dossiers, aangezien de bevoegdheid voor die materie in het kader van de zesde staatshervorming naar de gewesten werd overgeheveld.

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

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

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

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

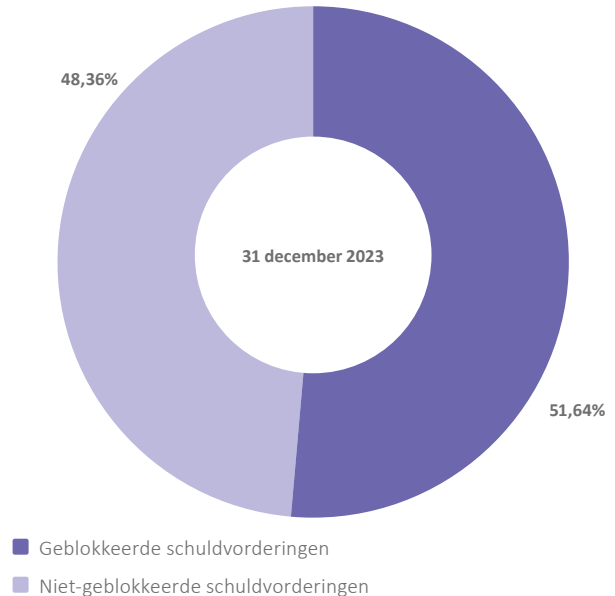
- vaak betalingsfaciliteiten moet krijgen, waardoor de terugbetaling gespreid is over vele jaren;
- insolvent is en, eventueel, het voorwerp uitmaakt van een insolventieprocedure (collectieve schuldenregeling, faillissement).

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

Eind 2023 vertegenwoordigde het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen bij de werkloosheidsbureaus 51,64% van het nog door die bureaus terug te vorderen bedrag.

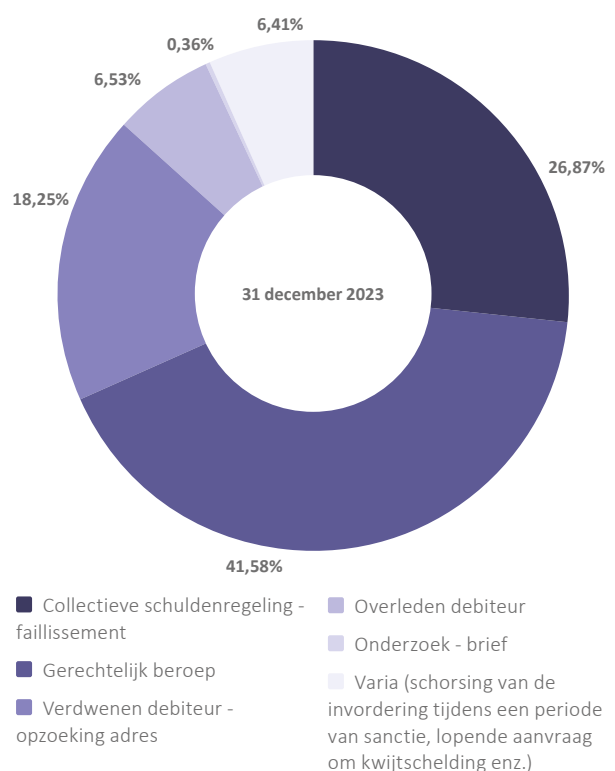
#### Opsplitsing tussen het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen en het bedrag van de niet-geblokkeerde schuldvorderingen op het niveau van de werkloosheidsbureaus

Grafiek 5.3.3.I



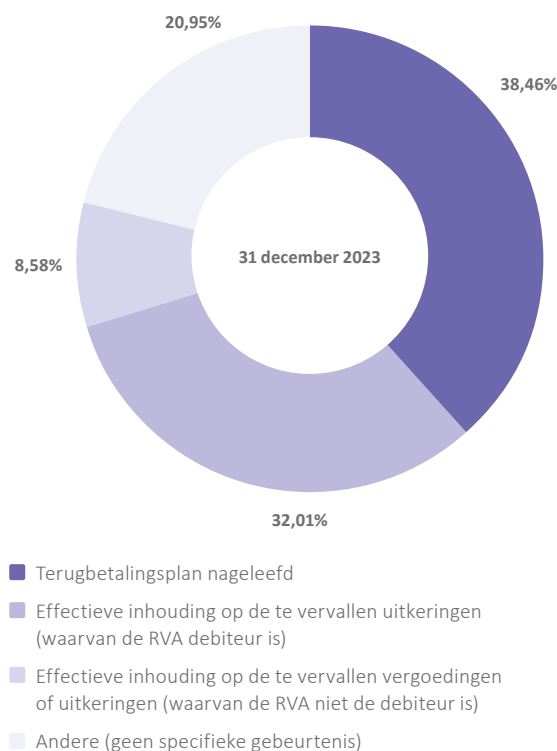
#### Opsplitsing van het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen bij de werkloosheidsbureaus, afhankelijk van het motief van de blokkering

Grafiek 5.3.3.II



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

Grafiek 5.3.3.III



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 deze situaties:

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

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

Om de onverschuldigde betalingen en de terugvorderingen te beperken, neemt de RVA steeds meer zijn

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

In 2023 waren er 49 kruisingen van databanken. Die hadden betrekking 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 databanken met periodes van tewerkstelling als loontrekkende, de inschrijving als zelfstandige, de periodes van arbeidsongeschiktheid, pensioenen, nationaliteit, adres, gezinssamenstelling (rijksregister) enz. De kwaliteit van de inlichtingen opgenomen in de externe databanken is soms relatief, ten minste voor de controles van een andere instelling, wat bijkomende verificaties vereist. Tot slot kunnen heel wat onregelmatigheden niet worden gedetecteerd door vergelijking van databanken.

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

### 5.3.4

## De gerechtelijke geschillen

### Beroepen tegen beslissingen van de RVA

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

In 2023 hebben de werkloosheidsbureaus 131.631 beslissingen genomen die voor beroep vatbaar waren.

In 2023 werden 3.416 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank. Dat is een daling van 3% ofwel met 90 beroepen, terwijl het aantal beslissingen met 3.479 is toegenomen.

De tabel 5.3.4.I vermeldt voor de laatste vier jaar de verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbanken.

#### Aantal beslissingen en beroepen

Tabel 5.3.4.I

| Jaar | Beslissingen | Beroepen     |
|------|--------------|--------------|
| 2020 | 105.194      | 2.225 (2,1%) |
| 2021 | 122.156      | 3.929 (3,2%) |
| 2022 | 128.152      | 3.506 (2,7%) |
| 2023 | 131.631      | 3.416 (2,6%) |

Het aantal beroepen in verhouding tot het aantal beslissingen blijft relatief klein (2,6% in 2023). Hoewel er een nieuwe stijging was van het aantal beslissingen, waren er minder beroepen. Slechts een klein aantal werklozen betwist dus voor de arbeidsrechtbank de beslissingen die zij ontvingen van de directeur van het werkloosheidsbureau.

### Gerechtelijke beslissingen

Gerechtelijke beslissingen zijn het resultaat van de procedure voor de arbeidsrechtbank ingesteld door een sociaal verzekerde of een werkgever die een beslissing van de directeur van een werkloosheidsbureau betwist. In 2023 werden 3.590 vonnissen uitgesproken door de arbeidsrechtbank.

### Vonnissen

De vonnissen worden ingedeeld in drie categorieën volgens de aard van het vonnis.

#### Vonnissen

Tabel 5.3.4.II

| Type vonnis                                                                      | Totaal       | Resultaat |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|
| Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:                  | 2.583        |           |
| - Volledige bevestiging van de administratieve beslissing                        |              | 1.111     |
| - Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing                    |              | 791       |
| - Vernietiging van de administratieve beslissing                                 |              | 681       |
| Tussenvonnissen                                                                  | 324          |           |
| Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand) | 683          |           |
| <b>Totaal aantal vonnissen</b>                                                   | <b>3.590</b> |           |

### Arresten

Tegen 479 vonnissen stelden de werklozen of de RVA hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 140 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 9,6% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 339 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 17,8% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

In 96% van de gevallen waarin de administratieve beslissing volledig of gedeeltelijk werd vernietigd (= vonnissen ongunstig voor de RVA), heeft het hoofdbestuur binnen een termijn van 21 dagen na betekening van het vonnis beslist om al dan niet hoger beroep aan te tekenen. Daardoor konden de entiteiten het dossier van de sociaal verzekerde snel aanpassen.

Verhoudingsgewijs wordt het leeuwendeel van de hogere beroepen ingesteld door de werklozen.

### Aantal hogere beroepen

Tabel 5.3.4.III

| Jaar | Aantal hogere beroepen van de RVA | Aantal hogere beroepen van de werklozen |
|------|-----------------------------------|-----------------------------------------|
| 2019 | 104 (7,6%)                        | 395 (20%)                               |
| 2020 | 89 (7,6%)                         | 276 (16%)                               |
| 2021 | 83 (5,6%)                         | 261 (14,8%)                             |
| 2022 | 165 (9,1%)                        | 357 (17,6%)                             |
| 2023 | 140 (9,6%)                        | 339 (17,8%)                             |

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

### Resultaat definitieve arresten

Tabel 5.3.4.IV

| Type arrest                                                                     | Totaal     | Resultaat |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:                  | 435        |           |
| - Volledige bevestiging van de administratieve beslissing                       |            | 187       |
| - Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing                   |            | 181       |
| - Vernietiging van de administratieve beslissing                                |            | 67        |
| Tussenarresten                                                                  | 78         |           |
| Andere arresten (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand) | 27         |           |
| <b>Totaal aantal arresten</b>                                                   | <b>540</b> |           |

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 368 gevallen volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA. Dat komt overeen met 85% van de eindarresten met een uitspraak ten gronde.

Tot slot heeft de RVA 4 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen en 2 voorzieningen tegen arresten inzake geschillen loopbaanonderbreking en tijdscrediet. 1 werkloze heeft een voorziening ingesteld inzake een werkloosheidsgeschil.

Het Hof van Cassatie heeft in 2023 6 arresten uitgesproken. Daarvan waren er 3 gunstig voor de RVA.

## Balans van de gerechtelijke geschillen

### Samenvatting

Tabel 5.3.4.V

| 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 |
|------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 2020 | 105.194                 | 2,1%                             | 528                                                            | 77%                                      | 67                                                            | 79%                                     |
| 2021 | 122.156                 | 3,2%                             | 756                                                            | 70%                                      | 68                                                            | 82%                                     |
| 2022 | 128.152                 | 2,7%                             | 836                                                            | 71%                                      | 67                                                            | 81%                                     |
| 2023 | 131.631                 | 2,6%                             | 681                                                            | 74%                                      | 67                                                            | 85%                                     |

### Samenvatting van de belangrijkste arresten van het Hof van Cassatie

Zoals elk jaar werden meerdere arresten gewezen door het Hof van Cassatie in verband met de interpretatie van de werkloosheidsreglementering. In 2023 heeft het Grondwettelijk Hof ook een belangrijk arrest gewezen over de wettelijkheid van de gezinscategorieën voorzien in de reglementering.

#### **De toelating tot het recht op uitkeringen tijdelijke werkloosheid van de werknemer uitgesloten van het recht op gewone uitkeringen wegens vrijwillige werkloosheid**

In toepassing van artikel 52bis van het KB van 25 november 1991, is een werknemer die werkloos is geworden wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil en die zich in een situatie van recidive bevindt, uitgesloten van het recht op uitkeringen totdat hij weer aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden voldoet voorzien in de artikelen 30 en volgende van hetzelfde besluit.

De werknemer die tijdelijk werkloos wordt gesteld, mag uitkeringen ontvangen zonder te voldoen aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden voorzien in de artikelen 30 en volgende van het KB.

Er werd aan het Hof van Cassatie de vraag voorgelegd of de werkloze die uitgesloten is van het recht op uitkeringen vrijwillige werkloosheid totdat hij weer aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden voldoet, toch uitkeringen mag ontvangen in geval hij tijdelijk werkloos wordt gesteld, zonder te bewijzen dat hij weer aan die voorwaarden voldoet.

Die vraag wordt door het Hof van Cassatie bevestigend beantwoord. Het bevestigt dat de mogelijkheid om werkloosheidsuitkeringen te ontvangen zonder aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden te voldoen, zowel voor de werknemer geldt die voor de eerste keer aan die voorwaarden moet voldoen als voor de werknemer die er weer aan moet voldoen omdat hij een sanctie kreeg waardoor hij geen recht meer had op uitkeringen (Cass., 19.06.2023, AR S.22.0085.N).

### De wettelijkheid van de gezinscategorieën

Een prejudiciële vraag werd gesteld aan het Grondwettelijk Hof betreffende de wettelijkheid van de gezinscategorieën voorzien door de werkloosheidsreglementering. Kan artikel 7, §1 octies van de besluitwet van 28 december 1944 de Koning rechtsgeldig machtigen om te voorzien dat werklozen vergoed worden naargelang hun gezinstoestand en het bedrag van de inkomsten van de personen die onder hetzelfde dak als de werklozen wonen, of vormt die machtiging, die verleend is aan de Koning, daarentegen een geval van discriminatie?

Het Grondwettelijk Hof wijst erop dat de omstandigheid dat de werkloosheidsuitkeringen toegekend worden in het kader van een sociale verzekering niet belet dat de wetgever, rekening houdend met de ruime beoordelingsvrijheid waarover hij ter zake beschikt, het nodig kan achten om rekening te houden met de verschillende behoeften en lasten van de categorieën van werklozen. Door het criterium van de gezinssamenstelling aan te wenden, heeft de wetgever de evenredigheid willen waarborgen tussen het bedrag van de ontvangen uitkering en de behoeften van de gerechtigden, rekening houdend met de verschillende mogelijke samenlevingsvormen.

Het Grondwettelijk Hof is dus van oordeel dat de machtiging die aan de Koning is verleend op zich geen onevenredige gevolgen heeft voor de bedoelde uitkeringsgerechtigden. Het Grondwettelijk Hof bevestigt dat artikel 7, §1 octies van de besluitwet van 28 december 1944 niet tot ongerechtvaardigde discriminatie leidt (Grondwettelijk Hof, arrest nr. 171/2023 van 14.12.2023, AR: 7857 & 7858).

### De verlenging van de periode van 36 maanden waarin de jonge werknemer inschakelingsuitkeringen kan ontvangen

Artikel 63, §2 van het KB beperkt het recht op inschakelingsuitkeringen tot een periode van maximum 36 maanden.

Die bepaling preciseert echter dat er, voor de jongere die gezinshoofd, alleenwonende of bevoorrecht samenwonende is voor de berekening van de periode van 36 maanden geen rekening wordt gehouden met de periode die voorafgaat aan de maand volgende op de 30<sup>ste</sup> verjaardag.

Een werkloze heeft recht op inschakelingsuitkeringen als alleenwonende sinds 13 november 2012. De werkloze bevestigt zijn gezinstoestand regelmatig bij zijn uitbetalingsinstelling.

Uit een politieonderzoek blijkt echter dat de werkloze sinds 1 september 2015 als samenwonende moet worden beschouwd.

De RVA neemt een administratieve beslissing die:

- de betrokkene uitsluit voor het verschil tussen het uitkeringsbedrag van een alleenstaande en dat van een samenwonende van 1 september 2015 tot 12 november 2015;
- de betrokkene volledig uitsluit van het recht op uitkeringen vanaf 13 november 2015, omdat hij op die datum samenwonende is en sinds meer dan 36 maanden inschakelingsuitkeringen ontvangt.

De arbeidsrechtbank, en nadien het arbeidshof, bevestigen de inhoud van de administratieve beslissing, maar menen evenwel dat de RVA de totale uitsluiting van het recht op inschakelingsuitkeringen niet mag bevelen vanaf 13 november 2015. Beiden oordelen dat in toepassing van artikel 62, §2 van het KB, de periode die aan 1 september 2015 voorafgaat, waarin de betrokkene alleenwonend was, moet worden geneutraliseerd en niet mag worden meegeteld voor de berekening van de maximale periode van 36 maanden, waarbij de werkloze inschakelingsuitkeringen kan ontvangen, aangezien hij op dat moment nog steeds jonger dan 30 jaar was.

De RVA dient een voorziening in cassatie in tegen het arrest van het arbeidshof, maar het Hof van Cassatie verwerpt die voorziening.

Het Hof van Cassatie herinnert eraan dat volgens artikel 63, §2 van het KB, de periode van 36 maanden niet loopt als de jonge werknemer gezinshoofd, alleenwonend of bevoorrecht samenwonende is, tot uiterlijk de eerste dag van de maand volgende op zijn 30<sup>ste</sup> verjaardag.

Volgens het Hof van Cassatie blijft de periode waarin de jongere zich in een van de bovenstaande bijzondere gezinstoestanden bevond geneutraliseerd, zelfs wanneer de jongere niet-bevoorrecht samenwonende wordt vóór zijn 30<sup>ste</sup> verjaardag. In het geval dat de jonge werknemer samenwonend wordt, mogen we er dus niet van uitgaan, zoals de RVA doet, dat de periode van 36 maanden moet worden herberekend vanaf de dag waarop het recht op uitkeringen voor het eerst werd toegekend (Cass. 12.06.2023, AR S.22.0089.F).

### **De uitsluiting van het recht op uitkeringen in geval van arbeidsongeschiktheid**

De Forem brengt de RVA ervan op de hoogte dat een werkloze uitkeringen heeft ontvangen tijdens meerdere periodes gedekt door medische attesten. De werkloze, die door de RVA wordt ondervraagd, bevestigt dat hij arbeidsongeschikt was tijdens de betrokken periodes, maar voegt eraan toe dat niemand hem ooit heeft geïnformeerd dat hij zijn medische attesten bij zijn ziekenfonds moest indienen.

De RVA neemt de beslissing om de werkloze uit te sluiten van het recht op werkloosheidsuitkeringen voor de verschillende periodes gedekt door medische attesten.

Het arbeidshof vernietigt de administratieve beslissing van de RVA. Het oordeelt dat bij gebrek aan voorafgaand advies van de erkend arts van de RVA, als bedoeld in artikel 62 van het KB, de ongeschiktheid van de betrokkene niet is aangetoond voor de periodes bedoeld in de administratieve beslissing.

Het Hof van Cassatie verworpt de voorziening ingesteld door de RVA tegen dat arrest. Het oordeelt dat, om de continuïteit van het vervangingsinkomen te garanderen, de werkloze die gedekt is door een medisch attest, maar die geen recht heeft op arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en geen 'Z' op zijn controlekaart heeft vermeld, enkel mag worden uitgesloten van het recht op uitkeringen op advies van de erkend arts van de RVA overeenkomstig artikel 62 van het

KB. Het Hof van Cassatie voegt eraan toe dat de beslissing van de RVA, in dat geval, enkel uitwerking heeft voor de toekomst (Cass. 12.06.2023, AR S.21.0014.F).

### **De toepassing van een administratieve sanctie in geval van een niet-aangifte van een nevenactiviteit**

Een werkloze wordt uitgesloten van het recht op uitkeringen omdat hij de uitoefening van een nevenactiviteit niet heeft aangegeven. Het arbeidshof bevestigt de uitsluiting, maar vernietigt de opgelegde administratieve sanctie op basis van artikel 154 van het KB. Het oordeelt dat de RVA geen bewijs levert dat de werkloze zijn controlekaart niet correct heeft ingevuld, aangezien een nevenactiviteit niet op die kaart moet worden vermeld, tenzij die tijdens de week wordt uitgeoefend tussen 7 en 18 uur, op zaterdag of zondag.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest. Het herinnert eraan dat de werkloze die een nevenactiviteit uitoefent zonder die te hebben aangegeven, die activiteit altijd op zijn controlekaart moet vermelden, ongeacht de dag en het uur waarop hij die uitoefent (Cass. 11.12.2023, AR S.21.0023.F).



# 5.4

## HET PROCES CONTROLE

### 5.4.1

#### Controle voor meer sociale gelijkheid

Als we ons socialezekerheidsstelsel willen behouden, moeten we kunnen garanderen dat elke begunstigde precies krijgt waar hij recht op heeft, niet meer en niet minder, en dat werkgevers die de regels respecteren niet worden benadeeld door oneerlijke concurrentie van degenen die dat niet doen.

Controle is daarom noodzakelijk.

Controles beginnen vanaf het moment dat de aanvraag wordt ingediend bij de RVA. Elke aanvraag voor werkloosheids- of loopbaanonderbrekingsuitkeringen maakt het voorwerp uit van een grondig onderzoek om ervoor te zorgen dat de aanvrager de vergoeding kan krijgen waar hij recht op heeft.

De controles gaan verder wanneer werkloosheidsuitkeringen door uitbetalingsinstellingen aan de begunstigden worden betaald. Elke betaling van elke vergoede dag van elke werkloze wordt nauwgezet gecontroleerd.

Naast die verificaties met betrekking tot de correctheid van de door de aanvrager van uitkeringen opgegeven elementen, worden er ook permanent andere controles uitgevoerd om ervoor te zorgen dat de door de RVA toegepaste wetgeving correct wordt nageleefd.

Die meer specifieke controles worden uitgevoerd door de medewerkers van de Centrale controledienst, werkzaam op het hoofdbestuur van de RVA, de 181 sociaal inspecteurs, alsook de administratieve medewerkers van de controledienst verdeeld over de verschillende werkloosheidsbureaus. Hun missie is onregelmatigheden te voorkomen, op te sporen en mogelijke fraude te bestrijden. Die missie maakt ook deel uit van de algemene strategie van de RVA, waarvan ze de tweede as vormt: “samen fraude bestrijden met de meest performante methodes”.

Op het terrein concretiseert dat zich in de volgende acties:

- informeren van sociaal verzekerden en werkgevers over de reglementering en over hun rechten en plichten;
- analyseren van risico's op fraude en passende controlemethoden voorstellen. Dat doen we zowel voor de bestaande als voor nieuwe reglementering;
- signaleren van onregelmatigheden aan de leiding van de RVA en andere beleidsverantwoordelijken met de bedoeling de reglementering aan te passen;
- nagaan of de ingediende documenten en de afgelegde verklaringen correct zijn en, zo nodig, de do-

cumenten die noodzakelijk zijn voor een juiste afhandeling van het dossier opvragen;

- organiseren van systematische, doelgerichte controles en opsporingsacties, met specifieke aandacht voor nieuwe fraudemechanismen;
- samenwerken met andere inspectiediensten, met politie- en veiligheidsdiensten in binnen- en buitenland, alsook met de gerechtelijke instanties.

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

## 5.4.2

### Hoe controleren?

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

#### Op grond van stukken

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

#### Datamining en datamatching

Datamatching heeft betrekking op het kruisen van databanken. Er is de kruising van de databanken van de RVA onderling. Daarnaast worden die databanken ook gekruist met de databanken van de andere instellingen van de sociale zekerheid of databanken van andere instellingen buiten de sociale zekerheid (bv. de FOD Financiën). Zo ontdekken we aanwijzingen van uitkeringsfraude.

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

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

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

vóór de opening van het recht. Bij een a-posteriori controle kan dat maandelijks gebeuren, jaarlijks of bij elke wijziging.

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

De afgelopen jaren heeft de RVA meer aandacht besteed aan internationale samenwerking en werd de stap gezet naar grensoverschrijdende datamatching waarbij samenwerkingsovereenkomsten worden afgesloten met de buurlanden om via een elektronische gegevensuitwisseling na te gaan of een werkloze in België, voor dezelfde periode, in een buurland inkomsten uit arbeid of werkloosheid heeft ontvangen.

Daarnaast gaat de RVA ook op zoek naar informatie buiten de officiële databanken die verband houdt met personen die werkloosheidsuitkeringen hebben ontvangen, bijvoorbeeld op het internet of op de sociale media.

Datamining houdt in dat er op zoek wordt gegaan naar statistische verbanden, patronen en relaties tussen die gekruiste data. Zo kunnen er profielen worden opgesteld van werkgevers, werknemers en uitkeringsgerechtigden met een hoger risico op fraude.

Uiteraard leven we zowel bij datamatching als datamining de principes van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de nationale wetgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de privacy na.

## Terreinonderzoeken

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

Die sociaal inspecteurs hebben specifieke bevoegdheden zoals de mogelijkheid tot vrije toegang tot werkplaatsen en het afnemen van verhoren. In 2023

werden 45.897 dossiers afgewerkt waarvoor de tussenkomst van een sociaal inspecteur noodzakelijk was. Er zijn meerdere redenen waarom een tussenkomst van een inspecteur noodzakelijk kan zijn:

- een sociaal inspecteur komt vaak tussen om een administratief dossier te deblokken of te heractiveren. Als het proces Toelaatbaarheid of Vergoedbaarheid een dossier niet kan afwerken, omdat bepaalde stukken ontbreken, gaat een sociaal inspecteur bijvoorbeeld bij de werkgever het ontbrekende document C4 ophalen. Zo wordt het dossier gedeblokkeerd. De sociaal inspecteurs kwamen op die manier tussen in 5.969 dossiers (5.354 in 2022);
- als een sociaal inspecteur op het terrein een situatie opmerkt die hem verdacht lijkt dan kan hij spontaan beslissen om een controle uit te voeren. In 2023 voerden de sociaal inspecteurs 401 dergelijke controles uit;
- hij kan tevens tussenkomen op vraag van andere diensten van het werkloosheidsbureau of van de arbeidsauditeur of ook op basis van klachten, rechtstreeks ingediend bij de RVA (2.056 in 2023) en Eerlijke Concurrentie (1.608 in 2023). De vraag is dan de juistheid van verklaringen en/of van de voorwaarden die aanleiding geven tot de betaling van uitkeringen na te gaan. In 2023 ging het om 3.566 dergelijke onderzoeken;
- de sociaal inspecteurs hebben vorig jaar ook 2.497 terreinonderzoeken uitgevoerd op basis van listings met anomalieën. Het gaat hier om cumullistings, listings domicilie en verblijf in België en ook anomalieën loopbaanonderbreking;
- ook voerden ze 24 onderzoeken naar valse documenten. Het gaat hier om onderzoeken naar aanleiding van verdachte documenten ingediend bij de werkloosheidsbureaus;
- daarnaast controleren ze eveneens of er op een correcte manier gebruik wordt gemaakt van het systeem van tijdelijke werkloosheid. De sociaal inspecteurs kwamen tussen in 7.912 dossiers (7.801 in 2022);
- er vonden 25.528 onderzoeken plaats naar zwartwerk en sluikwerk. Met zwartwerk wordt niet-aangegeven arbeid bedoeld die normaal in loondienst uitgevoerd wordt. Wanneer iemand voor eigen rekening werkt zonder zich aan te sluiten bij een sociaalverzekeringsfonds voor zelfstandigen, spreekt men van sluikwerk.

## Samenwerking

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

### Andere inspectiediensten

Samen met de andere inspectiediensten werkte de RVA in 2023 mee aan de verdere verbetering van informatietoepassingen zoals het elektronisch procesverbaal (epv) en het DOLSIS-platform. In het DOLSIS-platform kunnen de controlediensten gegevens raadplegen uit verschillende databanken.

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

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

De arrondissementscellen organiseren gecoördineerde controleacties in verschillende fraudegevoelige economische sectoren. In 2023 namen de sociaal inspecteurs van de RVA deel aan 1.189 celacties (1.312 in 2022).

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

Zo werden in 2023 de tweemaandelijks vergaderingen tussen de RVA en de Dienst voor administratieve controle (DAC) van het RIZIV voortgezet. Die vergaderingen hebben tot doel de gemeenschappelijke aanpak en de resultaten van hun samenwerking m.b.t. uitkeringsfraude te analyseren en op te volgen.

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

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

### Gerechtelijke instanties en politie

In 2023 maakten de sociaal inspecteurs 2.877 elektronische processen-verbaal (epv's) op (3.036 in 2022) die ze overmaakten aan de arbeidsauditoraten. De arbeidsauditeurs beslissen dan of ze verder vervolgen dan wel of ze die epv's zonder gevolg klasseren en overmaken aan de dienst Administratieve geldboeten.

Ook maakten de arbeidsauditeurs, procureurs en onderzoeksrechters in 2023 2.410 kantschriften over aan de RVA. Een kantschrift is een opdracht in het kader van een gerechtelijk onderzoek. Zo kan de arbeidsauditeur in het kader van zijn onderzoek bijvoorbeeld aan de sociaal inspecteur vragen een werkgever te verhoren. Het gebeurt ook dat hij bijkomende inlichtingen vraagt naar aanleiding van een epv dat de sociaal inspecteur hem overgemaakt heeft.

De RVA-inspectiediensten werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie. Bijvoorbeeld om aan de politie te vragen om de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze te controleren. Dat gebeurt wanneer er een ernstig vermoeden bestaat dat de werkloze moedwillig een foutief adres of een foutieve gezinssamenstelling meegedeeld heeft aan de RVA of aan de gemeente en zo probeert een - meestal hogere - uitkering te krijgen. Het politieverlag wordt via de arbeidsauditeur aan de RVA bezorgd. In 2023 heeft de RVA 59 maal een beroep gedaan op de lokale politiediensten daarvoor (137 maal in 2022).

De Centrale controledienst ontving op zijn beurt 5.852 aanvragen om informatie vanwege de politiediensten, de arbeidsauditoraten en andere openbare diensten (4.522 in 2022). Meestal gaat het om de vraag of iemand een werkloosheidsdossier heeft, een uitkering geniet, of om vragen omtrent het laatste gekende adres of de gezinssamenstelling.

### 5.4.3 Wat controleren?

Hier lichten we de controle toe in enkele domeinen die in 2023 extra aandacht kregen in de missie en de strategie

#### Tijdelijke werkloosheid

Veel bedrijven hebben de afgelopen jaren hun toevlucht genomen tot het systeem van tijdelijke werkloosheid. Naar aanleiding van covid en de gezondheidscrisis, maar ook naar aanleiding van de overstromingen in het oosten van het land, de oorlog in Oekraïne en de energiecrisis. Ook de procedure tijdelijke werkloosheid wegens overmacht is sterk vereenvoudigd. Het is dan ook normaal dat de RVA ingezet heeft op het controleren op mogelijk misbruik van het systeem en dat vooral met als doel de toekenning van tijdelijke-werkloosheidsuitkeringen te garanderen aan werknemers die er recht op hebben.

In 2023 heeft de RVA 7.912 onderzoeken tijdelijke werkloosheid gevoerd bij werkgevers die gebruik maakten van dat systeem (7.801 onderzoeken in 2022). Bij 2.812 werkgevers werden inbreuken op de toepassing van de reglementering tijdelijke werkloosheid vastgesteld bij die onderzoeken (2.051 in 2022).

Bij die onderzoeken werden 12.241 werknemers gecontroleerd (12.853 in 2022), waarbij 4.172 werknemers in overtreding waren (4.389 in 2022).

#### Domicilie en verblijf in België

Het bedrag van de werkloosheidsuitkeringen is gedeeltelijk afhankelijk van de gezinstoestand. Daarom blijft de RVA, samen met de uitbetalingsinstellingen, strijd leveren tegen domiciliefraude. In het kader daarvan onderzoeken we de werkelijke woonplaats en de gezinstoestand van een werkloze.

De uitbetalingsinstellingen controleren de nationaliteit, het adres en de gezinssamenstelling en zijn verplicht om zelf na te gaan of de gegevens die de sociaal verzekerde meedeelt, overeenstemmen met de gegevens in het Rijksregister. Ze moeten dat niet alleen doen bij de aanvraag om werkloosheidsuitkeringen, maar ook telkens wanneer de werkloze een wijziging

van zijn dossier indient. De uitbetalingsinstellingen controleren eveneens de wijzigingsberichten die het Rijksregister doorgeeft op vraag van de sector werkloosheid en die betrekking hebben op de nationaliteit, de wijziging van het adres van de werkloze of op de wijzigingen in de gezinssamenstelling. De uitbetalingsinstellingen dienen die wijzigingen vervolgens in bij de RVA met het oog op een correcte betaling. De uitbetalingsinstellingen verifieerden in 2023 in 451.183 dossiers de verklaringen van de werklozen met behulp van het Rijksregister vooraleer hun dossiers in te dienen bij de RVA. Ze verifieerden in 2023 ook 130.724 dossiers als gevolg van de wijzigingsberichten die ze van het Rijksregister ontvingen en die wezen op een wijziging in de persoonlijke toestand van de werkloze (nationaliteit, adres, gezinssamenstelling).

De RVA voert ook controles uit op de werkelijke verblijfplaats en de gezinssituatie van werklozen. Die controles worden grotendeels uitgevoerd door administratieve medewerkers op basis van informatie in authentieke databanken. Enkel wanneer er specifieke bevoegdheden van een sociaal inspecteur vereist zijn, of indien er ernstige aanwijzingen van fraude zijn, komt een sociaal inspecteur tussen.

In 2023 werden 23.359 onderzoeken op de gezinssituatie uitgevoerd (20.730 in 2022). Daarbij werden 5.732 inbreuken vastgesteld (6.061 in 2022) waarbij er een totaal terug te vorderen bedrag van 21.924.319,90 EUR was (20.915.311 EUR in 2022).

Bij die controles worden uitzonderlijk, en alleen als het noodzakelijk is voor het onderzoek, ook huisbezoeken uitgevoerd. In 319 gevallen is een sociaal inspecteur gaan aanbellen bij de werkloze thuis (443 in 2022).

## Zwartwerk

Zowel de bestuursovereenkomst tussen de Belgische staat en de RVA, als het actieplan socialefraudebestrijding hechten veel belang aan de strijd tegen zwartwerk.

In 2023 werden in totaal 25.528 onderzoeken gevoerd naar zwart- en sluikwerk. Die onderzoeken kunnen we verder onderverdelen als volgt:

- spontane onderzoeken zwartwerk en sluikwerk: 3.039;
- gerichte onderzoeken op de werksituatie: 7.099;
- grootschalige, gecoördineerde onderzoeken naar aanleiding van controleacties: 15.390.

Bij de controleacties werden 8.142 werkgevers gecontroleerd (9.996 in 2022). Voor 4.789 werkgevers (6.112 in 2022) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 3.353 werkgevers (3.874 in 2022) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 17.652 werknemers gecontroleerd (18.941 in 2022). Voor 1.869 werknemers (1.547 in 2022) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 15.783 gecontroleerde werknemers (17.394 in 2022) conform waren.

Die acties werden in de grote activiteitensectoren uitgevoerd waarvan het detail in tabel 5.4.3.I vermeld staat.

**Aantal RVA-controleacties per activiteitensector  
(met inbegrip van de celacties, maar met  
uitzondering van de onderzoeken tijdelijke  
werkloosheid buiten de acties) – 2023**

Tabel 5.4.3.I

| Sector              | Aantal werkgevers-<br>onderzoeken | Niet-conforme<br>dossiers werkgever | Niet-conforme<br>dossiers werknemer |
|---------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Bouw                | 1.261                             | 483                                 | 390                                 |
| Horeca              | 1.837                             | 997                                 | 563                                 |
| Kleinhandel/markten | 595                               | 234                                 | 103                                 |
| Tuinbouw            | 199                               | 49                                  | 37                                  |
| Taxi's              | 187                               | 39                                  | 18                                  |
| Schoonmaak          | 242                               | 95                                  | 44                                  |
| Vlees               | 73                                | 24                                  | 38                                  |
| Andere sectoren     | 3.748                             | 1.432                               | 676                                 |
| <b>Totaal</b>       | <b>8.142</b>                      | <b>3.353</b>                        | <b>1.869</b>                        |

## Grensoverschrijdende fraude

In de grensstreek met Frankrijk heeft de RVA de samenwerking met de Franse inspectiediensten verder geïntensifieerd en geformaliseerd. In 2023 raadpleegde Frankrijk meer dan 3.115 maal gegevens uit België en België 27 maal Franse gegevens.

Ook de samenwerking met het Luxemburgse Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) gaat verder de goede richting uit. De onderlinge gegevensuitwisseling werd in 2023 nog versterkt en er waren meer dan 95 vragen om informatie of samenwerking tussen de beide instellingen.

In 2018 heeft de RVA een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Nederland, waarbij het de bedoeling is om, via een elektronische gegevensuitwisseling, na te gaan of een persoon die werkloosheidsuitkeringen genoot in België, voor dezelfde periode inkomsten uit arbeid of werkloosheid heeft ontvangen in Nederland. In 2023 werden bestanden uitgewisseld tussen beide landen en vond overleg daarover plaats.

In 2023 werden de gesprekken met Frankrijk (Pôle Emploi), die eerder waren opgestart, eveneens met het doel om, via een elektronische gegevensuitwisseling, personen te detecteren die, voor dezelfde periode, in België en Frankrijk werkloosheidsuitkeringen en/of inkomsten uit arbeid ontvangen, voortgezet.

## Cumulatie

Zoals hoger vermeld, worden er via datamatching aanwijzingen gedetecteerd van cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met inkomsten uit arbeid in loondienst, zelfstandige arbeid, ziekte-uitkeringen en pensioen.

Die matches of overeenkomsten worden verzameld op listings en overgemaakt aan de werkloosheidsbureaus. Als na verder onderzoek duidelijk sprake is van cumulatie, wordt het dossier overgemaakt aan het proces Vergoedbaarheid zodat de ten onrechte genoten werkloosheidsuitkeringen kunnen worden teruggevorderd. Het proces Vergoedbaarheid kan in veel gevallen ook een uitsluiting van werkloosheidsuitkeringen opleggen. Als de cumulatie een groot bedrag of een lange periode betreft, wordt het dossier doorgegeven aan een sociaal inspecteur. Dat gebeurt uiteraard ook als er sprake is van bedrieglijk inzicht.

De belangrijkste resultaten staan in de drie tabellen hieronder.

### Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

Tabel 5.4.3.II

|      | Cumulatie<br>loontrekkende | Cumulatie<br>zelfstandige | Cumulatie<br>ziekte | Cumulatie<br>pensioen | Totaal |
|------|----------------------------|---------------------------|---------------------|-----------------------|--------|
| 2022 | 7.123                      | 13.376                    | 11.618              | 3.296                 | 35.413 |
| 2023 | 8.162                      | 8.106                     | 10.772              | 4.569                 | 31.609 |

### Aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken inzake cumulatie

Tabel 5.4.3.III

|      | Inbreuken<br>loontrekkende | Inbreuken<br>zelfstandige | Inbreuken<br>ziekte | Inbreuken<br>pensioen | Totaal |
|------|----------------------------|---------------------------|---------------------|-----------------------|--------|
| 2022 | 1.947                      | 6.757                     | 4.078               | 318                   | 13.100 |
| 2023 | 2.101                      | 4.075                     | 2.763               | 429                   | 9.368  |

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

Tabel 5.4.3.IV

|      | TV loontrekkende | TV zelfstandige   | TV ziekte        | TV pensioen    | Totaal            |
|------|------------------|-------------------|------------------|----------------|-------------------|
| 2022 | 1.217.618,11 EUR | 12.233.449,08 EUR | 4.450.573,30 EUR | 967.345,27 EUR | 18.868.984,76 EUR |
| 2023 | 1.240.408,07 EUR | 10.621.800,27 EUR | 2.954.049,47 EUR | 1.245.475,78   | 16.061.733,59 EUR |

Het aantal uitgevoerde onderzoeken is gedaald ten opzichte van 2022. Dat geldt ook voor het aantal inbreuken, alsook voor het totaalbedrag aan vastgestelde terug te vorderen bedragen. Die dalingen hebben te maken met het feit dat er voorheen enorm veel tijdelijk werklozen waren ten gevolge van de coronapandemie, wat een impact had op het aantal (potentiële) cumulgevallen. Dat effect is logischerwijze gedaald in 2023.

De voorgaande tabellen hebben betrekking op het ontdekken van ongeoorloofde cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met andere inkomsten. Maar er is ook een groot aantal detecties van personen die ten onrechte onderbrekingsuitkeringen ontvingen in het stelsel van loopbaanonderbreking of tijdskrediet. In 2023 werden 30.026 onderzoeken afgewerkt. Daarvan bleken 23.998 niet in regel te zijn. Het betreft voor het grootste deel personen die onderbrekingsuitkeringen genoten terwijl ze er geen recht meer op hadden omdat hun arbeidsovereenkomst beëindigd was of omdat ze een tewerkstelling aangevat hadden bij een andere werkgever. In 2023 betekende de RVA een totaalbedrag van 2.415.971,47 EUR aan terugvorderingen in het kader van de ten onrechte ontvangen onderbrekingsuitkeringen (2.114.925,75 EUR in 2022).

### Fictieve arbeidsprestaties

In 2023 ontving de Centrale controledienst (CCD) van de RSZ 442 beslissingen tot onderwerping of niet-onderwerping. Dat betekent dat de RSZ besliste dat een bepaalde periode ten onrechte beschouwd was als een periode met arbeid in loondienst. Van die beslissingen maakte de CCD 110 werknemersdossiers over aan de werkloosheidsbureaus. Het betrof dossiers van personen met een werkloosheidsdossier. De werkloosheidsbureaus moesten in die dossiers de eindbeslissing nemen in geval van niet-toelaatbaarheid of betwisting. Die beslissingen resulteerden in 698 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 646.260,64 EUR.

### 5.4.4

## Opvolging en rapportering

Om het proces Controle goed te kunnen sturen, is een goede rapportering noodzakelijk, zowel op kwantitatief als op kwalitatief vlak.

### Intern

#### KPI's

In het proces Controle werkten we in 2022 met 18 Key Performance Indicators (KPI's). Dat zijn 18 cijfers waarvan de meeste (16 KPI's) de prestaties uitdrukken die de werkloosheidsbureaus behaalden in de 5 sleutelactiviteiten van het proces Controle, namelijk geblokkeerde dossiers, zwartwerk, listings cumulatie, domiciliefraude en tijdelijke werkloosheid.

Daarnaast zijn er ook 2 KPI's die respectievelijk een score weergeven van de kwaliteitscontrole van de onderzoeken en van het aantal uren dat de sociaal inspecteurs presteerden buiten de kantooruren.

#### Kwaliteitscontrole

Zoals hierboven vermeld, slaat een van de KPI's op de kwaliteitscontrole. We voerden zowel een maandelijkse als een jaarlijkse kwaliteitscontrole uit.

### Extern

De resultaten van onze controles werden in 2023 niet enkel intern, binnen de RVA, opgevolgd. Ook de regering had de nodige aandacht voor cijfers rond controle want vanaf 2018 wilde ze de inspanningen op het vlak van fraudebestrijding meten en professioneel opvolgen. Dat resulteerde in een monitoring rond drie pijlers waarvoor de RVA trimestrieel diende te rapporteren.

#### Pijler 1: strategische KPI's

Een eerste pijler betreft het meten van strategische indicatoren. Via die indicatoren wenst de regering zicht te krijgen op cruciale factoren binnen het proces Controle en dat voor de verschillende inspectiediensten. In 2023 heeft de RVA onder andere gerap-

porteerd over het aantal sociaal inspecteurs, het aantal onderzoeken, het aantal vormingsinspanningen, het aantal epv's t.o.v. het aantal onderzoeken enzovoort.

#### Pijler 2: actieplan

Een tweede pijler betreft de uitvoering van het actieplan voor de strijd tegen de sociale fraude 2023. Daarbij heeft de RVA een stand van zaken gegeven aangaande de verschillende verbintenissen waarbij de RVA betrokken was en die in het actieplan opgenomen waren.

#### Pijler 3: financiële opbrengsten

Ten slotte werden via een derde pijler de financiële opbrengsten van de fraudebestrijding gedetailleerd in kaart gebracht. Dat betreft voor de RVA niet enkel de onverschuldigde bedragen die werden teruggevorderd maar tevens de vermeden uitgaven ten gevolge van controles vooraleer de fraude zich kan voordoen (= controles aan de bron). De totale opbrengsten voor 2023 voor de RVA bedroegen 75.077.589,01 EUR.

# 5.5

## HET PROCES TIJDSKREDIET EN LOOPBAANONDERBREKING

### 5.5.1 Inleiding

De RVA is verantwoordelijk voor de integrale behandeling van de dossiers loopbaanonderbreking en tijdskrediet. Dat omvat werknemers en werkgevers informeren, aanvraagformulieren afleveren, de aanvragen verwerken en de uitkeringen betalen.

### 5.5.2 Aantal aanvragen

In 2023 werden 567.646 aanvragen ingediend. Dat is een stijging van 3% t.o.v. 2022 en van 18% t.o.v. 2019 (situatie voor de coronacrisis). Het aantal behandelde aanvragen bedroeg 567.805 (+3% t.o.v. 2022 en +16% t.o.v. 2019).

Voor 3,3% van de aanvragen werd het recht op de onderbreking geweigerd omdat een of meerdere toekenningsvoorwaarden niet vervuld waren.

### 5.5.3 Behandelingstermijn

91% van de aanvragen werd binnen de 30 kalenderdagen behandeld (+1,53% t.o.v. 2022). De norm van 85% uit de bestuursovereenkomst werd dus nageleefd. De gemiddelde behandelingstermijn bedroeg 16 kalenderdagen (14 dagen in 2022).

Voor 97% van de aanvragen werd de eerste betaling uitgevoerd binnen de maand volgend op de start van de aangevraagde periode (of binnen de maand volgend op de indiening, indien de aanvraag na de startdatum werd ingediend).

### 5.5.4

#### Kwaliteitswaarborg

De correcte toepassing van de reglementering inzake loopbaanonderbreking wordt gewaarborgd door een opvolging aan de hand van de principes van Statistical Process Control. Dankzij dat systeem krijgen we betrouwbare gegevens over de behandeling van de dossiers en kunnen we lacunes opsporen die we met onderrichtingen, verbetering van de informaticatoepassingen en opleidingen kunnen dichten.

In de loop van 2023 werden 13.093 willekeurig geselecteerde dossiers onderworpen aan een kwaliteitscontrole. 97% van die dossiers werd correct behandeld (-0,01% t.o.v. 2022). 62% van de foutief behandelde aanvragen had een financiële impact op de klant. De meerderheid van deze fouten waren in het voordeel van de klant (58%). Waar dat niet zo was, werd de nodige bijpassing betaald.

Naast die systematische maandelijkse steekproeven voert de directie Interne Controle en Procesbeheer nog diverse ad hoc-kwaliteitsonderzoeken uit om de correcte behandeling van de aanvragen te garanderen. Ook de informaticatoepassingen bevatten een maximum aan geautomatiseerde controles.

### 5.5.5

#### Detectie van fraude en inbreuken op de reglementering

Via de kruising van databanken controleert de RVA systematisch of onderbrekers ook tijdens hun loopbaanonderbreking de geldende reglementering respecteren. In 2023 werden 30.026 detecties ontvankelijk verklaard. Na verder onderzoek werd aan 23.998 inbreuken (80%) verder gevolg gegeven door het recht op onderbreking of de uitkeringen te herzien. Onterecht ontvangen uitkeringen werden teruggevorderd.

81% van de vastgestelde inbreuken betreft een beëindiging van de arbeidsovereenkomst bij de werkgever waar de onderbreking wordt opgenomen. 16% van de inbreuken betreft een niet aangegeven cumulatie met een bijkomende activiteit (op zelfstandige basis of in loondienst) en 3% betreft het niet aangeven van een vroegtijdige stopzetting van de onderbreking om het werk te hervatten bij de eigen werkgever.

We merken op dat de werknemer of de werkgever bepaalde inbreuken vaak ook spontaan melden (voorafgaand of volgend op de automatische detectie in de databanken). Tot slot merken we op dat slechts in een kleine minderheid van de inbreuken sprake is van doelbewuste fraude. Vaak gaat het om een gebrekkige kennis van de bijzonder complexe reglementering, waarbij de werknemer zich niet bewust was van de inbreuk.

### 5.5.6

## Complexiteit, verscheidenheid en beperkingen van de reglementering loopbaanonderbreking

De reglementering is bijzonder complex door de veelheid aan stelsels die voor elke activiteitensector eigen regels bepalen. Sommige sectoren zijn onderworpen aan bepalingen die van de ene naar de andere reglementaire tekst verwijzen.

In februari 2023 zijn verschillende wijzigingen voor het tijdskrediet met motief, van toepassing in de privésector, ingevoerd. Door de vermindering van de maximale duur van het recht op uitkeringen voor het tijdskrediet met motief “zorg voor zijn kind” is er een discrepantie ontstaan tussen het recht op verlof en het recht op uitkeringen voor dat motief.

Die nieuwigheden hebben de toegang tot het recht op uitkeringen strenger gemaakt, in het bijzonder door het opleggen van strengere tewerkstellingsvoorwaarden en een strengere anciënniteitsvoorwaarde. Bepaalde toeslagen op de uitkeringen zijn afgeschaft, wat de verschillende soorten uitkeringen die moeten worden betaald aan de loopbaanonderbrekers verhoogde.

De verlenging tot en met 31 maart 2023 van de maatregelen die werknemers toelieten om hun loopbaanonderbreking, tijdskrediet of thematisch verlof volledig of tijdelijk te schorsen om hun tewerkstelling in zijn oorspronkelijke arbeidsregime te hervatten bij hun werkgever in de zorgsector of om een tijdelijke tewerkstelling bij een werkgever in de zorgsector aan te vatten, heeft bijgedragen tot een complexere behandeling van de dossiers.

### 5.5.7

## Tevredenheidsenquêtes 2023

Eind 2023 voerde de directie Communicatie een tevredenheidsenquête uit bij werkgevers en werknemers over de aanvraagprocedure voor loopbaanonderbreking.

### De enquête bij de werkgevers

In totaal hebben 1.867 werkgevers gereageerd op de tevredenheidsenquête.

63,6% van de werkgevers die de enquête hebben beantwoord, hebben de aanvraag ingediend met behulp van het papieren formulier. 79,28% (87,3% in 2021) zegt dat ze over het algemeen tevreden zijn over de procedure. 84,88% van de respondenten vond dat de formulieren eenvoudig en gemakkelijk in te vullen waren.

Van de 36,4% werkgevers die hun aanvraag elektronisch hebben ingediend, zegt 93,6% (95,2% in 2021) tevreden te zijn over de onlineprocedure. Van de respondenten beschouwde 90,56% de procedure als gebruiksvriendelijk. Uit de enquête bleek dat 98% van de respondenten het gebruik van de elektronische toepassing zou aanbevelen aan andere werkgevers.

### De enquête bij de werknemers

7.208 werknemers in loopbaanonderbreking of tijdskrediet hebben de enquête ingevuld. 89% (93,9% in 2021) van hen was over het algemeen tevreden over de behandeling van hun aanvraag door de RVA. 89,5% is tevreden over de behandelingstermijn van hun dossier. Steeds meer werknemers dienen hun aanvraag elektronisch in: meer dan 40,3% van de aanvragen werd elektronisch ingediend in 2023 terwijl dat in 2021 nog maar 23,8% was.



# 5.6

## HET PROCES SUPPORT

Het proces Support houdt zich in elke entiteit bezig met alle activiteiten in verband met:

- de administratieve aspecten van het HR-beleid;
- het welzijn van de medewerkers en preventie op het werk;
- de materies communicatie, opleiding, kennismangement, organisatieontwikkeling en HR-strategie;
- ICT;
- het logistieke beheer (gebouwen, onderhoud, bestelling van materieel, milieubeheer, postbehandeling...);
- het financiële beheer (boekhouding entiteit, boekhouding Mess en kantine, reis-en verblijfskosten, mobiliteitsbudget...);
- het beheer van de klachten (eerstelijnsklachten en dossiers van de federale Ombudsman).

Het proces Support wordt in elke entiteit gecoördineerd door een procesbeheerder. De procesbeheerders Support van de 16 entiteiten vormen samen met een nationale procescoördinator het netwerk Support.

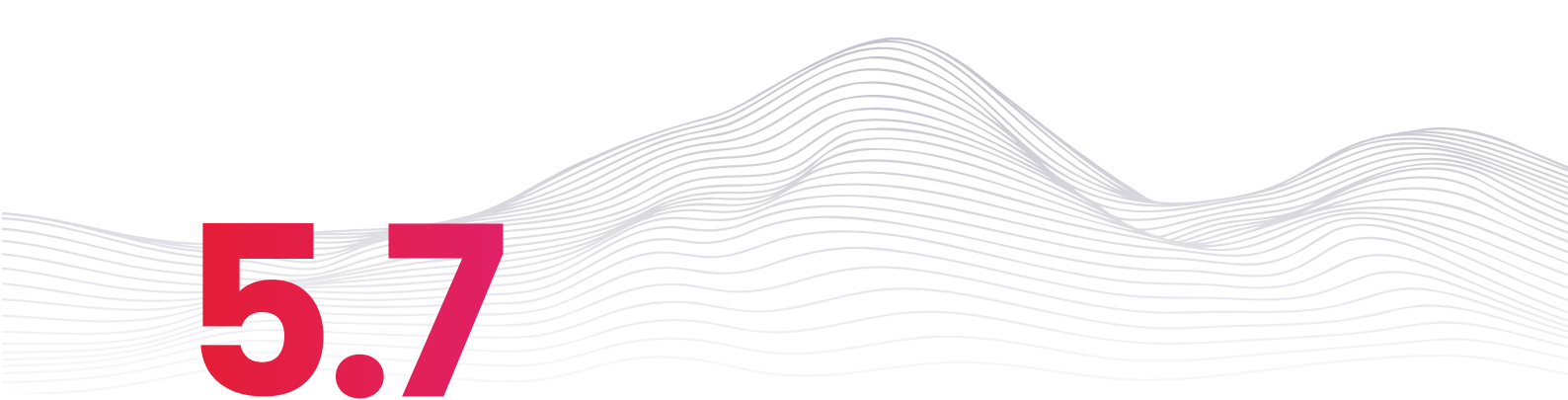
Support had net zoals andere processen nood aan een syllabus waarin een veelheid aan informatie wordt verzameld. Dankzij de dienst Kennismanagement en de actieve inzet van een aantal medewerkers van Support ging deze syllabus eind september 2023 online. Tevens heeft een aantal medewerkers zich ook geëngageerd om in samenwerking met dienst Kennismanagement deze syllabus up-to-date te houden.

Daarnaast werd in 2023 verder gewerkt aan een training voor Support-medewerkers via het LeD-team Support. Dat is niet alleen nuttig voor nieuwe medewerkers, maar ook voor bestaande medewerkers van het proces die hun kennis willen uitbreiden/verdiepen.

Ook de Teamsite van Support speelt nog steeds een belangrijke rol. De verschillende directies die onder het proces Support vallen maken gebruik van dat kanaal om (dringende) informatie te delen.

Tijdens de netwerkvergaderingen van Support was er het voorbije jaar ook aandacht voor de nieuwe arbeidsorganisatie van de RVA, samengevat in het programma NOVA. Het netwerk werd onder meer geraadpleegd voor het nieuwe arbeidsreglement.





# 5.7

## HET PROCES FRONTOFFICE EN EXTERNE COMMUNICATIE

In 2023 werd het contactcenter van de RVA verder uitgebreid. Het aantal medewerkers dat zich exclusief met klantencontacten bezighoudt, werd verder uitgebreid. Ook werd veel aandacht besteed aan nieuwe softwaretoepassingen die het werk van die medewerkers moeten ondersteunen. De tweejaarlijkse Consulto+-enquête werd ook weer georganiseerd.

### 5.7.1

#### De transformatie van de klantencontacten gaat voort

Het proces Frontoffice is in volle ontwikkeling met als doel een optimale, snelle en correcte informatieverstrekking aan werklozen, loopbaanonderbrekers en werkgevers. Daarnaast is het ook de bedoeling de RVA-medewerkers die de klantencontacten verzorgen een goede professionele omkadering te geven, hen voortdurend feedback te geven en hen specifiek op te leiden voor die taak.

Bij de RVA werden de klantencontacten (mail, telefoon) lange tijd verzorgd door medewerkers die hoofdzakelijk de aanvraagdossiers behandelen, en het klantencontact als extra rol op zich namen. 2023 was een omslagjaar voor het contactcenter. Er werden grote stappen gezet naar een professioneel klantencontact, dat vlot toegankelijk is voor werklozen, werkgevers en werknemers. Er werden contactcentersites geopend in Charleroi en in Dendermonde. Het team van Brussel werd verder uitgebreid. Het team bestaat op dit moment uit 59 medewerkers.

Die medewerkers behandelen een deel van het telefoonverkeer van de RVA en een deel van de mails.

## 5.7.2

### Het onthaal van de bezoekers

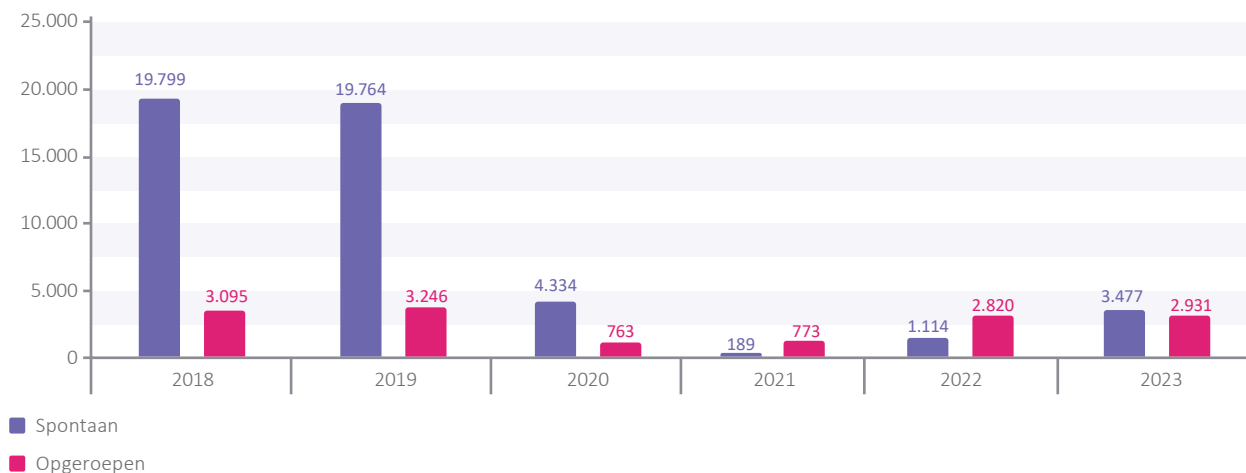
De RVA heeft een netwerk van 30 kantoren, waar een eerste onthaal voor klanten georganiseerd wordt. Bij de reorganisatie van de RVA, die vorig jaar werd ingezet, zal dat netwerk blijven bestaan, en zal de dienstverlening zelfs versterkt worden. Uitkeringsgerechtigden kunnen er (al dan niet op afspraak) terecht om algemene infovragen te stellen, attesten aan te vragen of worden uitgenodigd voor een verhoor.

Meer en meer klanten komen op afspraak langs bij de RVA. Wie dat wenst kan een afspraak boeken via het contactcenter van de RVA in een kantoor in de buurt. De contactcentermedewerker zal in eerste instantie de vraag per telefoon proberen te beantwoorden zodat de klant zich niet hoeft te verplaatsen. Lukt dat niet of verkiest de bezoeker een afspraak, dan kan hij/zij langskomen in het kantoor.

In 2023 kreeg de RVA per maand gemiddeld 6.408 bezoekers over de vloer in de kantoren. Gemiddeld werden per maand 2.931 bezoekers opgeroepen voor een verhoor. De rest, gemiddeld 3.477 per maand, kwam op eigen initiatief naar de RVA.

#### Evolutie van het aantal bezoekers in de RVA-kantoren (maandelijks gemiddelde 2018-2023)

Grafiek 5.7.2.1



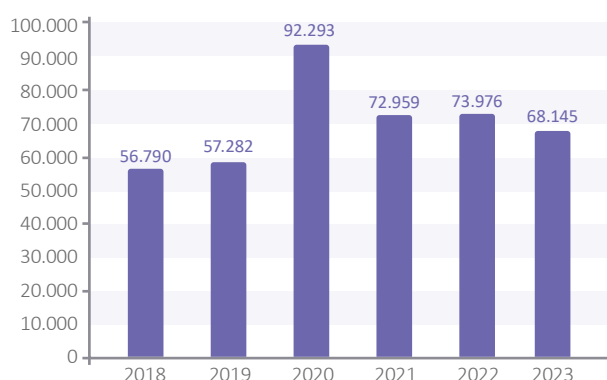
### 5.7.3

## Het contactcenter in cijfers

Het contactcenter van de RVA verwerkte vorig jaar per maand gemiddeld 68.145 oproepen. Dat is een daling met 7,8% op jaarbasis. Het aantal oproepen ligt wel nog steeds hoger (+18,96%) dan de volumes die de RVA kende vóór de coronacrisis.

#### Evolutie van het aantal oproepen in de eerste lijn

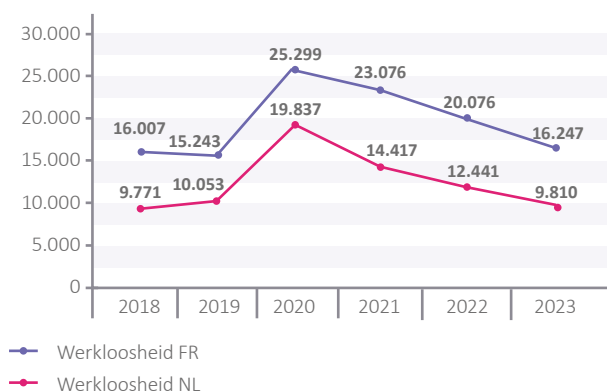
Grafiek 5.7.3.I



De lijnen Loopbaanonderbreking blijven met vrij hoge aantallen oproepen geconfronteerd worden. De lijnen Tijdelijke werkloosheid kenden een hoge piek in het begin van 2023, wat het jaargemiddelde omhoogtrok. Het aantal oproepen op de lijn Werkloosheid kende een daling op jaarbasis.

#### Evolutie van het aantal oproepen op de lijn Werkloosheid (maandgemiddelde)

Grafiek 5.7.3.II



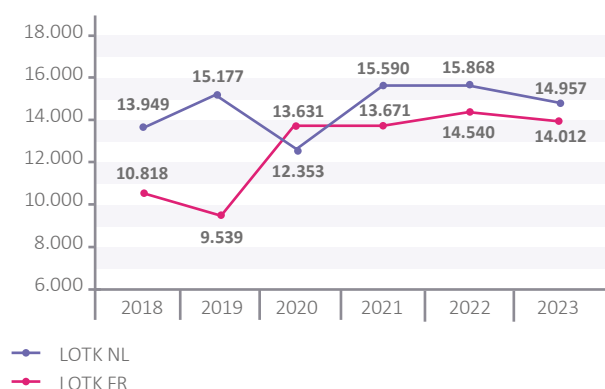
#### Evolutie van het aantal oproepen op de lijn Tijdelijke werkloosheid (maandgemiddelde)

Grafiek 5.7.3.III



#### Evolutie van het aantal oproepen op de lijn LOTK (maandgemiddelde)

Grafiek 5.7.3.IV



In 2023 werd over alle eerste lijnen heen 84,86 % van de oproepen verdeeld naar een medewerker.

In november 2023 werd ook een enquête georganiseerd om na te gaan in welke mate de bellers tevreden zijn over de dienstverlening van de RVA. Voor die enquête werd een sms gestuurd naar personen die recent contact opnamen met de RVA. De in totaal zo-wat 2.000 respondenten gaven in grote meerderheid (81,14%) aan dat ze tevreden of zeer tevreden waren over de dienstverlening van de RVA. Daarmee stijgt de algemene tevredenheidsgraad over de telefonische dienstverlening. Bij de vorige sms-enquête lag de algemene tevredenheid op 77,57%. Als sterke punten worden aangehaald: de vriendelijkheid van de medewerkers (89,88%) en de duidelijkheid van de uitleg (83,29%).

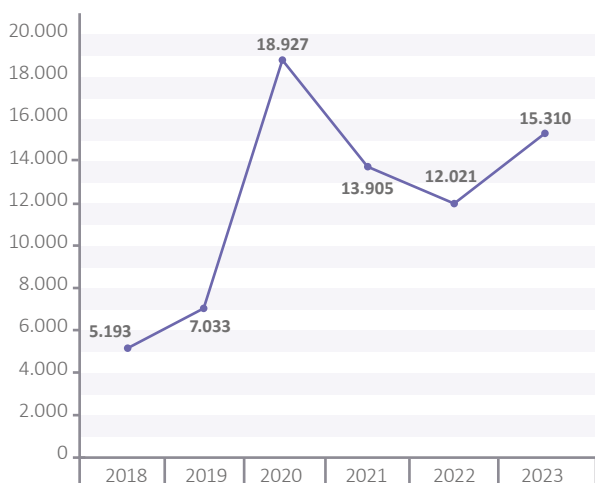
### 5.7.4

## Contacten via webmail en via de chatbot

Het aantal vragen dat we via het webformulier binnenkregen is op jaarbasis gestegen met 27,36%. In 2023 kregen we via die weg per maand gemiddeld 15.310 vragen binnen. Er zijn niet alleen meer vragen dan voorheen, maar steeds meer klanten gebruiken ook het formulier in de plaats van een 'klassieke mail' om hun vraag te stellen.

#### Evolutie van het aantal mails verstuurd via het webformulier

5.7.4.1



Naast het webformulier vinden de klanten op de website van de RVA ook een chatbot, die op een groot deel van hun vragen kan antwoorden. Die bot wordt veel gebruikt: per maand werden gemiddeld 18.026 gesprekken gevoerd.

### 5.7.5

## Externe communicatie

De contacten met onze klanten verlopen niet alleen via ons contactcenter maar ook via onze website, onze nieuwsbrieven en socialemediakanalen.

### De RVA-website, een schat aan informatie

Heb je een vraag over (tijdelijke) werkloosheid, loopbaanonderbreking, tijdskrediet of een van de andere materies die de RVA beheert? Dan is de RVA-website de place to be. De website van de RVA is het eerste communicatiekanaal en bevat alle nuttige reglementaire informatie over de activiteiten van de RVA. De website is klantgericht en heeft als doel zo intuïtief mogelijk een antwoord te bieden op de vragen van de bezoekers van de site. De onthaalpagina geeft ook het RVA-nieuws en verschillende belangrijke cijfers weer over de evolutie van de statistieken over werkloosheid, verschillende vormen van loopbaanonderbreking of de sluiting van ondernemingen. In februari 2023 werd een nieuwe versie van de RVA-website gelanceerd.

In totaal werd onze website in 2023 meer dan 6 miljoen keer bezocht. Tijdens het hele jaar 2023 werden de pagina's op onze website 22,5 miljoen keer geraadpleegd.

### Contacten met de pers

Journalisten kunnen hun vragen om informatie of interviews aan de RVA stellen via een speciaal daarvoor voorzien telefoonnummer en e-mailadres: 02/515.42.81 en [communicatie@rva.be](mailto:communicatie@rva.be). In totaal heeft de directie in 2023 69 oproepen van journalisten behandeld en werd de RVA vermeld in 941 artikels in alle media: geschreven pers, radio, televisie.

Elke maand communiceert de RVA aan de media de cijfers over de evolutie van de werkloosheid en de verschillende stelsels van loopbaanonderbreking.

### Sociale netwerken

Sinds juli 2014 is de RVA aanwezig op sociale media (Facebook, Twitter en LinkedIn) om zijn imago van moderne administratie te versterken en de aandacht te vestigen op de activiteiten van de RVA en zijn medewerkers.

De Facebook-pagina van de RVA telt vandaag 4.120 volgers. Ter vergelijking: in januari 2020 telde onze Facebook-pagina ongeveer 1.000 volgers.

In december 2022 had de Twitter-pagina van de RVA 900 volgers (politici, journalisten, werkgevers ...). Sinds juni 2023 is de RVA niet meer actief op X (het nieuwe Twitter) wegens het lage bereik en het specifieke, vooral zakelijke doelpubliek. Om een jonger doelpubliek te bereiken, koos de directie Communicatie ervoor om in december 2023 een nieuw RVA-kanaal te lanceren op Instagram. Op Instagram publiceren we vacatures, actualiteiten, informatieve video's en dagelijkse activiteiten.

De LinkedIn-pagina telde in 2023 in totaal 20.030 volgers, een stijging van zo'n 5.000 volgers ten opzichte van 2022. De stijging van het aantal volgers op LinkedIn is het spectaculairst (in januari 2020 waren er nog maar 50 volgers, eind 2023 20.030). Op LinkedIn publiceren we naast persmededelingen ook statistische publicaties, nieuwe formulieren, werkloosheidscijfers en vacatures. Vooral vacatures worden het meest gelezen, geliket en gedeeld.

### Nieuwsbrief voor werkgevers

Werkgevers kunnen zich sinds begin 2020 volledig vrijblijvend inschrijven op een nieuwsbrief van de RVA. Die nieuwsbrief bevat essentiële informatie over wijzigingen in de reglementering of procedures. In 2023 verstuurde de RVA 3 nieuwsbrieven, voornamelijk over de wijzigingen op het vlak van de vereenvoudigde procedure tijdelijke werkloosheid en de nieuwe functionaliteiten in de toepassing voor de aanvragen van loopbaanonderbreking.

Bent u werkgever en wilt u op de hoogte blijven van de recentste wijzigingen op het vlak van loopbaanonderbreking, tijdskrediet of (tijdelijke) werkloosheid? Schrijf u dan in op de RVA-nieuwsbrief op [www.rva.be](http://www.rva.be) > Rubriek Werkgever > Nieuwsbrieven.

### Webinars

De RVA is er zich ten volle van bewust dat de reglementering die de Rijksdienst toepast niet altijd eenvoudig is. Om werkgevers te helpen bij het uitvoeren van de juiste procedures, is de RVA in 2023 gestart met het organiseren van webinars. Dat is een handige manier om in een kort tijdsbestek met een grote groep personen in contact te komen, een moeilijke materie uit te leggen en een antwoord te geven op vragen.

In 2023 organiseerde de RVA een webinar over de wijzigingen in de reglementering inzake tijdelijke werkloosheid en een webinar over de nieuwe toepassing voor de samenwerking met OCMW's. De webinars worden telkens opgenomen en naderhand ter beschikking gesteld op de website van de RVA. Het doel is om in 2024 het aanbod aan webinars verder uit te breiden.

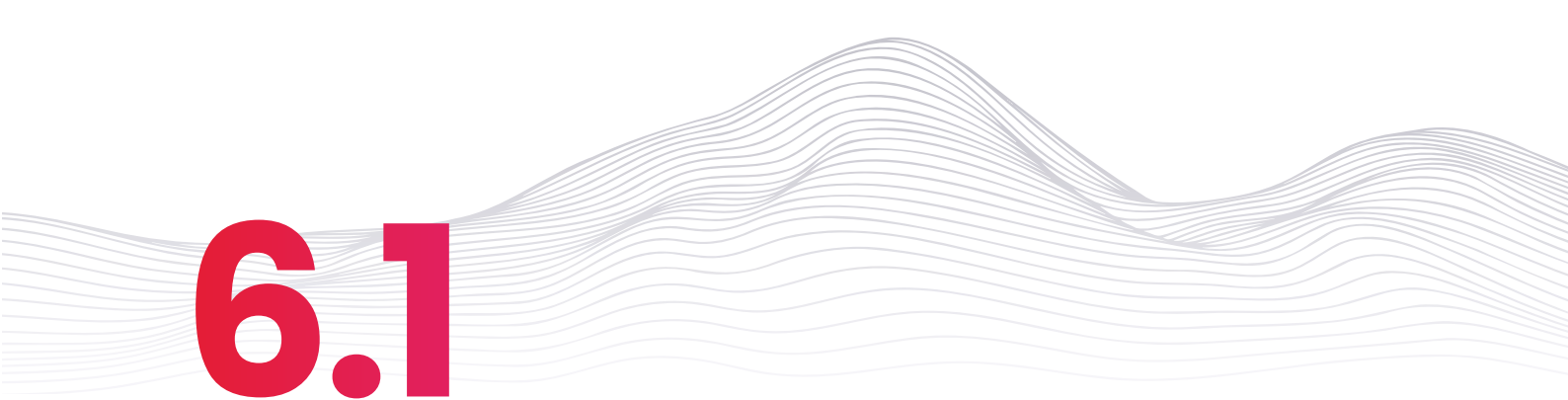




6

**FONDS SLUITING  
ONDERNEMINGEN**





# 6.1

## INLEIDING

### 6.1.1

#### Stijging van het aantal faillissementen

In 2023 gingen 10.244 bedrijven failliet waarvan 3.548 ondernemingen personeel tewerkstelden. Dat zijn 607 bedrijven met personeel meer dan in 2022, m.a.w. een stijging van 21%. Het banenverlies als gevolg van een faillissement kende een forse stijging t.o.v. 2022 en evenaarde het niveau van het gemiddelde banenverlies in de pre-coronaperiode. Er gingen 24.588 jobs verloren in 2023 d.i. +40% t.o.v. 2022 en -0,36% t.o.v. 2019.

### 6.1.2

#### Het FSO biedt steun in geval van sluiting

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen biedt, als partnerorganisatie van de RVA, steun aan de werknemers die het slachtoffer worden van een sluiting. Als de werkgever door de sluiting zijn verplichtingen ten aanzien van de werknemers niet kan nakomen, kunnen die werknemers een schuldvordering indienen voor de vergoedingen die de werkgever hen nog is verschuldigd. Nadat de curator of vereffenaar die schuldvorderingen heeft aanvaard, kunnen die werknemers een aanvraag tot tussenkomst indienen bij het Fonds. Het Fonds gaat de voorwaarden voor de sluiting na op ondernemingsvlak en onderzoekt de aanvragen die ingediend worden door de werknemers.

### 6.1.3 Meer sluitingsdossiers en aanvragen tot vergoeding in 2023

De stijgende tendens in het aantal faillissementen uitte zich bij het Fonds in een stijging van het aantal nieuwe sluitingsdossiers op ondernemingsvlak. In totaal werden 10.555 dossiers gecreëerd, waarvan er in 2023 voor 4.746 sluitingsdossiers (+21% t.o.v. 2022) een onderzoek werd geopend op ondernemingsvlak omdat het om sluitingen ging waarbij personeel was betrokken.

Als gevolg van een sluiting dienden 12.604 werknemers in 2023 een aanvraag tot vergoeding in (+33% t.o.v. 2022).

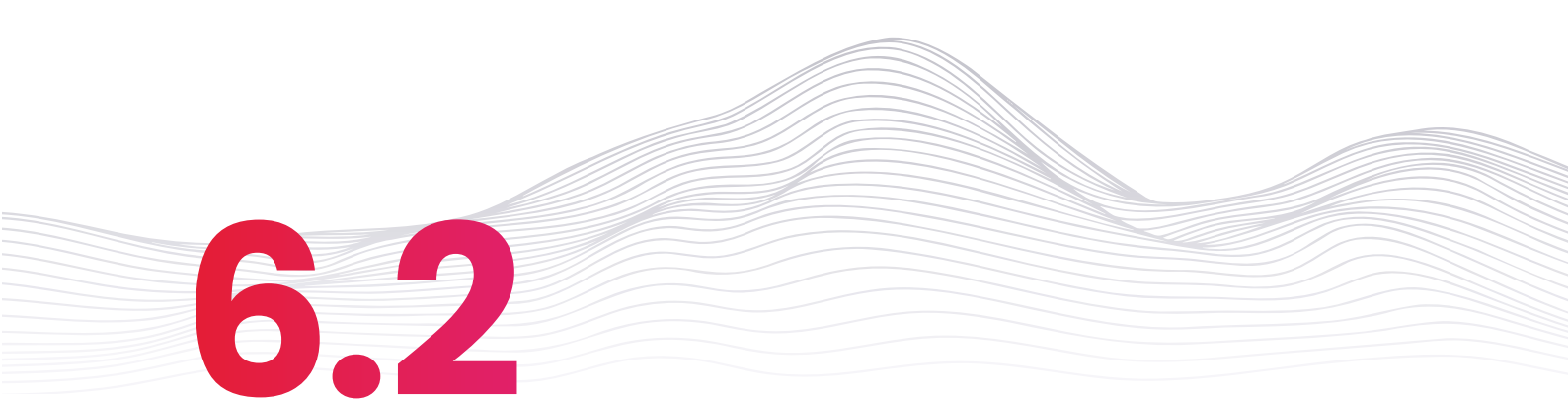
Het Fonds betaalt vier soorten vergoedingen uit:

- de contractuele vergoedingen zijn de lonen en vergoedingen die de werkgever is verschuldigd op het ogenblik van het verbreken van de arbeidsovereenkomst;
- de overbruggingsvergoeding is een vergoeding die het Fonds betaalt aan de werknemers die werden overgenomen in het kader van een overname na faillissement. Die vergoeding dekt de periode van inactiviteit tussen het ontslag bij de gefailleerde werkgever en de indienstneming door de nieuwe werkgever;
- de bedrijfstoelage is een aanvullende vergoeding bij de werkloosheid die het Fonds voor zijn rekening neemt als de werkgever of een ander fonds die vergoeding in geval van sluiting van de onderneming niet langer kan uitbetalen.
- de sluitingsvergoeding is een forfaitaire vergoeding die wordt berekend op basis van de anciënniteit van de werknemer in de onderneming en zijn leeftijd.

### 6.1.4 Stijgende inkomsten en uitgaven

Het Fonds wordt voornamelijk gefinancierd via werkgeversbijdragen en via terugvorderingen bij werkgevers en curatoren van de door het Fonds betaalde vergoedingen. Het Fonds ontving in 2023 329.336.878,74 EUR (d.i. +6% t.o.v. 2022).

Het aantal werknemers dat een vergoeding ontving van het Fonds steeg van 9.902 naar 13.784 verschillende werknemers in 2023 (+39% t.o.v. 2022). Het bedrag dat in 2023 werd uitgekeerd steeg van 114.619.659,08 EUR naar 206.404.083,08 EUR (+80%). Daarnaast betaalde het Fonds 147.685.876,90 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (+61% t.o.v. 2022).



# 6.2

## NIEUWIGHEDEN IN DE SLUITINGS- WETGEVING

Naar jaarlijkse gewoonte werden in 2023 de koninklijke besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen gepubliceerd (drie KB's van 02.03.2023).

Daarnaast is artikel 67, §1 van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen gewijzigd door de wet van 5 november 2023 houdende diverse arbeidsbepalingen. Het Fonds is verplicht om bij de uitbetaling aan een werknemer ook werkgeversbijdragen in te houden en door te storten aan de RSZ. Bovendien is het Fonds eveneens gehouden de werkgeversbijdragen die bestemd zijn voor een Fonds voor bestaanszekerheid te betalen. Door die wetswijziging heeft het Fonds een wettelijke basis om de werkgeversbijdragen rechtstreeks door te storten naar het bevoegde Fonds voor bestaanszekerheid.

Tot slot is artikel 17 van het KB van 23 maart 2007 tot uitvoering van de wet van 26 juni 2002 gewijzigd (KB 13.05.2023). De Koning kan, na advies van het bevoegde paritair orgaan en mits er vergelijkbare voordelen bestaan, bepaalde werknemers uitsluiten van de toepassing van de sluitingswet. Artikel 17 specificeert welke werknemers geen aanspraak kunnen maken op een tussenkomst van het FSO voor contractuele vergoedingen. De tekst voor de havenarbeiders is aangepast om die in overeenstemming te brengen met de realiteit.



# 6.3

## UITVOERING VAN DE OPDRACHTEN VAN HET FONDS

### 6.3.1

#### Uitgaven in de industriële en commerciële sectoren

In 2023 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen 202.258.910,37 EUR.

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2019 in EUR

Tabel 6.3.I.I

| Jaar                             | Sluitings-vergoedingen | Contractuele vergoedingen | Overbruggings-vergoedingen | Bedrijfstoeslag | Totaal         |
|----------------------------------|------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------|----------------|
| 2019                             | 9.198.466,14           | 151.949.833,38            | 1.218.787,25               | 4.265.060,06    | 166.632.146,83 |
| 2020                             | 11.734.932,42          | 199.456.827,56            | 1.850.925,70               | 3.005.504,90    | 216.048.190,58 |
| 2021                             | 14.243.183,37          | 204.940.151,46            | 2.124.200,31               | 2.045.712,51    | 223.353.247,65 |
| 2022                             | 6.270.248,66           | 100.711.062,86            | 716.011,62                 | 1.150.424,14    | 108.847.747,28 |
| 2023                             | 13.935.233,31          | 186.021.900,26            | 797.744,58                 | 1.504.032,22    | 202.258.910,37 |
| <b>Evolutie 2022/2023 (in %)</b> | <b>+122%</b>           | <b>+85%</b>               | <b>+11%</b>                | <b>+31%</b>     | <b>+86%</b>    |

Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoeding sinds 2019

Tabel 6.3.I.II

| Jaar                             | Sluitings-vergoedingen | Contractuele vergoedingen | Overbruggings-vergoedingen | Bedrijfstoeslag | Totaal      |
|----------------------------------|------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------|-------------|
| 2019                             | 5.416                  | 13.436                    | 440                        | 1.681           | 20.973      |
| 2020                             | 5.997                  | 14.634                    | 487                        | 1.126           | 22.244      |
| 2021                             | 6.779                  | 12.858                    | 498                        | 766             | 20.901      |
| 2022                             | 3.191                  | 8.451                     | 170                        | 435             | 12.247      |
| 2023                             | 5.617                  | 10.980                    | 218                        | 506             | 17.321      |
| <b>Evolutie 2022/2023 (in %)</b> | <b>+76%</b>            | <b>+30%</b>               | <b>+28%</b>                | <b>+16%</b>     | <b>+41%</b> |

De totale uitgaven van het Fonds stegen in 2023 met 86% ten opzichte van 2022. Het dossier Makro Cash & Carry heeft daarin een significante rol gespeeld en zorgde voor een belangrijke stijging in de uitgaven van de verschillende vergoedingen in 2023.

Het aantal begunstigden van een vergoeding steeg met 41% ten opzichte van 2022.

Er moet worden opgemerkt dat een slachtoffer van een sluiting meer dan één type vergoeding kan ontvangen in hetzelfde jaar (voorbeeld: een sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen). In totaal kregen 13.530 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2023.

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

### **Contractuele vergoedingen (186.021.900,26 EUR)**

In 2023 ontvingen 10.980 begunstigden contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 186.021.900,26 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 16.941,89 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 92% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2023 stegen de uitgaven voor contractuele vergoedingen sterk (+85%). Dat komt enerzijds door een stijging van het aantal uitbetaalde werknemers (+30%) t.o.v. 2022 en anderzijds door de stijging van de gemiddelde kostprijs per begunstigde (+42%).

### **Bedrijfstoeslag (1.504.032,22 EUR)**

In 2023 betaalde het Fonds aan 506 begunstigden een bedrijfstoeslag. Dat stemt overeen met een totaalbedrag van 1.504.032,22 EUR, wat 1% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 369,90 EUR.

Voor het eerst in jaren vertoonden de uitgaven van de bedrijfstoeslag een stijging (+31% t.o.v. 2022). Die stijging van de uitgaven is te verklaren door een stijging van het aantal begunstigden (+16%) en een stijging van de gemiddelde kostprijs (+12%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoeslag zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde het Fonds in 2023 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 261 nieuwe dossiers (t.o.v. 25 in 2022). Daarnaast sloot het Fonds 247 individuele dossiers af waardoor het totale aantal begunstigden van een vergoeding steeg.

### **Sluitingsvergoedingen (13.935.233,31 EUR)**

De sluitingsvergoeding wordt berekend op basis van de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

In 2023 ontvingen 5.617 begunstigden een sluitingsvergoeding en dat voor een totaalbedrag van 13.935.233,31 EUR. Gemiddeld is dat 2.480,90 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 7% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2023 stegen de uitgaven van de sluitingsvergoeding sterk (+122%) ten opzichte van 2022.

De stijging van de uitgaven in 2023 is voornamelijk te wijten aan de stijging van het aantal rechthebbenden van 3.191 naar 5.617 (+76%). Ook de gemiddelde kostprijs is gestegen (+26%).

### **Overbruggingsvergoedingen (797.744,58 EUR)**

Er werd in 2023 aan 218 begunstigden een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaalbedrag van 797.744,58 EUR. Dat komt neer op gemiddeld 3.659,38 EUR per begunstigde. Die uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 0,4% van de totale uitgaven van het Fonds. In vergelijking met 2022 zijn de uitgaven met 11% gestegen. Die stijging is voornamelijk te wijten aan de stijging van het aantal begunstigden, van 170 naar 218 (+28%).

### 6.3.2

## Uitgaven in de socialprofitsector en vrije beroepen

De uitbreiding van het toepassingsgebied van de sluitingswet naar de socialprofitsector en de vrije beroepen had tot gevolg dat in juli 2008 voor het eerst slachtoffers van sluitingen in die sector werden uitbetaald.

In 2023 nam het Bijzonder comité in 67 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten.

Het Fonds betaalde in 2023 4.145.172,71 EUR uit aan 265 begunstigden van een vergoeding, van wie 254 verschillende werknemers.

### Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2019 in EUR

Tabel 6.3.2.I

| Jaar                             | Contractuele vergoedingen | Bedrijfstoeslag | Totaal       |
|----------------------------------|---------------------------|-----------------|--------------|
| 2019                             | 5.812.593,26              | 0,00            | 5.812.593,26 |
| 2020                             | 4.797.352,88              | 2.888,52        | 4.800.241,40 |
| 2021                             | 6.123.172,49              | 4.614,62        | 6.127.787,11 |
| 2022                             | 5.767.389,05              | 4.522,75        | 5.771.911,80 |
| 2023                             | 4.145.172,71              | 0,00            | 4.145.172,71 |
| <b>Evolutie 2022/2023 (in %)</b> | <b>-28%</b>               | <b>-100%</b>    | <b>-28%</b>  |

### Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoeding sinds 2019

Tabel 6.3.2.II

| Jaar                             | Contractuele vergoedingen | Bedrijfstoeslag | Totaal      |
|----------------------------------|---------------------------|-----------------|-------------|
| 2019                             | 341                       | 0               | 341         |
| 2020                             | 328                       | 1               | 329         |
| 2021                             | 388                       | 1               | 389         |
| 2022                             | 329                       | 1               | 330         |
| 2023                             | 265                       | 0               | 265         |
| <b>Evolutie 2022/2023 (in %)</b> | <b>-19%</b>               | <b>-100%</b>    | <b>-20%</b> |

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

### Contractuele vergoedingen (4.145.172,71 EUR)

In 2023 ontvingen 265 begunstigden contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 4.145.172,71 EUR. Dat is een daling ten opzichte van 2022 (-28%).

Dat is voornamelijk te wijten aan de daling van het aantal begunstigden van een vergoeding (-19% t.o.v. 2022). De gemiddelde kost per rechthebbende is eveneens gedaald van 17.530,06 EUR naar 15.642,16 EUR (-11%).

### Bedrijfstoeslag (0,00 EUR)

In 2023 ontving geen enkele werkloze met bedrijfstoeslag een vergoeding van het Fonds.

## 6.3.3

## Uitgaven in de tijdelijke werkloosheid

Evolutie van het aandeel dat het Fonds draagt in de uitgaven van de RVA voor tijdelijke werkloosheid sinds 2019 in EUR

Tabel 6.3.3.I

| Jaar | Uitgaven van hetzelfde jaar | Regularisaties voorgaande jaar | Totaal tijdelijke werkloosheid | Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid |
|------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 2019 | 112.039.000,00              | -3.569.294,20                  | 108.469.705,80                 | -1%                                                 |
| 2020 | 61.177.000,00               | -414.048,41                    | 60.762.951,59                  | -44%                                                |
| 2021 | 43.683.000,00               | -1.839.176,88                  | 41.843.823,12                  | -31%                                                |
| 2022 | 92.224.000,00               | -391.247,11                    | 91.832.752,89                  | +119%                                               |
| 2023 | 159.300.000,00              | -11.614.123,10                 | 147.685.876,90                 | +61%                                                |

Om de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid, te responsabiliseren, draagt het Fonds, via financiering door de werkgevers, 33% van de uitgaven die de RVA doet in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders (art. 53 van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen). Bovendien bepaalt de wet van 12 april 2011 tot verlenging van de crisismaatregelen (BS 28.04.2011) dat het Fonds een deel van de kost (27%) van de vergoeding voorzien voor 'schorsing bedienden wegens werkgebrek' op zich neemt.

In 2023 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 159.300.000,00 EUR.

Overeenkomstig artikel 5 van het KB van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, en dat op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die werden goedgekeurd door de RVA. De afrekening 2022 toonde aan dat het Fonds 11.614.123,10 EUR te veel aan voorschotten had betaald aan de RVA. Dat bedrag werd in 2023 overgemaakt aan het Fonds.

## 6.3.4

### Beheersuitgaven

#### Uitgaven beheersbegroting in EUR

Tabel 6.3.4.I

|                 | 2019         | 2020         | 2021         | 2022         | 2023         |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Beheersuitgaven | 5.126.459,97 | 8.204.039,56 | 6.669.754,79 | 7.169.749,14 | 7.808.965,08 |

De beheersuitgaven van het Fonds bedroegen 7.808.965,08 EUR in 2023. Traditioneel gezien wordt een gedeelte van de personeels- en werkingskosten van een jaar betaald in het eerste trimester van het daaropvolgende jaar.



# 6.4

## BEHEER VAN DE MIDDELEN

### 6.4.1 Financiële middelen

#### Financiële middelen industriële en commerciële sector (ontvangsten)

In 2023 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 321.385.914,28 EUR, verdeeld als volgt:

#### Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2019 in EUR

Tabel 6.4.1.I

| Jaar                            | Werkgevers-<br>bijdragen<br>financiering van<br>de tijdelijke<br>werkloosheid +<br>regularisaties | Werkgevers-<br>bijdragen<br>klassieke<br>taken +<br>regularisaties | Bijzonder<br>compenserende<br>bijdrage +<br>regularisaties | Terug-<br>vorderingen bij<br>werkgevers<br>en werknemers | Interessen    | Alternatieve<br>financiering | Totaal         |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------|------------------------------|----------------|
| 2019                            | 123.789.022,58                                                                                    | 150.175.859,93                                                     | 7.213.900,00                                               | 34.295.813,71                                            | 0,00          | 3.595.000,00                 | 319.069.713,94 |
| 2020                            | 112.007.229,20                                                                                    | 135.429.057,43                                                     | 9.454.392,72                                               | 43.217.520,01                                            | 0,00          | 3.202.113,00                 | 303.310.479,66 |
| 2021                            | 151.231.000,00                                                                                    | 133.291.000,00                                                     | 17.218.300,00                                              | 38.642.623,12                                            | 0,00          | 3.339.020,30                 | 343.722.061,14 |
| 2022                            | 132.021.864,69                                                                                    | 108.172.161,27                                                     | 13.570.500,00                                              | 47.600.322,44                                            | 1.104.611,32  | 1.266.556,95                 | 303.736.193,73 |
| 2023                            | 139.725.327,81                                                                                    | 115.585.118,46                                                     | 11.621.756,81                                              | 44.730.913,80                                            | 10.425.167,92 | -702.488,24                  | 321.385.914,28 |
| Evolutie<br>2022/2023<br>(in %) | +6%                                                                                               | +7%                                                                | -14%                                                       | -6%                                                      | +844%         | -155%                        | +6%            |

De inkomsten van het Fonds stegen in 2023 ten opzichte van 2022 met 6% van 303.736.193,73 EUR naar 321.385.914,28 EUR. Die stijging is voornamelijk te wijten aan een stijging van de ontvangen werkgeversbijdragen en de ontvangen interesten op schatkist-

certificaten. De terugvorderingen bij werkgevers en werknemers daarentegen daalden in 2023 (-6%). Naast de uitvoering van de wettelijke opdrachten zijn die inkomsten ook bestemd voor de uitgaven van het Fonds inzake het personeel, de uitrusting en de inrichtingen die de RVA ter beschikking stelt van het Fonds.

De voornaamste inkomsten worden hierna kort besproken:

### Bijdragen ter financiering van de sociale uitgaven

In overeenstemming met artikel 58 van de wet van 26 juni 2002 kan de Koning, na advies van het beheerscomité van het Fonds en van de NAR, de werkgevers die onder de toepassing vallen van die wet, een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

#### Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Tabel 6.4.1.II

| Jaar | Ondernemingen met ten minste 20 werknemers | Ondernemingen met minder dan 20 werknemers | Havens en varende personeel van de visserij |
|------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 2021 | 0,17                                       | 0,12                                       | 0,12                                        |
| 2022 | 0,12                                       | 0,07                                       | 0,07                                        |
| 2023 | 0,12                                       | 0,07                                       | 0,07                                        |

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken zijn gestegen (+7%), van 108.172.161,27 EUR in 2022 naar 115.585.118,46 EUR in 2023.

### Bijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid

Krachtens artikel 53 van de wet van 26 juni 2002 beschikt het Fonds over inkomsten uit werkgeversbijdragen om een gedeelte van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders, exclusief overmacht, ten laste te nemen (33%). Bovendien neemt het Fonds eveneens 27% van de kost van de 'schorsing bedienden wegens werkgebrek' op zich (wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

De inkomsten afkomstig uit de bijdragen tijdelijke werkloosheid zijn gestegen van 132.021.864,69 EUR in 2022 tot 139.725.327,81 EUR in 2023. Zowel voor 2022 als voor 2023 bedroeg de bijdragevoet 0,09%.

**Bijzonder compenserende bijdrage verschuldigd op de verbrekingsvergoedingen van de werknemers**

De wet van 26 december 2013 betreffende de invoering van een eenheidsstatuut tussen arbeiders en bedienden inzake de opzeggingstermijnen en de carenzdag en de begeleidende maatregelen (BS 31.12.2013) legt een bijzonder compenserende bijdrage op aan de werkgevers die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen. Die bijdrage werd voor het eerst ontvangen in 2014. In 2023 ontving het Fonds een bedrag van 11.621.756,81 EUR van de RSZ in vergelijking met een ontvangst van 13.570.500,00 EUR in 2022.

**Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers**

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting door de curatoren en de vereffenaars. Die gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers, waaronder het Fonds, na realisatie van de activa.

In 2023 heeft het Fonds een terugbetaling in 1.397 dossiers geboekt, hetzij voor een totaalbedrag van 44.473.370,93 EUR. Dat is in vergelijking met 2022 een daling van het teruggevorderde bedrag (-5%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, daalt eveneens van 1.889 in 2022 naar 1.397 in 2023.

Er werd een bedrag van 257.542,87 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dat is een daling van 68% ten opzichte van 2022.

**Alternatieve financiering**

Vanaf 2017 werd een krediet ingeschreven in de begroting van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, bestemd voor de financiering van de uitgaven voor de uitbreiding van het toepassingsgebied naar ondernemingen die een gemiddelde bezetting van 5 tot 19 werknemers hadden.

Het kabinet van de Minister van Economie en Werk informeerde de administratie dat die alternatieve financiering voor het Fonds niet meer wordt toegekend vanaf 1 januari 2023. In 2023 betaalde het Fonds het bedrag van 702.448,24 EUR terug dat te veel werd ontvangen in 2022.

## Interesten

Die inkomsten zijn afkomstig van interesten op de investeringen in schatkistcertificaten van de niet onmiddellijk benodigde kasmiddelen. Sinds 2013 ontving het Fonds geen interesten meer gezien de ECB-rente kleiner was dan of gelijk aan 0%. Sinds 14 september 2022 stijgt de ECB-rente boven de 0% en ontving het Fonds opnieuw interesten op schatkistcertificaten. In 2022 resulteerde dat in een ontvangen bedrag van 1.104.611,32 EUR. Door de continu stijgende ECB-rente stijgen de inkomsten in 2023 verder naar 10.425.167,92 EUR (+844% t.o.v. 2022).

## Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

In 2023 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 7.950.964,46 EUR, verdeeld als volgt:

### Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2019 in EUR

Tabel 6.4.1.III

| Jaar                                 | Werkgeversbijdragen | Bijzonder<br>compenserende<br>bijdrage | Terugvorderingen<br>bij werkgevers en<br>werknemers | Interesten     | Totaal       |
|--------------------------------------|---------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|
| 2019                                 | 4.033.554,69        | 611.864,12                             | 619.830,79                                          | 0,00           | 5.265.249,60 |
| 2020                                 | 4.062.994,27        | 680.636,33                             | 415.889,94                                          | 0,00           | 5.159.520,54 |
| 2021                                 | 4.220.500,00        | 828.900,00                             | 707.956,38                                          | 0,00           | 5.757.356,38 |
| 2022                                 | 4.760.444,75        | 797.645,84                             | 318.070,43                                          | 18.933,61      | 5.895.094,63 |
| 2023                                 | 5.249.265,32        | 845.411,40                             | 1.602.292,63                                        | 253.995,11     | 7.950.964,46 |
| <b>Evolutie 2022/2023<br/>(in %)</b> | <b>+10%</b>         | <b>+6%</b>                             | <b>+404%</b>                                        | <b>+1.242%</b> | <b>+35%</b>  |

Overeenkomstig artikel 58 van de wet van 26 juni 2002 bepaalt de Koning, na advies van het bijzonder comité van het Fonds en van de NAR, een bijzondere bijdrage voor de ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit. Gedurende de periode 2011-2015 bleef de bijdragevoet geheven op de loonmassa van de socialprofitsector en vrije beroepen behouden op 0,01%. Vanaf 2016 tot en met 2023 werd de bijdragevoet vastgelegd op 0,02%.

De inkomsten uit de patronale bijdragen zijn gestegen (+10%). Het Fonds ontving in 2023 een totaalbedrag van 5.249.265,32 EUR aan patronale bijdragen en een bedrag van 845.411,40 EUR betreffende de bijzondere compenserende bijdrage die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen.

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting door vereffenaars en curatoren. In 2023 werd voor een bedrag van 1.597.354,37 EUR teruggevorderd bij de werkgevers, wat een sterke stijging is van 1.240.816,53 EUR (+448%) t.o.v. 2022. Dat bedrag omvat terugbetalingen in 36 dossiers t.o.v. 31 dossiers in 2022. Daarnaast werd een bedrag van 4.938,26 EUR aan onterecht uitbetaalde vergoedingen teruggevorderd bij de werknemers.

Ten slotte zijn er de inkomsten afkomstig van interesten op de investeringen in schatkistcertificaten van de niet onmiddellijk benodigde kasmiddelen. Sinds 2013 ontving het Fonds geen interesten meer gezien de ECB-rente kleiner was of gelijk aan 0%. Sinds 14 september 2022 stijgt de ECB-rente boven de 0% en ontving het Fonds opnieuw interesten op schatkistcertificaten. In 2022 resulteerde dat in een ontvangen bedrag van 18.933,61 EUR. Door de continue stijgende ECB-rente stijgen de inkomsten in 2023 verder naar 253.995,11 EUR.

### 6.4.2

## **Middelen inzake beheerstechnieken: opvolging van het strategisch en operationeel plan**

Het Fonds heeft drie strategische doelstellingen bepaald om zijn visie en missie uit te dragen:

1. de klant een efficiënte dienstverlening en informatie aanbieden, bij voorkeur digitaal, met focus op correcter en sneller betalen;
2. verder evolueren naar een wendbare arbeidsorganisatie die klaar is om goed te functioneren in een omgeving in verandering;
3. processen en diensten optimaliseren en maximaal digitaliseren om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van morgen.

De strategische prioriteiten werden vertaald naar een operationeel stappenplan dat aangeeft hoe het Fonds de slachtoffers van een sluiting correcter en sneller wil betalen, zich aanpast aan de evoluties in onze omgeving en hoe het Fonds processen en diensten optimaliseert. Het strategisch en operationeel plan wordt maandelijks opgevolgd en trimestrieel voorgelegd aan de administrateur-generaal en zijn adjunct.

### **Klanten een efficiënte dienstverlening en informatie aanbieden, bij voorkeur digitaal, met focus op correcter en sneller betalen**

In het kader van deze eerste strategische doelstelling heeft het Fonds de beveiligde internettoepassing e-F1, die voorheen enkel kon worden gebruikt door de werknemersorganisaties, uitgebreid naar de burgers. Sinds november 2023 kunnen de werknemers die niet aangesloten zijn bij een vakbond ook elektronisch een aanvraag invullen en versturen naar het Fonds. Dat biedt de burger het voordeel dat aanvragen tot vergoeding in geval van sluiting snel, eenvoudig, correct en veilig kunnen worden ingediend.

In 2023 nam het Fonds ook zijn verschillende e-Gov-toepassingen onder de loep met het oog op het opti-

maliseren van het gebruik ervan. Dat leidde tot een aantal acties die in 2024 zullen worden voortgezet.

Daarnaast wil het Fonds de regels inzake de berekening van de meeste contractuele vergoedingen op nationaal en sectorieel niveau uniformiseren en automatiseren en dat in samenspraak met de sociale partners om werknemers nog correcter en sneller te betalen. Het Fonds heeft in 2023 een consensus bereikt met de sociale partners over de procedure voor de toekenning van de kosten eigen aan de werkgever.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren investeerde het Fonds in 2023 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. In het najaar werd bij de dossierbeheerders van de werknemersorganisaties een tevredenheidsenquête georganiseerd over de verschillende aspecten van de dienstverlening van het Fonds zoals klantvriendelijkheid, contact met de medewerkers, gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier, de afrekening enzovoort. Op de vraag “In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?” antwoordde 54% van de bevroegde dossierbeheerders ‘tevreden’ en ongeveer 46% antwoordde ‘zeer tevreden’. Uit de tevredenheidsenquête uitgevoerd bij de burgers blijkt dat 89% van de respondenten tevreden (56%) tot zeer tevreden (33%) is over de dienstverlening van het Fonds. De resultaten van die enquêtes zullen in 2024 verder worden geanalyseerd en aanleiding geven tot verbeteringsacties.

### **Verder evolueren naar een meer wendbare arbeidsorganisatie, die klaar is om goed te functioneren in een omgeving in verandering**

Het Fonds legde in 2023 verder de focus op een nieuwe manier van werken (NOVA) gebaseerd op zes pijlers: hybride werken, een flexibel werkrooster, een aangepaste werkplek, de mens staat centraal, doeltreffende communicatie, leren en ontwikkelen. Zo werd er onder meer een nieuwe vergaderstructuur uitgetekend waarbij het evenwicht tussen fysieke en online/hybride vergaderingen wordt bewaakt, een charter opgesteld met teamafspraken om samen de activiteiten op een kwaliteitsvolle manier te verzekeren, de nodige actie ondernomen om maximale veiligheid te garanderen in de nieuwe werkomgeving, aandacht besteed aan de sociale cohesie enzovoort.

Om werknemers proactief te informeren op het moment van de sluiting van hun onderneming werd de infobrief met nuttige en praktische informatie over welke stappen werknemers moeten ondernemen in geval van sluiting fasegewijs uitgebreid naar de werknemers van middelgrote ondernemingen (gemiddeld 5 tot 19 werknemers).

Tot slot werd in 2023 een netwerk van digicoaches opgezet die klanten begeleiden naar de onlinediensten van het Fonds.

### **Processen en diensten optimaliseren en maximaal digitaliseren om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van morgen**

Het Fonds zorgde er in 2023 voor om de bestaande informaticatoepassingen performanter en gebruiksvriendelijker te maken via tal van migraties.

Daarnaast automatiseerde het Fonds de aanmaak van de lijst van overgenomen personeelsleden na een faillissement om de dossierbehandeling performanter te maken.

Het Fonds startte in 2023 een analyse op om de databank uit te breiden met informatie over failliete zaakvoerders om proactief en in samenwerking met de Centrale controledienst van de RVA, fraudegevoelige dossiers op te sporen om onterechte betalingen te vermijden.

In 2023 ontwikkelde het Fonds een toepassing (e-Box publisher) om op een beveiligde manier berichten te sturen naar de burger die zijn e-Box heeft geactiveerd. Via die toepassing draagt het Fonds bij tot het promoten van het gebruik van de e-Box bij burgers.

Door nauw overleg met het Frans waarborgfonds investeerde het Fonds in 2023 verder in het verbeteren van de samenwerking bij grensoverschrijdende insolventieprocedures om werknemers beter te beschermen in geval van insolventie van werkgever.

Ten slotte publiceerde het Fonds in december 2023 een geactualiseerde versie van het elektronisch boek “Grondige analyse van de sluitingswetgeving” op de website van de RVA.

### 6.4.3 Informatie- en communicatiemiddelen

Om dossierbeheerders in productiediensten de sluitingsdossiers efficiënt en ongestoord te kunnen laten 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 dat voornamelijk via telefoon en e-mail. Daarnaast biedt de internettoepassing e-gofso 24u/24 de meest actuele informatie over een sluitingsdossier en dat op een beveiligde manier. Voor werknemersorganisaties is die internettoepassing een veelgebruikt instrument om inlichtingen in te winnen over sluitingsdossiers van hun leden.

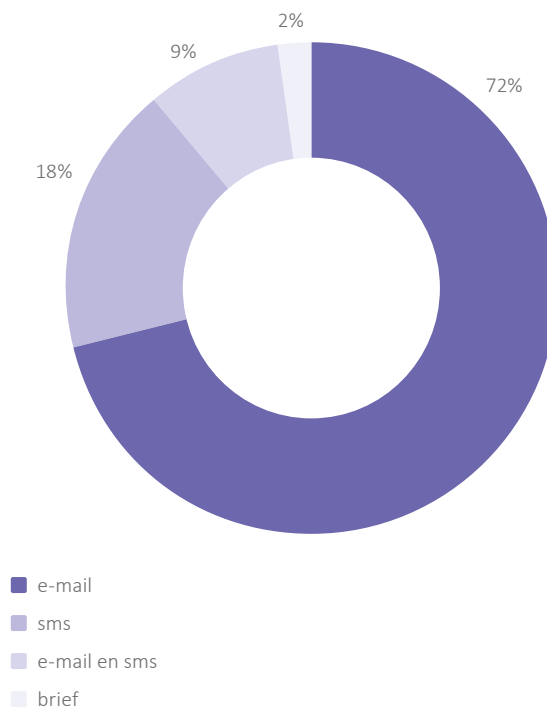
#### Klantencontact FSO in cijfers



Het Fonds wacht niet enkel af tot het wordt gecontacteerd met een vraag, maar biedt zijn klanten ook de mogelijkheid om proactief geïnformeerd te worden bij belangrijke wijzigingen in hun dossier (bijvoorbeeld als 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, biedt het Fonds de mogelijkheid om op verschillende manieren (per brief, per sms of per e-mail) een sluitingsdossier op te volgen. Ongeveer 48% van de werknemers die in 2023 een aanvraagformulier hebben ingediend, koos voor proactieve dossieropvolging. Daarvan gaf 72% er de voorkeur aan zijn dossier online op te volgen en via e-mailberichten te worden geïnformeerd, 18% koos voor sms en 9% wenste zowel per e-mail als sms te worden geïnformeerd over belangrijke wijzigingen in het sluitingsdossier. Slechts 2% koos ervoor om per brief te worden geïnformeerd.

#### Op welke manier wil de burger geïnformeerd worden over zijn sluitingsdossier?

Grafiek 6.4.3.I



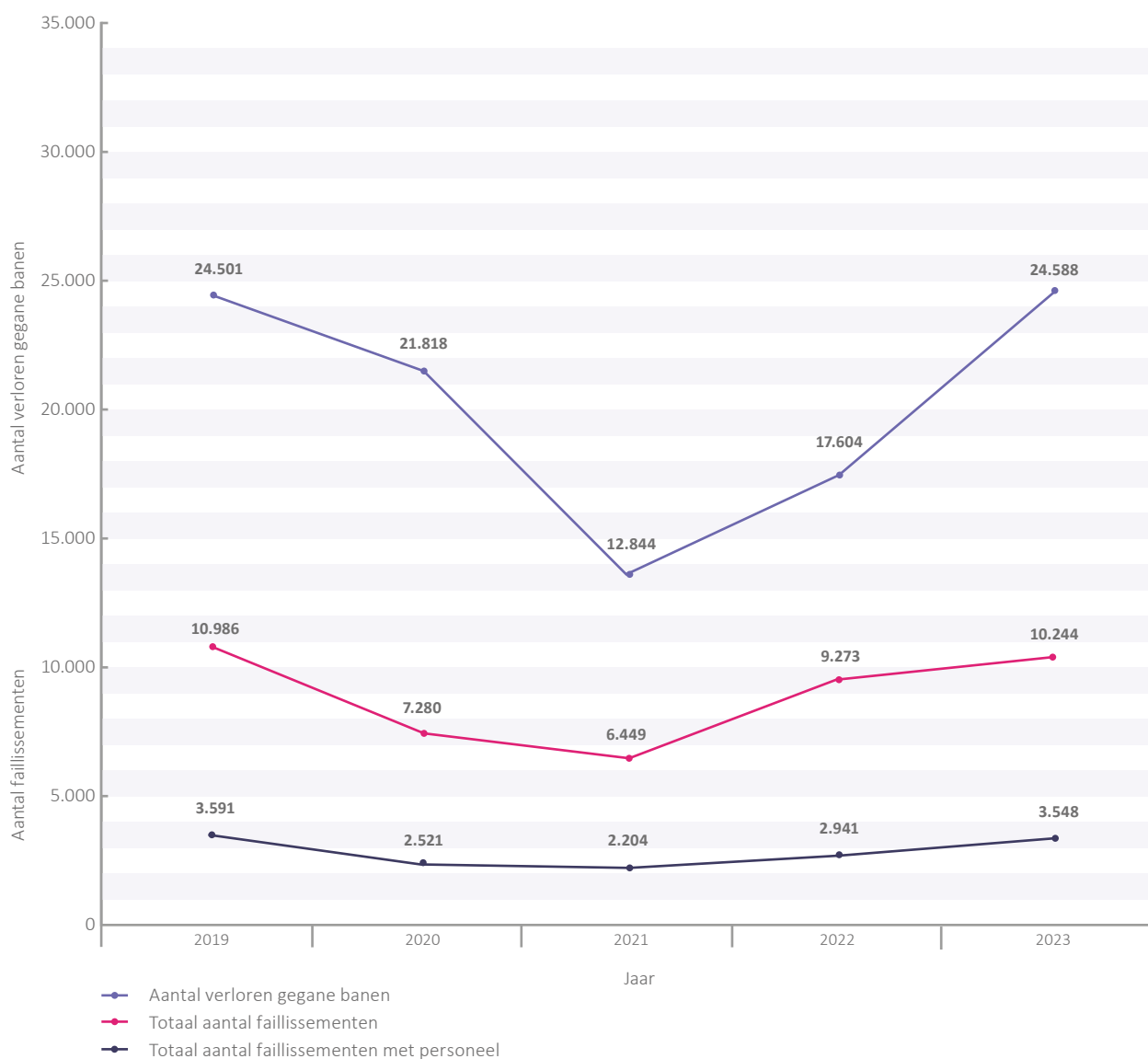
## 6.4.4

### Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement

Het Fonds publiceert iedere maand op de website van de RVA dynamische statistieken over het aantal faillissementen van ondernemingen met personeel en het aantal banen dat daardoor verloren is gegaan. Zij dienen ook als basis voor de budgettaire ramingen. De onderstaande grafiek geeft een overzicht van de evolutie van het aantal faillissementen en het banenverlies.

#### Evolutie van het totale aantal faillissementen, de faillissementen met personeel en het banenverlies voor de periode 2019-2023

Grafiek 6.4.4.1

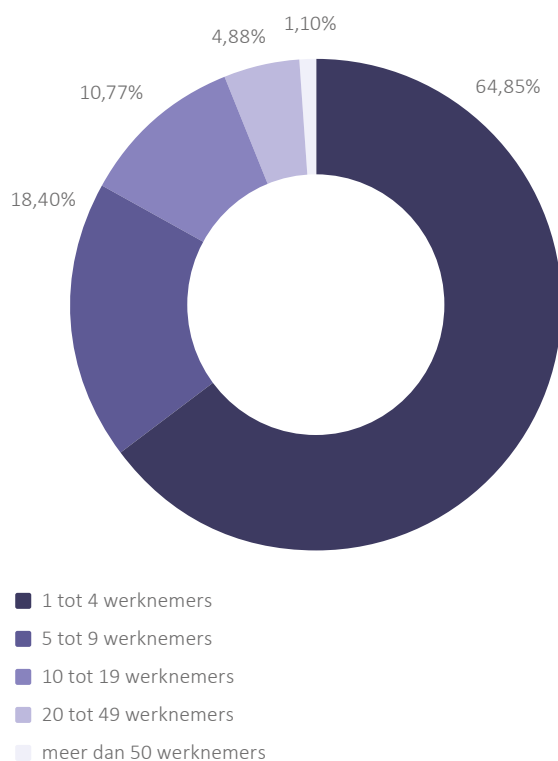


Het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies stegen in 2023 opnieuw en bereikten het peil van de pre-coronaperiode. In totaal gingen 10.244 ondernemingen failliet in 2023 (+11% t.o.v. 2022), waarvan er 3.548 personeel tewerkstelden (+21% t.o.v. 2022). Het banenverlies als gevolg van een faillissement steeg in 2023 naar 24.588 verloren jobs (+40% t.o.v. 2022).

Het faillissement van Makro Cash & Carry Belgium is het grootste faillissement van de afgelopen 2 decennia en drukte met 2.375 verloren jobs ongetwijfeld zijn stempel op 2023. Daarnaast waren er nog een aantal andere opmerkelijke faillissementen in 2023: Omakase (183 verloren jobs), Buro Nexus Medical (168 verloren jobs) en Veldeman Bedding (166 verloren jobs).

### Faillissementen per bedrijfsgrootte

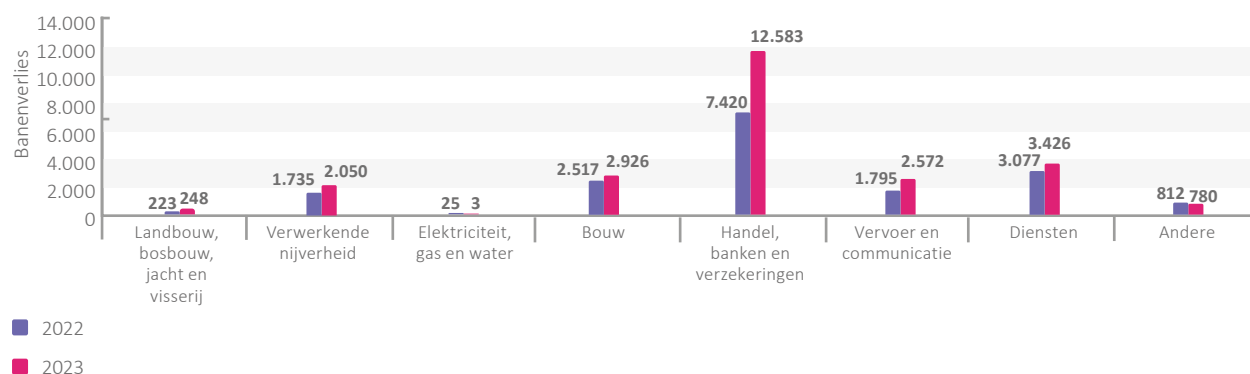
Grafiek 6.4.4.II



In 2023 werden voornamelijk kleine ondernemingen getroffen door sluiting. Ongeveer 65% van de failliet verklaarde ondernemingen had 1 tot 4 werknemers in dienst.

### Banenverlies door faillissementen per sector

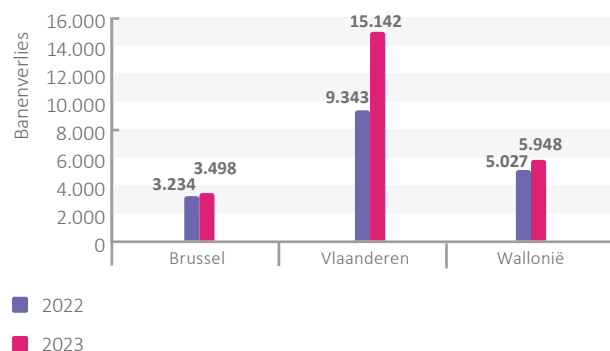
Grafiek 6.4.4 III



De stijging van het banenverlies ten opzichte van 2022 was zichtbaar in nagenoeg alle sectoren maar viel het sterkst op in de sector van de handel, banken en verzekeringen (+70% t.o.v. 2022), waar de horeca sterk werd getroffen. De sector van de handel, banken en verzekeringen blijft met 12.583 verloren jobs de sterkst getroffen sector in 2023 en vertegenwoordigt meer dan de helft van het totale banenverlies.

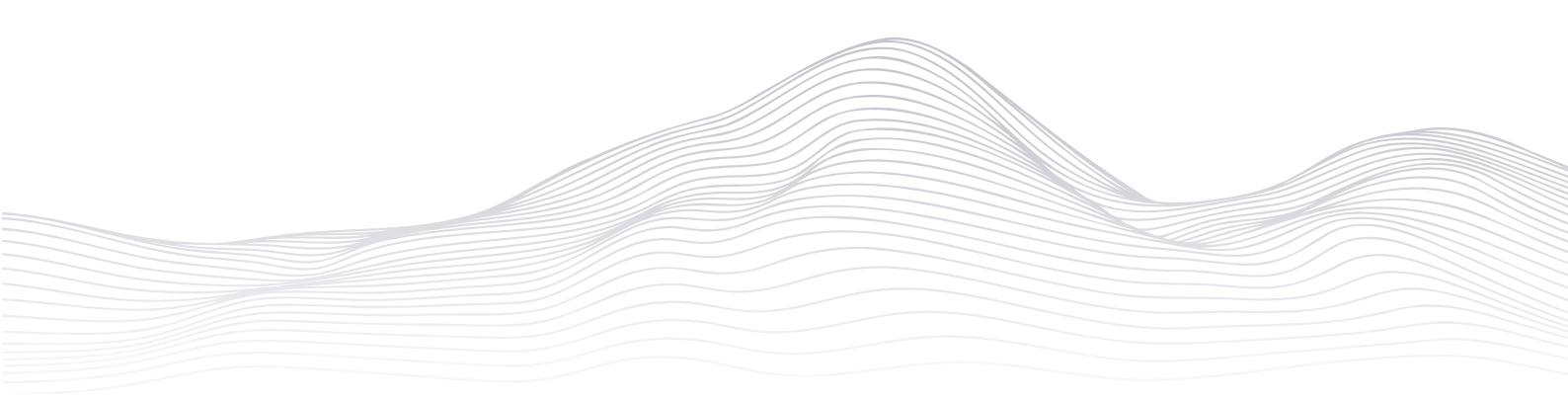
### Banenverlies door faillissementen per gewest

Grafiek 6.4.4.IV



In vergelijking met 2022 steeg het banenverlies in 2023 zowel in het Vlaams gewest (+62%) als in het Waals gewest (+18%) en het Brussels Hoofdstedelijk gewest (+8%). Het zwaartepunt voor het banenverlies situeerde zich in 2023 opnieuw in Vlaanderen. In totaal hebben 15.142 mensen er hun job verloren. De toename van het banenverlies in Vlaanderen was het sterkst voelbaar in Antwerpen waar 7.086 banen sneuvelden door faillissement (+3.704 verloren jobs of +110% t.o.v. 2022). In Wallonië telde Henegouwen met 2.182 verloren jobs (+399 verloren jobs of +22% t.o.v. 2022) het hoogste banenverlies.

In Brussel steeg het banenverlies met 8% in vergelijking met 2022 en gingen 3.498 jobs verloren. Er dient opgemerkt dat het Fonds de verloren arbeidsplaatsen toewijst aan de provincie of regio waar de bevoegde ondernemingsrechtbank op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming die failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.



# LIJST VAN AFKORTINGEN

|         |                                                                                  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------|
| ABVV    | Algemeen Belgisch Vakverbond                                                     |
| ACCO    | Activiteitencoöperatie                                                           |
| ACLVB   | Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België                              |
| ACOD    | Algemene Centrale der Openbare Diensten                                          |
| ACTIRIS | Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling                            |
| ACV     | Algemeen Christelijk Vakverbond                                                  |
| ADEM    | Agence pour le développement de l'emploi                                         |
| ADG     | Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft                                    |
| ADMB    | Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen                                  |
| AD SEI  | Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie                           |
| AIP     | Azure Information Protection                                                     |
| APE     | Aides à la promotion de l'emploi (bevordering van de tewerkstelling in Wallonië) |
| ARAB    | Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming                                    |
| Art.    | Artikel                                                                          |
| ARZA    | Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders                               |
| ASR     | Aangifte sociaal risico                                                          |
| AVG     | Algemene Verordening Gegevensbescherming                                         |
| BaaS    | Back-up as a Service                                                             |
| Bbp     | Bruto binnenlands product                                                        |
| BBZ     | Bureau Belgische Zaken                                                           |
| BCP     | Business Continuity Plan                                                         |
| BO      | Beroepsopleiding                                                                 |
| BO      | Backoffice                                                                       |
| BOC     | Basisoverlegcomité                                                               |
| BPM     | Business Process Management                                                      |
| BPR     | Business Process Reengineering                                                   |

|          |                                                                     |
|----------|---------------------------------------------------------------------|
| BS       | Belgisch Staatsblad                                                 |
| CAF      | Common Assessment Framework                                         |
| CAF      | Caisse d'Allocations Familiales - Frankrijk                         |
| CAO      | Collectieve Arbeidsovereenkomst                                     |
| Cass.    | Cassatie CBS                                                        |
| CBS      | Centraal Bureau voor de Statistiek                                  |
| CCD      | Centrale controledienst                                             |
| CCOD     | Christelijke Centrale der Openbare Diensten                         |
| CFIV     | Cel voor Financiële Informatieverwerking                            |
| CLB      | Centrum voor Leerlingenbegeleiding                                  |
| CNAF     | Caisse Nationale des Allocations Familiales - Frankrijk             |
| DAC      | Dienst voor administratieve controle                                |
| DAVO     | Dienst voor Alimentatievorderingen                                  |
| DmfA     | Multifunctionele aangifte                                           |
| DBR      | Deeltijds werknemer met behoud van rechten                          |
| DOO      | Dienst Organisatieontwikkeling                                      |
| DSP      | Doorstromingsprogramma                                              |
| EAK      | Enquête naar de arbeidskrachten                                     |
| EDPB     | Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk            |
| EER      | Europese Economische Ruimte                                         |
| EESSI    | Electronic Exchange of Social Security Information                  |
| EFQM     | European Foundation for Quality Management                          |
| EGKS     | Europese Gemeenschap voor Kolen- en Staalnijverheid                 |
| E-gov    | E-government                                                        |
| EIPA     | European Institute for Public Administration                        |
| EIS      | Executive Information System                                        |
| ELA      | European Labour Authority                                           |
| EMAS     | Eco-Management and Audit Scheme                                     |
| EMU      | Europese Monetaire Unie                                             |
| ENA      | Ecole nationale de l'Administration                                 |
| ENSS     | Ecole nationale supérieure de sécurité sociale                      |
| EPM      | Expenditure Performance Management                                  |
| Epv      | Elektronisch proces-verbaal                                         |
| EU       | Europese Unie                                                       |
| Epv      | Elektronisch proces-verbaal                                         |
| ESIP     | European Social Insurance Platform                                  |
| EWE      | Eerste werkervaringscontract                                        |
| FAMIFED  | Federaal agentschap voor de kinderbijslag                           |
| FPB      | Federaal Planbureau                                                 |
| FO       | Frontoffice                                                         |
| FOD      | Federale Overheidsdienst                                            |
| FOD BOSA | Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning                    |
| FOD WASO | Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg |

|         |                                                                                                   |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Forem   | Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi                   |
| FPD     | Federale Pensioendienst                                                                           |
| FSO     | Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers          |
| GAK     | Gemeenschappelijk Administratiekantoor                                                            |
| GDPR    | General Data Protection Regulation                                                                |
| GDZ     | Geïnformatiseerde directiezaal                                                                    |
| Gesco   | Gesubsidieerde contractueel                                                                       |
| GGMMI   | Gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen                                                         |
| GOB     | Gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentrum                                 |
| GOP     | Globaal ontwikkelingsplan                                                                         |
| HACCP   | Hazard Analysis and Critical Control Points                                                       |
| HB      | Hoofdbestuur                                                                                      |
| HIP     | Herinschakelingsprogramma (Dienstenbanen)                                                         |
| HIVA    | Hoger Instituut voor de Arbeid                                                                    |
| HO      | Hoger onderwijs                                                                                   |
| HRM     | Human Resources Management                                                                        |
| HSO     | Hoger secundair onderwijs                                                                         |
| HT      | Halftijds                                                                                         |
| HVV     | Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen                                                             |
| HYPaaS  | Hypervisor as a Service                                                                           |
| IBFFP   | Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle                                 |
| ICPB    | Interne Controle en Procesbeheer                                                                  |
| IDPB    | Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk                                          |
| IFAPME  | Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises |
| IFPP    | INTOSAI Framework of Profession Pronouncements                                                    |
| IGSS    | Institut grand-ducal de la Sécurité Sociale                                                       |
| IGU     | Inkomensgarantie-uitkering                                                                        |
| IIP     | Investors in People                                                                               |
| INR     | Instituut voor de Nationale Rekeningen                                                            |
| INTOSAI | International Organization of Supreme Audit Institutions                                          |
| ISA     | International Standards of Auditing                                                               |
| ISSA    | International Security Association                                                                |
| IVSZ    | Internationale Vereniging van Sociale Zekerheid                                                   |
| IW      | In werking                                                                                        |
| IWEPS   | Institut wallon de l'évolution, de la prospective et de la statistique                            |
| IWZ     | Inschrijving als werkzoekende                                                                     |
| JAP     | Jaaractieplan                                                                                     |
| KB      | Koninklijk Besluit                                                                                |
| KCC     | Klantencontact                                                                                    |
| KDD     | Knowledge Discovery in Databases                                                                  |
| KM      | Kennismanagement                                                                                  |
| KPI     | Key Performance Indicator / Kritieke Prestatie Indicator                                          |

|         |                                                                |
|---------|----------------------------------------------------------------|
| KSZ     | Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid                         |
| LATG    | Loon- en arbeidstijdgegevensbank                               |
| LO      | Loopbaanonderbreking                                           |
| LO/TK   | Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet                              |
| MB      | Ministerieel Besluit                                           |
| MBS     | Milieubeheersysteem                                            |
| MCM     | Managementcultuurmodel                                         |
| METS    | Methodology Team Support                                       |
| MFA     | Multi-factor-authenticatie                                     |
| MFP     | Multifunctionele punten                                        |
| MISUS   | Management Information System for Unemployment Services        |
| NAC     | Nationale Administratieve Commissie                            |
| NAR     | Nationale Arbeidsraad                                          |
| NBB     | Nationale Bank van België                                      |
| NHRCK   | National Human Rights Commission                               |
| NIC     | Nationaal Intermutualistisch College                           |
| NIS     | Nationaal Instituut voor de Statistiek                         |
| NOC     | Nationaal Opleidingscentrum                                    |
| NV      | Naamloze vennootschap                                          |
| NWOW    | New Way of Working                                             |
| OCMW    | Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn                  |
| OCR     | Optical Character Recognition                                  |
| OESO    | Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling      |
| OFO     | Opleidingsinstituut van de Federale Overheid                   |
| OISZ    | Openbare Instelling van Sociale Zekerheid                      |
| PEC     | Plan Eerlijke Concurrentie                                     |
| PLF     | Passenger Locator Form                                         |
| PLOT    | Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling                      |
| PMO     | Project Management Office                                      |
| POC     | Personeel - Organisatie - Communicatie                         |
| POC     | Proof of concept                                               |
| POD     | Programmatorische overheidsdienst                              |
| Prince2 | Projects IN Controlled Environments                            |
| ProMES  | Productivity Measurement and Enhancement System                |
| PSI-CO  | Public sector innovation through collaboration                 |
| PWA     | Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap                         |
| RB      | Regeringsbesluit RIO                                           |
| RINA    | Reference Implementation for a National Application            |
| RIO     | RVA Intranet ONEM                                              |
| RIZIV   | Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering        |
| RJV     | Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie                           |
| RKW     | Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers                 |
| RMT     | Regie voor Maritiem Transport                                  |
| RSVZ    | Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen |

|         |                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------|
| RSZ     | Rijksdienst voor Sociale Zekerheid                         |
| RVA     | Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening                        |
| SDG     | Sustainable Development Goal                               |
| Selor   | Selectiebureau van de Federale Overheid                    |
| SI      | Sociale Inspectie                                          |
| SIC     | Sociale Impact Covid-19                                    |
| SINE    | Programma's in de sociale inschakelingseconomie            |
| SIOD    | Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst                  |
| SLA     | Service Level Agreement                                    |
| SPC     | Statistical Process Control                                |
| SPW     | Service Public de Wallonie                                 |
| STaaS   | Storage as a Service                                       |
| STC     | Subregionaal Tewerkstellingscomité                         |
| SWT     | Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage               |
| SWW     | Sociaal Strafwetboek                                       |
| TK      | Tijdskrediet                                               |
| TOC     | Tussenoverlegcomité                                        |
| TOM     | Task Office Management                                     |
| TSW     | Toezicht Sociale Wetten                                    |
| TW      | Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid                 |
| UAM     | User access Management                                     |
| UCCaaS  | Unified Communication as a Service                         |
| UI      | Uitbetalingsinstelling                                     |
| UVW-NWZ | Niet-werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze  |
| UVW-WZ  | Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze       |
| UWV     | Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (Nederland)   |
| VDAB    | Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding |
| VOIP    | Voice Over Internet Protocol                               |
| VSOA    | Vrij Syndicaat van het Openbaar Ambt                       |
| VT      | Voltijds                                                   |
| VTE     | Voltijds equivalent                                        |
| VVSG    | Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten                |
| VW      | Volledig werkloze/volledige werkloosheid                   |
| W       | Wet                                                        |
| WAO     | Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering                |
| WB      | Werkloosheidsbureau                                        |
| WO      | WerkOmgeving                                               |
| WSE     | Werk en Sociale Economie                                   |
| WZUA    | Werkzoekende uitkeringsaanvragen                           |

