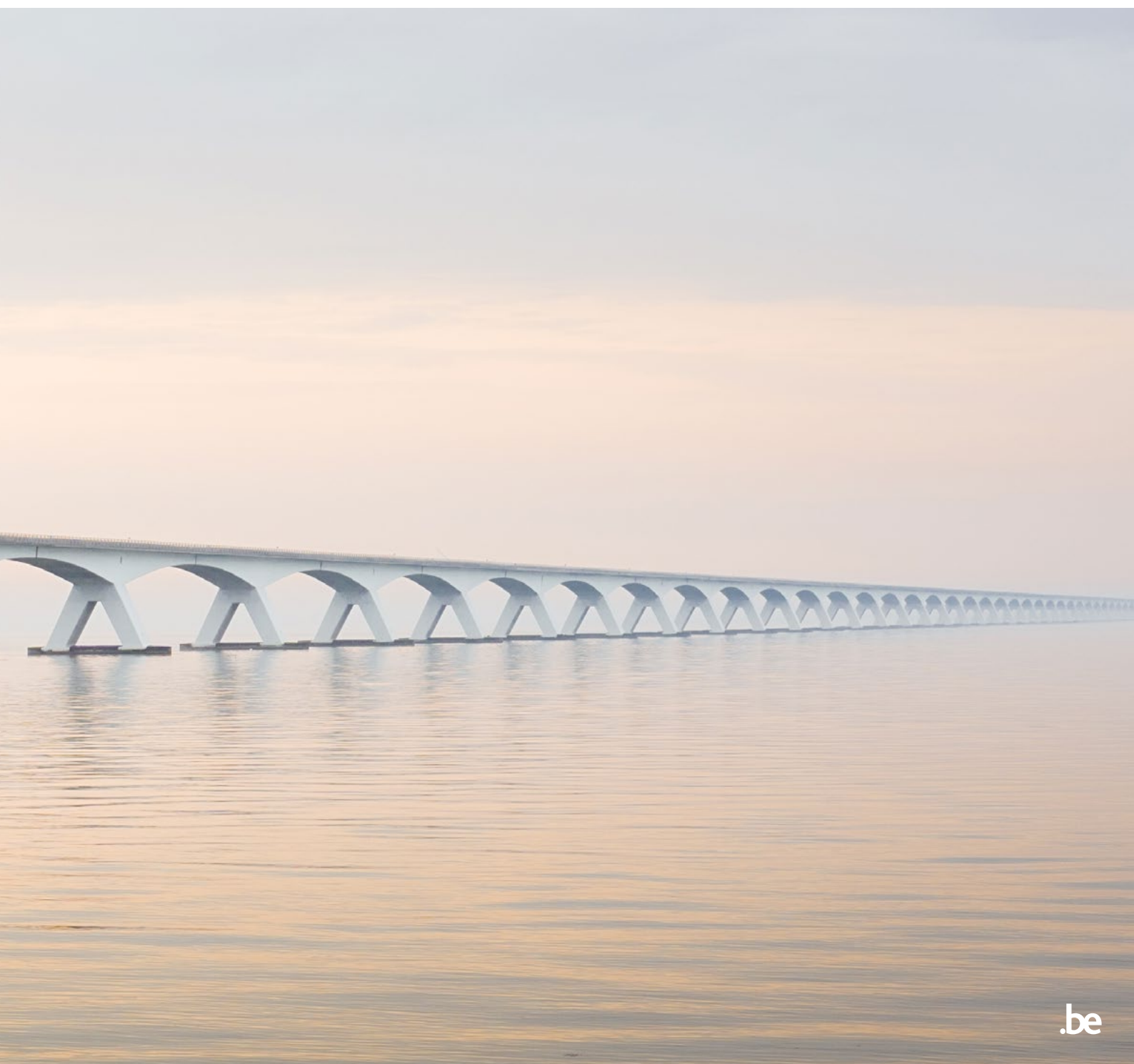




DE RVA IN 2024

VOL.1

ACTIVITEITENVERSLAG



Volume 1: activiteitenverslag

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

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 essentiële sociale rol

In 2024 kregen 1.249.673 personen uitkeringen van de RVA. Dat aantal alleen al benadrukt de essentiële rol van de RVA in het Belgische socialezekerheidsstelsel.

Op basis van de maandelijks uitgevoerde betalingen is de vergoede volledige werkloosheid in 2024 stabiel gebleven. Nog vóór corona begon er een neerwaartse trend. Die werd onderbroken in 2020 en hervatte in 2022, waarbij de cijfers voor het eerst sinds 1977 onder de grens van 300.000 zakten. Die grens werd niet overschreden in 2024, toen het gemiddelde aantal uitkeringsgerechtigde volledig werkloze werkzoekenden per maand 284.859 bedroeg, een zeer lichte stijging ten opzichte van 2023 (284.786).

De tijdelijke werkloosheid steeg sterker in 2024. We zitten wel ver weg van de piek die in 2020 werd bereikt op het hoogtepunt van de coronacrisis, toen bijna 1,22 miljoen verschillende werknemers uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid ontvingen. In 2024 bedroeg het aantal tijdelijk werkloze werknemers gemiddeld 126.985 personen per maand (120.565 in 2023).

Het aantal mensen dat uitkeringen voor loopbaanonderbreking, tijdscrediet of thematisch verlof ontving, is licht gestegen in 2024. Gemiddeld waren er per maand 240.487 personen die uitkeringen ontvingen in een van de stelsels (238.936 in 2023). Ouder-



schapsverlof blijft groeien qua populariteit en overtrof vorig jaar zelfs de piek die werd bereikt tijdens de coronacrisis. De symbolische grens van 100.000 begunstigden per maand werd overschreden. Gemiddeld namen 101.774 personen per maand loopbaanonderbreking voor ouderschapsverlof.

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen registreerde 11.039 faillissementen in 2024. Van die failliete ondernemingen hadden er 3.828 personeel in dienst. Het banenverlies als gevolg van faillissementen steeg sterk in 2024, met 30.163 banen die verloren gingen. Dat is 20% meer dan in 2023.

Een snelle en correcte dienstverlening

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

In heel 2024 bleef de behandelingstermijn voor dossiers van volledig werklozen stabiel. De gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen door de RVA bedroeg 4 dagen. Die termijn is identiek aan de gemiddelde termijn in 2023. Uit de kwaliteitscontroles van de dossiers met uitkeringsaanvragen blijkt dat de RVA-diensten 95,89% van die dossiers foutloos hebben verwerkt.

Voor werknemers in loopbaanonderbreking, met tijdskrediet of thematisch verlof werden in 2024 577.074 aanvragen ingediend en behandeld. Dat is een stijging van 2% ten opzichte van 2023. De gemiddelde behandelingstermijn bedroeg 11 kalenderdagen en 97% van de dossiers werd foutloos behandeld.

Naast de dagelijkse behandeling van dossiers in onze backofficediensten komt onze klantgerichtheid ook tot uiting in ons klantencontactcenter. Die dienst is het hele jaar door operationeel en bereikbaar gebleven. Er zijn maandelijks gemiddeld 63.127 oproepen binnengekomen. Dat is iets

minder dan het jaar ervoor, maar veel meer dan vóór de coronaperiode (57.282 maandelijks oproepen in 2019).

Het aantal e-mails dat onze diensten ontving via het formulier op de website steeg met meer dan 25% in 2024. Onze diensten hebben in 2024 ook gemiddeld 19.131 e-mails per maand behandeld.

De RVA wil dicht bij de sociaal verzekerden blijven staan en heeft daarom een netwerk van 16 kantoren en 31 contactpunten waar klanten terecht kunnen. Het aantal medewerkers dat zich exclusief met klantencontacten bezighoudt, is in 2024 gestegen. Bezoekers van een van onze kantoren of contactpunten kunnen voortaan hulp krijgen van een digicoach om hun dossier correct online in te dienen of om een van onze digitale platformen te gebruiken. Er is ook een videodienst op afstand beschikbaar als onze medewerkers ter plaatse niet in staat zijn om de klant verder te helpen.

Tot slot heeft de RVA al een aantal jaren een chatbot op de website staan. Die chatbot registreert gemiddeld 19.776 conversaties per maand. En, net als voor het fysieke onthaal van bezoekers, bieden we onze klanten ook een dienst op afstand, in de vorm van een chat met een expert, voor meer specifieke vragen.

De tevredenheid van de gebruikers over onze online-diensten wordt ook regelmatig beoordeeld via enquêtes. In 2024 voerde de RVA een tevredenheidsenquête uit over de applicatie die wordt gebruikt om tijdelijke werkloosheid te melden. 1.672 werkgevers en 33 sociaal secretariaten hebben de enquête ingevuld. 91% zei tevreden te zijn over de applicatie, waarbij de respondenten vooral de nadruk legden op de toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en snelheid van de onlinedienst.

Gerichte reglementaire communicatie

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

Onze directie Reglementering heeft talrijke wijzigingen behandeld op het gebied van werkloosheid en loopbaanonderbreking.

Over alle reglementaire wijzigingen werd intensief en regelmatig gecommuniceerd naar de werkgevers en de sociaal verzekerden. Zo bleef de RVA in de loop van 2024 voortdurend infobladen voor het publiek op de website aanpassen. De website blijft het meest efficiënte kanaal om met burgers te communiceren. In de loop van 2024 registreerde onze site meer dan 7,5 miljoen bezoeken.

Werkgevers ontvangen regelmatig mails met de essentiële informatie die ze nodig hebben om snel de nodige stappen te ondernemen ten aanzien van hun werknemers. Die rechtstreekse communicatie met werkgevers werd nog intensiever in 2024. Naast die regelmatige nieuwsbrieven organiseerde de RVA 17 webinars voor werkgevers en sociaal secretariaten.

Het jaar 2024 werd vooral gekenmerkt door reglementaire wijzigingen rond het gebruik van online-diensten, in het bijzonder de verplichting voor tijdelijk werklozen om de elektronische controlekaart te gebruiken en de verplichting om aanvragen voor onderbrekingsuitkeringen elektronisch in te dienen. De 17 webinars die werden georganiseerd, waren bedoeld om werkgevers en sociaal secretariaten te helpen optimaal gebruik te maken van die onlinediensten. In totaal hebben 8.603 mensen die webinars gevolgd, met een tevredenheidscijfer van meer dan 8 op 10.

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 2024 werden 6.964.813 aangiftes 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 2024 waren er 98.637 nieuwe gebruikers van de elektronische controlekaart, op pc, tablet of smartphone. Er gebeurden in 2024 1.589.506 betalingen op basis van een eC3.

Het gebruik van de elektronische controlekaart voor tijdelijke werkloosheid is verplicht vanaf 1 januari 2025. In november 2024 kreeg die elektronische controlekaart een belangrijke update en werd ze moderner en gebruiksvriendelijker. Het aantal nieuwe gebruikers evolueerde daardoor van 4.000 per maand begin 2024 naar 53.764 eind 2024. Tegelijkertijd is het aantal betalingen uitgevoerd op basis van die elektronische controlekaart sterk gestegen, van 8.000 betalingen aan het begin van het jaar naar 38.554 betalingen in december 2024.

De prestaties van de RVA op het vlak van de digitalisering van een volledig vergoedbaarheidsproces zijn 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. Sinds 1 juli 2024 moeten werknemers uit de privésector die tijdscrediet of thematisch verlof willen opne-

men, hun aanvraag indienen bij de RVA via de online-dienst. Vandaag wordt 84% van alle aanvragen elektronisch ingediend (54% in 2023).

Met de toepassing Break@work kunnen het bedrag van de uitkering Tijdskrediet of Loopbaanonderbreking en de duur waar men nog recht op heeft, snel worden berekend. In 2024 voerden bijna 348.012 bezoekers meer dan 720.283 simulaties uit.

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:

- om toegang te hebben tot het netwerk van de Kruispuntbank voor de dossiers Werkloosheid en Loopbaanonderbreking is een integratie nodig in het repertorium van de Kruispuntbank. Die integratieprocedure is in 2024 grondig gemoderniseerd door het gebruik van webservices (Integration Management System). Sinds mei 2024 verlopen alle integraties via die nieuwe toepassing en werden 2.268.337 bewerkingen doorgevoerd, voornamelijk in verband met de verhoging van de pensioenleeftijd naar 66-67 jaar;
- de uitbetalingsinstellingen (UI's) sturen gegevens met betrekking tot 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 2024 hebben onze diensten 55.776 attesten van dat type ontvangen en behandeld;

- in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen werd een elektronische versie van het aangifteformulier voor de persoonlijke en gezinssituatie ontwikkeld. Die elektronische versie vervangt het papieren formulier C1. In 2024 dienden de UI's 3.524 eC1-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. Onze inspectiediensten werken ook vaak samen met gerechtelijke instanties, lokale overheden en de lokale politie in de strijd tegen valse adressen of om mensen op te sporen die naar het buitenland vertrekken.

Nog in 2024 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 het buitenland en nemen deel aan grensoverschrijdende netwerken om een systeem van elektronische gegevensuitwisseling te ontwikkelen voor fraudedetectie.

Op internationaal vlak speelt de 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).

Nieuw in 2024 is de organisatie van stages in het buitenland om medewerkers enkele weken in een soortgelijke organisatie als de RVA te laten werken, er best practices te bestuderen en hun eigen expertise te ontwikkelen. 5 medewerkers liepen in 2024 stage, in Malta, Finland, Maleisië en Frankrijk.

Steeds jongere medewerkers

In 2024 kregen de RVA-medewerkers opnieuw te kampen met een hoge werklast. In die omstandigheden is investeren in de bestaande medewerkers en zoeken naar nieuwe medewerkers belangrijker dan ooit.

Op 31 december 2024 werkten er bij de RVA 2.978 medewerkers (2.623 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 210 à 300 medewerkers de RVA, voornamelijk omdat ze met pensioen gaan. In 2024 zijn 229 mensen vertrokken. Maar dat werd volledig opgevangen door de 257 nieuwe medewerkers die de RVA heeft aangenomen. Dat is een van de effecten van het attractiviteitsplan dat in 2023 werd gelanceerd en de RVA wil profileren als een aantrekkelijke werkgever op de arbeidsmarkt.

Die aanwervingen hebben een zichtbaar effect gehad op de leeftijdspiramide van de RVA-medewerkers. Veel van de nieuwkomers in 2024 waren jonger dan 26 jaar. 39% van de medewerkers is jonger dan 35. 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.

De RVA hecht veel belang aan het verwelkomen en integreren van nieuwe collega's. Opleiding van personeel heeft altijd een belangrijke rol gespeeld bij de RVA, waar alle medewerkers de kans krijgen om te leren en hun competenties te ontwikkelen tijdens hun loopbaan. De medewerkers hebben een breed scala aan opleidingsmogelijkheden en velen van hen spelen een actieve rol bij het ontwikkelen van leer-tools en het geven van opleidingen binnen de organisatie. In 2024 namen 381 medewerkers de rol van lesgever op zich.

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 zijn aangepast aan een gevarieerde werkdag, met momenten voor vergaderingen, concentratie, gesprekken met collega's enz.

Een verantwoordelijke instelling

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 behalen, zijn zowel acties bij de organisatie zelf als initiatieven om de medewerkers aan te moedigen om milieuvriendelijker te leven.

Door sociaal verzekeren een vervangingsinkomen te bieden, speelt de RVA een belangrijke sociale rol met een directe impact op veel burgers. In 2024 werd een nieuw actieplan gelanceerd :

- er is een reflectie- en studiedag voor directeurs en experts georganiseerd om beter te kunnen garanderen dat burgers hun rechten opnemen;
- er zijn concrete maatregelen genomen om de toegankelijkheid van de taal en de communicatie met het publiek te verbeteren;
- de samenwerking met partnerorganisaties die actief zijn in de strijd tegen armoede is verder geïntensiveerd. De RVA organiseerde ook webinars voor OCMW-medewerkers om hen nuttige informatie te geven over de toelatingsvoorwaarden voor werkloosheidsuitkeringen.

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 2024 werden in onze verschillende kantoren talrijke acties op touw gezet om de sociaal verzekerden te helpen bij het gebruik van de informaticatools die hun ter beschikking worden gesteld. Vandaag bieden de RVA-contactpunten die het publiek ontvangen de hulp van een digicoach aan aan mensen die het moeilijk hebben met de onlinediensten die de RVA voorstelt.

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. In 2024 werd de RESPECT-code gepubliceerd voor alle RVA-medewerkers. Die code moedigt alle medewerkers aan zich op een respectvolle manier te gedragen tegenover collega's en burgers om een werkomgeving en een dienstverlening aan het publiek te creëren waarin iedereen zich gerespecteerd voelt.

Een duidelijke strategie

De strategie van de RVA is gebaseerd op 4 grote strategische doelstellingen:

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

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

In 2024 onderging de RVA een ambitieuze transformatie: de structuur en werking van de kantoren reorganiseren. De nieuwe organisatie is gebaseerd op 16 kantoren en 31 contactpunten om klanten te verwelkomen. De RVA heeft de ambitie om een wendbare administratie te zijn die zich aanpast aan de snelle veranderingen in de omgeving en die klaar is om de uitdagingen van morgen aan te gaan.

De RVA is ook gestart met een ruime denkoefening om nieuwe kostenbesparende maatregelen te vinden en heeft vereenvoudigings- en digitaliseringsprojecten opgestart om de productiviteit te verhogen. Verschillende Business Process Reengineerings (BPR) en digitaliseringsprojecten ter ondersteuning van de backofficeactiviteiten zijn opgenomen in het programma van het Project Management Office (PMO) voor 2025. Die BPR's zijn erop gericht de processen en toepassingen grondig te rationaliseren, vereenvoudigen en automatiseren.

Het is de logica van modernisering en budgettaire besparingen die de RVA ertoe aanzet in te zetten op innovatie. De functie van innovation manager werd in het leven geroepen, net als een nieuwe directie Transversaal Beleid die onder andere instaat voor change management en innovatie, en niet te vergeten het onderzoek naar de mogelijkheden die artificiële intelligentie (AI) de RVA zou kunnen bieden. Met een duidelijk doel: anticiperen in de plaats van reageren.

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 Vandenberghe



INHOUDSTAFEL

Woord vooraf	3
1 Organisatie en beheer van de RVA	15
1.1 Structuur van de RVA	17
1.1.1 Beheerscomité	17
1.1.2 Organogram	18
1.1.3 De nieuwe organisatie	20
1.1.4 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	25
1.1.5 Contactgegevens van de RVA-kantoren	26
1.2 De reglementaire evoluties	27
1.2.1 Maatregelen in de werkloosheidsreglementering	28
1.2.2 Maatregelen met een impact voor de werkloosheidsreglementering	31
1.2.3 Uitbreiding van het toezicht door de sociaal inspecteurs van de RVA volgens het Sociaal strafwetboek	34
1.2.4 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd	37
1.3 De partners van de RVA	41
1.3.1 De gewestelijke diensten	42
1.3.2 Uitbetalingsinstellingen	42
1.3.3 Samenwerking in de controlediensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD), politiediensten en gerecht	43
1.3.4 De andere Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid (OISZ)	44
1.3.5 De federale Ombudsman	44
1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer	45
1.3.7 De internationale contacten	46
1.3.8 OCMW's	48
1.4 Het beheer van de RVA	49
1.4.1 Het model voor geïntegreerd beheer	50
1.4.2 De strategie 2022 - 2024	51
1.4.3 Onze waarden	52
1.4.4 Onze strategische projecten	53
1.4.5 Innovatie	56
1.4.6 Financieel beheer	57
1.4.7 Een professionele interne-auditdienst	65

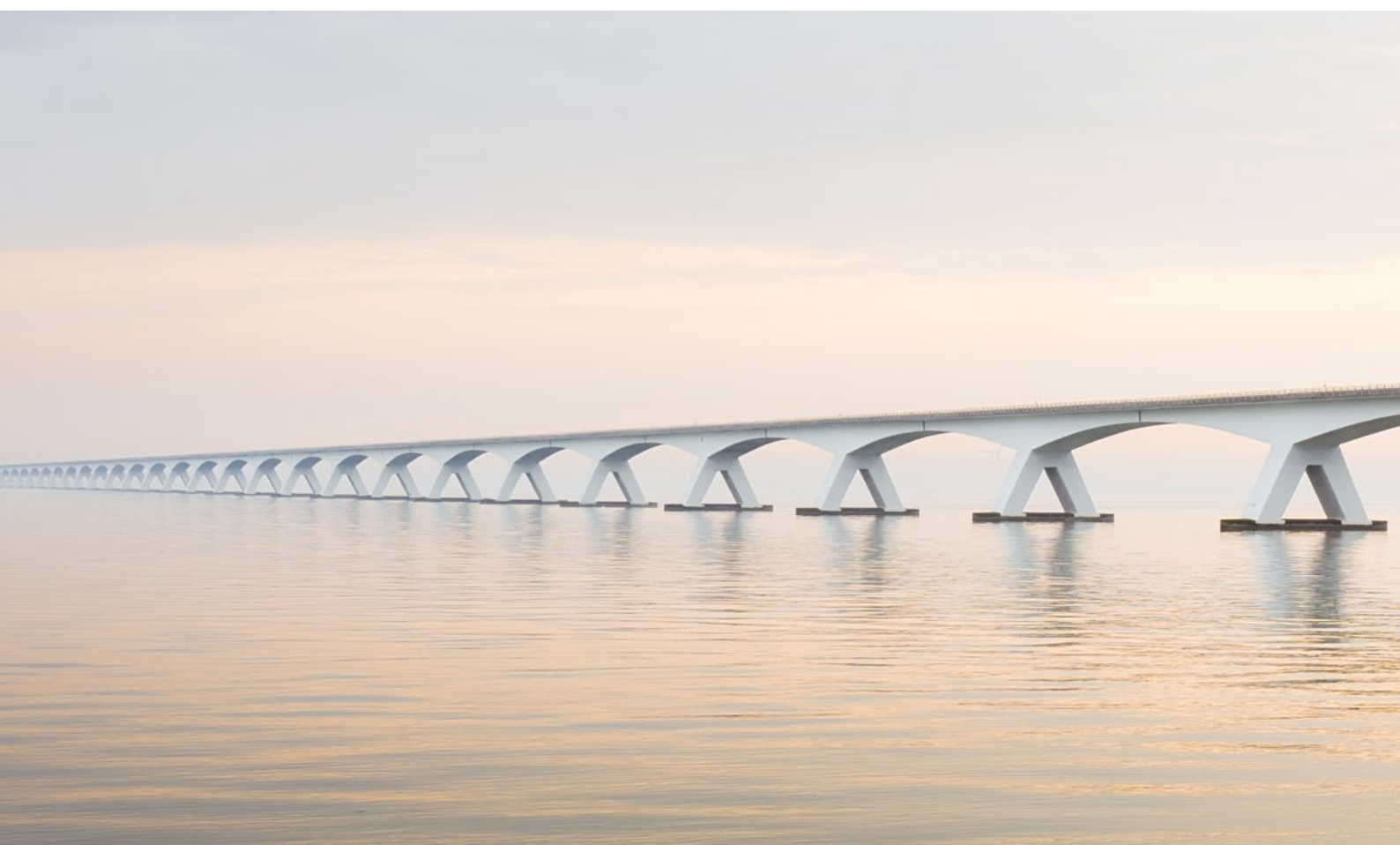
2	Investeren in onze medewerkers	67
2.1	Evolutie van het personeel in enkele cijfers	69
2.1.1	Personeelsbestand	69
2.1.2	Profiel van de RVA-medewerkers	71
2.1.3	Arbeidskrachten	76
2.1.4	Bevorderingen en loopbaanontwikkelingen	77
2.1.5	Personeelsverloop	78
2.1.6	Welzijn, organisatie en arbeidsomstandigheden	80
2.2	De RVA, een aantrekkelijke werkgever	83
2.2.1	Allemaal ambassadeurs van een inspirerende organisatie	83
2.2.2	Werken in de best mogelijk omstandigheden	83
2.2.3	... met de meest moderne toepassingen	84
2.2.4	Financiële voordelen en loopbaanmogelijkheden	84
2.2.5	Evenwicht tussen beroeps- en privéleven	85
2.2.6	Welzijn op het werk	85
2.2.7	De gezichten van de RVA	86
2.3	Opleidingen in 2024: een drijvende kracht om de uitdagingen van de RVA aan te gaan	87
2.3.1	Een terugblik op een jaar vol verwezenlijkingen	87
3	Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid	91
3.1	Inleiding	93
3.2	Ons milieu-engagement	95
3.3	Ons sociaal engagement	97
3.3.1	Onze doelstellingen	98
3.3.2	Ons actieplan	99
3.3.3	Geen armoede	100
3.3.4	Waardig werk en economische groei	101
3.3.5	Ongelijkheden verminderen	102
3.3.6	Vrede, veiligheid en sterke openbare diensten	104
4	ICT en digitale dienstverlening	105
4.1	Onze belangrijkste ICT-verwezenlijkingen in 2024	107
4.1.1	Data: een multidisciplinaire uitdaging	108
4.1.2	Werken onder optimale omstandigheden	109
4.1.3	Focus op continuïteit en kwaliteit	110

4.2 De activiteiten van de directie Werkprocessen	111
4.2.1 Lopende projecten	111
4.2.2 Belangrijkste verwezenlijkingen in 2024	112
4.3 Onze onlinetoepassingen, altijd en overal beschikbaar	115
4.3.1 De elektronische controlekaart Volledige werkloosheid	115
4.3.2 E- Deduction	116
4.3.3 Break@work - de stand van het krediet Loopbaanonderbreking of Tijdskrediet	116
4.3.4 Aangifte van sociale risico's	117
4.3.5 Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid	118
5 Onze 7 processen	119
5.1 Het proces Toelaatbaarheid	121
5.1.1 Procedure	121
5.1.2 Cijfers	122
5.1.3 Specifiek geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	123
5.2 Het proces Verificatie	125
5.2.1 Controle van de betaling van de uitkeringen	125
5.2.2 Behandeling van de beslagprocedures	128
5.3 Het proces Vergoedbaarheid	135
5.3.1 Voornaamste redenen van betwistingen	136
5.3.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	137
5.3.3 De terugvorderingen	138
5.3.4 De gerechtelijke geschillen	143
5.4 Het proces Controle	153
5.4.1 Controle voor meer sociale gelijkheid	153
5.4.2 Hoe controleren?	154
5.4.3 Wat controleren?	157
5.4.4 Opvolging en rapportering	162
5.5 Het proces Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking	163
5.5.1 Inleiding	163
5.5.2 Aantal aanvragen	163
5.5.3 Behandelingstermijn	163
5.5.4 Kwaliteitswaarborg	164
5.5.5 Detectie van fraude en inbreuken op de reglementering	164
5.5.6 Complexiteit en digitalisering van de reglementering Loopbaanonderbreking	165
5.6 Het proces Support	167

5.7 Het proces Frontoffice en externe communicatie	169
5.7.1 De transformatie van de klantencontacten gaat voort	169
5.7.2 Het onthaal van de bezoekers	170
5.7.3 Het contactcenter in cijfers	171
5.7.4 Contacten via webmail	172
5.7.5 Chatbot en Live chat	172
5.7.6 Externe communicatie	173
 6 Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)	 175
6.1 Inleiding	177
6.1.1 Stijging van het aantal faillissementen	177
6.1.2 Het FSO biedt steun in geval van sluiting	177
6.1.3 Meer sluitingsdossiers en aanvragen tot vergoeding in 2024	178
6.1.4 Dalende inkomsten en stijgende uitgaven	178
 6.2 Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving	 179
 6.3 Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	 181
6.3.1 Uitgaven in de industriële en commerciële sectoren	181
6.3.2 Uitgaven in de socialprofitsector en vrije beroepen	183
6.3.3 Uitgaven in de tijdelijke werkloosheid	184
6.3.4 Beheersuitgaven	185
 6.4 Beheer van de middelen	 187
6.4.1 Financiële middelen	187
6.4.2 Middelen inzake beheerstechnieken: opvolging van het strategisch en operationeel plan	192
6.4.3 Informatie- en communicatiemiddelen	194
6.4.4 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	195
 Lijst van afkortingen	 199

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 (tot 18.01.2024)
- Yves CAMMAERT (vanaf 01.01.2024)
- Ann CATTELAIN
- Patrick CHISOONE
- Ivan DE MAERE (vanaf 01.01.2024)
- Christine LHOSTE
- David ROZENBLUM
- Marie-Noelle VANDERHOVEN

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

- Katrien ALLAERT (vanaf 01.01.2024)
- Philippe BORSU
- Raf DE WEERDT
- Veerle DELAHAYE (vanaf 01.03.2024)
- Hugues GHENNE (vanaf 01.01.2024)
- Anne LEONARD
- Koen MEESTERS
- Katrien TREKELS (tot 31.01.2024)

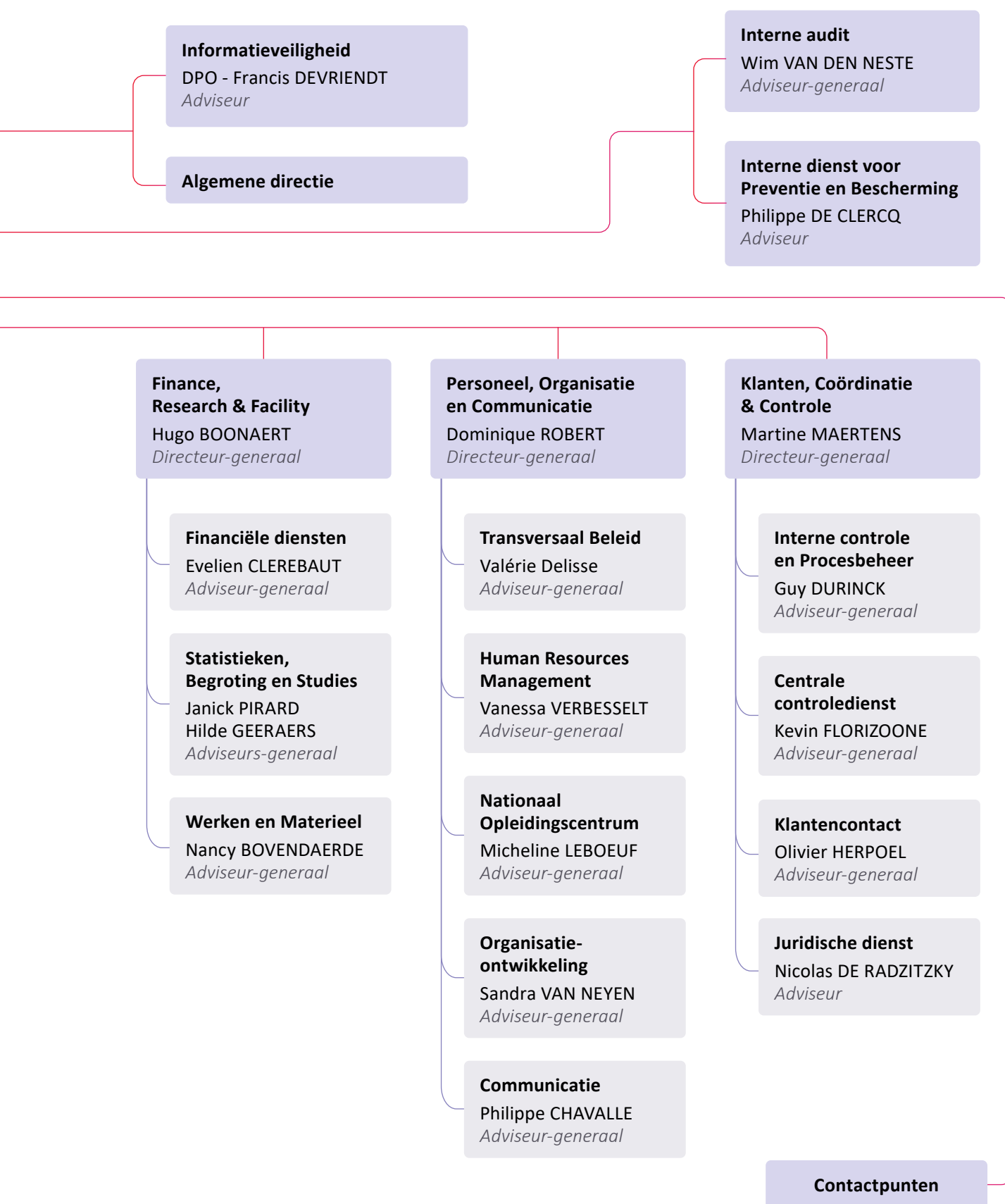
- **Afgevaardigde van de Minister van Begroting:** Marc EVRARD
- **Afgevaardigde van de Minister van Werk:** Peter VANSINTJAN
- **Administrateur-generaal:** Jean-Marc VANDENBERGH
- **Adjunct-administrateur-generaal:** Axel DELVOIE

Gewesten

- **VDAB:** Wim ADRIAENS
- **Actiris:** Caroline MANCIEL
- **FOREM:** Raymonde YERNA (vanaf 15.03.2024)
- **ADG:** Sabine HERZET

1.1.2 Organogram





Toestand op 31.12.2024

1.1.3

De nieuwe organisatie

In 2024 onderging de RVA een ambitieuze transformatie: de structuur en werking van de werkloosheidsbureaus reorganiseren. Clusters maken, processen fuseren, de contactpunten optimaliseren en zorgen voor een betere verdeling van de teams: alle initiatieven die zijn genomen om een uniforme dienstverlening voor alle burgers te garanderen.

In 2016 werd een eerste reorganisatie van de werkloosheidsbureaus doorgevoerd. Zeven jaar later blikte de RVA kritisch terug op de doorgevoerde reorganisatie. Bepaalde struikelblokken werden geïdentificeerd. Daardoor was een nieuwe denkoefening nodig over de organisatiestructuur van de kantoren.

Aanpak van de uitvoering

De RVA heeft gekozen voor een absoluut participatieve aanpak, via brede raadpleging en transparante informatie van de stakeholders. De denkoefening vond plaats met de directeurs, de medewerkers en hun vertegenwoordigers, evenals met het beheerscomité en externe partners.

Een eerste analyse van de situatie ging in juli 2022 van start. Alle directeurs-generaal en kantoordirecteurs werden geraadpleegd in het kader van een eerste denkoefening over de redenen om de huidige aanpak voort te zetten of om een andere organisatiestructuur te beogen. Het analysewerk werd voortgezet tijdens de strategische seminars van 2023. Dat leidde tot een consensus over de noodzaak om de huidige organisatiestructuur te herzien en tot de formulering van de volgende doelstelling:

‘De RVA wil zijn structuur en zijn werking aanpassen om een evenwichtigere, efficiëntere en wendbaardere organisatie te worden, waarin het aangenaam werken is, om samen een homogene en kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen garanderen aan al onze klanten.’

Een noodzakelijke evolutie

De afgelopen jaren heeft de RVA talrijke veranderingen ondergaan:

- het massale gebruik van telewerk leidt tot nieuwe behoeften op het gebied van de cohesie en het beheer van de teams;
- de talrijke pensioneringen gaan gepaard met een verlies aan kennis en competenties die essentieel zijn voor de voortzetting van de activiteiten van de kantoren;
- dat massale vertrek, dat plaatsvindt in een context van werken op afstand of hybride werken, brengt onze organisatiecultuur in gevaar;
- voor de komst van jonge medewerkers moeten we nieuwe verwachtingen inlossen;
- de toenemende moeilijkheden om aan te werven (in het bijzonder voor bepaalde functies of in bepaalde kantoren) zet de goede werking van sommige teams onder druk;
- de steeds snellere evolutie van onze omgeving en van de verwachtingen van onze stakeholders maakt de aanpassing van onze processen en werkwijzen onvermijdelijk en betekent dat we steeds meer moeten investeren in de ondersteuning van onze medewerkers.

Huidige configuratie

Om ervoor te zorgen dat onze processen en teams goed werken, is er beslist om 16 verantwoordelijke kantoren te behouden, elk met hun eigen dynamiek, beslissingsbevoegdheid, verantwoordelijkheden en autonomie. Het doel is 16 kantoren op te bouwen die efficiënt, maar ook motiverend en aantrekkelijk zijn. Elk van die kantoren wordt geleid door een directeur die verantwoordelijk is voor alle aspecten van het beheer van het kantoor.

De 16 kantoren zijn gegroepeerd in 9 clusters zoals verder weergegeven. Een cluster is een manier van samenwerking en coördinatie gericht op efficiëntiewinsten en schaalvoordelen. Elke directeur blijft verantwoordelijk in het eigen kantoor.

De cluster wordt beheerd door een comité dat synergieën, schaalvoordelen en coherentie binnen de cluster nastreeft.

Clusters – Kantoren

- 1 Antwerpen + Turnhout
- 2 Brugge + Kortrijk
- 3 Gent
- 4 Hasselt + Leuven
- 5 Brussel
- 6 Charleroi + Nijvel
- 7 La Louvière + Bergen
- 8 Luik + Verviers
- 9 Aarlen + Namen

Een aangepaste organisatie van de processen

De RVA heeft besloten om de vele activiteiten van de werkloosheidsbureaus te groeperen in 5 hoofdprocessen. Het doel van die operatie is drieledig:

- zorgen voor meer uniformiteit in de werkmethodes van de verschillende kantoren, wat de onderlinge solidariteit vergemakkelijkt;
- de behandeling van de dossiers steeds efficiënter maken, onder andere dankzij de betrokkenheid van de medewerkers bij de permanente verbetering van de processen;
- zorgen voor meer coherentie in de werking van de teams, door de groepering van de activiteiten die werken aan eenzelfde doel.

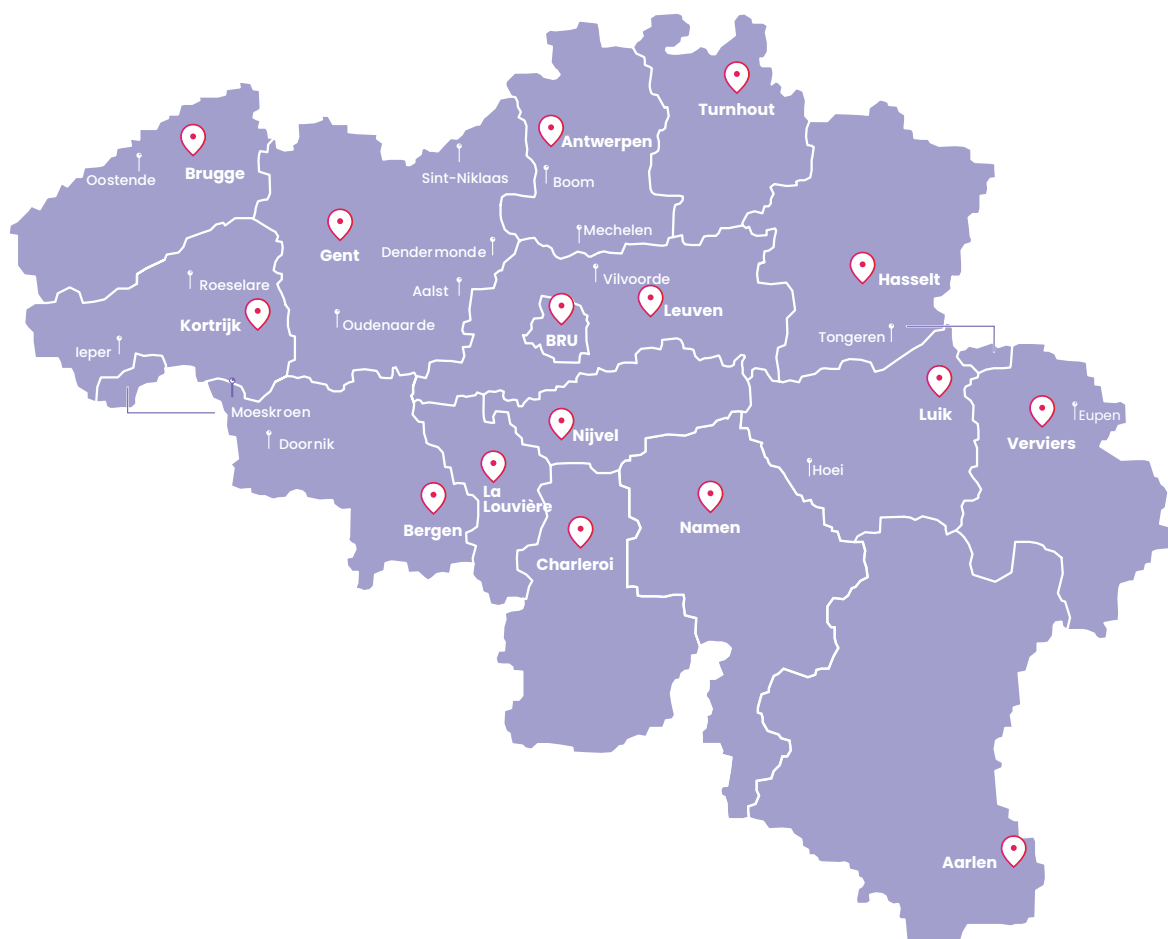


- Het proces Toelaatbaarheid blijft behouden in alle kantoren.
- Het proces Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet blijft behouden in alle Nederlandstalige kantoren en in Brussel, maar wordt na een overgangsperiode van een jaar gecentraliseerd in Wallonië (in Luik, Charleroi, Bergen en Verviers).
- De processen Controle en Vergoedbaarheid worden gefuseerd en zullen worden behouden in alle kantoren om een kritische grootte te behouden. Daarin zullen we een transversale administratieve cel, de pijler Vergoedbaarheid en de pijler Controle vinden.
- Het proces Toelaatbaarheid blijft behouden in alle kantoren.
- Het proces Support wordt behouden in elk kantoor, maar zal worden beheerd op het niveau van de cluster.
- Het proces Frontoffice heeft aanzienlijk minder taken sinds enkele jaren. Dat komt enerzijds doordat de activiteiten voor telefonie en mailbehandeling geleidelijk worden overgenomen door het contact-center, en anderzijds door de daling van het aantal bezoekers. Dat proces zal worden geïntegreerd in het proces Support.

Frontofficekantoren worden contactpunten

In de 16 kantoren komen er contactpunten. Maar er is meer:

- de 14 frontofficekantoren zullen worden omgevormd tot contactpunten;
- er is ook een contactpunt in Eupen, voor de dienstverlening aan Duitstaligen;
- de diensten die worden verleend aan de sociaal verzekerden in de contactpunten worden, waar mogelijk, verbeterd ten aanzien van de huidige situatie, meer bepaald op het vlak van digitale inclusie;
- de openingsuren worden aangepast in functie van het aantal verhoren, afspraken en spontane bezoekers en elke sociaal verzekerde zal een kwaliteitsvolle dienstverlening krijgen;
- het principe is dat de openingsuren van de contactpunten en het aantal geopende loketten worden bepaald in functie van de behoeften van de sociaal verzekerden;
- de contactpunten zullen worden ingericht volgens het gebruikelijke niveau en de standaarden van de RVA;
- de volgende diensten zullen in elk contactpunt aangeboden blijven:
 - Bezoekers ontvangen en registreren;
 - Basisinformatie geven en indien nodig doorverwijzen naar het contactcenter;
 - Afleveren van bepaalde attesten en duplicaten
 - Verhoren afnemen bij de opgeroepen sociaal verzekerden;
 - De klanten begeleiden bij het gebruik van de online toepassingen via digicoaches (medewerkers die sociaal verzekerden helpen met het gebruik van de digitale toepassingen);
 - Burgers doorverwijzen naar de juiste instanties als het probleem niet onder de bevoegdheid van de RVA valt;
 - Zorgen voor een lokaal contactpunt voor lokale partners, werkgevers, uitbetalingsinstellingen, armoedebestrijdingsorganisaties enz.



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

Olivier DUPONT

- Kantoor Doornik
- Kantoor Moeskroen

Werkloosheidsbureau CHARLEROI

Sophie LAVOLLE

Werkloosheidsbureau LA LOUVIERE

Olivier HERPOEL (tot 30.09.2024)

Annette FIORDALISO (vanaf 01.12.2024)

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	Postadres
Aalst	St-Jobstraat 196 - 9300 Aalst	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent
Antwerpen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen
Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge
Dendermonde	Geldropaan 5 - 9200 Dendermonde	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent
Gent	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt
Ieper	Grachtstraat 13 - 8900 Ieper	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk
Kortrijk	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk
Leuven	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven
Mechelen	Stationstraat 102-108 bus 4 (5 ^{de} verdieping) - 2800 Mechelen	Lentestraat 23 - 2018 Antwerpen
Oostende	Kaaistraat 18 - 8400 Oostende	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Brugge
Oudenaarde	Bergstraat 5 - 9700 Oudenaarde	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent
Roeselare	Stationsplein 55 bus 4 - 8800 Roeselare	Marksesteenweg 5 - 8500 Kortrijk
Sint-Niklaas	Plezantstraat 159 - 9100 Sint-Niklaas	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gent
Tongeren	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongeren	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout
Vilvoorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvoorde	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Leuven
Waals Gewest	Adres	Postadres
Aarlen	Rue de la Moselle 8A - 6700 Aarlen	Rue de la Moselle 8A - 6700 Aarlen
Bergen	Avenue Abel Dubois 6 - 7000 Bergen	Avenue Abel Dubois 6 - 7000 Bergen
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi
Doornik	Rue du Crampon 14 - 7500 Doornik	Avenue Abel Dubois 6 - 7000 Bergen
Eupen	Brauereihof 5 - 4700 Eupen	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers
Hoei	Avenue des Fossés 9D - 4500 Hoei	Rue Jean Gol 2 - 4000 Luik
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière
Luik	Rue Jean Gol 2 - 4000 Luik	Rue Jean Gol 2 - 4000 Luik
Moeskroen	Rue du Billemont 225 - 7700 Moeskroen	Avenue Abel Dubois 6 - 7000 Bergen
Namen	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes
Nijvel	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nijvel	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nijvel
Verviers	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Adres	Postadres
Brussel	Charleroisesteeweg 60 - 1060 Brussel	Charleroisesteeweg 60 - 1060 Brussel

Contactcenter : 02 515 44 44

1.2

DE REGLEMENTAIRE EVOLUTIES

Het werkloosheidsbesluit bleef relatief stabiel in 2024, niettegenstaande een aantal nieuwe maatregelen werden ingevoerd die in meer of mindere mate een directe of indirecte impact hebben zoals bijvoorbeeld de invoering van de Samenlevingsdienst, het arbeidsstatuut van de sekswerker en het voorbereidend juridisch werk inzake de inzetbaarheidsbevorderende maatregelen voor ontslagen werknemers. De uitbreiding van de activeringsmaatregelen in Brussel kadert in de rol van operator die de RVA werd toebedeeld in de zesde staatshervorming. De meest ingrijpende wijziging betreft echter de tijdelijke werkloosheid waar naast een vereenvoudiging in de aanvraagprocedure het verplichte gebruik voor de elektronische controlekaart werd voorbereid.

De digitale evolutie wordt ook voor de onderbrekingsuitkeringen bestendigd: sinds juli 2024 verlopen alle aanvragen enkel nog via de toepassing Break@work. In 2024 ging de papieren circulaire cheque op de schop. Alle onderbrekingsuitkeringen worden enkel nog via een bankoverschrijving uitbetaald. Voortaan kan de werknemer in onderling overleg met de werkgever zijn periode van loopbaanonderbreking, tijdskrediet of thematisch verlof ook vervroegd vóór het einde van de minimumperiode beëindigen door de RVA daarvan schriftelijk op de hoogte te brengen zonder verlies van vergoeding. Specifiek voor tijdskrediet wordt het recht op einde-loopbaan voor 55-plussers soepeler toegekend door schrapping van een bijzondere voorwaarde. Het thematische ouderschapsverlof met de toekenning van onderbrekingsuitkeringen werd mogelijk voor verschillende categorieën van personeel in dienst van de gemeenschapsuniversiteiten van de Franse Gemeenschap.

Ten slotte werd in 2024 ook de bevoegdheid van de sociaal inspecteurs meerdere malen uitgebreid.

1.2.1

Maatregelen in de werkloosheidsreglementering

Veralgemeend verplicht gebruik van de elektronische controlekaart (eC3.2) voor tijdelijke werkloosheid met flankerende maatregelen

Sinds 2014 hebben volledig werklozen de keuze tussen de papieren controlekaart (C3) of de elektronische controlekaart via de portaalsite van de Sociale Zekerheid (eC3). Via de toepassing eC3 kan elke volledig werkloze de werkloosheidsdagen en de dagen waarop hij niet beschikbaar was voor de arbeidsmarkt elektronisch doorgeven aan zijn uitbetalingsinstelling. Vanaf 2016 is die keuze in principe voor onbepaalde duur, maar de werkloze kan ze tijdelijk of definitief herroepen door middel van een gemotiveerde verklaring in te dienen bij de uitbetalingsinstelling.

In 2016 werd het toepassingsgebied van de elektronische controlekaart in de reglementering uitgebreid van de volledige werkloosheid naar de tijdelijke werkloosheid (eC3.2), met uitzondering voor de bedrijven die vallen onder het paritair comité voor het bouwbedrijf (PC 124) waar verder werd gewerkt met de papieren controlekaart eC3.2A BOUW uitgegeven door Constructiv, het sociaal fonds van de bouwsector. Werkgever en werknemer konden in onderling akkoord beslissen de eC3.2 te gebruiken. Als het gebruik van de eC3.2 werd voorzien voor alle werknemers van de onderneming via een collectieve arbeidsovereenkomst of via het arbeidsreglement, was de toepassing ervan verplicht.

Het gebruik van de elektronische controlekaart Tijdelijke werkloosheid biedt zowel voor werkgever als werknemer een aantal voordelen:

- geen administratie meer om de papieren controleformulieren te verdelen;
- geen verplichting meer voor de werkgever uit andere sectoren dan de bouwsector om het validatieboek in te vullen in geval van tijdelijke werkloosheid wegens slecht weer of economische redenen;
- de elektronische controlekaart kan niet verloren gaan;

- de controlekaart kan met een druk op de knop naar de uitbetalingsinstelling worden doorgestuurd zodat die de uitkeringen sneller kan betalen;
- een materiële vergissing bij het invullen kan voor het doorsturen naar de uitbetalingsinstelling worden rechtgezet zonder administratieve formaliteiten.

In een eerste fase werd de eC3.2 enkel beschikbaar gesteld voor de tijdelijk werklozen van een beperkt aantal pilootbedrijven en werd een “app” ontwikkeld voor de elektronische controlekaart op de smartphone naast de bestaande mogelijkheid van de online-webversie via de portaalsite van de Sociale Zekerheid. De coronacrisis doorkruiste de pilootfase van de eC3.2 omdat er (tijdelijk) geen verplichting was voor de tijdelijk werklozen om een controlekaart te hebben, maar stimuleerde anderzijds het gebruik van de eC3 voor de volledig werklozen.

Bij de herinvoering van de verplichting om een controlekaart Tijdelijke werkloosheid te hebben, werd de pilootfase afgesloten en het gebruik van de eC3.2 werd opengesteld voor iedere gebruiker in akkoord met zijn werkgever, inclusief de werkgevers uit de bouwsector, en dat vanaf september 2023. De groeicijfers van het gebruik van de eC3.2 in het laatste kwartaal van 2023 waren de basis voor een principieel akkoord in het beheerscomité van de RVA om naar een verplicht gebruik van de eC3.2 toe te werken. Bijgevolg werd in 2024 de vooropgestelde verplichting in het werkloosheidsbesluit ingeschreven. Daarnaast onderging de applicatie eC3.2 een grondige update.

Vanaf 1 januari 2025 is het gebruik van de eC3.2 verplicht voor:

- alle werknemers die tijdelijk werkloos worden gesteld (vanaf de eerste effectieve werkloosheidsdag);
- alle werknemers uit de bouwsector, ongeacht of ze tijdelijk werkloos worden gesteld of niet.

Als enige uitzondering kunnen de werknemers die vallen onder het paritair comité voor de beschutte werkplaatsen, de sociale werkplaatsen en de maatwerkbedrijven (PC 327) kiezen tussen papieren of elektronische controlekaarten Tijdelijke werkloosheid. Zij kunnen dus nog voor onbepaalde duur gebruik maken van de papieren controlekaart C3.2A.

Als de werkgever of de werknemer problemen zouden ondervinden bij de overschakeling van de papieren controlekaart C3.2A (C3.2A BOUW) naar de elektronische controlekaart eC3.2, kunnen zowel de werkgever als de werknemer aan de RVA een uitzondering vragen om onder bepaalde voorwaarden na 31 december 2024 verder de papieren controlekaart te gebruiken tot uiterlijk 30 juni 2025. De minister kan na unaniem positief advies van het beheerscomité deze periode nog eenmalig verlengen tot uiterlijk 31 december 2025.

Werkgevers die reeds vallen onder het verplichte gebruik van de eC3.2 omdat dat zo werd voorzien voor alle werknemers van de onderneming via een collectieve arbeidsovereenkomst of via het arbeidsreglement, kunnen geen gebruik maken van de overgangsmaatregel. Is dat niet het geval, dan kan een werkgever onder de volgende voorwaarden tijdelijk een uitzondering bekomen op het verplichte gebruik van de eC3:

- de werkgever dient een gemotiveerde aanvraag in bij de RVA (formulier AFWIJKING eC3.2-WERKGEVER) ten laatste op de eerste dag van de tijdelijke werkloosheid in 2025;
- de werkgever licht de werknemers (die de elektronische controlekaart nog niet gebruiken) in over die aanvraag; en
- de werkgever voorziet in begeleidingsmaatregelen om de overgang van de papieren naar de elektronische controlekaart te faciliteren.

De RVA kan de tijdelijke uitzonderingsaanvraag van de werkgever toestaan voor 1 (de maand waarin de eerste dag van de tijdelijke werkloosheid valt) tot maximaal 3 maanden in functie van de begeleidende maatregelen voorzien door de werkgever. De toelating is hernieuwbaar na een nieuwe, tijdige aanvraag door de werkgever, maar beperkt in de tijd tot uiterlijk 30 juni 2025. De uitzonderingsmaatregel geldig aangevraagd door de werkgever en toegestaan door de RVA, is enkel van toepassing op werknemers die de elektronische controlekaart niet gebruiken. Als de RVA de aanvraag toestaat, levert de werkgever voor de maanden waarvoor de uitzondering is toegestaan, verder een papieren controlekaart af aan de werknemers en vult de werkgever, indien nodig, het validatieboek in voor de betrokken werknemers.

Werknemers kunnen tijdelijk een uitzondering bekomen op het verplichte gebruik van de eC3 als bijvoorbeeld de aanvraag van de werkgever werd geweigerd wegens laattijdige indiening of als er problemen zijn met de elektronische identificatie in de toepassing. De aanvraag van de werknemer moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- de werknemer heeft de elektronische controlekaart eC3.2 nog niet eerder gebruikt;
- de werknemer informeert de werkgever dat hij tijdelijk verder gebruik wenst te maken van de papieren controlekaart C3.2 met het formulier KENNISGEVING AAN DE WERKGEVER-AFWIJKING eC3.2 dat ofwel wordt afgetekend door de werkgever ofwel aangetekend verstuurd tegen ontvangstbewijs zodat de papieren controlekaart tijdig kan worden afgeleverd door de werkgever;
- de werknemer dient het formulier AFWIJKING eC3.2 vergezeld van het door de werkgever ondertekende formulier KENNISGEVING AAN DE WERKGEVER-AFWIJKING eC3.2 of een bewijs van aangetekende zending, bij de RVA in ten laatste op de 30^{ste} dag van de maand volgend op de maand waarin hij voor het eerst tijdelijk werkloos werd gesteld.

De RVA kan de tijdelijke uitzonderingsaanvraag toestaan aan de werknemer voor 1 (de maand waarin de eerste dag van de tijdelijke werkloosheid valt) tot maximaal 3 maanden. De beslissing wordt aan de werknemer en, indien de aanvraag wordt geweigerd, ook aan de werkgever meegedeeld. De toelating is hernieuwbaar na een nieuwe, tijdige aanvraag door de werknemer volgens dezelfde modaliteiten, maar beperkt in de tijd tot uiterlijk 30 juni 2025.

Administratieve vereenvoudiging voor de werknemer met tijdelijke werkloosheid bij een wijziging in de tewerkstellingsbreuk

Een werknemer die tijdelijk werkloos wordt dient, om uitkeringen te ontvangen, daartoe uiterlijk op het einde van de tweede maand die volgt op de maand waarvoor uitkeringen worden gevraagd bij het werkloosheidsbureau een uitkeringsaanvraag in te dienen. Die aanvraag bestaat uit een formulier “C3.2 werknemer”, in sommige gevallen vergezeld van een aangifte van de persoonlijke en familiale toestand (formulier C1). Die aanvraag dient niet bij elke tijdelijke werkloosheid te worden herhaald, enkel in de volgende gevallen:

- na een indiensttreding bij een nieuwe werkgever, ongeacht de reden van de werkloosheid;
- bij een wijziging van de tewerkstellingsbreuk (Q/S) bij dezelfde werkgever;
- na een onderbreking van de uitkeringen Tijdelijke werkloosheid van meer dan 3 jaar;
- na de 66^{ste} verjaardag.

Met ingang van 26 juni 2024 dient de werknemer bij wijziging van de tewerkstellingsbreuk die uitkeringsaanvraag niet langer zelf in te dienen, maar kan die ambtshalve door de uitbetalingsinstelling worden ingediend, na kennisname van de gegevens vervolledigd door de werkgever in de “Aangifte Scenario 5 - Maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid of uren schorsing bedienden”. Dat is bijvoorbeeld het geval als de werknemer loopbaanonderbreking of tijdskrediet opneemt. Die wijziging heeft immers een impact op het bedrag van de uitkering. Voor die uitkeringsaanvraag geldt voortaan een termijn van drie jaar. Dergelijke ambtshalve indiening was al van toepassing voor de toekenning van een hogere uitkering vanaf de eerste dag van tijdelijke werkloosheid na 30 september van ieder jaar.

Aanpassing voor artistieke activiteiten van niet-kunstwerkers

Naar aanleiding van de invoering van de nieuwe regels rond toelaatbaarheid en vergoedbaarheid voor kunstwerkers in hoofdstuk XII van het werkloosheidsbesluit in 2022 (fase 1 van de hervorming), werden in hetzelfde besluit de definitie van een artistieke activiteit en de verwijzing naar artistieke elementen bij het definiëren van arbeid met name wat betreft vorming, activiteit en creaties opgeheven. Door het ongewijzigd herinvoeren van die bepalingen in het werkloosheidsbesluit laat de wetgever werklozen (niet-kunstwerkers) opnieuw expliciet toe om een onbezoldigde artistieke activiteit uit te oefenen zonder dat dit enige impact heeft op hun werkloosheidsuitkeringen.

1.2.2

Maatregelen met een impact voor de werkloosheidsreglementering

Decriminalisering van sekswerk, een volwaardig werknemersstatuut voor sekswerkers

De eerste wetgevende stappen in de decriminalisering van sekswerk werden gezet in 2022 met de hervorming van het seksueel strafrecht en de invoering van de niet-inroepbaarheid van de nietigheid van de arbeidsovereenkomst ten aanzien van personen die zich prostitueren. Dat leidde in 2024 tot wetgeving waardoor vanaf 1 december sekswerkers ongeacht geslacht of genderidentiteit, met een arbeidsovereenkomst kunnen worden tewerkgesteld door een werkgever en zo sociale rechten opbouwen.

De arbeidsovereenkomst voor sekswerkers is een schriftelijk gesloten arbeidsovereenkomst in de zin van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten. Enkel meerderjarige personen kunnen een arbeidsovereenkomst voor sekswerker sluiten. De flexi-jobarbeidsovereenkomst wordt expliciet uitgesloten en studenten en gelegenheidswerknemers komen niet in aanmerking voor die arbeidsovereenkomst. De wet voorziet eveneens in een verbod op terbeschikkingstelling van sekswerkers aan derden, met inbegrip van uitzendarbeid.

Alle bepalingen van het arbeids- en socialezekerheidsrecht zijn op de arbeidsovereenkomst voor sekswerkers van toepassing, behoudens de in die wet bepaalde uitzonderingen. De bestaansreden voor deze specifieke bepalingen houdt verband met de rechten en vrijheden die algemeen worden erkend voor sekswerkers en het belang in die sector van de vrije instemming van de werknemer. De sekswerker geniet bij de uitoefening van diens specifieke rechten al naar gelang het geval een beschermingsperiode of een ontslagbescherming.

De sekswerker heeft het recht om de arbeidsovereenkomst voor sekswerker te beëindigen zonder opzegging noch vergoeding. In geval van werkverlating blijven alle relevante bepalingen van het koninklijk besluit van 25 november 1991 tot regeling van de werkloosheid van toepassing. Om de sanctie (uitsluiting van uitkeringen) te bepalen, zal de RVA rekening houden met de specifieke situatie van de sekswerker en de specifieke aard van zijn of haar beroepsactiviteit, met inbegrip van de garantie van de wettelijk bepaalde vrijheden van de sekswerker. Bovendien mag niemand gedwongen worden om het verrichten van sekswerk te aanvaarden (passende dienstbetrekking).

Alleen werkgevers die daartoe een voorafgaande erkenning hebben verkregen, mogen sekswerkers tewerkstellen. Zonder dergelijke erkenning loopt een werkgever die sekswerkers tewerkstelt het risico om vervolgd te worden wegens pooierschap. Met het oog op het verkrijgen en behouden van die erkenning worden strenge vereisten vooropgesteld, om misbruik en uitbuiting van sekswerkers te voorkomen. Zo wordt de werkgever verplicht om een of meerdere vertrouwenspersoon aan te stellen ongeacht het aantal werknemers waarvan minstens één vertrouwenspersoon deel uitmaakt van het personeel als er meer dan 20 werknemers zijn. De erkenning wordt toegekend met een erkenningsnummer via ministerieel besluit en bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad. Het erkenningsnummer is een verplichte vermelding op de arbeidsovereenkomst voor sekswerkers.

Bevordering van de inzetbaarheid van de ontslagen werknemer

Ontslagen werknemers met een opzegtermijn van minstens 30 weken hebben recht op een eenmalig forfaitair budget van 1.800 EUR voor inzetbaarheidsbevorderende maatregelen bestaande uit opleiding en begeleiding verstrekt door professionele dienstverleners met als doel de ontslagen werknemers zo snel mogelijk bij een nieuwe werkgever of als zelfstandige aan de slag te doen gaan. Onder andere door de bevoegde overheden erkende opleiding of omscholing, loopbaancoaching of -begeleiding komen in aanmerking, in zoverre de kosten niet reeds wettelijk ten laste zijn van een andere publieke instelling. Deze maatregelen kunnen gecumuleerd worden met het outplacement dat wettelijk werd voorzien in de wet tot verbetering van de werkgelegenheidsgraad van de werkgevers van 5 september 2001, maar niet met de begeleiding via de tewerkstellingscel ingeval van ontslag in het kader van een herstructurering zoals voorzien in de wet van 23 december 2005 betreffende het generatiepact of met de specifieke outplacementregeling voor oudere werknemers.

Tijdens de opzeggingstermijn kan de ontslagen werknemer die zijn opzegtermijn niet vrijwillig presteert bij een andere werkgever (transitietraject), vanaf de eerste dag een inzetbaarheidsbevorderende maatregel volgen met behoud van loon. Indien er een opzegvergoeding wordt toegekend, dient de werknemer beschikbaar te zijn voor de hem aangeboden inzetbaarheidsbevorderende maatregelen zolang hij geen nieuwe arbeidsrelatie heeft of geen zelfstandige activiteit heeft opgestart.

Het budget wordt gefinancierd door werkgeversbijdragen verschuldigd op een deel van de opzeggingstermijn ten belope van minstens 26 weken te rekenen vanaf het verstrijken van twee derden van de opzeggingstermijn (of equivalent in opzeggingsvergoeding). De RSZ stort de ingehouden werkgeversbijdragen door naar de RVA waar het budget kan worden opgevraagd door de degene die effectief de gemaakte kosten van de gevolgde inzetbaarheidsbevorderende maatregelen draagt veroorzaakt door een ontslag vanaf 1 april 2025. Zowel de ontslagen werknemer, de werkgever of de professionele dienstverlener kunnen de begunstigde zijn. De aanvraag dient ten laatste de laatste dag van het derde kwartaal

dat volgt op het kwartaal waarin ofwel de effectieve einddatum van de opzeggingstermijn (of equivalent in opzeggingsvergoeding) valt.

Invoering van een Samenlevingsdienst door de minister van werk

De Samenlevingsdienst heeft als doel de sociale cohesie en de uitoefening van een inclusief, verantwoordelijk en proactief burgerschap te versterken door aan jongeren tussen de 18 en 25 jaar die in België verblijven de mogelijkheid te bieden zich gedurende tussen de 6 en 12 maanden op substantiële wijze in te zetten voor een project van algemeen belang in een gastorganisatie. De jongere krijgt het statuut van 'burger in dienst' en mag geen activiteiten uitvoeren ter vervanging van een vaste job noodzakelijke voor de reguliere werking van de gastorganisatie. De gastorganisatie moet erkend zijn door het Agentschap van de Samenlevingsdienst dat wordt opgericht met als hoofdplicht het gecentraliseerd beheer van de Samenlevingsdienst in al zijn aspecten en het goedkeuren van de gastorganisaties en het uitvoeren van een aantal belangrijke informatie- en communicatieopdrachten. De Samenlevingsdienst wordt gesloten in een driepartijenovereenkomst tussen de burger in dienst, de gastorganisatie en het Agentschap van de Samenlevingsdienst.

Voor de jongere die sinds minstens 2 kalenderjaren is ingeschreven als werkzoekende, is het niet ingaan op de uitnodiging om deel te nemen aan een informatiesessie over de Samenlevingsdienst door de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling gelijkgesteld met vrijwillige werkloosheid.

Tijdens de Samenlevingsdienst ontvangt de burger in dienst een vergoeding van het Agentschap die kan worden gecumuleerd met de sociale rechten die de burger in dienst geniet, zoals de werkloosheidsuitkering, de inschakelingsuitkering, het leefloon en de inkomens vervangende tegemoetkomingen. Het Agentschap stort elke maand aan de burger in dienst een vergoeding waarvan het maximumbedrag overeenstemt met het aantal dagen, beperkt tot 20 dagen per maand, besteed aan de Samenlevingsdienst, vermenigvuldigd met een bedrag gelijk aan 1,38% van het gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen zoals vastgesteld door de collectieve arbeids-

overeenkomst nr. 43. De uitbetaalde vergoeding zal variëren in functie van de cumulerende uitkeringen en wordt berekend door het Agentschap dat toegang kan hebben tot informatie betreffende de cumulerende uitkeringen.

Tijdens het vervullen van de Samenlevingsdienst kan de burger in dienst op zijn vraag vrijgesteld worden van de verplichtingen betreffende beschikbaarheid en inschrijving, het ingaan op een werkaanbod of aanbod tot opleiding, het zich aanmelden bij de Gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling of een werkgever, of het aanvaarden van en meewerken aan een individueel actieplan. Dan wordt maandelijks een aanwezigheidsattest C98 samen met de controlekaart bij de uitbetalingsinstelling ingediend. De dagen vervuld in de Samenlevingsdienst tellen mee voor het doorlopen van de beroepsinschakelingstijd voor de inschakelingsuitkeringen.

Een derde activeringsmaatregel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Vanaf 1 juli 2024 komen ook ouderen en laaggeschoolde jongeren in aanmerking voor een werkuitkering die de werkgever in mindering van het netto-loon mag brengen. Dat was al eerder het geval voor langdurig werkzoekenden en sommige werknemers met een beperking.

Elke niet werkende werkzoekende met hoofdverblijfplaats in Brussel, jonger dan 30 jaar, met hoogstens een diploma of getuigschrift van het lager secundair onderwijs of ouder dan 57 jaar, kan op basis van een attest activa.Brussels Plus gedurende de eerste 12 maanden 750 EUR en gedurende de 24 daaropvolgende maanden 600 EUR werkuitkering genieten.

Het totale financiële voordeel voor de werkgever die zowel in Vlaanderen, Wallonië of Brussel kan gevestigd zijn, loopt op tot 23.400 EUR over 36 maanden voor een arbeidsovereenkomst gesloten met een attest activa.Brussels Plus. De tewerkstelling dient ten minste halftijds te zijn met een voorziene duur van minstens zes maanden.

De bevoegde regionale dienst voor Brussel, Actiris, levert één van de drie soorten activa.Brussels attesten af al naargelang de van toepassing zijnde criteria waaraan de aanvrager beantwoordt. Praktisch gezien wordt de werkuitkering aangevraagd bij de RVA (operator) via de uitbetalingsinstelling, door het indienen van de arbeidsovereenkomst en de “Bijlage arbeidsovereenkomst activa.Brussels (Plus)” binnen de vier maanden te rekenen vanaf de maand na de maand van aanvang van de tewerkstelling. De RVA verwittigt de werknemer of het recht op de uitkering werd toegekend of niet én de werkgever teneinde die laatste op de hoogte te stellen of het bedrag van de werkuitkering volledig, deels of niet in mindering mag worden gebracht van het nettoloon. Het bedrag van de werkuitkering wordt aangepast in functie van een deeltijdse arbeidsovereenkomst en de werkuitkering kan worden geweigerd als bijvoorbeeld de werknemer binnen de 12 maanden na het beëindigen van de arbeidsovereenkomst bij dezelfde werkgever opnieuw aan de slag gaat. De berekening van de toegekende werkuitkering door de uitbetalingsinstelling gebeurt automatisch door de elektronische aangifte van de werkgever (aangifte Sociaal risico 8).

Werkbonus hoger voor zeer lage lonen

Met ingang van 1 april 2024 wordt de werkbonus anders berekend waardoor dat gevolgen heeft voor de berekening van het nettoloon, de inkomensgarantie-uitkering en de ontslagcompensatievergoeding. De bonus impliceert een vermindering van de sociale-zekerheidsbijdragen voor de werknemer die 13,07% sociale bijdragen betaalt (sociale werkbonus) en een vermindering van de bedrijfsvoorheffing (fiscale werkbonus) waardoor aan de werknemer een hoger nettoloon wordt gegarandeerd.

Het bedrag van de sociale bonus is voortaan samengesteld uit een luik A (laag loon) en B (zeer laag loon) om een aangepaste berekening van de fiscale bonus met een verhoogd verminderingspercentage voor de zeer lage lonen mogelijk te maken.

1.2.3 Uitbreiding van het toezicht door de sociaal inspecteurs van de RVA volgens het Sociaal strafwetboek

De sociaal inspecteurs zijn in 2024 bevoegd geworden voor de controle op de wetgeving van het geregistreerd kassasysteem in de horeca, de raamovereenkomst flexi-job en de registratieplicht van aannemers en onderaannemers actief in het onderhouden en reinigen van onroerende goederen.

- Naar aanleiding van de verlaging van het btw-tarief van 21% naar 12% voor restaurant- en catering-diensten in 2010 werd aan de horecasector gevraagd om met een geregistreerd kassasysteem (GKS) werken. Dat systeem garandeert immers dat de correcte omzet wordt aangegeven voor de berekening van de belastingen en dat de btw, die de klant betaalt, wordt doorgestort naar de Schatkist. Met ingang van 3 juni 2024 zijn de sociaal inspecteurs van de RVA, onverminderd de bevoegdheid van de ambtenaren van de btw-administratie, eveneens bevoegd voor het toezicht op de naleving van de wetgeving betreffende de GKS.
- In 2015 werden flexi-jobs ingevoerd in de horecasector en sinds 2018 kent het systeem onophoudelijk een uitbreiding in andere sectoren. Het toezicht van de sociaal inspecteurs van de RVA werd in 2024 uitgebreid voor de raamovereenkomst flexi-jobs in het Sociaal strafwetboek. De raamovereenkomst wordt voorafgaandelijk aan de eerste flexi-tewerkstelling schriftelijk opgesteld en bevat naast de identiteit van de partijen een beknopte omschrijving van de uit te oefenen functie, het flexiloon, een verwijzing naar de voorwaarde van de 4/5de tewerkstelling met uitzondering voor de gepensioneerden, en de wijze en de termijn waarbinnen de flexi-jobovereenkomst door de werkgever aan werknemer moet worden voorgesteld. De raamovereenkomst is niet van toepassing als de werknemer een uitzendkracht is omdat de specifieke bepalingen zijn opgenomen in de arbeidsovereenkomst voor uitzendarbeid.

- Met de programmawet van 2022 werd een elektronisch aanwezigheidsregistratiesysteem ingevoerd voor alle natuurlijke personen op de arbeidsplaats waar onderhouds- en reinigingsactiviteit van onroerende goederen plaatsvinden. Dat betreft alle werknemers en gelijkgestelden (bijv. stagiairs, leerovereenkomst, detachering ...) en de werkgevers en de daarmee gelijkgestelde personen in de hoedanigheid van aannemer of onderaannemer. Die maatregel heeft tot doel de veiligheid van de natuurlijke personen te verbeteren, zwartwerk en sociale fraude te bestrijden en de administratieve lasten voor aannemers en onderaannemers in verband met de bekendmaking van de arbeidsuren te verlichten. De sociaal inspecteurs van o.a. de RVA worden bevoegd gemaakt voor het toezicht op de naleving van die wetgeving. Aannemers, onderaannemers, werkgevers en werknemers in overtreding kunnen worden bestraft met sancties voorzien in het Sociaal strafwetboek.

Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen - maatregelen in de werkloosheidsreglementering

Tabel 1.2.I

Type	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking op
KB	05.03.2024	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 17 januari 2000 tot uitvoering van artikel 2 van de wet van 20 december 1999 tot toekenning van een werkbonus aan werknemers met lage lonen en van andere verminderingen van de persoonlijke bijdragen van sociale zekerheid	18.03.2024	05.03.2024
Besluit Br. Hfdst. Gewest	02.05.2024	Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende invoering van diverse wijzigingen op het vlak van de werkgelegenheidssteunHOOFDSTUK 2. - Wijziging van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 14 september 2017 betreffende de activeringsmaatregelen van de werkzoekenden	15.05.2024	01.07.2024
Wet	03.05.2024	Wet houdende bepalingen betreffende sekswerk onder arbeidsovereenkomst (1)	06.06.2024	03.05.2024
KB	03.05.2024	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 1 juli 2011 tot uitvoering van de artikelen 16, 13°, 17, 20, 63, 70 en 88 van het Sociaal Strafwetboek en tot bepaling van de datum van inwerkingtreding van de wet van 2 juni 2010 houdende bepalingen van het sociaal strafrecht	24.05.2024	03.06.2024
Wet	15.05.2024	Wet tot invoering van een Samenlevingsdienst (1)	31.05.2024	31.05.2024
Wet	15.05.2024	Wet houdende wijziging van het sociaal strafrecht en diverse arbeidsrechtelijke bepalingen (1) HOOFDSTUK 10. - Bevordering van de inzetbaarheid van de ontslagen werknemer bedoeld in artikel 39ter van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten	21.06.2024	01.04.2025 (uiterlijk)
KB	15.05.2024	Koninklijk besluit tot uitvoering van artikel 36 van de programmawet van 26 december 2022 en tot wijziging van het koninklijk besluit van 1 juli 2011 tot uitvoering van de artikelen 16, 13°, 17, 20, 63, 70 en 88 van het Sociaal Strafwetboek en tot bepaling van de datum van inwerkingtreding van de wet van 2 juni 2010 houdende bepalingen van het sociaal strafrecht (1)	03.06.2024	01.09.2024
KB	15.05.2024	Koninklijk besluit tot uitvoering van de artikelen 24, § 1, tweede lid, 25, § 3, 31 en 37, vijfde lid van de programmawet van 26 december 2022 (1)	03.06.2024	01.09.2024
KB	12.06.2024	Koninklijk besluit tot uitvoering van artikel 7, § 1, derde lid, zh), en § 1onies van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, betreffende de procedure voor de terugbetaling van inzetbaarheidsbevorderende maatregelen	21.06.2024	01.04.2024
KB	20.06.2024	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 133 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende de ambtshalve indiening door de uitbetalingsinstelling van de uitkeringsaanvraag als tijdelijk werkloze in geval van een wijziging van de tewerkstellingsbreuk	26.06.2024	26.06.2024
MB	20.06.2024	Ministerieel besluit tot wijziging van artikel 92 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering betreffende de termijn voor de ambtshalve indiening door de uitbetalingsinstelling van de uitkeringsaanvraag als tijdelijk werkloze in geval van een wijziging van de tewerkstellingsbreuk	26.06.2024	26.06.2024
KB	20.06.2024	Koninklijk besluit tot wijziging van artikelen 27 en 45 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	26.06.2024	01.10.2022
KB	09.07.2024	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 71, 71ter, 137, 138bis en 154 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende de verplichting van het gebruik van een elektronische controlekaart door de tijdelijk werklozen	16.07.2024	01.01.2025
MB	09.07.2024	Ministerieel besluit tot opheffing van de artikelen 83 tot 86bis van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering in het kader van het verplicht gebruik van de elektronische controlekaart door tijdelijk werklozen	16.07.2024	01.01.2025
KB	09.07.2024	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 51 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	02.08.2024	02.08.2024
KB	11.07.2024	Koninklijk besluit tot vaststelling van de berekening van de vergoeding bepaald in artikel 19 van de wet van 15 mei 2024 tot invoering van een Samenlevingsdienst	08.08.2024	31.05.2025

1.2.4

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

2024 werd gekenmerkt door een aantal reglementaire wijzigingen, met name de verplichting om aanvragen voor onderbrekingsuitkeringen elektronisch in te dienen, de afschaffing van de betaling van uitkeringen per circulaire cheque en wijzigingen in het sanctiemechanisme voor niet-naleving van de minimumduur.

Tijdskrediet

In het kader van het tijdskrediet Landingsbaan kan het recht op uitkeringen worden toegekend aan werknemers die 60 jaar of ouder zijn op de datum waarop het tijdskrediet ingaat.

In afwijking van die algemene regel kan het recht op uitkeringen ook worden toegekend aan werknemers die 55 jaar of ouder zijn, als ze voldoen aan een van de afwijkende voorwaarden voorzien in de reglementering. Een van die afwijkende voorwaarden is tewerkgesteld zijn in een onderneming in herstructurering of in moeilijkheden. Het KB van 25 mei 2024 wijzigde artikel 6, § 5 van het KB van 12 december 2001 door de voorwaarde te schrappen die stelt dat de onderneming moet aantonen dat haar aanvraag tot erkenning het mogelijk maakt om het aantal werknemers dat overgaat naar het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag, te verminderen.

Universiteiten

Het decreet van de Franse Gemeenschap van 18 januari 2024, dat met terugwerkende kracht in werking trad vóór de start van het academiejaar 2023-2024 en verschillende maatregelen bevat met betrekking tot onderwijs, wijzigde een aantal reglementaire teksten om te voorzien in het recht op ouderschapsverlof met toekenning van onderbrekingsuitkeringen voor verschillende categorieën van personeelsleden in dienst van de gemeenschapsuniversiteiten van de Franse Gemeenschap. Het gaat daarbij om het administratieve personeel, het meester- vak- en dienstpersoneel gefinancierd door werkingsuitkeringen, het academisch personeel en het wetenschappelijk personeel. Sinds de start van het academiejaar 2023-2024 hebben de personeelsleden van die categorieën recht op ouderschapsverlof en op onderbrekingsuitkeringen onder de voorwaarden bepaald door het KB van 12 augustus 1991 betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen aan de personeelsleden van het onderwijs en van de psycho-medisch-sociale centra.

Wijzigingen van toepassing op alle sectoren

1. Verplichting om de uitkeringsaanvragen elektronisch in te dienen

Sinds 1 juli 2024 is het krachtens het KB van 9 juli 2024 verplicht om aanvragen voor onderbrekingsuitkeringen elektronisch in te dienen. De toepassing Break@work, waarmee aanvragen elektronisch kunnen worden ingediend, is beschikbaar voor alle sectoren en voor alle werknemers. Het gebruik ervan is verplicht sinds 1 juli 2024. Er is echter een overgangsperiode voorzien tot 30 september 2024 en tot 31 december 2024 voor de onderwijssector.

2. Sancties voor het niet naleven van de minimumduur

Tot 31 augustus 2024, als de minimumduur niet werd gerespecteerd door de vroegtijdige stopzetting van de loopbaanonderbreking of het tijdskrediet, moest de werknemer de ontvangen onderbrekingsuitkeringen terugbetalen aan de RVA. De werknemer kon echter een gemotiveerd schriftelijk verzoek indienen bij het bevoegde RVA-kantoor om de ontvangen uitkeringen niet hoeven terug te betalen als die de vroegtijdige beëindiging van de loopbaanonderbreking kon rechtvaardigen door uitzonderlijke omstandigheden.

De wet van 3 mei 2024 houdende wijziging van de terugvorderingsregels in geval van een stopzetting vóór de afloop van de minimumduur bij het tijdskrediet in de private sector, de loopbaanonderbreking in de publieke sector, en de thematische verlofstelsels, heeft het mechanisme gewijzigd dat van toepassing is in geval van niet-naleving van de minimumperiode. De nieuwe regels gelden voor alle vroegtijdige stopzettingen vanaf 1 september 2024 en hebben betrekking op alle soorten verlof (loopbaanonderbreking, tijdskrediet, thematische verlopen), met uitzondering van ouderschapsverlof en de eindeloopbaanstelsels, waarvoor de oude regels blijven gelden.

Met de toestemming van hun werkgever kunnen werknemers hun loopbaanonderbreking, tijdskrediet of thematisch verlof vóór het einde van de minimumperiode beëindigen door de RVA daarvan schriftelijk te verwittigen. Ze verliezen dan het saldo van het krediet dat gebruikt werd om die minimumduur te bereiken, maar hoeven de reeds ontvangen uitkeringen niet langer terug te betalen, zoals voorheen het geval was. In uitzonderlijke omstandigheden kan de werknemer een gemotiveerd verzoek indienen bij de directeur van het werkloosheidsbureau om het saldo van het resterende krediet niet te verliezen.

3. Geen betaling meer per circulaire cheque

Vroeger waren er twee methodes om onderbrekingsuitkeringen te betalen: via bankoverschrijving en per circulaire cheque. Het KB van 3 juni 2024, dat in werking trad op 1 oktober 2024, heeft de mogelijkheid afgeschaft om onderbrekingsuitkeringen per circulaire cheque te betalen.

Chronologisch overzicht van wijzigingen in de reglementering met betrekking tot maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd

Tabel 1.2.II

Type	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking
Decreet	18.01.2024	Decreet van de Franse Gemeenschap houdende diverse maatregelen betreffende het onderwijs	21.02.2024	Academiejaar 2023-2024
Wet	03.05.2024	Wet houdende wijziging van de terugvorderingsregels in geval van een stopzetting voor de afloop van de minimumduur bij het tijdskrediet in de private sector, de loopbaanonderbreking in de publieke sector, en thematische verlofstelsels	11.06.2024	01.09.2024
KB	25.05.2024	Koninklijk besluit tot wijziging van verschillende koninklijk besluiten met het oog op de afschaffing van de betaling van de onderbrekingsuitkeringen en de uitkeringen voor het verlof voor pleegzorg met een circulaire cheque	13.06.2024	01.10.2024
KB	09.07.2024	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 1 juli 2012 betreffende de indiening van een aanvraag tot onderbrekingsvergoeding via elektronische weg en betreffende de bevoegdheid om beslissingen te nemen	16.07.2024	01.07.2024



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 2024 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 hen alle nuttige inlichtingen over hun rechten en plichten en bezorgen hen de documenten die nodig zijn voor hun uitkeringsaanvraag. Werklozen die een uitkeringsaanvraag willen indienen, nemen contact op met een uitbetalingsinstelling, die een dossier samenstelt en indient bij de RVA. De RVA gaat na of de toelaatbaarheids- en toekenningsvoorwaarden vervuld zijn en levert een machtiging tot betaling af. De uitbetalingsinstelling deelt de inhoud van die positieve beslissing mee aan de werkloze. De RVA betaalt maandelijks voorschotten aan de uitbetalingsinstellingen zodat ze de werklozen kunnen betalen en verifieert nadien of de betalingen van de uitbetalingsinstellingen correct zijn.

1.3.3

Samenwerking in de controlediensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD), 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 1 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 2024 stelden de RVA-controleurs 2.793 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 2024 werden 41 nieuwe dossiers voorgelegd door de federale Ombudsman aan de RVA. Dat aantal is historisch laag. In 2023 ging het over 66 dossiers en de jaren ervoor lag het aantal nog hoger (ook vóór de coronacrisis). Er waren ook 23 vragen om bijkomende informatie.

Aantal behandelde dossiers

Tabel 1.3.5.I

Toelaatbaarheid	21
Vergoedbaarheid	10
LOTK/Ouderschapsverlof	3
Controle	2
Verificatie	1
Frontoffice	1
Andere	3
Totaal	41

De RVA heeft veel aandacht voor een snelle opvolging van de brieven van de Ombudsman. Dat blijkt uit de antwoordtermijn. In 2024 werden alle dossiers op tijd behandeld. In de bestuursovereenkomst staat een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg slechts 6 dagen

1.3.6

Een geïntegreerd klachtenbeheer

Naast de tweedelijnsklachten die de federale Ombudsman behandelt, ontving de RVA in 2024, via de verschillende kanalen voor indiening van eerste-lijnsklachten, in totaal 677 klachten over de dienstverlening van de RVA. Dat is een daling ten opzichte van 2023.

Naast de klachten ontving de RVA via die kanalen nog 208 vragen om inlichtingen en tal van andere berichten die niet het onderwerp uitmaken van een klacht over de werking van de RVA. Het ging onder andere over aangiften van zwartwerk of klachten die tot de bevoegdheid van andere instellingen behoren.

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

Die 677 klachten over de dienstverlening van de RVA werden grondig geanalyseerd:

- 15% van de klachten werd gegrond verklaard en heeft geleid tot een herziening van een genomen beslissing;
- 23% 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 59% van alle klachten te maken heeft met dossiers waarin beslist wordt over de toekenning van het recht op een werkloosheidsuitkering of een uitkering voor loopbaanonderbreking/tijdscrediet. 25% gaat over klachten die ontevredenheid uitdrukken over de behandeling van dossiers waarbij de vergoedbaarheidsvoorwaarden worden betwist. 5% 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 indien de uitbetalingsinstelling het resultaat van de verificatie betwist. Daarnaast kan de sociaal verzekerde bij de arbeidsrechtbank een beroep instellen tegen een beslissing.

1.3.7

De internationale contacten

De RVA engageert zich namelijk om zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid niet te laten ophouden bij de landsgrenzen. De RVA wil een voortrekkersrol spelen om actief uit te wisselen met socialezekerheidsinstellingen in binnen- en buitenland. Door zijn inzichten en goede praktijken ook bij buitenlandse instanties te presenteren, levert de RVA een bijdrage tot het versterken van de sociale zekerheid wereldwijd. Dankzij die uitwisselingen kan de RVA bovendien zichzelf ook laten inspireren door de innoverende perspectieven in het buitenland, die ertoe kunnen bijdragen om de eigen werking steeds verder te optimaliseren.

De International Social Security Association (ISSA)

De RVA is een actief lid binnen de International Social Security Association (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 actief deel aan verschillende evenementen georganiseerd door ISSA, zowel op afstand als ter plaatse. De voornaamste staan hieronder opgelijst.

In maart 2024 nam de RVA deel aan de 17^{de} ISSA International Conference on Information and Communication Technology in Social Security, een evenement dat zich focuste op het strategisch en praktisch gebruik van ICT in het domein van de sociale zekerheid.

De RVA nam in april 2024 tijdens het Regional Social Security Forum for Europe in Porto zijn prijzen in ontvangst van zijn deelname aan de ISSA Good Practice Awards for Europe. Tijdens dat forum lichtte de RVA ook zijn goede praktijk toe omtrent “service design” – hoe interne applicaties ontworpen kunnen worden ten voordele van de dienstverlening.

In mei 2024 organiseerde de RVA een technisch seminarie rond het thema “shortage professions.” Tijdens het seminarie werd dieper ingegaan op hoe socialezekerheidsinstellingen de uitdagingen die geassocieerd zijn met knelpuntberoepen kunnen aangaan.

In Istanboel werd eind november 2024 de “Dopflux”, een statistische tool ontwikkeld door de RVA die sociale transitie in kaart brengt, toegelicht op het IEN (ISSA European Network) Technical Seminar: Service delivery and technological innovation in Europe.

In april en december nam de RVA deel aan twee webinars over respectievelijk “Social security and supporting people through transitions over the life course” en “Improving institutional resilience in the event of catastrophe scenarios.”

De European Labour Authority (ELA), het arbeidsauditoraat

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 juni 2024 nam de RVA deel aan een workshop over artificiële intelligentie en de gevaren ervan.

In december 2024 woonde de RVA een conferentie bij met als onderwerp “Tackling Social Security Fraud: Risks and Solutions” in Amsterdam. De conferentie legde een sterke nadruk op het gebruik van digitale middelen en AI in de strijd tegen fraude.

European Social Insurance Platform (ESIP)

Op Europees vlak heeft de RVA als lid van het European Social Insurance Platform (ESIP) 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. De RVA heeft sinds 2023 een verkozen vertegenwoordiger in de Raad van Bestuur van ESIP.

ESIP heeft in 2024 meerdere internationale werkgroepen ontvangen in de vergaderzalen van de RVA.

In juni 2024 organiseerde ESIP een studiebezoek aan het kantoor van ELA in Bratislava om meer te weten te komen over elkaars activiteiten op het gebied van sociale zekerheid. De RVA nam daar ook aan deel.

Buitenlandse stages

De RVA wil zich door het organiseren van stages opstellen als attractieve werkgever en zijn medewerkers inzicht bieden in de goede praktijken en expertise van buitenlandse instellingen om zo zijn eigen werking te verbeteren op organisatorisch, inhoudelijk, procesmatig, procedureel, en functioneel vlak.

In 2024 heeft de RVA in totaal vijf medewerkers naar vier buitenlandse stages gestuurd bij de volgende socialezekerheidsinstellingen:

- The Department of Social Security (Malta);
- KELA (Finland);
- PERKESO (Maleisië);
- URSSAF en France Travail (Frankrijk).

Andere internationale activiteiten

In juni ontving de RVA een delegatie van de Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) van Luxemburg om de werking en organisatie van zijn contactcenter te ontdekken.

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 2024 waren er 11.577 aanvragen van dat type. In vergelijking met 2023 (10.294 aanvragen) is dat een stijging van 11,08%.

In 2024 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 als het OCMW de vraag stelt bij het begin van die tewerkstelling.

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 april en september een webinar georganiseerd voor de OCMW-medewerkers, zowel in het Nederlands als in het Frans, om een basisinformatie mee te geven over de toelating tot de werkloosheidsuitkeringen.

In 2024 heeft de RVA in het kader van die samenwerking 11.860 aanvragen ontvangen, tegenover 7.950 in 2023. Dat is een stijging van 49,18%. 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. De spectaculaire toename kan verklaard worden door de nieuwe onlinetoepassing OCMW@RVA, die sinds 1 januari 2024 kan gebruikt worden om dergelijke aanvragen in te dienen.

In de loop van 2024 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 2024 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, het risicobeheer en een professionele projectmanagement-aanpak ...

1.4.1

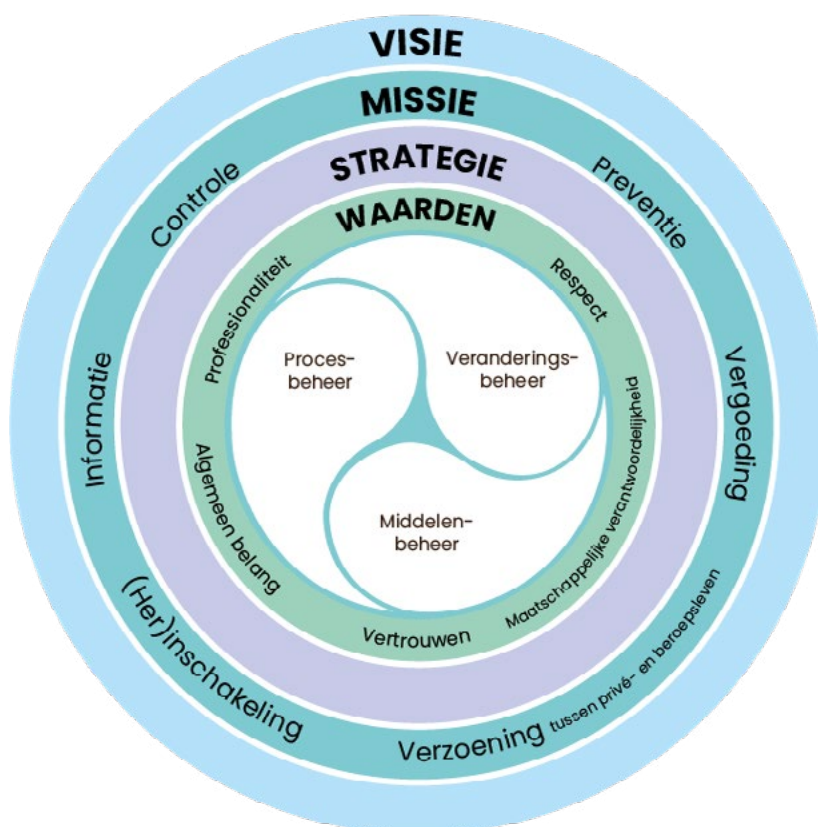
Het model voor geïntegreerd beheer

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

- 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). In oktober 2024 heeft de RVA zijn nieuwe visie 2030 vastgelegd op basis van de input van de chefs en de medewerkers.

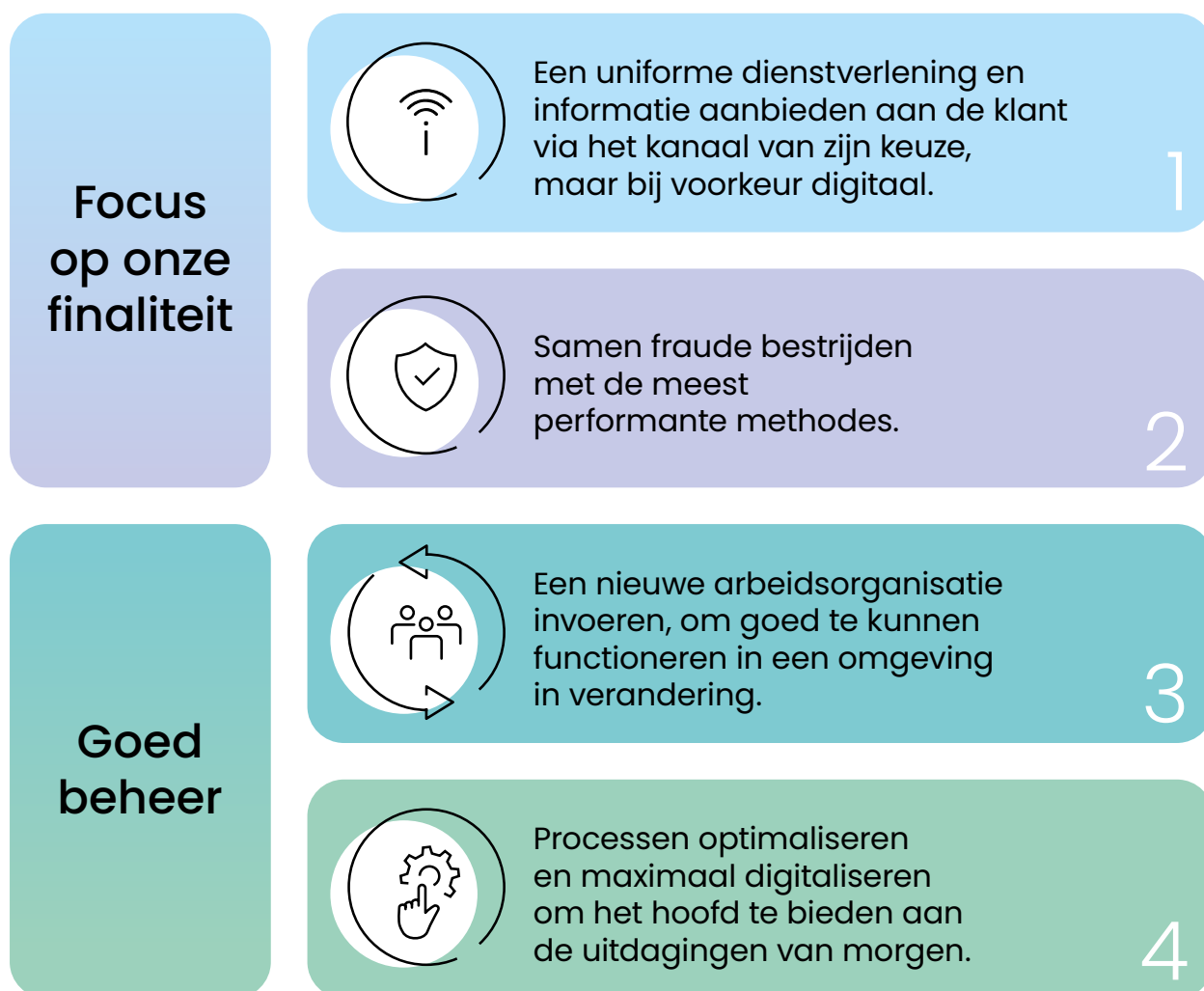


1.4.2

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 kantoren 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 het kantoor/de 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 2024 bestond de projectportefeuille uit 48 projecten, waarvan:

- 6 projecten in de pre-analysefase;
- 5 projecten in de preliminaire planningsfase;
- 37 lopende projecten.

5 projecten werden afgewerkt in 2024.

Hieronder een kleine selectie:

Doelstelling 1: Een uniforme dienstverlening en uniforme informatie aanbieden aan de klant via het kanaal naar keuze, maar bij voorkeur digitaal

In 2024 liepen er verschillende strategische projecten om die strategische doelstelling te realiseren.

Daaronder het programma New Frontoffice. De bedoeling van dat programma is een volledige reorganisatie van het huidige proces Frontoffice te definiëren en te implementeren, en de tools die het proces gebruikt, te optimaliseren.

De burgers informeren is een van de kernopdrachten van de RVA. Om dat zo vlot mogelijk te kunnen doen, werd een hiërarchie van onze communicatiekanalen bepaald. Die geeft weer welke communicatiekanalen de burgers in volgorde van voorkeur kunnen gebruiken om een antwoord op hun vraag te krijgen.

1. Onlinetools (website, chatbot Ori, onlinediensten)
2. Telefonie en livechat
3. Post (contactformulier, mails, brieven)
4. Afspraak in een contactpunt

Om dat doel te bereiken, zijn 5 projecten in de uitvoeringsfase, waaronder het project Vizit. Sinds juni 2024 beschikken alle contactpunten van de RVA over een 'digitaal loket' om digicoaching aan te bieden. Het digitaal loket streeft twee doelstellingen na. Ten eerste: het promoten van onlinetools. Als een klant zich aanmeldt en ons iets vraagt dat eigenlijk online kan, kan de digicoach de klant helpen bij het gebruik van onze onlinediensten.

Ten tweede: het digitale loket heeft ook tot doel om de digitale kloof te verkleinen. Aan de ene kant wordt een computer beschikbaar gesteld voor de klanten die thuis geen toegang hebben tot een computer, een smartphone of een internetverbinding. Aan de andere kant, voor de klanten die soms niet over de vaardigheden beschikken om onlinetools te gebruiken, is de opdracht van de digicoach hen te helpen om de vaardigheden te verwerven die ze nodig hebben om in de toekomst autonoom te zijn.

Doelstelling 2: Samen fraude bestrijden met de meest performante methodes

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2024 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo heeft de Centrale controledienst verschillende operationele plannen uitgevoerd, namelijk over de controle op tijdelijke werkloosheid, grensoverschrijdende fraude, zwartwerk en de gezinstoestand.

In overleg met de sociale partners binnen het beheerscomité werd een koninklijk besluit opgesteld dat het gebruik van de elektronische controlekaart Tijdelijke werkloosheid vanaf januari 2025 (met een overgangsperiode van zes maanden en enkele uitzonderingen) verplicht. Via het project eC3.2 ging die verplichting gepaard met een uitgebreide communicatiecampagne en met technische optimalisaties, zoals webinars, specifieke contacten met de sectoren en de sociaal secretariaten, bedrijfsbezoeken, initiatieven rond grensarbeiders, aanpassingen en updates van de toepassing ... De eC3.2-app, de elektronische controlekaart voor tijdelijke werkloosheid, kreeg op 6 november 2024 een update om nog moderner en gebruiksvriendelijker te worden.

De grote voordelen van de elektronische controlekaart zijn de volgende:

- aanzienlijke administratieve vereenvoudiging voor de werkgever;
- de werknemer kan de controlekaart niet meer verliezen (en kan dus ook het recht op uitkeringen als gevolg daarvan niet meer verliezen);
- geen ingewikkelde administratieve procedures meer voor de werknemers om een vergissing recht te zetten;
- snellere en correctere betaling als gevolg van de geautomatiseerde elektronische verwerking bij de uitbetalingsinstellingen en de RVA;
- versterking van de strijd tegen sociale fraude.

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

In 2024 heeft de RVA de reorganisatie van zijn kantoren gelanceerd. De RVA wil: 'zijn structuur en zijn werking aanpassen om een evenwichtigere, efficiëntere en wendbaardere organisatie te worden, waarin het aangenaam werken is, om samen een homogene en kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen garanderen aan al onze klanten.'

Na de onderhandelingen met de vakbonden van de RVA werd een project gelanceerd om de toepassing van de principes van die reorganisatie te coördineren. De nieuwe structuur van de RVA wordt opgebouwd rond 16 kantoren, 9 clusters om efficiëntiewinsten te boeken tussen de kantoren en 31 contactpunten voor het onthaal van de klanten. Ook worden vanaf 2025 sommige processen gefusioneerd: het proces Frontoffice wordt opgenomen in het proces Support, dat is georganiseerd op het niveau van elke cluster, en de processen Vergoedbaarheid en Controle werden samengevoegd.

We verwachten de volgende voordelen:

- Efficiëntiewinsten in de backofficeprocessen
- Optimalisering van de kwaliteit van de behandeling van de dossiers
- Optimalisering van het onthaal van de bezoekers in

een postcoronacontext; met inbegrip van digitale inclusie

- Besparingen en/of winst in verband met het optimale gebruik van de gebouwen
- Verhoging van het welzijn van de medewerkers en van onze aantrekkelijkheid als werkgever
- Verhoging van de kwaliteit van de support aan onze medewerkers (communicatie, opleidingen, logistiek enz.)
- Kwaliteitsvol werkkader voor alle medewerkers

Al sinds 2022 zijn verschillende strategische projecten en acties samengebracht in één programma, namelijk 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 futureproof 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 ...

Het meerjarenproject 'Digistrat' past overall de nieuwe interne digitale informatie- en communicatiestrategie van de RVA toe. Met dat project willen we een digitale, informatieve en gepersonaliseerde omgeving creëren waarin al onze medewerkers snel en gemakkelijk de gevalideerde inhoud vinden die ze nodig hebben voor hun dagelijks werk.

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

In het kader van deze strategische doelstelling zullen vele belangrijke strategische projecten een aanzienlijke impact hebben. Via de 'business process reengineering' van de verschillende productieprocessen wil de RVA de processen en de toepassingen grondig stroomlijnen, vereenvoudigen en automatiseren.

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).

In dezelfde context heeft de RVA voor loopbaanonderbreking een volledig nieuwe gebruiksvriendelijke toepassing voor de behandeling van de dossiers tijdskrediet, loopbaanonderbreking en thematische verlopen ontwikkeld, en nieuwe functionaliteiten worden daarin geleidelijk geïntegreerd.

Dankzij het project ELO4ALL worden de aanvragen loopbaanonderbreking en tijdskrediet nu uitsluitend elektronisch ingediend. Het gebruik van de e-governementtoepassing e-LO+ is verplicht sinds 1 juli 2024. Voor het onderwijzend personeel heeft de RVA e-LO+ op 1 oktober opengesteld voor online aanvragen Loopbaanonderbreking, met een overgangsperiode van 4 maanden, die op 31 januari 2025 is afgelopen. Zo zullen de registratie, de scanning en de encodage van de papieren formulieren bijna verdwijnen. Die algemene toepassing van het elektronische formaat gaat gepaard met een groter gebruiksgemak voor de sociaal verzekerden en tegelijkertijd een minimale handmatige tussenkomst van de RVA-medewerkers om te komen tot een soepele en snelle behandeling van de ingediende aanvragen. Er zijn ook een aantal controles ingebouwd. Die voorkomen dat de aanvraag wordt verzonden als ze onvolledig is of tegenstrijdige gegevens bevat.

Voor deze verplichting werden ongeveer 50% van de aanvragen loopbaanonderbreking en tijdskrediet ingediend met een papieren formulier.

Voor de materie Werkloosheid is de RVA door middel van een globale BPR gestart met de analyse en ontwikkeling van nieuwe moderne en gebruiksvriende-

lijke toepassingen ter vervanging van de bestaande toepassingen. Die nieuwe toepassingen beogen de volgende backoffice-activiteiten of -processen te ondersteunen:

- Verificatie: in 2024 lag de focus op de analyses om de controlekaart voor volledige werkloosheid te kunnen afschaffen; een aantal vereenvoudigingsmaatregelen vereisen een politieke beslissing om de regelgeving aan te passen.
- Beslag: deze BPR werd in oktober 2024 afgesloten.
- Toelaatbaarheid: de BPR die nog is gepland tot eind 2027.
- Tijdelijke werkloosheid: het externe luik van de BPR, de herwerking van het werkgeversportaal, is voltooid en de belangrijkste functionaliteiten zijn dus in productie: aangifte Tijdelijke werkloosheid wegens:
 - technische stoornis
 - overmacht
 - slecht weer
 - economische oorzaken + 1^{ste} effectieve dag

1.4.5 Innovatie

Een nieuwe aanpak

Innovatie bij de RVA is niets nieuws. Het leeft al jaren, maar is voortaan volledig geïntegreerd binnen de instelling. De RVA wil door een globalere aanpak proactief in plaats van reactief zijn.

Daarom werd de functie van innovation manager in het leven geroepen, die innovatie aanmoedigt en coördineert binnen de RVA.

In de in oktober 2024 gecreëerde directie Transversaal beleid, wordt innovatie verder opgenomen en aangemoedigd. De coördinatie en implementatie van AI gaat een belangrijke beleidslijn worden.

Concretisering van de aanpak

In de loop van het jaar werden meerdere concepten over innovatie bij de RVA verder uitgewerkt.

- Met Destination Innovation werden medewerkers van verschillende diensten van de RVA uitgedaagd om een idee te bedenken dat hun in hun dagelijkse werking ondersteunt, met een grote aandacht voor thema's zoals community. De 19 deelnemende teams brachten deze ideeën ook in de praktijk met als resultaat onder andere een interactieve site om elkaar beter te leren kennen en een spel dat op een ludieke manier de bezorgheden en frustraties van het personeel zichtbaar en bespreekbaar maakte.
- Op 11 december werd een Trendshop rond 'non-take-up' voor de kaderleden georganiseerd. Tijdens zo'n 'Trendshop' richten we ons op een bepaald thema of een specifieke, hedendaagse tendens in de samenleving om te bepalen welke impact dat zou kunnen hebben op onze organisatie. De bedoeling daarvan was om na te denken over het fenomeen en over wat elke directie kan doen met betrekking tot dat thema.

Tijdens die Trendshop hebben we een beroep gedaan op vooraanstaande sprekers.

- Over het hele jaar werden er 9 LunchTalks georganiseerd, telkens in het Nederlands en in het Frans. Een LunchTalk is een korte uitwisseling rond een bepaald thema tijdens de middagpauze, met een broodje erbij. Enkele van de aangesneden thema's waren 'De RVA en klimaatverandering', 'Onze eerste stappen met AI', 'RESPECT-code' of nog 'Uberisatie: een wilde rit door de sociale zekerheid'. In totaal namen 923 RVA-medewerkers deel (fysiek of op afstand), op vrijwillige basis.
- Om de toegankelijkheid voor de sociaal verzekerde te verhogen, werden er nieuwe benaderingen uitgetest. In de samenwerking met NIDO werd een experiment opgezet waarin o.a. een beter design en een conversational assistant de aanvraag faciliteerden. In de samenwerking met het vak Legal Design van UGent ging het over een duidelijkere vormgeving van (een deel van) de website.
- Met ons nieuw platform Radar blijven we op de hoogte van ontwikkelingen in de wereld om ons heen, en verzamelen we de relevante documentatie om die zo ter beschikking te stellen van de personeelsleden.

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 Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking, betaalt de Rijksdienst rechtstreeks aan de betrokkenen. Naast de sociale uitkeringen worden betalingen verricht in het kader van de eigen werking zoals onder andere de wedden van het personeel, de facturen van leveranciers en honoraria voor advocaten. De benodigde financiële middelen verkrijgt de instelling voornamelijk van de RSZ, aangevuld met een aantal eigen ontvangsten.

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 2024 heeft de directie Financiële diensten in de volgende lopende projecten verder ingezet op de optimalisering van haar 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 een 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	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvangsten	11.718.829	9.021.038	7.428.610	7.186.693	7.367.479
Uitgaven	11.695.668	9.095.709	7.396.852	7.168.463	7.011.928
Saldo	23.161	-74.671	31.758	18.230	355.551

Opdrachtenbegroting

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

De opdrachtenbegroting bevat zowel de inkomsten als de uitgaven van de sociale prestaties (werkloosheid, werkloosheid met bedrijfstoeslag, tijdskrediet), tewerkstellingsopdrachten, outplacement, diverse uitgaven en de vergoedingen aan de uitbetalingsinstellingen. In de vergoeding van 2024 is de afrekening van de dienstjaren 2018, 2019, 2020 en 2022 inbegrepen.

Ingevolge de aanbeveling van het Rekenhof is de budgettaire aanrekening van de waardeverminderingen onterecht. Door die aanbeveling werd de omzendbrief omtrent de waardeverminderingen aangepast. De RVA past die aanbeveling toe sinds 2023. De budgettaire boekingen van het verleden (2016-2022) werden in 2024 rechtgezet in de boekhouding.

Overzicht ontvangsten opdrachtenbegroting (in duizend EUR)

Tabel 1.4.6.II

Opdrachtenbegroting ontvangsten	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvangsten globaal financieel beheer	10.991.099	8.363.688	6.726.122	6.454.910	6.625.583
Eigen ontvangsten	507.349	468.102	515.940	564.554	622.035
Totaal ontvangsten	11.498.448	8.831.791	7.242.062	7.019.464	7.247.618

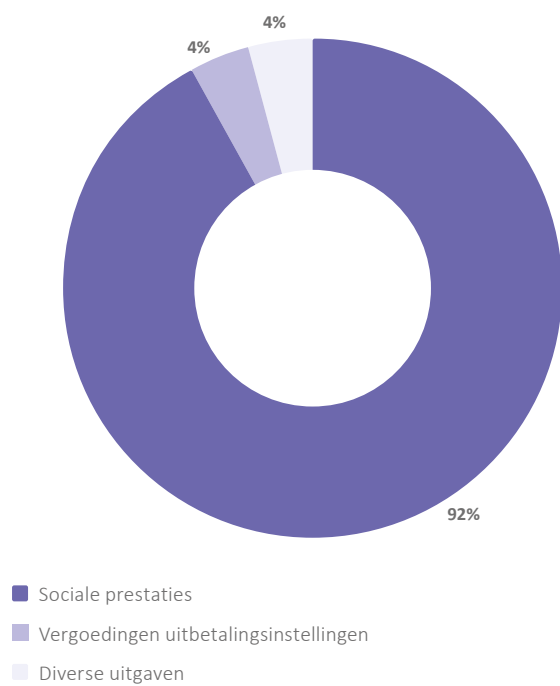
Overzicht uitgaven opdrachtenbegroting (in duizend EUR)

Tabel 1.4.6.III

Opdrachtenbegroting uitgaven	2020	2021	2022	2023	2024
Sociale prestaties	10.702.851	8.155.646	6.439.750	6.172.915	6.362.845
Vergoedingen uitbetalingsinstellingen	214.329	208.285	206.340	218.941	234.995
Waardeverminderingen	30.260	28.377	28.549		-295.163
Diverse uitgaven	319.750	260.631	274.516	352.949	297.962
Totaal uitgaven	11.267.191	8.652.939	6.949.155	6.744.805	6.600.640

Uitgaven opdrachtenbegroting 2024 (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	2020	2021	2022	2023	2024
Eigen ontvangsten	11.889	8.939	6.243	13.776	9.489
Totaal ontvangsten	11.889	8.939	6.243	13.776	9.489

Overzicht uitgaven beheersbegroting (in duizend EUR)

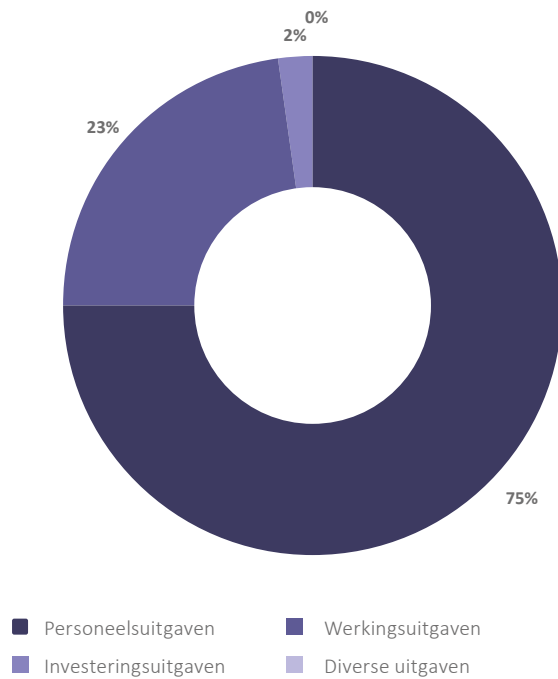
Tabel 1.4.6.V

Beheersbegroting uitgaven	2020	2021	2022	2023	2024 ¹
Personeelsuitgaven	186.593	201.623	199.741	210.941	220.513
Werkingsuitgaven	36.491	46.931	51.345	56.478	66.635
Investeringsuitgaven	11.487	5.275	11.414	3.786	7.470
Diverse uitgaven	5.582	5.929	6.423	6.704	566
Totaal uitgaven	240.153	259.757	268.924	277.909	295.185

¹ Naar aanleiding van een aanbeveling van het Rekenhof tijdens de controle van de jaarrekening 2021 moet de RVA de uitgaven die verband houden met het FSO volledig opnemen in de juiste categorie uitgaven van de RVA en niet meer in de rubriek "Diverse uitgaven".

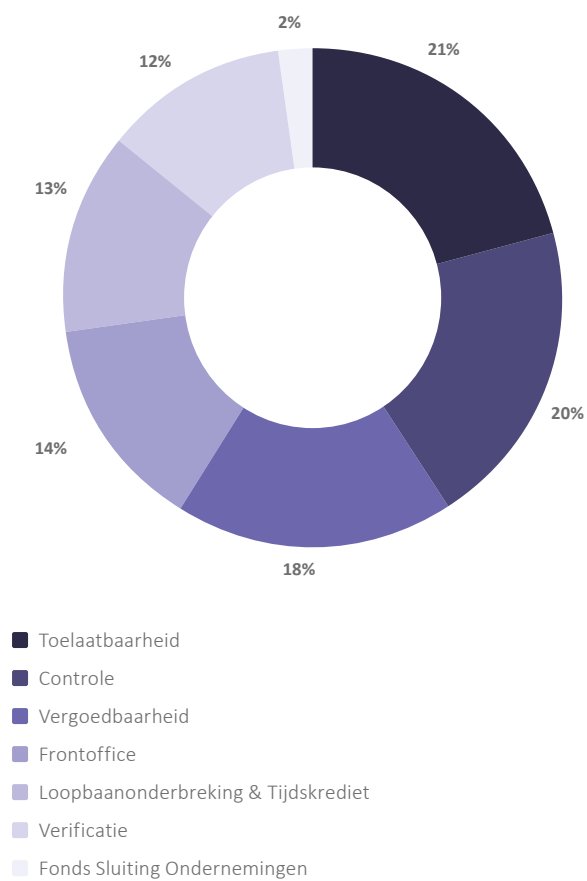
Uitgaven beheersbegroting 2024 (in %)

Grafiek 1.4.6.II



Kostprijs per proces – Werkingskosten 2023 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 zesde staatshervorming, zijn overgeheveld naar de gewesten en waarvoor de RVA verder instaat voor de uitvoering voor rekening van de gewesten (activeeringsuitkeringen en premies).

Om die 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 daarvoor heeft uitwerkt.

Gewestelijke opdrachtenbegroting (in duizend EUR)

Tabel 1.4.6.VI

Gewestelijke opdrachtenbegroting	2020	2021	2022	2023	2024 ¹
Ontvangsten	208.382	180.033	180.240	153.453	110.372
Uitgaven	188.264	182.917	178.702	145.688	116.220
Saldo	20.118	-2.884	1.538	7.765	5.847

¹ In 2024 werd een correctie doorgevoerd. De correctie voor het jaar 2024 bevindt zich in de uitgaven, terwijl de correctie voor de jaren 2022 en 2023 zich in de ontvangsten bevindt.

Financial Auditteam

De uitbetalingsinstellingen ontvangen maandelijks voorschotten voor de betaling van de sociale uitkeringen. Als de RVA na verificatie de uitgevoerde betalingen aanvaardt, 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 die context van belang. De uitbetalingsinstellingen ontvangen ook maandelijks voorschotten om gemaakte administratiekosten te vergoeden. Die 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 daarvoor 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 die 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 2024 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).

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. Die 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 2024 zijn alle controles op de beheersboekhouding tijdig uitgevoerd (binnen de 12 maanden).

Uit volgend overzicht blijkt dat er tijdens het kalenderjaar 2024 in totaal 239 controles werden uitgevoerd (tegenover 220 controles tijdens het kalenderjaar 2023).

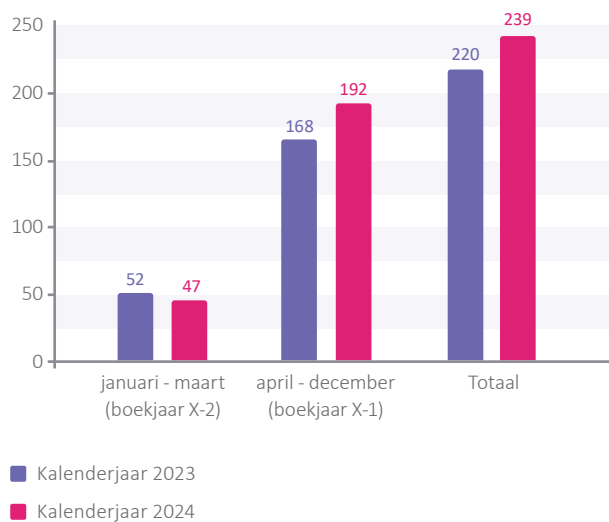
Overzicht controles

Tabel 1.4.6.VII

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
Totaal uitgevoerde controles	52	168	220
Kalenderjaar 2024	boekjaar 2022	boekjaar 2023	Totaal
A. Controle boekhouding Sociale uitkeringen waarvan:	42	156	198
1. Voorschotten/verificatieverrichtingen	0	90	90
2. Financiële en boekhoudkundige verrichtingen	42	66	108
B. Controle op de beheersboekhouding	5	36	41
Totaal uitgevoerde controles	47	192	239

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 2024 werd, als ondersteuning aan de realisatie van de randvoorwaarden voor certificering van de rekeningen van de RVA door het Rekenhof, het auditwerk in de financiële processen van de RVA voortgezet.

Daarnaast ging een belangrijke tijdsinvestering in 2024 naar een audit ter optimalisering van het proces Vergoedbaarheid/Controle.

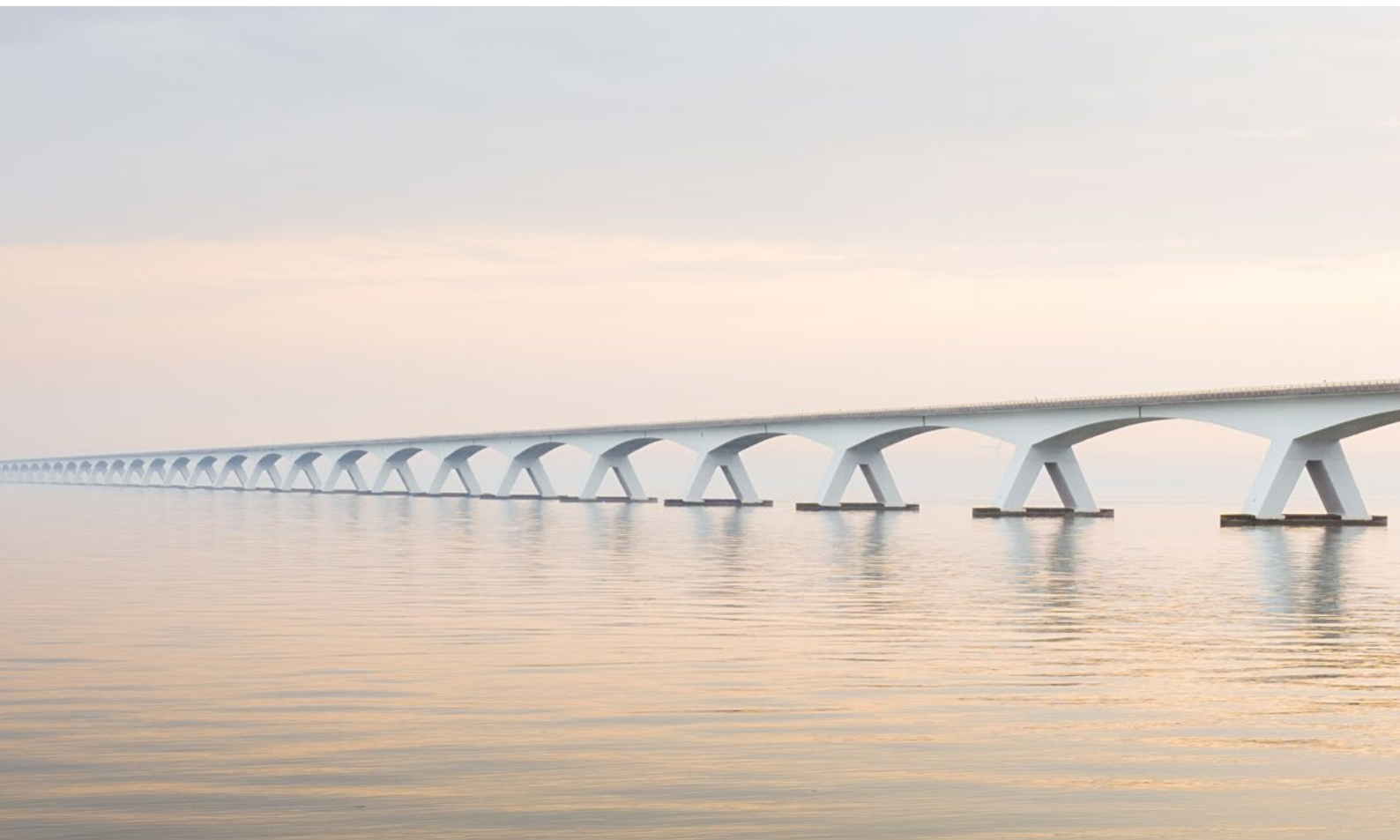
Aan de uitvoering van de gemeenschappelijke verbintenissen van de bestuursovereenkomst inzake interne audit levert de RVA een belangrijke bijdrage.

De interne-auditdienst van de RVA staat in voor de ondersteuning van het Gemeenschappelijk Auditcomité van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (GAC), dat de auditfuncties van verschillende OISZ methodologisch ondersteunt. De ondersteuning omvat zowel taken waarvoor de competenties van auditoren nodig zijn, als puur administratieve ondersteuning. Het auditcomité is in de loop van 2024 vier keer samengekomen in de lokalen van de RVA.

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. De opdrachten van dat netwerk zijn eveneens vastgelegd in de gemeenschappelijke verbintenissen van de bestuursovereenkomst 2022-2025.

2

INVESTEREN IN ONZE MEDEWERKERS



2.1

EVOLUTIE VAN HET PERSONEEL IN ENKELE CIJFERS

2.1.1

Personeelsbestand

Op 31 december 2024 had de RVA 2.978 interne medewerkers (2.623,71 voltijdse equivalenten), een stijging van 0,85% ten opzichte van 2023, toen de RVA 2.953 medewerkers had.

De RVA bestaat uit 16 kantoren en een hoofdbestuur (HB). De meerderheid van het RVA-personeel werkt in de kantoren, met 2.153 medewerkers, wat 72,3% van het totaal is. Het netwerk van kantoren zorgt ervoor dat de RVA dicht bij zijn klanten staat. Er werken 825 medewerkers op het hoofdbestuur, d.i. 27,7% van het totaal.

De RVA doet ook een beroep op extern personeel. Die medewerkers werken voornamelijk in ICT- of communicatiefuncties en zijn grotendeels in dienst van Smals. In december 2024 had de RVA 327 externe medewerkers, 34% meer dan in 2023, toen het er 244 waren. De meeste externen werken op het HB, maar 9,8% van hen is aangenomen in de kantoren.

Het personeel in de kantoren is als volgt verdeeld:

Tabel 2.1.1.1

Kantoren	FE*	% FE*
Aarlen	61	3%
Antwerpen	274	13%
Bergen	136	6%
Brugge	104	5%
Brussel	217	10%
Charleroi	117	5%
Gent	256	12%
Hasselt	158	7%
Kortrijk	121	6%
La Louvière	74	3%
Leuven	154	7%
Luik	176	8%
Namen	91	4%
Nijvel	67	3%
Turnhout	87	4%
Verviers	60	3%
Totaal personeel kantoren	2.153	100%

* FE: Fysieke eenheden

Het personeel van het hoofdbestuur is als volgt verdeeld over de verschillende algemene directies:

Tabel 2.1.1.II

Directie	FE*	% FE*
Algemene directie Personeel - Organisatie - Communicatie	179	22%
Algemene directie Klanten, Coördinatie & Controle	236	29%
Algemene directie	21	3%
Algemene directie Finance, Research & Facility	149	18%
Algemene directie Reglementeringen en Geschillen	61	7%
Fonds voor Sluiting van Ondernemingen	64	8%
Digital Services	115	14%
Totaal personeel hoofdbestuur	825	100%

* FE: Fysieke eenheden

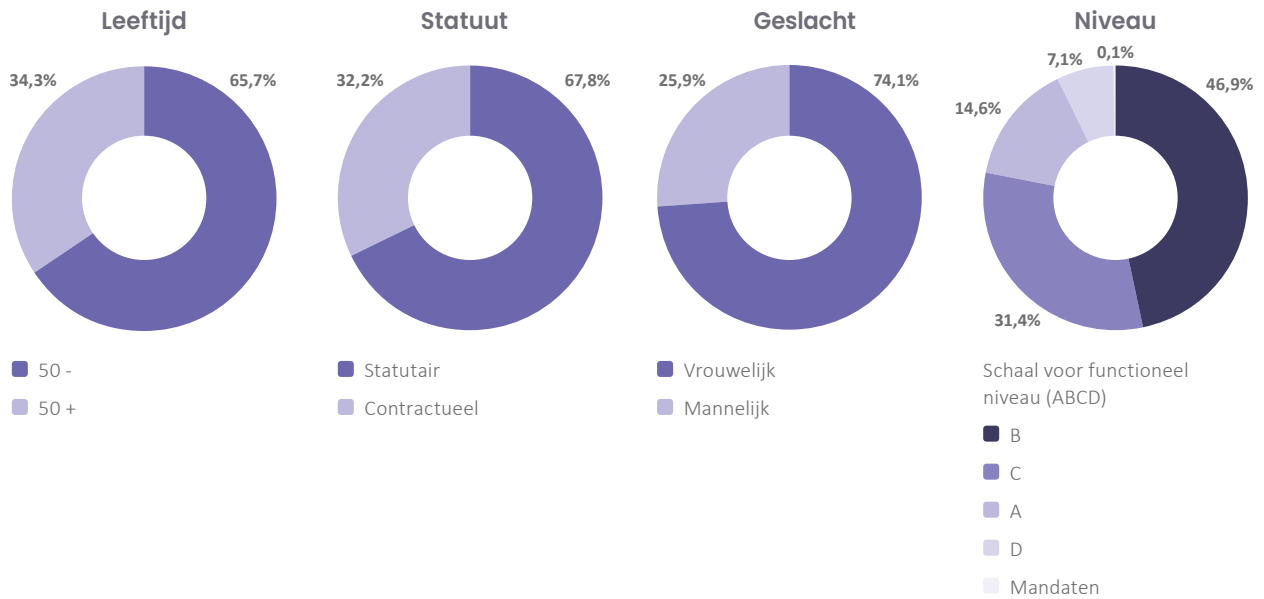
Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen is geen algemene directie, maar een aparte entiteit met eigen opdrachten en een eigen budget. Het Fonds wordt besproken in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

2.1.2

Profiel van de RVA-medewerkers

Profiel van de RVA-medewerkers voor heel de RVA

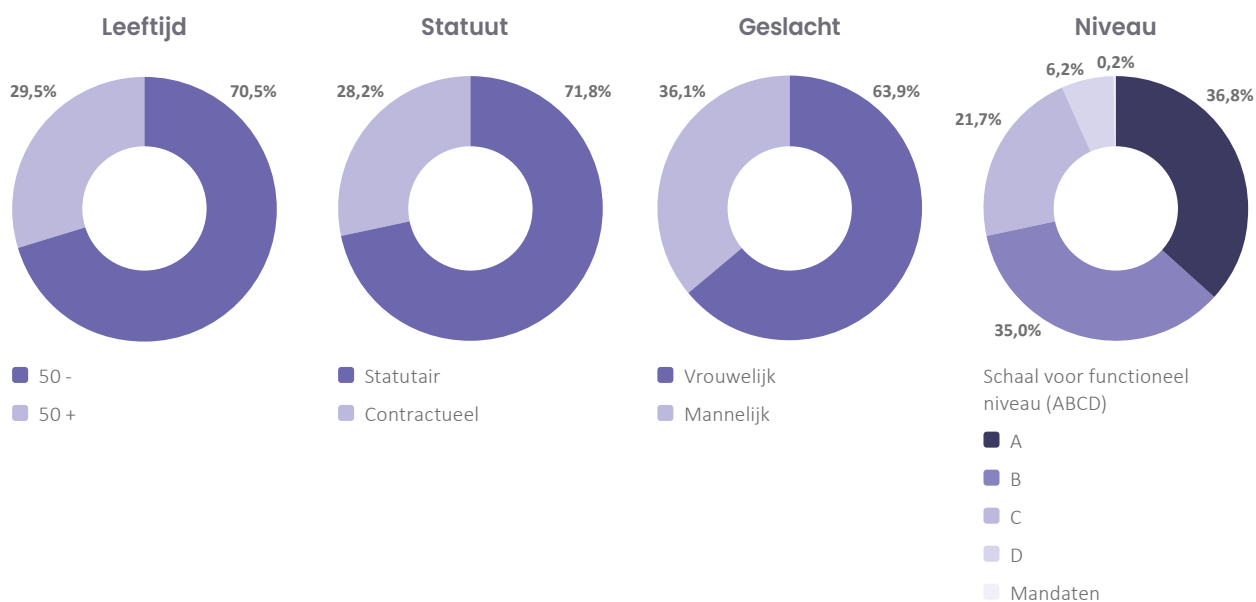
Grafiek 2.1.2.I



In december 2024 was meer dan 60% van het personeel jonger dan 50 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 42 jaar. Meer dan twee derde van het personeel (67,8%) is statutair. De grafiek hierboven laat zien dat de meeste profielen vrouwen zijn. Ten slotte zijn de meest vertegenwoordigde niveaus de niveaus B en C. Samen zijn ze goed voor meer dan driekwart van het personeel (78,3%).

Profiel van de RVA-medewerkers op het hoofdbestuur

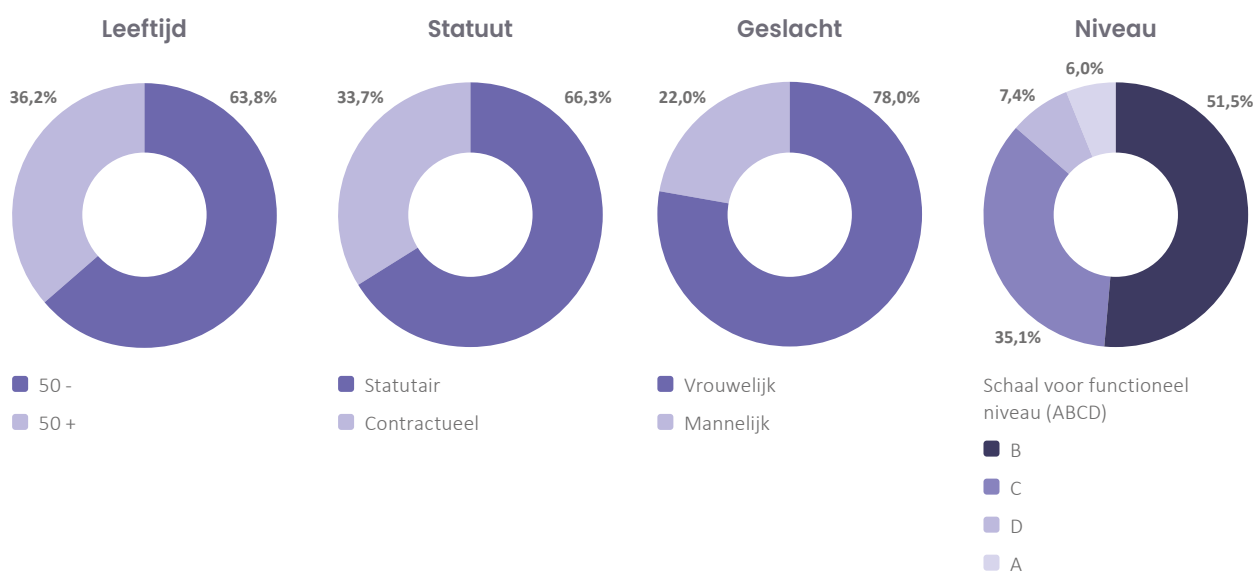
Grafiek 2.1.2.II



De taken op kantoor verschillen van die op het HB. Als gevolg daarvan zijn de uitgevoerde functies verschillend. We zien een meerderheid van niveau A's op het HB en veel statutairen. Die laatste zijn ook overheersend in de kantoren, maar relatief in mindere mate. We zien in de kantoren ook meer medewerkers van niveaus B en C.

Profiel van de RVA-medewerkers in de kantoren

Grafiek 2.1.2.III



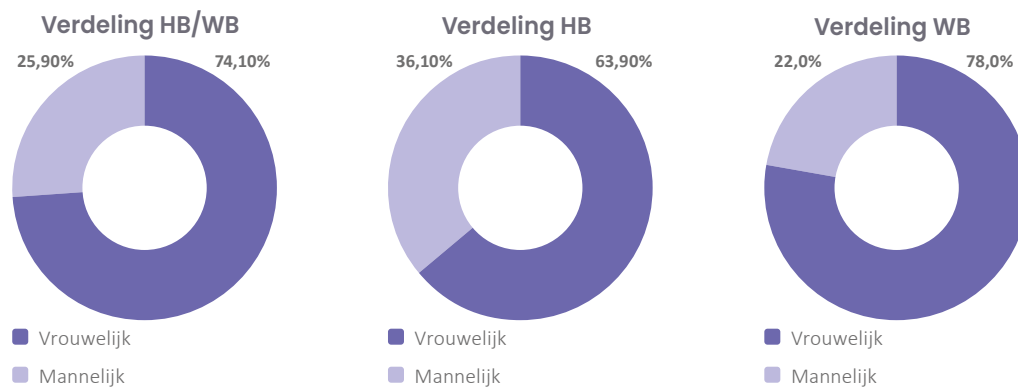
Verhouding mannen - vrouwen bij de RVA

Over het algemeen zijn er meer vrouwelijke medewerkers bij de RVA. 74,1% van alle RVA-medewerkers is immers een vrouw.

Die trend geldt zowel voor het HB als voor de kantoren. In het hoofdbestuur is 63,9% van het personeel een vrouw, terwijl dat percentage in de kantoren oploopt tot 78%.

Verhouding mannen - vrouwen bij de RVA

Grafiek 2.1.2.IV



Verhouding mannen - vrouwen van niveau A

De RVA zet zich in voor gelijke kansen. Hieronder staat de verdeling volgens het geslacht voor de verschillende niveaus A. Vrouwen zijn sterker vertegenwoordigd in de niveaus A1, A2 en A4. De verdeling van het niveau A3 is gelijkmatig, hoewel iets hoger bij de vrouwen. Het percentage vrouwen van A3+ was 47,7% in december 2024, 1,7% meer dan het jaar daarvoor.

Verhouding mannen - vrouwen in niveau A

Tabel 2.1.2.I

Niveau A	Totaal FE*	Mannen FE*	Vrouwen FE*	Mannen (%)	Vrouwen (%)	Totaal (%)
A1	163	56	107	34,4%	65,6%	100,0%
A2	162	72	90	44,4%	55,6%	100,0%
A3	67	33	34	49,3%	50,7%	100,0%
A4	33	14	19	42,4%	57,6%	100,0%
A5	9	5	4	55,6%	44,4%	100,0%
Administrateur en adjunct	2	2	0	100,0%	0,0%	100,0%
Totaal	436	182	254	41,7%	58,3%	100,0%
A3+	109	52	57	52,3%	47,7%	100,0%

* FE: Fysieke eenheden

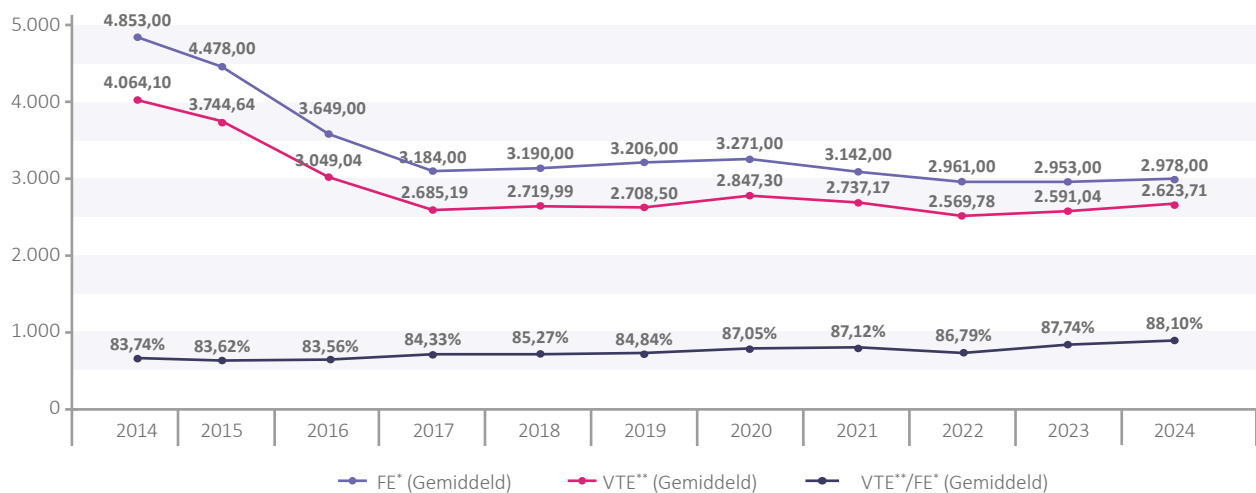
Evolutie van het personeelsbestand

Hieronder staat de evolutie in fysieke eenheden en voltijdse equivalenten sinds 2014 (situatie december voor elk jaar):

Tussen 2014 en 2024 wordt een vermindering van 39% vastgesteld. De regionalisering heeft een aanzienlijke invloed gehad op het personeelsbestand. Door de zesde staatshervorming hebben namelijk 1.016 medewerkers de RVA verlaten. Als we die regionalisering buiten beschouwing laten, is het personeelsbestand tussen december 2014 en december 2024 met 22% afgenomen. De inkrimping van het personeelsbestand is voornamelijk het gevolg van pensioneringen.

Evolutie van het personeelsbestand 2014 – 2024

Grafiek 2.1.2.VII



Evolutie van het personeelsbestand 2014 – 2024

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%	-7,7%
2016	3.049,04	3.649,00	83,56%	-18,5%
2017	2.685,19	3.184,00	84,33%	-12,7%
2018	2.719,99	3.190,00	85,27%	0,2%
2019	2.708,50	3.206,00	84,84%	0,5%
2020	2.847,30	3.271,00	87,05%	2,0%
2021	2.737,17	3.142,00	87,12%	-3,9%
2022	2.569,78	2.961,00	86,79%	-5,8%
2023	2.591,04	2.953,00	87,74%	-0,3%
2024	2.623,71	2.978,00	88,10%	0,8%
2014-2024				-39%
2014-2024 exclusief regionalisering				-22%

* FE: Fysieke eenheden

** VTE: Voltijds equivalenten

2.1.3 Arbeidskrachten

Werktijd

Ongeveer 31% van het RVA-personeel heeft een arbeidstijdvermindering, wat leidt tot een inkrimping van de arbeidskrachten. De verhouding VTE/FE, beschikbaar in de tabel hiervoor, geeft een idee van het aandeel effectieve werknemers en dus van de beschikbare arbeidskrachten (zie paragraaf 'Evolutie van het personeelsbestand').

We merken op dat de verhouding al enkele jaren stijgt. In 2023 bedroeg ze 87,74% en in 2024 88,10%. We kunnen dat verklaren door de geleidelijke vervanging van oudere medewerkers door jongere medewerkers, die eerder een voltijdse functie zullen invullen, zoals het geval was voor 69% van de RVA-medewerkers in 2024.

Absenteïsme

De RVA hecht veel belang aan het welzijn van zijn personeel en controleert regelmatig de graad van absenteïsme wegens ziekte.

De onderstaande grafiek toont de evolutie in het absenteïsme met en zonder langdurige ziekte bij de RVA sinds 2016. Langdurig zieken zijn personeelsleden met een afwezigheidspercentage van 100% en die dus de hele referentieperiode afwezig zijn geweest.

De grafiek laat zien dat het absenteïsme door langdurige ziekte in de eerste helft van 2024 hoger is dan in het jaar daarvoor. Het percentage zonder die laatste groep neemt ook toe, maar in mindere mate. Dat komt neer op een variatie van 0,1% ten opzichte van het voorgaande jaar. Die cijfers moeten echter voorzichtig worden geïnterpreteerd, omdat de berekeningsperiode voor 2024 S1 (6 maanden) relatief korter is dan die voor 2023 (12 maanden).

Evolutie van het absenteïsme 2016-2024

Grafiek 2.1.3.1



2.1.4

Bevorderingen en loopbaanontwikkelingen

De RVA moedigt zijn personeel aan om te evolueren in hun loopbaan, hetzij door bevordering naar een hoger niveau of een hogere klasse, hetzij door een verandering van affectatie, functie of proces. Medewerkers worden ook aangemoedigd om deel te nemen aan de procedures voor statutarisering. Daartoe organiseert de RVA examens of selecties.

Als gevolg daarvan zagen 1.116 werknemers hun loopbaan evolueren in 2024. Dat komt overeen met 37% van het interne personeel van de RVA. Van die medewerkers zijn er 126 bevorderd naar het volgende niveau of de volgende klasse en 92 werden statutair in 2024. Voor het eerst daalt het aantal statutarisering (168) na een piek in 2023.

Sommige van onze medewerkers hebben echter verschillende veranderingen gecumuleerd. Ook de reorganisatie van de RVA heeft bijgedragen tot dat resultaat.

Taalbeheersing

In december 2024 had 35,4% van de medewerkers van de RVA een taalattest dat de beheersing van de andere landstaal dan hun moedertaal bevestigt. Het personeelsaandeel met een taalattest is ongeveer met 2% gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar (33,3% in december 2023).

Medewerkers die zo'n attest hebben en in een affectatie werken die het recht erop opent, kunnen een tweetaligheidspremie ontvangen. Het bedrag varieert naargelang het niveau van het behaalde artikel. In 2024 ontving 34,5% van het personeel die premie, wat een positieve evolutie is van ongeveer 3,5% ten opzichte van het voorgaande jaar (30,9% in 2023). Het aandeel tweetalige medewerkers blijft stabiel ten opzichte van het voorgaande jaar (ongeveer 3%).

Promoties en loopbaanevoluties in 2024

Tabel 2.1.4.1

	FE*	% FE*
Veranderingen van affectatie	405	36%
Veranderingen van functie	257	23%
Veranderingen van proces	236	21%
Bevorderingen naar een hogere klasse	28	3%
Bevorderingen naar een hoger niveau	98	9%
Statutarisering	92	8%
Algemeen totaal	1.116	100%
Totaal FE RVA 2024 (intern)	2.978	37%

* FE: Fysieke eenheden

In 2024 werden 43 personeelsleden diensthoofd of teamchef en oefenden ze dus een leidinggevende functie uit. In december 2024 waren 426 medewerkers leidinggevend personeel, wat neerkomt op 14% van het totaal. Elke chef geeft leiding aan gemiddeld 7 medewerkers.

2.1.5

Personeelsverloop

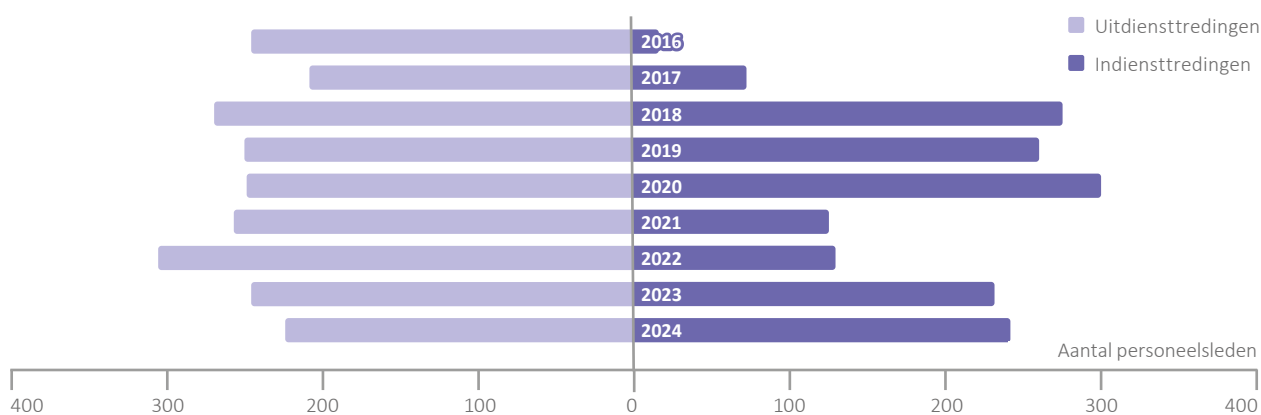
Hieronder een overzicht van de evolutie in het aantal aanwervingen en uitdiensttredingen bij de RVA sinds 2016. Er is geen rekening gehouden met veranderingen als gevolg van de regionalisering.

Het jaar 2024 was rijk aan aanwervingen, waardoor de RVA alle uitdiensttredingen en meer kon vervangen. We verwelkomden namelijk 257 medewerkers bij de RVA, wat neerkomt op ongeveer 112% van de uitdiensttredingen. De RVA werkt op verschillende manieren aan zijn aantrekkelijkheid om een aantrekkelijke en erkende werkgever voor en door burgers te worden.

Elk jaar verlaten tussen de 210 en 300 mensen de RVA. De belangrijkste reden voor dat vertrek is de pensionering. Sinds de piek in 2022 daalt het aantal uitdiensttredingen. In 2024 werden 229 uitdiensttredingen geregistreerd. Dat is het laagste resultaat sinds 2017 en een daling van 9,5% ten opzichte van het voorgaande jaar.

In- en uitdiensttredingen bij de RVA 2016-2024

Grafiek 2.1.5.1



Van de 257 nieuwkomers zijn er 51 statutair en 206 contractueel (80%).

In 2024 was 59,39% van de uitdiensttredingen te wijten aan pensioneringen. 27,51% was vrijwillig.

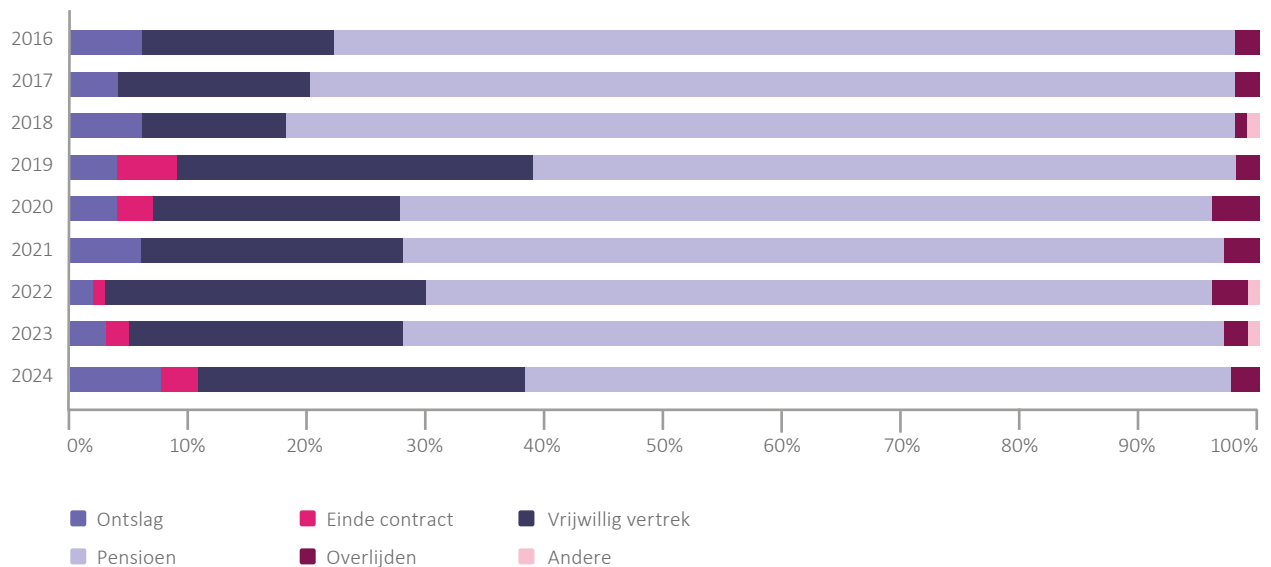
In- en uitdiensttredingen bij de RVA 2016-2024

Tabel 2.1.5.I

Jaar	Uitdiensttredingen	Indiensttredingen
2016	253	20
2017	213	80
2018	277	291
2019	257	276
2020	256	317
2021	264	134
2022	314	137
2023	253	246
2024	229	257

Redenen van vertrek 2016-2024 (in %)

Grafiek 2.1.5.II



2.1.6

Welzijn, organisatie en arbeidsomstandigheden

Percentage telewerkers

Sinds de invoering van het nieuwe arbeidsreglement moeten medewerkers ten minste 2 dagen per week naar kantoor komen (met enkele uitzonderingen) en kunnen ze de rest van de tijd telewerken, op voorwaarde dat de aard van hun functie dat toelaat. Bij de RVA heeft 85,4% van het interne personeel een telewerkbare functie. De rest van de medewerkers hebben een functie waarin ze hun taken niet van thuis uit kunnen uitvoeren.

Onthaal van studenten

De RVA moedigt het onthaal van stagiairs sterk aan, en sinds 2022 ook het onthaal van jobstudenten. In 2024 verwelkomde de RVA 77 stagiairs en 44 studenten.

De tabel hieronder toont de verdeling van stagiairs in 2024 per type stage.

Onthaal van stagiairs en studenten in 2024

Tabel 2.1.6.I

Administratief type	Aantal personen	% Aantal personen
Stagiair hoger onderwijs	15	12%
Stagiair secundair onderwijs	22	18%
Jobstudent	44	36%
First-stage Actiris	13	11%
Werkervaringsstage	5	4%
Stagiair beroepsopleiding	9	7%
Stagiair sociale promotie	1	1%
Gespecialiseerde beroepsverkenkende stage	12	10%
Algemeen totaal	121	100%

Mensen met een handicap

De RVA zet zich in om mensen met een handicap aan te werven. Daarvoor raadpleegt de RVA voor elke aanwerving de specifieke lijst van geslaagde kandidaten met een handicap. Die specifieke lijst wordt ter beschikking gesteld van federale organisaties die niet de 3% halen die werd vastgelegd in het KB van 6 oktober 2005. In december 2024 was het resultaat 1,41%, een stijging ten opzichte van het voorgaande jaar (1,02% in 2023). Dat is in het bijzonder toe te schrijven aan de uitbreiding van de voorwaarden voor de erkenning van een handicap binnen de federale overheid (KB van 16 april 2024 tot wijziging van het KB van 6 oktober 2005).

2.2

DE RVA, EEN AANTREKKELIJKE WERKGEVER

2.2.1

Allemaal ambassadeurs van een inspirerende organisatie

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 2024 wierf de RVA 257 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.

2.2.2

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. We besteden ook in het bijzonder aandacht aan welzijn, met aangename ruimtes zoals de coffeecorners en cosycorners, 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.

2.2.3

... 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.

De RVA investeert nog meer in een gebruiksvriendelijke en dynamische digitale werkplek door de informatie- en communicatiebronnen te centraliseren en te personaliseren. We bereiden ons voor op de implementatie van nieuwe technologieën, zoals AI-assistenten, om onze medewerkers te ondersteunen bij hun dagelijkse taken.

2.2.4

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 voor 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 bij de federale overheid. Bij de RVA werken, dat is ook heel wat extra voordelen hebben: gratis openbaar vervoer voor het woon-werktraject, een fietsvergoeding, een tweetaligheidspremie, maaltijdcheques, een sinterklaaspremie van € 35 per kind en een tussenkomst voor stages en vakantiecampen.

2.2.5

Evenwicht tussen beroeps- en privéleven

De RVA wil ervoor zorgen dat zijn medewerkers een goed evenwicht vinden tussen werk en privéleven. 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 het behalen van individuele en collectieve doelstellingen te valoriseren. De RVA richt zich op een cultuur van vertrouwen en responsabilisering. De werktijden zijn dus flexibel maar alle medewerkers zijn bereikbaar van 9 uur tot 16 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. Die flexibiliteit wordt ook verwacht van de medewerker. Twee dagen per week aanwezig zijn op kantoor is verplicht om de teamcohesie te versterken. De medewerker moet beschikbaar zijn om deel te nemen aan teamactiviteiten en diens telewerk aanpassen als bepaalde taken dat vereisen. Op die manier heeft elke medewerker de mogelijkheid, indien gewenst en afhankelijk van de behoeften van de dienst, om tot 60% van de werktijd thuis of in het dichtstbijzijnde kantoor van de RVA te telewerken. Aan het begin van elk jaar krijgt elke medewerker minstens 26 verlofdagen, plus 12 verlofdagen ter compensatie van overuren.

2.2.6

Welzijn op het werk

De mentale gezondheid staat centraal

Al enkele jaren besteedt de RVA bijzondere aandacht aan het welzijn van zijn werknemers. De afgelopen jaren zijn er talloze sensibiliseringsacties gevoerd rond de stress- en burn-outpreventie. De RVA zet dat voort. Sinds 2022 is er een e-learning beschikbaar voor alle medewerkers. Daarnaast heeft de dienst Wellbeing@work in 2024 twee LunchTalks over dat onderwerp geleid en meerdere workshops voor de chefs in verschillende kantoren georganiseerd.

In het kader van de Internationale Dag van de Mentale Gezondheid die werd gevierd op 10 oktober 2024, organiseerde de dienst Wellbeing@work in samenwerking met de Bao Academy de tweede editie van de Week van de Mentale Gezondheid. 443 medewerkers namen deel aan 6 workshops over stress- en burn-outpreventie. De opnames van die workshops blijven beschikbaar en toegankelijk via het intranet van de RVA.

De RVA zet zich al sinds zijn oprichting in voor een inclusieve en respectvolle werkomgeving voor alle personeelsleden en burgers. Sinds 2016 bestaat er een Diversiteitscode, maar de wetten, de maatschappij en de behoeften van het personeel zijn geëvolueerd. Een update drong zich dus op. Op 14 november 2024 heeft de RVA zijn RESPECT-code voorgesteld tijdens de 11^{de} editie van de Federale dag van Diversiteit en Inclusie en heeft er een prijs mee binnengehaald. In 2024 werden verschillende acties ondernomen om de RESPECT-code te implementeren: de organisatie van 2 LunchTalks en een permanente tentoonstelling om de code bekend te maken bij het personeel. De code werd voorgesteld aan een extern publiek, waaronder de FOD BOSA, de FOD Financiën, het BePROUD-netwerk en de HoGent.

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 herval te voorkomen.

Bijkomende voordelen

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

- tussenkomst in de bijzondere maaltijdkosten voor personeelsleden en toekenning van maaltijdcheques;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor geneeskundige verzorging (60% van de personeelsleden is aangesloten);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+-ers (60 aanvragen voor tussenkomst in 2024);
- toelagen voor de werking van Teams@Work;
- jaarlijkse griepvaccinatiecampagne. In totaal werden 424 medewerkers gevaccineerd tegen de griep;
- tussenkomst tot € 5/kind/dag met een maximum van 20 dagen per jaar in vakantiekampen (384 tussenkomsten);
- tussenkomst tot € 150 voor de aanschaf van een bril voor beeldschermwerk (46 tussenkomsten toegekend);
- sinterklaaspremie voor kinderen van 0 tot 12 jaar (1.112 kinderen voor een totaal van € 38.920);
- de organisatie van de negende editie van de family day, waaraan 750 mensen hebben deelgenomen.

Voor het tweede jaar op rij nam de RVA deel aan de 20 km van Brussel, met medewerkers die meeliepen of -wandelden. In de eerste editie gingen 85 medewerkers de uitdaging aan en in 2024 106.

2.2.7

De gezichten van de RVA

In 2023 lanceerde de cel Communicatie het project 'ambassadeurs' waarbij onze eigen medewerkers als 'gezichten' van de RVA in de schijnwerpers staan.

De directie Communicatie blijft nieuwe video's maken om de aantrekkelijkheid van de RVA als werkgever te vergroten. In 2024 werden bijvoorbeeld video's gemaakt over de functie van sociaal inspecteur en de verwelcoming van onze nieuwe medewerkers. 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. Ons ambassadeursnetwerk bestaat uit een zestigtal medewerkers van verschillende RVA-kantoren.

In 2024 hervatte de RVA zijn deelname aan jobbeurzen. Die waardevolle ontmoetingen met studenten en werkzoekenden werden in 2023 hervat na een onderbreking door de gezondheidscrisis. 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

OPLEIDINGEN IN 2024: EEN DRIJVENDE KRACHT OM DE UITDAGINGEN VAN DE RVA AAN TE GAAN

De RVA evolueert in een voortdurend veranderende omgeving. Leren is essentieel in die context en neemt dan ook een centrale plaats in. Het Nationaal Opleidingscentrum (NOC) speelt een sleutelrol, niet alleen door innoverende en aangepaste opleidingen voor te stellen, maar ook door de verschillende spelers in de ontwikkeling van efficiënte leertrajecten te adviseren.

2.3.1

Een terugblik op een jaar vol verwezenlijkingen

1. Het project Integriteit: een serious game rond deontologie

In 2024 ontwierp en implementeerde het NOC InTRAILgrity, een serious game om het personeel bewust te maken van de nieuwe federale waarden en het integriteitsbeleid van de RVA. Met 284 sessies in het Frans en het Nederlands bereikte dit project 2.759 medewerkers. Dit coöperatieve spel, dat rolspel en deontologische besluitvorming combineert, is nu een integraal onderdeel van het onthaaltraject voor al onze nieuwe medewerkers.

2. Samenwerking aan talrijke strategische projecten

De medewerkers van het Nationaal Opleidingscentrum zijn van bij het prille begin bij veel strategische projecten betrokken om de behoeften te analyseren op het vlak van opleiding en competentieontwikkeling. Vervolgens ondersteunen ze de projectgroepen bij het creëren van inhoud en zorgen ze voor de praktische organisatie van de leeractiviteiten. In 2024 droeg het NOC bij aan ongeveer vijftien projecten (zie punt 1.4 Het beheer van de RVA).

3. Aanpassing aan een interne reorganisatie

In 2024 onderging de RVA een grote reorganisatie. Die veranderingen hebben geleid tot specifieke behoeften voor de medewerkers van wie het werk is veranderd. Het NOC heeft zijn opleidingsaanbod aangepast om aan die nieuwe eisen te voldoen en de collega's te ondersteunen bij die overgang. Er waren ook technische aanpassingen nodig om de coherentie tussen onze tools en de nieuwe organisatieprocessen te garanderen.

4. De impact van nieuwe federale initiatieven

Door de implementatie van een nieuwe federale regelgeving en de uitrol van een federaal beheersplatform voor opleidingen moest het Nationaal Opleidingscentrum zijn werkmethodes aanpassen.

5. Organisatie van EHBO-opleidingen

Aan het einde van het jaar konden de EHBO-opleidingen in onze kantoren worden hervat dankzij een gezamenlijke samenwerking tussen alle openbare instellingen van sociale zekerheid. Er zijn bijna 16 opleidingen gepland voor begin 2025.

Meer autonomie in het leerproces

Opdat alle medewerkers op hun eigen tempo kunnen leren en om het leerproces efficiënter te laten verlopen, werden verschillende e-learningmodules uitgewerkt over allerlei thema's. Die opleidingen bieden leerinhoud die op elk moment toegankelijk is, waardoor het gemakkelijker wordt om zelfstandig nieuwe competenties te verwerven.

De samenwerking met ervaren collega's op lokaal niveau heeft ook een sleutelrol gespeeld bij het delen van kennis met nieuwkomers. Dat delen van expertise bevordert een snelle integratie en passend leren.

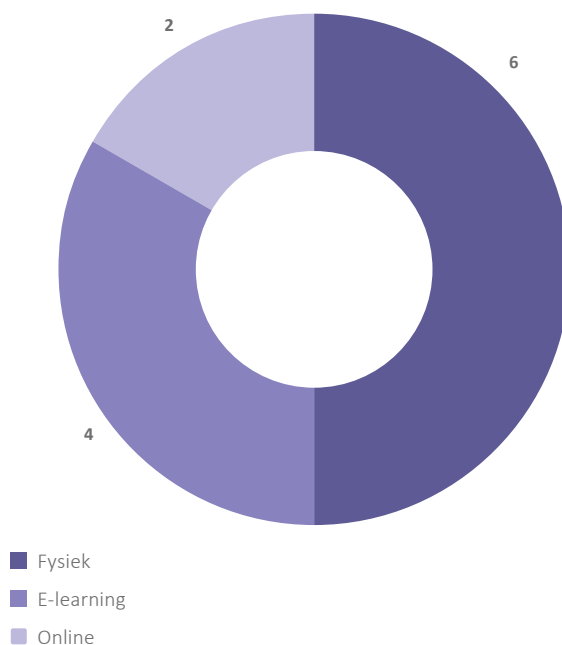
Door die initiatieven te combineren, wil het NOC medewerkers de tools geven die ze nodig hebben om te evolueren in hun loopbaan en zich aan te passen aan de vereisten van hun job.

Een onthaal op maat voor nieuwe medewerkers

Het NOC organiseert het onthaal- en onboardingtraject voor nieuwe medewerkers om ze vanaf hun eerste dagen bij de RVA te begeleiden. Dat traject combineert verschillende leervormen en is ontworpen om een optimale leeromgeving te bieden en om informatie beter te kunnen onthouden.

Verdeling van het aantal opleidingen in het onthaaltraject

Grafiek 2.3.1.I



Collega's die dossiers van burgers behandelen, krijgen ook aangepaste opleidingstrajecten, ontworpen om ze sneller de kennis te laten verwerven en die kennis te behouden die ze nodig hebben voor hun functie.

Interne expertise valoriseren

Het netwerk van interne lesgevers ondersteunen blijft een prioriteit. In 2024 namen 97 interne lesgevers deel aan 'Train de trainer'-sessies om hun lesgeeftechnieken te perfectioneren. Die lesgevers spelen een sleutelrol in het delen van kennis binnen de organisatie. In totaal hebben 381 RVA-medewerkers het afgelopen jaar de rol van lesgever op zich genomen.

Traject voor nieuwe leidinggevenden

Daarnaast heeft het NOC TRAM-trajecten georganiseerd, speciaal bedoeld om nieuwe leidinggevenden te ondersteunen bij hun start. Die trajecten omvatten praktische workshops, modules leiderschapsopleidingen en sessies om ervaringen uit te wisselen en zo de managementvaardigheden van de deelnemers te versterken.

Enkele kerncijfers voor 2024

Aantal sessies georganiseerd op nationaal niveau

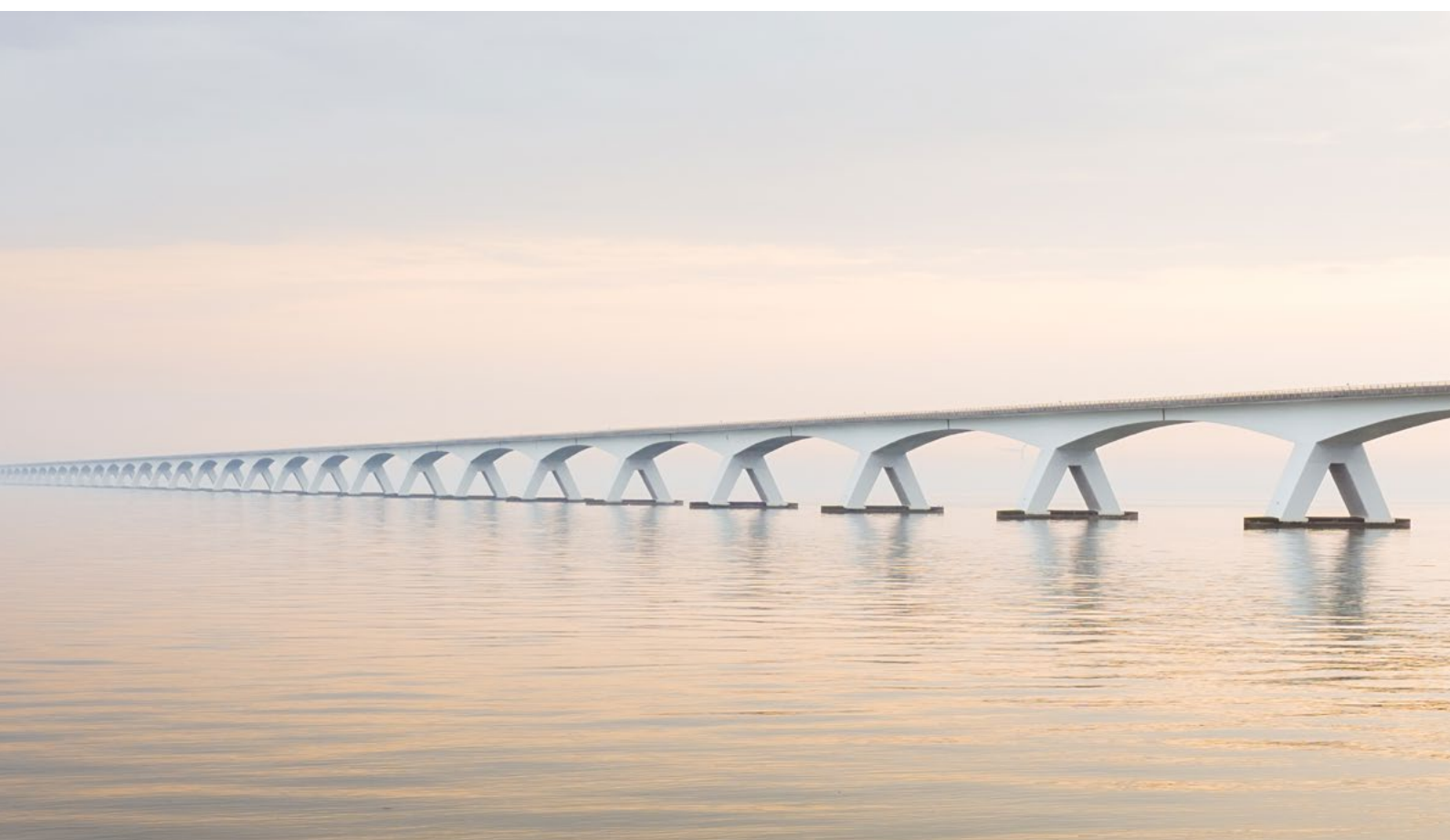
1.408

Top 5 populairste opleidingen

1. POC - InTRAILgrity voor medewerkers
2. Contactpunten - Digicoaches: klantenbegeleiding
3. Contactpunten - Digicoaches: rol en digitale kloof
4. HRM - Pensioen in zicht: informatieve opleiding
5. Genesys on Cloud: lokale sessies

3

**ONZE
MAATSCHAPPELIJKE
VERANTWOORDE-
LIJKHEID**



3.1

INLEIDING

Door het voorzien van een vervangingsinkomen (onder meer via ouderschapsverlof) vervult de RVA een belangrijke maatschappelijke rol met directe impact op vele burgers. 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.

Om hierop in te spelen, hebben we een beleid ontwikkeld dat gebaseerd is op samenwerking tussen onze kantoren en het hoofdbestuur. Dit beleid omvat milieudoelstellingen die onze ecologische impact verkleinen, en prioritaire duurzame ontwikkelingsdoelstellingen die nauw aansluiten bij onze kerntaken en bijdragen aan sociale en economische duurzaamheid.

Met dit kader streven we naar een brede invulling van maatschappelijke verantwoordelijkheid, waarin we de economische, sociale en ecologische dimensies samenbrengen. Als federale overheidsdienst nemen we bovendien graag het voortouw om anderen te inspireren en tonen we dat maatschappelijke verantwoordelijkheid centraal staat in alles wat we doen.

3.2

ONS MILIEU-ENGAGEMENT

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 het beleid hoe dan ook aangepast aan de nieuwe omstandigheden waarin onze organisatie zich bevindt. Binnen die context zijn er nieuwe milieudoelstellingen vastgelegd voor de jaren 2024-2025 om onze ecologische voetafdruk verder te verkleinen en voort te bouwen op eerdere inspanningen.

De nieuwe milieudoelstellingen richten zich dan ook op milieubeheer in de brede zin (duurzaam mobiliteitsgedrag stimuleren, afval verminderen, duurzame digitalisering ...), met aandacht voor de werkplek thuis en op kantoor. De geplande acties om die doelstellingen te behalen, bevatten zowel interventies op het niveau van de organisatie zelf, als initiatieven om onze medewerkers aan te moedigen meer milieubewuste keuzes te maken.

Het hele jaar door vestigen we de aandacht op verschillende milieukwesties door middel van themadagen en -weken, zoals de “Week van de Duurzame Mobiliteit”. Daarbij beloonden we de kantoren waarvan de medewerkers de meeste kilometers naar het werk fietsten. In dezelfde geest organiseerden we ook een ‘Ecoday’ ter gelegenheid van Wereldmilieudag in juni. Het doel van die dag was om collectief na te denken over concrete acties in lijn met onze milieudoelstellingen.

Als federale overheidsinstelling blijft de RVA zich inzetten voor federale energiebesparingsinitiatieven. 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

– 49,8%

t.o.v. 2019 (alle sites)



WATERVERBRUIK

– 31,8%

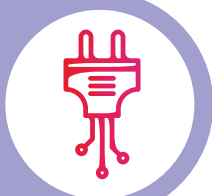
t.o.v. 2019 (26 sites)



ELEKTRICITEITS- VERBRUIK

– 23,3%

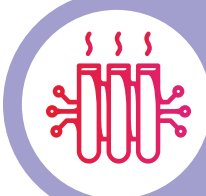
t.o.v. 2019 (26 sites)



AARDGAS- EN STOOKOLIEVERBRUIK

– 15,8%

t.o.v. 2019 (24 sites)



3.3

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.

3.3.1

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.

3.3.2

Ons actieplan

In 2024 werd een nieuw actieplan gelanceerd, gebaseerd op de prioritaire thema's van het actieplan van 2023: 'Non take-up van rechten', 'Digitale inclusie en toegankelijkheid' en 'Samenwerking met partnerorganisaties die actief zijn in de armoedebestrijding'.

De non take-up van rechten was in 2024 het centraal thema op een reflectie- en studiedag voor directeurs en experts. Op basis van eigen ervaringen en presentaties van gastsprekers werden workshops georganiseerd om verdere opportuniteiten en uitdagingen voor de RVA te bespreken. Daarnaast werd dit jaar ook nader onderzocht hoe het opnemen van rechten door burgers, onder meer via het gebruik van data, beter ondersteund kan worden.

Dit jaar werd ook ingezet op het verbeteren van de toegankelijkheid van communicatie en informatie. Er werden concrete stappen ondernomen om taaltoegankelijkheid te vergroten, waaronder sensibilisering via taalcorrespondenten en het herschrijven van infofiches in eenvoudiger taalgebruik. Daarnaast werden diverse initiatieven opgezet om basisprocedures beter te ondersteunen. Deze omvatten onder andere werkgroepen met eerstelijnsmedewerkers, het maken van capsulevideo's en het actualiseren van brochures.

Elk kantoor heeft in 2023 een sociale cartografie opgesteld met een overzicht van partnerorganisaties in hun regio. In 2024 werden verdere acties ondernomen om deze cartografie te optimaliseren en te integreren in de huidige systemen. Daarnaast werd ingezet op sterkere banden met partnerorganisaties, zowel op lokaal als nationaal niveau.

Daarnaast werden ook overkoepelende acties over de prioritaire thema's heen ondernomen.

Om van alle lopende initiatieven een overzicht te behouden, en ook om zelf actie te kunnen ondernemen op basis van een samenwerking tussen de kantoren en het hoofdbestuur, werd het netwerk van contactpersonen maatschappelijke verantwoordelijkheid voortgezet. Dit netwerk werd onder meer betrokken bij de organisatie van de eerste 'Week van de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid' (25-29 november) waar in totaal meer dan 200 medewerkers hebben deelgenomen aan verschillende activiteiten:

- Workshop: 'Toegankelijke taal' (geanimeerd door de Taaldienst)
- Infosessie: 'Brochures en video's' (gepresenteerd door de Directie Communicatie)
- LunchTalk: 'De RVA en klimaatverandering: een blik op de toekomst' (gepresenteerd door de Directie Transversaal beleid en de Directie Werken en materieel, met de ondersteuning van de dienst Studies)
- Storytelling: 'Verhalen die verbinden' (video's met verhalen van medewerkers uit 7 verschillende kantoren, gepresenteerd door de Directie Transversaal Beleid)

3.3.3 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 2024 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, zonder vooroordelen 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). 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 2024 werd het interne netwerk van armoede-ambassadeurs binnen de kantoren verdergezet. De armoede-ambassadeurs van de zestien kantoren 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^{de} 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^{de} 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.

3.3.4

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'. Dit artikel 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.

In 2024 organiseerde de RVA webinars voor OCMW-medewerkers om hen basisinformatie te geven over de toelatingsvoorwaarden voor werkloosheidsuitkeringen. Tijdens deze webinars kegen zij een beter zicht op welke (gelijkgestelde) arbeidsperiodes de RVA in rekening neemt bij het bepalen of een persoon recht heeft op werkloosheidsuitkeringen. Hierdoor zijn OCMW-medewerkers beter in staat om de sociaal verzekerden van de juiste informatie te voorzien.

3.3.5

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.

De RVA past zich aan de veranderingen in de maatschappij en de wetgeving. Een nieuwe gedragscode, de "RESPECT-code", werd in 2023 opgesteld in samenwerking met medewerkers op het terrein, die hun ervaring en getuigenissen hebben bijgedragen. In 2024 werd de RESPECT-code gepubliceerd voor alle RVA-medewerkers. 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.

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. In 2024 werden medewerkers met een beperking via een algemene communicatie aangemoedigd om een erkenning aan te vragen. Hierdoor is het percentage gestegen van 1,02% in 2023 naar 1,41% in 2024. De RVA zet zijn reflectie voort over de invoering van een onthaaltraject. Daarnaast doet de RVA regelmatig een beroep op maatwerkbedrijven voor de aankoop van zijn benodigheden.



Respect, dat is wederzijds!

Bij de RVA passen we de Respect-code toe.



scan voor meer info

.be

Inclusief taalgebruik

De grondslag voor inclusief taalgebruik bij de RVA werd al in 2019 gelegd met de huisstijl. In 2024 heeft de Taaldienst die huisstijl verder verspreid aan de hand van workshops op maat, zowel voor nieuwe medewerkers van de contactcenters als voor de bestaande medewerkers in de verschillende kantoren. Tegelijkertijd werden al de eerste stappen ondernomen om de huisstijl te vernieuwen en nog meer in te zetten op toegankelijke én genderinclusieve taal.

Achter de schermen hebben zowel de Taaldienst als de dienst Wellbeing@Work sterk ingezet op 'genderinclusief taalgebruik'. In oktober 2023 al organiseerde de Taaldienst tijdens de Week van het Nederlands een workshop over genderinclusieve taal met een externe spreker op het hoofdbestuur. Deze actie werd (met de ondersteuning van W@W) in maart 2024 herhaald tijdens de Week van het Frans, eveneens met externe sprekers. Met de in beide talen vergaarde informatie heeft de Taaldienst vervolgens een reeks strategieën bepaald voor de RVA om genderinclusief te kunnen schrijven zonder de leesbaarheid van een tekst in het gedrang te brengen.

Federaal netwerk diversiteit

In november 2024 heeft het Federaal Netwerk Diversiteit en Inclusie in nauwe samenwerking met de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) de Federale dag van Inclusie georganiseerd. Voor deze 12^{de} editie, onder het thema "Talent op alle leeftijden", legden de discussies en workshops de nadruk op de rijkdom van genderdiversiteit. Ze benadrukten ook de vele voordelen van een mix tussen generaties op het werk en hielpen bepaalde clichés en taboes te doorbreken.

Tijdens deze dag kreeg de Taaldienst (met de ondersteuning van W@W) de gelegenheid om hun project inclusief schrijven voor te stellen. Het project, dat zich richt op genderinclusieve taal, werd bovendien genomineerd voor de Federal Inclusion Awards van 2024 en behaalde de tweede plaats in de categorie 'Best practice'.

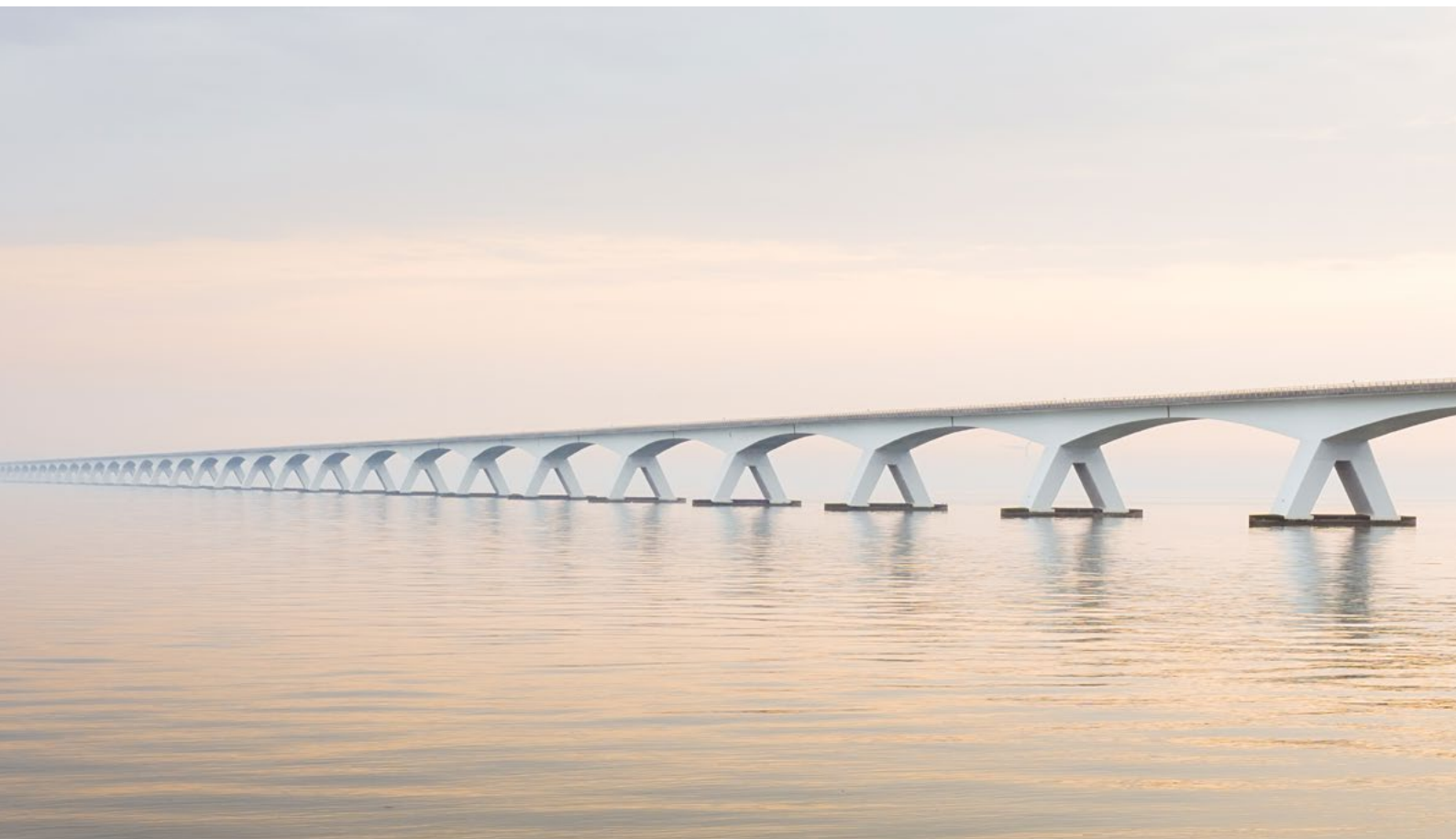
3.3.6

Vrede, veiligheid en sterke openbare diensten

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

4

ICT EN DIGITALE DIENSTVERLENING



4.1

ONZE BELANGRIJKSTE ICT-VERWEZENLIJKINGEN IN 2024

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 volwaardige partner van het Project Management Office (PMO) van de RVA.

4.1.1

Data: een multidisciplinaire uitdaging

Een goed databeleid is zowel een technische als een organisatorische uitdaging en essentieel voor de werking van de RVA. In dat kader werd de directie ICT in januari 2024 versterkt met een Chief Data Officer die een datastrategie uitgewerkt heeft in lijn met de doelstellingen en de visie van de organisatie.

Enkele belangrijke acties daarvoor in 2024 waren de definitie en goedkeuring van de datastrategie, de implementatie van een data governance, een pilootproject voor datakwaliteit en de oprichting van het nieuwe team DLC (Document Lifecycle). Dat team zal samen met de Chief Data Officer een rol spelen in de ondersteuning van de organisatie op het gebied van documentbeheer.

Een concreet project op het vlak van documentbeheer is Digitar 3, dat de introductie van een nieuw archiveringssysteem inhoudt, inclusief de overstap naar Archiving as a Service (AAAS). Dankzij de samenwerking met de directie Werkprocessen, die het archiveringsplan en alle metadata beschreef, konden in 2024 meer dan 110 miljoen gescande of geüploade documenten via Archiving as a Service worden gearchiveerd.

4.1.2

Werken onder optimale omstandigheden

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

In het eerste kwartaal van 2024 rondde ICT in dat kader enkele initiatieven af die ze in 2023 had opgestart, zoals het voorzien van nieuwe toetsenborden en muizen voor alle kantoorwerkplekken en het uitrusten van de sociaal controleurs met nieuwe laptops aangepast aan hun specifieke behoeften. Daarnaast voltooidde ze ook de vervanging van de Digitar-scanners. Het scanproces is een cruciaal startpunt van bepaalde processen. De operationele continuïteit van dat materiaal is dus essentieel.

De RVA beschikt dus over heel wat IT-materiaal, waaronder zowel fysieke IT-apparatuur als software en bijbehorende licenties toegewezen aan gebruikers. In dat kader implementeerde ICT in 2024 een module Software Asset Management binnen haar opvolgingstool om de betalende licenties beter te beheren. Binnen het asset management werkte ICT ook aan een efficiënter beheer van IT-materiaal toegewezen aan gebruikers om onnodige kosten voor ongebruikt materiaal te voorkomen. Beide acties werden vanuit een kostenbesparend oogpunt genomen.

Daarnaast anticipeert ICT op de veranderende behoeften van de RVA als organisatie door deel te nemen aan diverse strategische projecten met impact op assets, zoals VIZIT en B2gether.

Een optimale werkomgeving betekent ook een veilige werkomgeving. In 2024 verving de RVA zijn antivirus- en endpoint-beveiligingsoplossing en koos voor een Cloud-gebaseerde, krachtigere oplossing die gebruik maakt van AI en machinelearning om bedreigingen te identificeren en te bestrijden.

4.1.3

Focus op continuïteit en kwaliteit

Om haar gebruikers kwaliteitsvolle toepassingen te kunnen blijven aanbieden, investeert de directie ICT ook in de toekomst. Samen met de andere instellingen van Sociale Zekerheid alsook met andere federale overheidsinstelling werd in synergie gekeken naar thema's zoals AI, green IT en e-Gov 3 om zo een basis te leggen voor een toekomstgerichte architectuur en efficiëntere gegevensuitwisseling.

In die klantgerichte aanpak blijven digitale inclusie en toegankelijkheid van onze (web-)toepassingen ook in 2024 cruciaal. Om onze ontwikkelteams daarin te ondersteunen, heeft het designteam een Design System opgezet. Dat systeem is een bibliotheek met componenten, visuele elementen en herbruikbare code die voldoen aan de vereisten van toegankelijkheid. Het biedt een referentiekader voor UX (gebruikerservaring) en UI (visuele identiteit) en verbetert zo de coherentie en gebruikerservaring binnen een bepaalde toepassing en tussen de verschillende toepassingen.

Om moderne en kwaliteitsvolle toepassingen te realiseren en te onderhouden, zijn ook een sterke interne organisatie, communicatie en samenwerking essentieel. In 2024 startte de ICT-directie nieuwe initiatieven op om kennisdeling te bevorderen. Daarnaast werd er voor die dienst Infrastructuur resoluut gekozen om in te zetten op selfservice en automatisatie om op die manier te voorzien in een snellere en robuustere dienstverlening. De automatische vernieuwing van certificaten is daarvan een mooi voorbeeld.

Minder zichtbaar maar wel essentieel is de blijvende investering in een modern, veilig en performant netwerk. In dat kader voltooide de directie ICT in 2024 de vervanging van een reeks netwerkcomponenten (switchen en access points) in de verschillende vestigingen van de RVA en schakelde ze over naar een nieuwe netwerkprovider waarbij extra bandbreedte voorzien werd om aan de stijgende vraag te voldoen. Het netwerk werd tevens verder opgedeeld in aparte stukken om zo een betere bescherming te bieden tegen ongeoorloofde toegang. Tot slot werd het data-center waar de netwerkapparatuur en de servers in ondergebracht zijn verder generationaliseerd.

Om geen extra technologische schuld op te lopen, migreerde ICT daarnaast ook een deel van haar toepassingen naar een PaaS-omgeving (Platform as a service). Dat proces begon in 2023 en zal in 2025 worden afgerond.

Ter ondersteuning van dat alles vervolgde de directie ICT ook in 2024 de professionalisering van haar interne organisatie en dienstverlening op basis van de ITIL-principes¹. Ze versterkte onder andere de processen rond incident- en probleembeheer en paste het changeproces aan om zo mee te zijn met de nieuwe realiteiten zoals DevOps waarbij het ontwikkelteam zelf instaat voor de inproductiestellingen. Daarnaast werkte de directie ICT ook aan een verbeterde ondersteuning en gebruikerservaring van de ITService Management-tool waarmee ze de interne gebruikers, inclusief de eigen directie, centraal stelt.

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

4.2

DE ACTIVITEITEN VAN DE DIRECTIE WERKPROCESSEN

De directie Werkprocessen informatiseert de processen binnen de RVA, 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

Voor de aangifte van de persoonlijke en familiale toestand (= formulier C1) werd samen met de uitbetalingsinstellingen een elektronische versie van dat formulier C1 ontwikkeld. Dat 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 2024 maakten de uitbetalingsinstellingen 3.524 eC1-formulieren over aan de RVA. In het najaar van 2024 werd ook een elektronische uitkeringsaanvraag voor tijdelijk werklozen gelanceerd, de eC3.2 Werknemer. Daarvan werden er 94 ontvangen.

Om toegang te hebben tot het netwerk van de Kruispuntbank voor de dossiers Werkloosheid en Loopbaanonderbreking is een integratie nodig in het repertorium van de Kruispuntbank. Deze integratieprocedure is in 2024 grondig gemoderniseerd door het gebruik van webservices (Integration Management System). Sinds mei 2024 verlopen alle integraties via die nieuwe toepassing en werden 2.268.337 bewerkingen doorgevoerd, voornamelijk in verband met de verhoging van de pensioenleeftijd naar 66-67 jaar.

Vanaf 2022 dienen de uitbetalingsinstellingen bij de RVA de elektronische gegevens van de verblijfsvergunning (Identity Document Service) 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 2024 ontving en verwerkte de RVA 55.776 dergelijke attesten.

4.2.2 Belangrijkste verwezenlijkingen in 2024

De verplichting voor het elektronisch indienen van een aanvraag Loopbaanonderbreking of Tijdscrediet

Vanaf 1 juli 2024 is de elektronische indiening van een aanvraag Loopbaanonderbreking of Tijdscrediet verplicht (KB 09.07.2024). Voor de sector Onderwijs geldt die verplichting sinds 1 oktober 2024. Daarvoor werd de bestaande webtoepassing aangepast met een aantal nog ontbrekende regelingen (militairen, canada-dry, meerdere werkgevers). De mogelijkheid om semi-elektronisch te werken (werkgever elektronisch, werknemer op papier) is afgeschaft. Een aparte toegangsprocedure voor het onderwijzend personeel is uitgewerkt samen met Smals.

Het aantal papieren indieningen is daardoor beperkt geworden. In december 2024 was dat nog 16% van de gevallen.

De verplichting voor het elektronisch indienen van een controlekaart Tijdelijke werkloosheid

De elektronische controlekaart Tijdelijke werkloosheid (eC3.2) is door het KB van 9 juli 2024 verplicht te gebruiken door de tijdelijk werklozen vanaf 1 januari 2025, met een aantal overgangsbepalingen die lopen tot 30 juni 2025. Het aantal nieuwe gebruikers van de toepassing eC3.2 evolueerde van 4.000 per maand begin 2024 naar 53.764 in december 2024. Het aantal betalingen op basis van de eC3.2 groeide parallel van 8.000 betalingen begin 2024 naar 38.554 in december 2024.

De webtoepassing eC3.2 en de daaraan gekoppelde smartphone-app werden grondig gemoderniseerd (Progressive Web App) en klantvriendelijker gemaakt, in nauwe samenwerking met Smals en de uitbetalingsinstellingen. Die vernieuwde versie is begin november in productie gezet.

Uitbreiding en enquête onlinedienst Tijdelijke werkloosheid

De herwerking van de onlinedienst voor de mededelingen Tijdelijke werkloosheid door de werkgevers was opgestart in 2023. In 2024 werden de modules Mededeling economische oorzaken en Mededeling eerste dag toegevoegd. Daarmee kan 99% van de webmededelingen Tijdelijke werkloosheid via de vernieuwde toepassing verlopen. Enkel de sociale acties blijven voorlopig nog in de oude toepassing. De onlinedienst Tijdelijke werkloosheid staat ter beschikking van de werkgevers op de portaalsite van de Sociale Zekerheid.

In december 2024 voerde de RVA een tevredenheidsenquête uit over de onlinedienst bij 1.765 respondenten (1.672 werkgevers, 33 sociaal secretariaten en 60 HR-dienstverleners). 91,1% van de respondenten zegt tevreden te zijn over de onlinedienst (tegenover 94,3% in 2018). De respondenten vinden de onlinedienst gemakkelijk toegankelijk (93,4%) en gebruiksvriendelijk (88,6%). Ze vinden dat de procedure snel verloopt (88,8%) en dat de te volgen procedure duidelijk is (88,6%).

De Business Process Reengineering Toelaatbaarheid

De BPR Toelaatbaarheid heeft als eerste onderwerp gekozen voor de berekening van een uitkeringsaanvraag Tijdelijke werkloosheid gebaseerd op een volledig elektronische indiening. Die berekening gebeurt volautomatisch.

In de loop van 2025 wordt verder gewerkt aan de andere berekeningen Tijdelijke werkloosheid en aan de eenvoudigste types Volledige werkloosheid.

De nieuwe toepassing Toelaatbaarheid is volledig geïntegreerd in Wave. Dat is de werkomgeving die in alle RVA-toepassingen zal gebruikt worden voor de taakverdeling binnen de verschillende processen.

De centralisatie van de werkloosheidsdatabanken naar 16 werkloosheidsbureaus

Vanaf januari 2025 wordt in de databanken Signaletiek (Toelaatbaarheid) en Verificatie de overstap gemaakt van 30 naar 16 werkloosheidsbureaus. Dat betekent dat de uitbetalingsinstellingen de dossiers Werkloosheid indienen in de 16 bureaus. De dossiers van de vroegere andere 14 frontofficekantoren werden overgezet tijdens het jaareinde van 2024.

De nieuwe toepassing voor de artiesten (WITA – working in the arts)

Vanaf januari 2024 is een nieuwe regeling van kracht voor de artiesten. De erkenning van een sociaal verzekerde gebeurt vanaf dan door de FOD Sociale Zekerheid (en niet meer door de RVA zelf). De erkenning als artiest bereikt via een KSZ-flux de RVA, en dat wordt opgeslagen in de databank en doorgestuurd naar de uitbetalingsinstellingen. Er is ook een consultatieversie van die flux beschikbaar. In 2024 werden 963 nieuwe erkenningen van artiesten ontvangen via dat kanaal.

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 controlekaart volledige werkloosheid (C3) ter beschikking via de portaalsite van de Sociale Zekerheid en via een app voor de smartphones, de eC3.

In 2024 registreerden 98.637 nieuwe gebruikers zich voor de toepassing en werden 1.754.726 betalingen verricht op basis van een eC3 (tegen 75.658 nieuwe gebruikers en 1.589.506 betalingen in 2023).

4.3.2

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 2024 ontving de RVA 42.773 nieuwe beslagleggingen via e-Deduction (naast 192.535 wijzigingen en 37.178 handlichtingen).

Een nieuwe functionaliteit werd toegevoegd in 2024, SubrogateDeduction. Dat maakt het mogelijk een bestaand beslagdossier te koppelen aan een nieuwe schuldeiser, met behoud van de rangorde. Dat is vooral van belang bij dossiers waar de medewerking van de FOD Financiën gevraagd wordt. 2.323 dergelijke bewerkingen werden ontvangen in 2024.

4.3.3

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 2024 hebben 348.012 bezoekers in totaal 720.283 simulaties uitgevoerd in die toepassing.

De werknemer kan via die toepassing de werkgever verwittigen van zijn bedoeling om een onderbreking te nemen. 1.493 werknemers hebben van die mogelijkheid gebruik gemaakt in 2024.

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+.

4.3.4

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 4.3.4.I

	2022	2023	2024
Scenario 1 – aangifte van het einde van de arbeidsovereenkomst	128.739	119.680	127.952
Scenario 2 – aangifte van het vaststellen van het recht op tijdelijke werkloosheid	642.215	719.273	804.266
Scenario 3 – aangifte van de aanvang van de deeltijdse arbeid	359.887	324.420	319.140
Scenario 5 – maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid	2.586.523	2.092.642	2.155.855
Scenario 6 – maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid inkomensgarantie-uitkering	3.020.429	3.061.121	2.997.919
Scenario 7 – maandelijkse aangifte van arbeid in een beschermde werkplaats	2.300	1.877	1.726
Scenario 8 – maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma	688.896	576.666	413.026
Scenario 9 – aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	31.808	33.070	32.389
Scenario 10 – maandelijkse aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie	68.457	73.619	71.890
Scenario 11 – maandelijkse aangifte van havenarbeid: werkloosheid en bestaanszekerheid	78.207	84.179	80.650
Totaal	7.607.461	7.086.547	6.964.813

4.3.5

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 de RVA

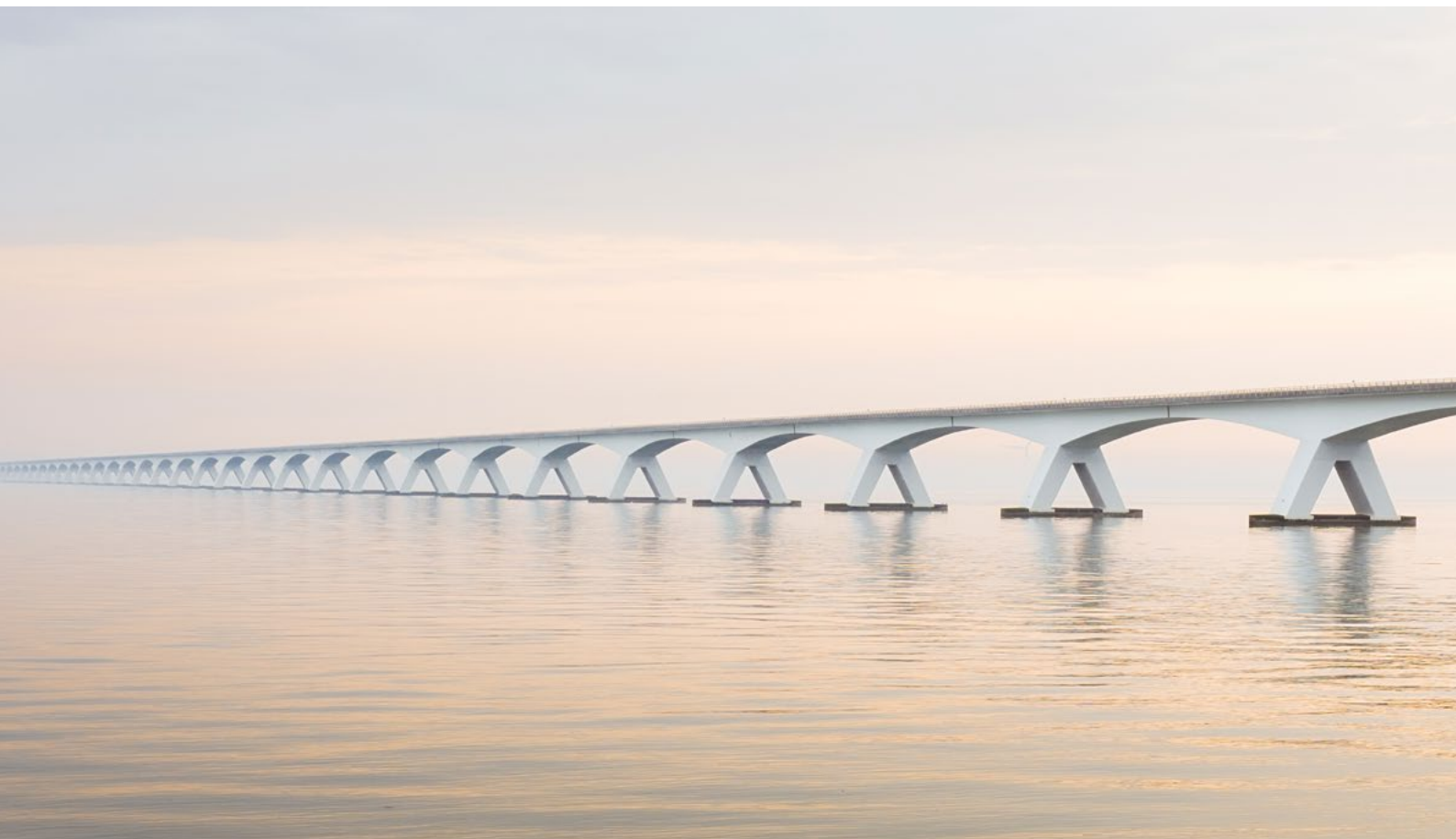
Tabel 4.3.5.I

Databank	Aantal consultaties
Registers	18.595.078
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	674.768
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DmfA)	8.761.543
Personeelsbestand / Periodes Dimona	5.056.971
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	8.051.394
Gegevens vergoede ziekteperiodes	3.946.071
Pensioenkadaster	2.682.851
Inkomsten FOD Financiën	230.162
Consultatie werkloosheidsduur bij de Forem	12.515.783
Totaal 2024	60.517.621
Totaal 2023	44.170.604

De stijging in 2024 van het aantal KSZ-consultaties situeert zich vooral bij de bevraging van het Rijksregister in het jaareinde, ten gevolge van de gemeentefusies en de operaties n.a.v. de verhoging van de pensioenleeftijd.

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 verlengen of aan te passen. Is het dossier onvolledig, dan wordt het dossier teruggestuurd naar de uitbetalingsinstelling om de ontbrekende gegevens op te vragen.

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

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 toekenningvoorwaarden (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 2024 1.496.918 dossiers. Dat is een daling van 5,59% ten opzichte van 2023 (1.580.538 dossiers). Dit vormt een indiening van gemiddeld 131.712 dossiers per maand.

Die 1.496.918 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 2024

Tabel 5.1.2.I

Type	2024
Overgangen (wijziging van uitbetalingsinstelling en/of van werkloosheidsbureau)	13,31%
Vrijstellingen met gevolgen voor de periodes van werkloosheid	1,47%
Werkloosheid met bedrijfstoelag	0,60%
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze ...)	10,13%
Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	5,50%
Bijzondere categorieën (havenwerkers, zeevissers, grensarbeiders, diamantbewerkers, beroepsopleiding, activeringsuitkering ...)	12,04%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	39,67%
Tijdelijke werkloosheid (economische redenen, overmacht, slecht weer, jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	17,28%
Totaal	100%

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 2024 werd 99,80% 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 2023 quasi gelijk gebleven, namelijk van 11,44% naar 11,41%. In 2024 werden zo 170.269 dossiers tweemaal behandeld.

Het terugzendingspercentage van de dossiers in geval van een eerste uitkeringsaanvraag is eveneens quasi gelijk gebleven: 25,11% van die dossiers moest wegens onvolledigheid worden teruggezonden, tegen 25,68% in 2023. 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 werkloosheidsbureaus in 2024 gemiddeld 95,89% van de dossiers correct hebben afgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 5.1.2.II geeft voor 2024 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 1.496.918 dossiers werd in 78.792 gevallen (5,26%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen. De grootste groep betreft de niet-vergoedbare dossiers (39.733 dossiers). Hierbij 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 2024

Tabel 5.1.2.II

		Totaal aantal gevallen
1.	Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	14.843
2.	Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	23.052
3.	Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	1.164
4.	Niet-vergoedbaarheid	39.733
Totaal		78.792

5.1.3

Specifiek geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen

Een werknemer die werd ontslagen zonder dat de werkgever de normale opzegtermijn heeft nageleefd, kan, in afwachting van de ontvangst van de verbrekingsvergoeding (of van de tegemoetkoming van het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers), provisionele werkloosheidsuitkeringen aanvragen. Daarmee kunnen we vermijden dat de betrokkene zonder inkomen valt tijdens een periode die normaal gezien gedekt had moeten zijn door een verbrekingsvergoeding.

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 verbrekingsvergoeding, een ziekte- of invaliditeitsuitkering of een pensioen wordt toegekend, neemt het werkloosheidsbureau een beslissing tot terugvordering van de provisionele uitkeringen. In principe worden die uitkeringen teruggevorderd door de ex-werkgever, het ziekenfonds of de Federale Pensioendienst, via de achterstallen waarop de werknemer of de werkloze met terugwerkende kracht recht heeft.

Het werkloosheidsbureau kan die beslissing ook nemen wanneer de werknemer de gerechtelijke procedure om de verbrekingsvergoeding te krijgen niet voortzet of wanneer die blijkt geeft van nalatigheid door die procedure te laten aanslepen.

5.2

HET PROCES VERIFICATIE

5.2.1

Controle van de betaling van de uitkeringen

Algemeen

De werkloze ontvangt zijn uitkeringen niet rechtstreeks van de RVA, maar van zijn 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 uitbetalingsinstelling op een correcte wijze het bedrag heeft bepaald, of het de toekenningsvoorwaarden heeft gecontroleerd (inschrijving als werkzoekende, cumulatie met een bezoldiging, betaalde vakantiedagen of feestdagen ...) en of de uitbetalingsinstelling de betaling heeft verricht op de bankrekening van de werkloze of (in geval van overdracht of beslag) van de schuldeiser.

In 2024 hebben de uitbetalingsinstellingen 6.902.148 betaaldossiers ingediend. Ten opzichte van 2023 (7.093.679 betaaldossiers) betekent dat een daling van 2,7%.

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 de grensarbeiders.

Ingediende betaaldossiers

Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers in 2021, 2022, 2023 en 2024

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 (uitschakeling) al dan niet 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 2024 verifieerden de werkloosheidsbureaus 6.940.916 betaaldossiers, een daling van 2% ten opzichte van 2023 (7.082.172). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 578.410 betaaldossiers. Een verklaring voor die daling schuilt in de lichte daling van het aantal ingediende dossiers tussen 2023 en 2024.

In 2024 bedroeg het definitieve percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,07% (4,3 miljoen EUR) en 0,21% (12 miljoen EUR), wat een lichte daling is ten opzichte van vorig jaar van 6% voor de uitschakelingen en van 2% voor de verwerpingen.

In 2024 heeft de verificateur een bijpassing voorgesteld in 141.172 gevallen.

In 2024 dienden de uitbetalingsinstellingen 165.504 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door het proces Verificatie. Het gaat om 2,40% van alle ingediende betaaldossiers. Die indieningen door de uitbetalingsinstellingen gaan over de betalingen met betrekking tot de maanden januari 2024 tot december 2024. Ze houden dus geen verband met de voorstellen tot bijpassingen waarvan hiervoor sprake is.

Eind december 2024 was 100% van de beslissingen die de RVA op dat tijdstip aan de uitbetalingsinstellingen moest betekenen, ook effectief afgewerkt (nl. de betaaldossiers tot en met de maand juli 2024). Bovendien was al 89,92% van de betaaldossiers van de maand augustus en 22,33% van de betaaldossiers van de maand september geverifieerd.

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

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. Die dienst 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 kantoren: vrijwillige afstanden, voorlopige bewindvoeringen, OCMW-subrogaties ...

Evolutie van het aantal documenten ontvangen bij de dienst Beslagleggingen

In 2024 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 199.341 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 6.571 eenheden ten opzichte van de 192.770 documenten ontvangen in 2023. De stijging ten opzichte van 2023 bedraagt 3,41%. Dat is het derde opeenvolgende jaar van stijging. Dat betekent een stijging van 23,02% ten opzichte van 2021 en van meer dan 40,80% 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 2006–2024)

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 2024. We tellen immers 3.876 meer schuldvorderingen, ofwel een stijging met 5,32%. In 2021 en 2022 daalde het aantal schuldvorderingen sterk als gevolg van de coronamaatregelen, die de drempels voor beslag verhoogden. Vorig jaar steeg het aantal schuldvorderingen sterk: 15.368 meer schuldvorderingen dan in 2022. Dat is een stijging van 26,73%. Over de twee jaren 2023 en 2024 bedraagt de totale stijging 33,47%.

De onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van het aantal jaarlijks geregistreerde schuldvorderingen in de voorbije 18 jaar.

Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen (jaarlijkse totalen 2007-2024)

Grafiek 5.2.2.II



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. 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.

De dienst e-Deduction werd in november 2017 in productie gesteld voor de beslagleggingen die de FOD Financiën aan de RVA betekent: fiscale schulden of btw-schulden.

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, penale boetes of alimentatieschulden zijn nog niet inbegrepen. Na herhaaldelijk uitstel plant de FOD Financiën die in de loop van 2025 in de dienst e-Deduction te integreren. De RVA blijft een van de belangrijkste partners in 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 het Center for Exchange and Clearing (CEC) 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 bij toepassing van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers.

In 2024 heeft de FOD Financiën 12.402 nieuwe schuldvorderingen via de dienst e-Deduction in onze toepassingen ingevoerd, tegenover 12.683 het jaar ervoor. Dat zijn er gemiddeld 50,01 per werkdag en dat is een duidelijke daling ten opzichte van 2023: 281 beslagleggingen minder, ofwel -2,22%.

In 2024 werden 29.395 nieuwe loonoverdrachten via e-Deduction ingevoerd. Dat betekent een stijging van 10,72% (2.847 stukken) in vergelijking met 2023. Dat zijn gemiddeld 118,53 procedures per werkdag. Dat cijfer komt overeen met de volledige, nieuwe overdrachten die in onze toepassingen zijn ingevoerd en tot inhoudingen kunnen leiden.

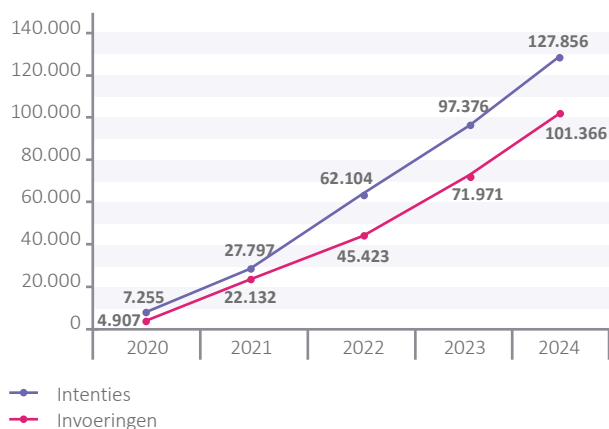
Er werden daarnaast 30.480 intentieverklaringen elektronisch via de dienst e-Deduction in 2024 ingediend. Dat is een daling met 13,59% t.o.v. 2023. Van alle overdrachten die via e-Deduction werden gemeld, daalde het aandeel intenties dat nooit werd uitgevoerd. Eind 2024 bevond 20,72% van de loonoverdrachten zich nog in de intentiefase. Dat percentage lag op 26,09% aan het einde van het vorige jaar 2023.

Het totale aantal actieve overdrachten via elektronische weg in onze toepassingen bedroeg 146.558 aan het einde van 2024. 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 2020-2024

Grafiek 5.2.2.III

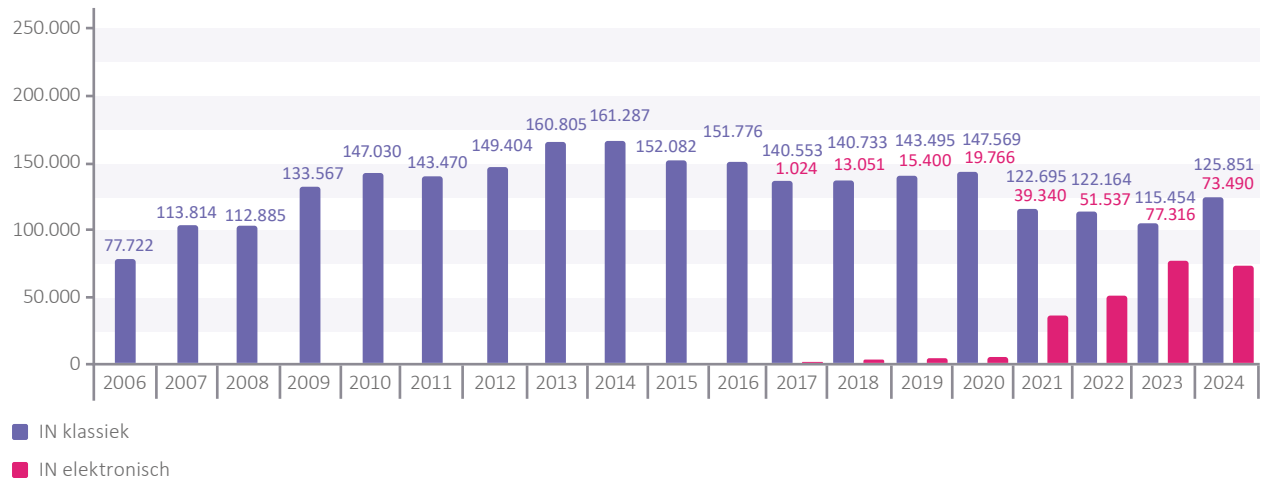


De verwerking van e-Deduction-schuldvorderingen is slechts gedeeltelijk geautomatiseerd: die vereist een manuele nabewerking. Zo moet bijvoorbeeld de elektronische behandeling van schuldvorderingen van debiteurs toegelaten tot de collectieve schuldbemiddeling manueel worden vervolledigd. Hetzelfde geldt voor de debiteurs met een uitkering in het kader van een loopbaanonderbreking of een tijdskrediet, onbekende debiteurs of debiteurs onder het RVA-personeel.

Tot 2023 is het aandeel van elektronisch ontvangen documenten ten opzichte van het totale aantal elk jaar gestaag gegroeid sinds e-Deduction in 2017 in gebruik is genomen. In 2024 is het aandeel voor het eerst licht gedaald tot 36,87%. Dat is 3,24% minder dan in 2023.

Evolutie en vergelijking van het aantal documenten ontvangen via e-Deduction vergeleken met het aantal klassiek ontvangen documenten
Gecumuleerde totalen 2006-2024

Grafiek 5.2.2.IV



Het aantal schuldvorderingen in 2024 blijft stijgen. Schuldvorderingen in e-Deduction waren goed voor 54,47% van alle schuldvorderingen. Dat is een stijging van 1,43%.

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

Bij de RVA moet dat register op termijn de briefwisseling vervangen.

Sinds JustRestart in productie ging, heeft de Juridische dienst 4.701 dossiers aanvaard, waarvan er inmiddels 675 zijn gearhiveerd. Er zijn dus 4.026 actieve dossiers.

Productie- en werkingskosten

Voor het boekjaar 2023 vertegenwoordigde het beheer van de beslagleggingen en overdrachten bij de gecentraliseerde dienst Beslagleggingen een totale kostprijs van 1.824.776,51 EUR, een lichte daling met 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 nabewerking met betrekking tot de betekende schuldvorderingen via e-Deduction vertegenwoordigt 2,12% van de totale kosten van de activiteit, namelijk 38.708,29 EUR.

De werkingskosten betreffende de hele Juridische dienst bedragen 3.821.821,12 EUR voor het boekjaar 2023. Dat is een stijging met 10,73% ten opzichte van de 3.451.518,85 EUR van 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 werkgever, 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 onrecht 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 als 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 wettige 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 daguitkering ontvangen door een onjuiste aangifte van de gezinstoestand.

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

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

Gebruik van onjuiste documenten

Het gaat om sociaal verzekerden die gebruik maken van een onjuist document, bv. een 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 2024 nam de RVA in totaal 122.283 beslissingen die negatief waren voor de werkloze.

Het grootste deel van die beslissingen zijn weigerin-
gen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van
een uitkeringsaanvraag. Die 78.792 beslissingen wer-
den al toegelicht in punt 5.1.2.

De resterende 43.491 beslissingen zijn het gevolg van
werkloosheid wegens omstandigheden afhankelijk
van de wil van de werkloze, het niet reageren op op-
roepingen 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 beslis-
singen genomen in 2024.

Beslissingen 2024

Tabel 5.3.2.I

	Aantal verwittigingen	Aantal beslissingen voor een beperkte duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken, de weken van uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen voor een onbeperkte duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	1.457	20.522	192.532	8,97	12.232	9,32	196	22.175
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	568	568
Administratieve sancties	9.557	11.187	103.152	4,97	0	4,97	4	20.748
Totaal	11.014	31.709	295.684	7	12.232	7,21	768	43.491

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 ontegd;
- eisen forfaitaire compensatoire vergoedingen van de werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen.

Beginnelsen van de terugvordering

Het doel van de RVA is natuurlijk om, in het belang van de gemeenschap, maximaal terug te vorderen. Maar de RVA 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 2024 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 92,3% van de dossiers (in 2023: 92,0%, in 2022: 94,1% en in 2021: 92,4%).

Nog in hetzelfde jaar namen de werkloosheidsbureaus 38.445 beslissingen tot terugvordering (tegenover 43.427 in 2023, 57.802 in 2022 en 60.824 in 2021). Het hoge aantal beslissingen tot terugvordering in 2021 en 2022 is onder andere te wijten aan deze 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 aan-

gifte van tijdelijke werkloosheid voor de werknemer en de opschorting van het gebruik van de controlekaart door de tijdelijk werklozen). Daardoor werden een aantal a-prioricontrolemechanismen uitgeschakeld en vervangen door a-posterioricontroles;

- het bijzonder hoge aantal mensen dat in 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 werkloosheidsbureau onderzoeken of er inhoudingen kunnen worden verricht op uitkeringen bij toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek (voornamelijk inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbrekingsuitkeringen, vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering en pensioenen).

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

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

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 schuldvorderingen (in miljoen EUR)	Kwijtscholden bedragen (in miljoen EUR)
2021	796	5,482	2,849
2022	762	5,263	2,601
2023	911	6,077	3,429
2024	1.177	9,119	6,223

In 97,56% van de dossiers voor een aanvraag om kwijtschelding ingediend door debiteuren (tegenover 97,37% in 2023, 97,50% in 2022 en 99,08% in 2021), heeft de RVA de beslissing van het beheerscomité aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximaal vier maanden (en in de meeste gevallen nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van die aanvrager. De bestuursovereenkomst met de overheid bepaalt een percentage van 90%. 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 lichtjes gedaald in 2024. In 2024 sprak de RVA zich uit over 281 regelingen, tegenover 287 in 2023, 454 in 2022 en 647 in 2021. 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 hierboven vermeld bij de principes van de terugvordering, werkt de RVA loyaal mee aan het realiseren van de doelstellingen van de wetgeving inzake collectieve schuldenregelingen: “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 281 collectieve schuldenregelingen aanvaard met een voorstel tot verzaking waarover hij zich heeft uitgesproken in 2024.

De nog resterende terug te betalen sommen waarvan 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 6,223 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 ¹	Teruggevorderd	Overgemaakt aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering ²	Nog terug te vorderen ³
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
2024	116.263.991,02	75.297.109,78	30.510.813,00	234.127.256,58

¹ Nieuwe schuldvorderingen en verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² Of om terug te vorderen in het buitenland (zie hieronder).

³ Zie hieronder voor het bedrag van de terugvorderingen dat nog moet worden geïnd door de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering.

Het eind 2024 terug te vorderen resterende bedrag is gedaald in vergelijking met het vorige jaar.

De provisionele werkloosheidsuitkeringen toegekend aan de ontslagen werknemers zonder dat de werkgever de normale opzegtermijn heeft gerespecteerd, en die werden teruggevorderd via het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van onderneming ontslagen werknemers (zie punt 5.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van de bovenstaande tabel 5.3.3.II. In 2024 werden die uitkeringen uitbetaald voor een bedrag van 14,898 miljoen EUR (tegenover 13,350 miljoen EUR in 2023, 7,986 miljoen EUR in 2022 en 20,153 miljoen EUR in 2021).

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 ^{1,2} (B)	Percentage (A) ten opzichte van (B)
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%
2024	82.895.629,57	111.794.794,36	74,1%

¹ Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² De andere schuldvorderingen buiten de schuldvorderingen op uitkeringstrekkers betreffen terugvorderingen op de ziekenfondsen, de Federale Pensioendienst, ex-werkgevers (provisionele uitkeringen) 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 2024 bedroeg het bedrag van de schuldvorderingen ten laste van de debiteuren in collectieve schuldenregeling 10,11% 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 2024, 22,09% 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 2021, 2022, 2023 en 2024, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Ingevorderde bedragen

Tabel 5.3.3.IV

Terugbetalingen	2021	2022	2023	2024
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	51.907.016,78	53.823.426,98	45.461.676,27	43.292.066,39
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410, § 4, GW)	10.477.724,03	10.335.092,36	10.483.396,53	10.302.062,04
Via de ziekenfondsen ¹	17.665.563,41	17.288.280,30	14.258.784,84	19.638.255,45
Via de Federale Pensioendienst ²	1.253.987,93	1.124.249,31	849.052,66	931.789,84
Door ex-werkgevers ³ en werkgevers ⁴	770.611,54	780.194,15	919.481,24	1.082.404,98
Door werkgevers ⁵	65.673,10	86.707,14	9.546,80	1.125,75
Door erkende dienstencheque-ondernemingen ⁶	115.261,13	70.860,12	56.401,55	49.405,33
Totaal (= totaal van de kolom "Teruggevorderd" van tabel 5.3.3.II)	82.255.837,92	83.508.810,36	72.038.339,89	75.297.109,78

¹ Als werkloze werknemers door hun ziekenfonds als arbeidsge-schikt 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) hen 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 ziekte-uitkeringen.

² 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.

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

⁴ Sinds 1 juli 2022 kunnen, als werknemers uitkeringen tijdelijke werkloosheid ontvingen en als vervolgens blijkt dat bepaalde voorwaarden waardoor de werkgever dat stelsel van werkloosheid kon invoeren niet zijn vervuld, de uitkeringen worden terugge-vorderd bij de werkgever.

⁵ Forfaitaire compensatoire vergoedingen die de werkgevers moe-ten betalen in geval van niet-vervanging van rechthebbenden op werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag (ex-bruggepensio-neerden) of loopbaanonderbrekers.

⁶ Federale tegemoetkoming dienstencheques en, sinds 16 novem-ber 2011, bedrag van de aankoopprijs van de cheque. Dat zijn nog overblijvende dossiers, aangezien die bevoegdheid in het ka-der van de zesde staatshervorming aan de gewesten werd over-geheveld.

Uit deze tabel blijkt duidelijk dat de inkomsten voor-namelijk 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
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
2024	29.485.772,91	19.884.457,78	145.047.838,73

Terugvorderingen op weerspannige debiteuren in het buitenland

Tabel 5.3.3.VI

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Teruggevorderd	Nog in te vorderen
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
2024	1.025.040,09	193.161,48	11.987.670,92

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 2021 tot 2023 van de bedragen betaald door de uitbetalingsinstellingen, die definitief werden uitgeschakeld of verworpen door de RVA na verificatie (zie hierboven), en waarvan de terugvordering de taak is van de uitbetalingsinstellingen. Wegens de termijnen voor de verificatie van de betalingen zijn de gegevens voor 2024 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)
2021	7,7	18,6
2022	4,5	12,3
2023	4,3	12,0

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

- de uitkeringen loopbaanonderbreking en tijdskrediet;
- de forfaitaire compensatoire vergoedingen verschuldigd door werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;
- de federale tegemoetkoming en het bedrag van de aankoopprijs van de dienstencheque verschuldigd door de erkende dienstenchequeondernemingen 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 gekend 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;
- insolvel is en, eventueel, het voorwerp uitmaakt van een insolventieprocedure (collectieve schuldenregeling, faillissement).

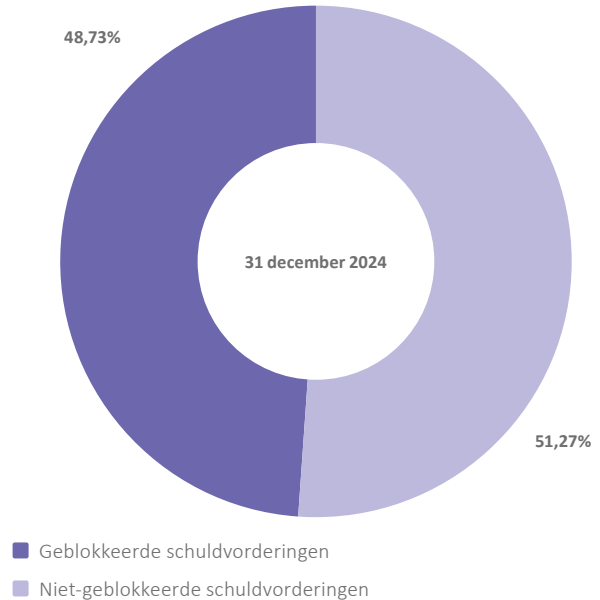
Er moet ook rekening worden gehouden met de geblokkeerde terugvorderingen als gevolg van betwistingen voor de arbeidsgerechten, en ook met andere redenen.

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

Eind 2024 vertegenwoordigde het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen bij de werkloosheidsbureaus 48,73% van het nog door die bureaus terug te vorderen bedrag.

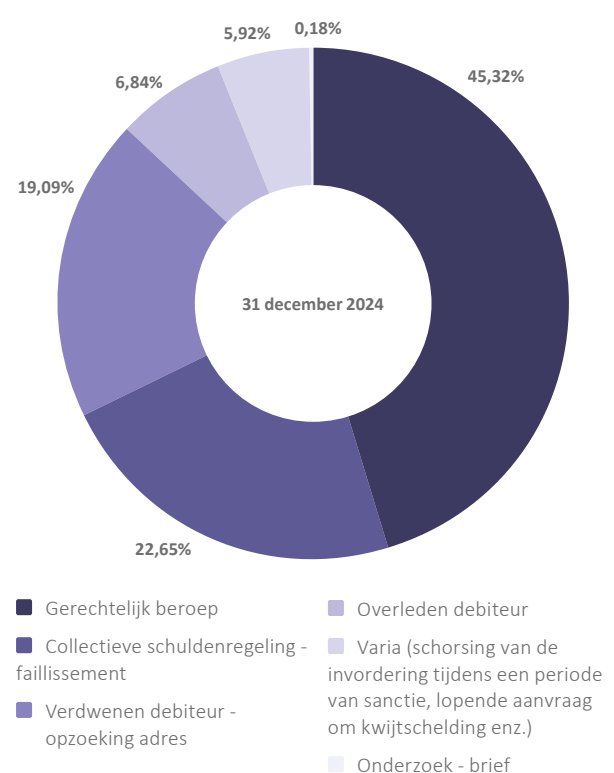
Opsplitsing tussen het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen en het bedrag van de niet-geblokkeerde schuldvorderingen op het niveau van de werkloosheidsbureaus

Grafiek 5.3.3.I



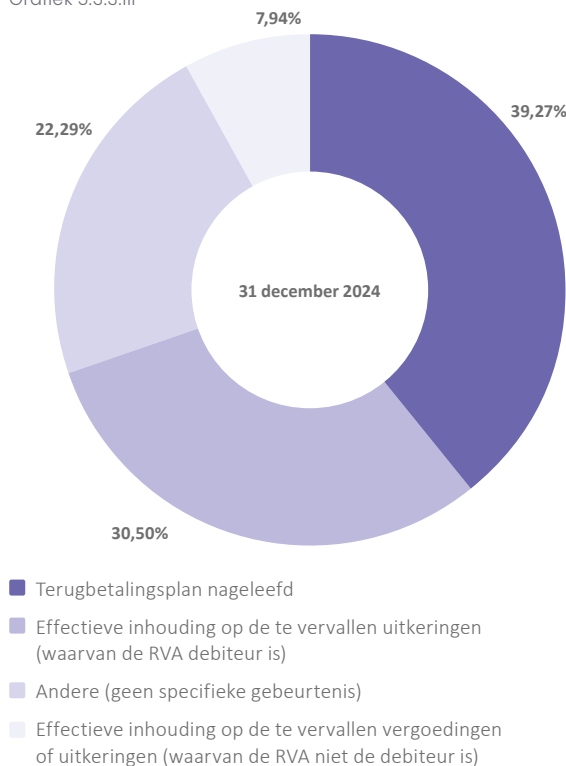
Opsplitsing van het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen op het niveau van de werkloosheidsbureaus, afhankelijk van het motief van de blokkering

Grafiek 5.3.3.II



Opsplitsing van het bedrag van de niet-geblokkeerde schuldvorderingen op het niveau van 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 de volgende situaties:

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

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

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 2024 waren er 49 kruisingen van databanken. Ze betreffen:

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

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

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 2024 hebben de werkloosheidsbureaus 138.436 beslissingen genomen die voor beroep vatbaar waren.

In 2024 werden 2.940 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank. Vanaf 2022 neemt het aantal RVA-beslissingen toe, terwijl het aantal beroepen daalt. In 2024 registeren we een toename van 6.805 (5,2%) beslissingen en een daling van 479 (13,9%) beroepen.

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
2021	122.156	3.929 (3,2%)
2022	128.152	3.506 (2,7%)
2023	131.631	3.416 (2,6%)
2024	138.436	2.940 (2,1%)

Het aantal beroepen in verhouding tot het aantal beslissingen blijft relatief klein (2,1% in 2024). 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 2024 werden 3.497 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:	2.569	
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing		1.080
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing		790
- Vernietiging van de administratieve beslissing		699
Tussenvonnissen	295	
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	633	
Totaal aantal vonnissen	3.497	

Arresten

Tegen 469 vonnissen stelden de werklozen of de RVA hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 146 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 9,8% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 323 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 17,3% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

In 95% 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
2021	83 (5,6%)	261 (14,8%)
2022	165 (9,1%)	357 (17,6%)
2023	140 (9,6%)	339 (17,8%)
2024	146 (9,8%)	323 (17,3%)

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:	439	
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing		198
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing		167
- Vernietiging van de administratieve beslissing		74
Tussenarresten	67	
Andere arresten (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	42	
Totaal aantal arresten	548	

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 365 gevallen volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA. Dat komt overeen met 83% van de eindarresten met een uitspraak ten gronde.

Tot slot werden er 7 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen, 5 door de RVA en 2 door sociaal verzekerden. Er werden geen voorzieningen in cassatie tegen arresten inzake geschillen Loopbaanonderbreking en Tijdskrediet ingesteld.

In 2024 heeft het Hof van Cassatie 4 arresten uitgesproken over werkloosheidsgeschillen waarvan 2 gunstig voor de RVA. Er werden eveneens 5 arresten over de inschakelingsvergoedingen in het voordeel van de RVA uitgesproken. Er werd 1 arrest uitgesproken over geschillen Loopbaanonderbreking en Tijdskrediet dat ongunstig was 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
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%
2024	138.436	2,1%	699	73%	74	83%

Samenvatting van de belangrijkste arresten van het Hof van Cassatie

Zoals elk jaar heeft het Hof van Cassatie meerdere arresten gewezen in verband met de interpretatie van de werkloosheidsreglementering.

De voorlopige maatregelen voor tijdelijke werkloosheid tijdens de coronaperiode. Het concept van de eerste werkloosheidsdag bij de tijdelijke werkloosheid voor werknemers die een activiteit in bijberoep uitvoeren terwijl ze werkloos zijn

Tijdens de coronapandemie werden verschillende maatregelen genomen op het vlak van tijdelijke werkloosheid. Onder die maatregelen bepaalde het KB van 22 juni 2020 voor tijdelijke werklozen die een bijberoep wensten uit te oefenen terwijl ze werkloos waren, dat ze niet hoefden te voldoen aan de gebruikelijke voorwaarden van artikel 48, § 1, op voorwaarde dat ze hun bijberoep al hadden uitgeoefend tijdens de 3 maanden voorafgaand aan de “eerste dag” waarop ze tijdelijk werkloos waren onder corona.

Voor de RVA had dat begrip “eerste dag” van tijdelijke werkloosheid alleen betrekking op de allereerste keer dat de werknemer tijdelijk werkloos was geworden als gevolg van corona en kon het dus geen betrekking hebben op latere periodes van werkloosheid, zelfs als die ook het gevolg waren van corona.

De rechtspraak was het niet eens met de interpretatie van de RVA. Het arbeidshof van Luik oordeelde in de volgende zaak. Een werkneemster in de horeca

had vanaf 14 maart 2020 een eerste periode van tijdelijke werkloosheid doorgemaakt als gevolg van corona. Vervolgens is ze op 23 juni 2020 weer aan het werk gegaan en is ze op 5 november 2020 begonnen als zelfstandige in beroep. Daarna werd ze vanaf 12 november 2020 opnieuw op non-actief gesteld wegens corona.

In deze situatie oordeelde het arbeidshof dat de “eerste dag van werkloosheid” moest worden begrepen als de eerste dag van de periode van tijdelijke werkloosheid die inging op 12 november 2020 en dat de werkneemster, die haar nevenactiviteit was begonnen op 5 november 2020, bijgevolg voldeed aan de voorwaarden van het KB van 22 juni 2020 om haar activiteit tijdens haar werkloosheid verder uit te oefenen.

Het Hof van Cassatie verwerpt het beroep van de RVA tegen dat arrest en bevestigt de interpretatie van het arbeidshof van Luik. Het Hof is van mening dat het begrip “eerste dag van tijdelijke werkloosheid” verwijst naar de eerste dag van elke periode van tijdelijke werkloosheid als gevolg van corona, zelfs als de werknemer eerder al andere periodes van werkloosheid had doorgemaakt als gevolg van dat virus (Cass., 10.6.2024, RG S.23.0050.F).

Geen discriminatie op basis van de gezinssituatie

Een nieuwe vorm van discriminatie werd ingeroepen met betrekking tot de gezinssituatie.

Een werkloze die gescheiden is en veroordeeld is tot het betalen van alimentatie, wordt aanvankelijk vergoed als gezinshoofd omdat hij alleen woont. Vervolgens verhuist hij naar een gedeelde woning met twee andere personen. Uit een onderzoek van de RVA blijkt dat de huisgenoten hun middelen bundelen en huishoudelijke zaken samen regelen. De betrokkene wordt daarom uitgesloten als gezinshoofd en vergoed als samenwonende.

Na een beroep werd die beslissing bevestigd door de arbeidsrechtbank en vervolgens door het arbeidshof, zodat het statuut van de betrokkene als samenwonende definitief werd vastgesteld.

De betrokkene gaat echter in beroep. In zijn beroep beweert hij het slachtoffer te zijn van een soort van discriminatie die bestaat tussen samenwonenden die

geen alimentatie betalen en samenwonenden die wel alimentatie betalen. Die twee categorieën werknemers worden op dezelfde manier vergoed, ook al bevinden ze zich niet in dezelfde situatie, aangezien werknemers die alimentatie moeten betalen meer kosten moeten dragen.

Het Hof van Cassatie verwerpt het beroep van de werkloze en het bestaan van de door hem aangevoerde discriminatie. Het Hof merkt namelijk op dat die discriminatie niet vaststaat omdat het onjuist is te beweren, zoals de betrokken partij deed, dat van de samenwonende werknemers alleen degenen die alimentatie betalen op basis van een rechterlijke uitspraak gezinslast zouden hebben (Cass., 25.3.2024, RG S.21.0064.F).

De discretionaire bevoegdheid van het beheerscomité om te verzaken aan de terugvordering van onverschuldigde uitkeringen

Een werkloze wordt uitgesloten van het recht op uitkeringen omdat ze als zaakvoerder van een commercieel bedrijf heeft gewerkt zonder dat aan te geven. De beslissing wordt in eerste aanleg en vervolgens in hoger beroep bevestigd, en de betrokkene wordt veroordeeld tot het terugbetalen van de ten onrechte ontvangen uitkeringen.

Ze verzoekt het beheerscomité van de RVA om af te zien van de terugvordering van de onverschuldigde uitkeringen. Dat verzoek wordt geweigerd door het beheerscomité.

De betrokkene heeft beroep aangetekend tegen die beslissing tot weigering van kwijtschelding. De zaak komt uiteindelijk voor het arbeidshof van Luik, die de beslissing van het beheerscomité vernietigt op basis dat het op eigen initiatief een mogelijke kwijtschelding krachtens artikel 172 van het KB van 25 november 1991 had moeten overwegen, wat het niet gedaan heeft. Het arbeidshof van Luik oordeelt dat het beheerscomité van de RVA in deze zaak een verwante bevoegdheid uitoefent, zodat de arbeidsgerechten een volledige juridische controle uitoefenen die hen toelaat om in de plaats te treden van de administratie wanneer de beslissing werd vernietigd wegens gebrek aan motivering of in het geval van een ontoereikende motivering. Het hof beveelt de heropening van de debatten opdat partijen de toepassing van voormeld

artikel 172 kunnen bespreken en opdat het hof zich zelf over de kwijtschelding kan uitspreken.

Na voorziening van de RVA vernietigt het Hof van Cassatie de uitspraak van het arbeidshof van Luik. Het Hof herinnert eraan dat de artikelen 171 en 172 van het KB, die het beheerscomité machtigen om in bepaalde omstandigheden te verzaken aan de nog terug te betalen bedragen, het beheerscomité de discretionaire bevoegdheid geven om de mogelijkheid van een dergelijke kwijtschelding te beoordelen. Daaruit volgt dat het gerecht waarbij een betwisting daarover aanhangig wordt gemaakt, enkel de wettigheid van de beslissing van het comité kan toetsen, maar niet in de plaats kan treden van het comité bij de beoordeling van de mogelijkheid ervan (Cass., 9.12.2024, RG S.24.0006.F).

De terugbetaling, door de RVA, van het verschil tussen de inschakelingsvergoeding en de wettelijke opzeggingsvergoeding bij herstructurering van de onderneming

Krachtens de wet betreffende het generatiepact van 23 december 2005 moeten werkgevers in herstructurering een inschakelingsvergoeding betalen aan de ontslagen werknemers. Krachtens artikel 38 van de wet kan de werkgever, indien het bedrag van die inschakelingsvergoeding hoger is dan het bedrag van de verschuldigd opzeggingsvergoeding, volgens de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten, het verschil terugbetaald krijgen van de RVA.

In de context van een herstructurering van een onderneming heeft een collectieve arbeidsovereenkomst tot gevolg dat de werkgever verplicht is om meer te betalen dan de opzeggingsvergoeding die oorspronkelijk was voorzien in de arbeidsovereenkomstenwet.

Dat roept de volgende vraag op. Komt in een dergelijk geval de vergoeding van de werkgever overeen met het verschil tussen de inschakelingsvergoeding en de vergoeding die verschuldigd is op grond van de ondernemings-cao, of met het verschil tussen de inschakelingsvergoeding en de minimumvergoeding waarin de arbeidsovereenkomstenwet voorziet, zonder rekening te houden met de toepassing van de collectieve overeenkomst?

Na voorziening in cassatie van de RVA bevestigt het Hof van Cassatie dat de vergoeding waarop de werkgever recht heeft in dit geval bestaat uit het verschil tussen de inschakelingsvergoeding en de vergoeding die verschuldigd is op grond van de collectieve arbeidsovereenkomst van de onderneming. Het Hof wijst erop dat het doel van artikel 38 van de wet betreffende het generatiepact is om de kostenneutraliteit voor de werkgever te handhaven. Met het oog daarop kende het Hof hen een recht op terugbetaling toe van het verschil tussen de inschakelingsvergoeding en de opzeggingsvergoeding die hij normaliter had moeten betalen indien hij de inschakelingsvergoeding niet had betaald. Daaruit volgt dat het arbeidshof dat vaststelt dat een werkgever op grond van een ondernemings-cao gehouden is tot betaling van een hogere vergoeding dan de ontslagvergoeding die overeenstemt met de minimale opzegtermijn die in acht moet worden genomen op grond van de arbeidsovereenkomstenwet, maar niettemin oordeelt dat de werkgever recht heeft op de terugbetaling van het verschil tussen de betaalde inschakelingsvergoeding en de ontslagvergoeding die overeenstemt met de minimumopzegtermijn die in acht moet worden genomen op grond van de arbeidsovereenkomstenwet, artikel 38 van de wet betreffende het generatiepact schendt (Cass., 5.2.2004, AR S.18.0077.N).

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 (CCD), werkzaam op het hoofdbestuur van de RVA, de 186 sociale 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 zich dat 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 documenten die noodzakelijk zijn voor een juiste afhandeling van het dossier opvragen;
- organiseren van systematische, doelgerichte controles en opsporingsacties, met specifieke aandacht voor nieuwe fraudemechanismen;
- samenwerken met andere inspectiediensten, met politie- en veiligheidsdiensten in binnen- 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 er in bepaalde situaties, dankzij een controle van het dossier, ook voor wordt gezorgd dat een werkloze, nadat hij bijvoorbeeld al een betaling heeft ontvangen, achteraf nog een bijpassing krijgt zodat hij uiteindelijk het juiste bedrag ontvangt.

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-prioriconrole 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, bv. 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 2024 werden 44.496 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 6.203 dossiers (5.969 in 2023);
- 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 2024 voerden de sociaal inspecteurs 133 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 (5.391 in 2024) en het Meldpunt Eerlijke Concurrentie (485 in 2024). 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 2024 ging het om 4.057 dergelijke onderzoeken;
- de sociaal inspecteurs hebben vorig jaar ook 2.548 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 daarbij 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 7.093 dossiers (7.912 in 2023);
- er vonden 24.438 onderzoeken plaats naar zwartwerk en sluikwerk. Met zwartwerk wordt niet aan-gegeven 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 2024 mee aan de verdere verbetering van informaticatoepassingen zoals het elektronisch proces-verbaal (epv) en het DOLSIS-platform. In het DOLSIS-platform kunnen de controlediensten gegevens raadplegen uit verschillende databanken.

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

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

gen 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 2024 namen de sociaal inspecteurs van de RVA deel aan 1.165 celacties (1.189 in 2023).

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

Zo werden in 2024 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 2024 maakten de sociaal inspecteurs 2.793 elektronische processen-verbaal (epv's) op (2.877 in 2023) 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 2024 2.454 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 bekomen. Het politieverslag wordt via de arbeidsauditeur aan de RVA bezorgd. In 2023 heeft de RVA 88 maal een beroep gedaan op de lokale politiediensten daarvoor (59 maal in 2023).

De Centrale controledienst ontving op zijn beurt 6.407 aanvragen om informatie vanwege de politiediensten, de arbeidsauditoraten en andere openbare diensten (5.852 in 2023). Meestal gaat het om de vraag of iemand een werkloosheidsdossier heeft, een uitkering geniet, of om vragen omtrent het laatst gekende adres of de gezinssamenstelling.

5.4.3 Wat controleren?

Hier lichten we de controle toe in enkele domeinen die in 2024 extra aandacht kregen in de missie en de strategie.

Tijdelijke werkloosheid

Een van de basisopdrachten van de RVA is het toekennen van tijdelijke werkloosheid aan werknemers wiens arbeidsovereenkomst tijdelijk wordt vermindert of opgeschort. Het is dan ook normaal dat de RVA inzet op het controleren op mogelijk misbruik van het systeem en dat vooral met als doel de toekenning van tijdelijkewerkloosheidsuitkeringen te garanderen aan werknemers die er recht op hebben.

In 2024 heeft de RVA 7.093 onderzoeken Tijdelijke werkloosheid gevoerd bij werkgevers die gebruik maakten van dat systeem (7.912 onderzoeken in 2023). Bij 2.389 werkgevers werden inbreuken op de toepassing van de reglementering Tijdelijke werkloosheid vastgesteld bij die onderzoeken (2.812 in 2023).

Bij die onderzoeken werden 10.060 werknemers gecontroleerd (12.241 in 2023), waarbij 3.511 werknemers in overtreding waren (4.172 in 2023).

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 2024 in 448.594 dossiers de verklaringen van de werklozen met behulp van het Rijksregister vooraleer hun dossiers in te dienen bij de RVA. Ze verifieerden in 2024 ook 131.169 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 2024 werden 22.269 onderzoeken op de gezinssituatie uitgevoerd (23.359 in 2023). Daarbij werden 6.366 inbreuken vastgesteld (5.732 in 2023) waarbij er een totaal terug te vorderen bedrag van 22.887.691,67 EUR was (21.924.319 EUR in 2023).

Bij die controles worden uitzonderlijk, en alleen wanneer het noodzakelijk is voor het onderzoek, ook huisbezoeken uitgevoerd. In 408 gevallen is een sociaal inspecteur gaan aanbellen bij de werkloze thuis (319 in 2023).

Zwartwerk

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

In 2024 werden in totaal 24.438 onderzoeken gevoerd naar zwart- en sluikwerk. Die onderzoeken kunnen we verder onderverdelen als volgt:

- spontane onderzoeken aangaande zwartwerk en sluikwerk: 1.989;
- gerichte onderzoeken op de werksituatie: 8.234;
- grootschalige, gecoördineerde onderzoeken naar aanleiding van controleacties: 14.215.

Bij de controleacties werden 7.490 werkgevers gecontroleerd (8.142 in 2023). Voor 4.483 werkgevers (4.789 in 2023) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 3.007 werkgevers (3.353 in 2023) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 16.391 werknemers gecontroleerd (17.652 in 2023). Voor 1.740 werknemers (1.869 in 2023) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 14.651 gecontroleerde werknemers (15.783 in 2023) 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) – 2024**

Tabel 5.4.3.I

Sector	Aantal werkgevers- onderzoeken	Niet-conforme dossiers werkgever	Niet-conforme dossiers werknemer
Bouw	904	338	341
Horeca	1.770	953	460
Kleinhandel/markten	587	198	85
Tuinbouw	138	31	17
Taxi's	67	16	8
Schoonmaak	111	45	8
Vlees	50	17	13
Andere sectoren	3.863	1.409	808
Totaal	7.490	3.007	1.740

Grensoverschrijdende fraude

In de grensstreek met Frankrijk heeft de RVA de samenwerking met de Franse inspectiediensten verder geïntensifieerd en geformaliseerd. In 2024 raadpleegde Frankrijk meer dan 2.837 maal gegevens uit België en België 109 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 2024 nog versterkt en er waren meer dan 118 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 2024 werden bestanden uitgewisseld tussen de beide landen en vond overleg daarover plaats.

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 vinden we in de drie tabellen hieronder.

Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

Tabel 5.4.3.II

	Cumulatie loontrekkende	Cumulatie zelfstandige	Cumulatie ziekte	Cumulatie pensioen	Totaal
2023	8.162	8.106	10.772	4.569	31.609
2024	11.401	9.212	6.581	3.331	30.525

Aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken inzake cumulatie

Tabel 5.4.3.III

	Inbreuken loontrekkende	Inbreuken zelfstandige	Inbreuken ziekte	Inbreuken pensioen	Totaal
2023	2.101	4.075	2.763	429	9.368
2024	4.028	4.378	1.840	474	10.720

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

Tabel 5.4.3.IV

	TV loontrekkende	TV zelfstandige	TV ziekte	TV pensioen	Totaal
2023	1.240.408,07 EUR	10.621.800,27 EUR	2.954.049,47 EUR	1.245.475,78 EUR	16.061.733,59 EUR
2024	975.552,89 EUR	9.860.652,96 EUR	1.585.677,09 EUR	813.935,98 EUR	13.235.818,92 EUR

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 2024 werden 31.822 onderzoeken afgewerkt. Daarvan bleken 24.058 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 2024 betekende de RVA een totaalbedrag van 2.210.212,90 EUR aan terugvorderingen in het kader van de ten onrechte ontvangen onderbrekingsuitkeringen (2.415.971,47 EUR in 2023).

Fictieve arbeidsprestaties

In 2024 ontving de CCD van de RSZ 913 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 112 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 369 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 428.078,85 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 2024 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 2024 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 vijf pijlers waarvoor de RVA trimestrieel of semestrieel 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 2024 heeft de RVA onder andere gerapporteerd 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 2024. 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

Ook 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 2024 voor de RVA bedroegen 74.968.377,64EUR.

Pijler 4: sectorale statistieken

Pijler 4 heeft betrekking op de resultaten per sector. Hiervoor geeft de RVA semestrieel het resultaat van haar onderzoeken op het niveau van de fraudegevoelige sectoren.

Pijler 5: realisatiegraad Plannen voor Eerlijke Concurrentie

Een Plan voor Eerlijke Concurrentie (PEC) is een akkoord tussen werkgevers- en werknemersorganisaties, de regering en de sociale inspectiediensten, waarin concrete maatregelen worden afgesproken om tot een betere naleving van de sociale wetgeving te komen en sociale fraude en dumping te voorkomen en te bestrijden.

In Pijler 5 rapporteert de RVA over de naleving en uitvoering van de afspraken die binnen die plannen werden gemaakt.

5.5

HET PROCES LOOPBAANONDERBREKING EN TIJDSKREDIET

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 2024 werden 577.074 aanvragen ingediend. Dat is een stijging met 2% t.o.v. 2023. Het aantal behandelde aanvragen bedroeg 593.559 (+5% t.o.v. 2023).

Voor 4% van de aanvragen werd het recht op de onderbreking geweigerd omdat een of meerdere toekenningsvoorwaarden niet vervuld waren.

5.5.3

Behandelingstermijn

97% van de aanvragen werd binnen de 30 kalenderdagen behandeld (+5,78% t.o.v. 2023). De norm van 85% uit de bestuursovereenkomst werd dus nageleefd. De gemiddelde behandelingstermijn bedroeg 11 kalenderdagen (16 dagen in 2023).

Voor 99% 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, als 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 2024 werden 17.452 willekeurig geselecteerde dossiers onderworpen aan een kwaliteitscontrole. 97% van die dossiers werd correct behandeld (+0,09% t.o.v. 2023). 50% van de foutief behandelde aanvragen had een financiële impact op de klant. De meerderheid van die fouten was in het voordeel van de klant (68%). Waar dit niet zo was, werd de nodige bijpassing betaald.

Naast die systematische maandelijkse steekproeven voert de directie Interne Controle en Procesbeheer nog diverse adhockwaliteitsonderzoeken 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 2024 werden 32.885 detecties ontvankelijk verklaard. Na verder onderzoek werd aan 24.058 inbreuken (76%) verder gevolg gegeven door het recht op onderbreking of de uitkeringen te herzien. Onterecht ontvangen uitkeringen werden teruggevorderd.

78% van de vastgestelde inbreuken betreft een beëindiging van de arbeidsovereenkomst bij de werkgever waar de onderbreking wordt opgenomen. 17% van de inbreuken betreft een niet-aangegeven cumulatie met een bijkomende activiteit (op zelfstandige basis of in loondienst) en 2% 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 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 en digitalisering 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.

Sedert 1 juli 2024 is het verplicht om aanvragen elektronisch in te dienen. Dankzij de toepassing Break@work die de RVA daartoe ontwikkelde, kunnen werkgevers én werknemers snel en gemakkelijk aanvragen voor loopbaanonderbreking indienen, en worden die aanvragen ook sneller verwerkt. De toepassing is ontworpen op maat van werknemers en werkgevers, omdat ze enkel vragen stelt voor hun specifieke sector en zich aanpast op basis van de gegeven antwoorden, waardoor de complexiteit van de regelgeving vermindert.

Bovenop de IT-tools die al bestaan om de regelgeving eenvoudiger uit te leggen, stelt de RVA verschillende manieren voor om burgers te ondersteunen die problemen ondervinden bij het elektronisch indienen van een aanvraag voor loopbaanonderbreking. Op de RVA-website zijn handleidingen en video's met uitleg beschikbaar en in de RVA-kantoren helpen digicoaches mensen die moeilijkheden ervaren met de digitalisering. Bovendien is het contactcenter elke werkdag beschikbaar om alle vragen telefonisch te beantwoorden.

5.6

HET PROCES SUPPORT

Het proces Support houdt zich in elk kantoor 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, kennismanagement, organisatieontwikkeling en HR-strategie;
- ICT;
- het logistieke beheer (gebouwen, onderhoud, bestelling van materieel, milieubeheer, postbehandeling...);
- het financiële beheer (boekhouding kantoor, 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 elk kantoor gecoördineerd door een procesbeheerder. De procesbeheerders Support van de 16 kantoren vormen samen met een nationale procescoördinator het netwerk Support.

Het jaar 2024 stond in het teken van de reorganisatie van de kantoren. Dankzij het reorganisatieproject zijn er veel veranderingen doorgevoerd zoals: het creëren van clusters, het samenvoegen van Support en Frontoffice, aanpassingen in de organigrammen, het bundelen van bepaalde taken enzovoort. Met het project Vizit werd ook bijzondere aandacht besteed aan de organisatie van het onthaal van bezoekers in de contactpunten. Dankzij een goede samenwerking met de kantoren zijn de verschillende wijzigingen het hele jaar door doorgevoerd en moeten andere nog worden afgerond.

Ter ondersteuning van de kantoren werd eind 2024, net als bij de overige processen, een nieuwe procescoördinator Support/FO aangesteld binnen de directie ICPB.

5.7

HET PROCES FRONTOFFICE EN EXTERNE COMMUNICATIE

Het klantencontact en het proces Frontoffice kregen de voorbije jaren veel aandacht bij de RVA. De informatieversterking werd professioneler gemaakt, de medewerkers van het klantencontact gaan volop voor een inclusieve, persoonlijke en menselijke dienstverlening. Zo willen we ervoor zorgen dat niemand uit de boot valt en dat iedereen volop kan genieten van de rechten en voordelen waar hij recht op heeft.

Om die visie te verwezenlijken werd in 2024 op verschillende vlakken gewerkt om ons klantencontact te verbeteren. Er werden tientallen nieuwe medewerkers aangeworven en opgeleid, er werd een echte directie Klantencontacten opgericht en dankzij een nieuwe software kreeg de dienstverlening nog een extra boost.

5.7.1

De transformatie van de klantencontacten gaat voort

In 2024 werd het contactcenter van de RVA verder uitgebreid. Het aantal medewerkers dat zich exclusief met klantencontacten bezighoudt werd verder uitgebreid. Eind 2024 waren er 88 experten Klantencontacten aan het werk bij de RVA. Dat aantal wordt in 2025 nog verhoogd naar om en bij de 120. Zij behandelen zowel oproepen, mails als chats van onze klanten. Onze klanten kunnen hun vraag ook stellen in één van de 31 contactpunten. Daar kunnen ze sinds 2024 ook terecht voor een digicoaching, laagdrempelige hulp bij het indienen van hun onlinedossier. Om die experten van het contactcenter en de medewerkers in de contactpunten goed te omkaderen werd eind 2024 ook de directie Klantencontacten opgericht.

Een andere belangrijke mijlpaal in 2024 was de ingebruikname van een cloudversie van de contactcentersoftware Genesys Cloud, die meer mogelijkheden biedt dan de vorige versie.

5.7.2

Het onthaal van de bezoekers

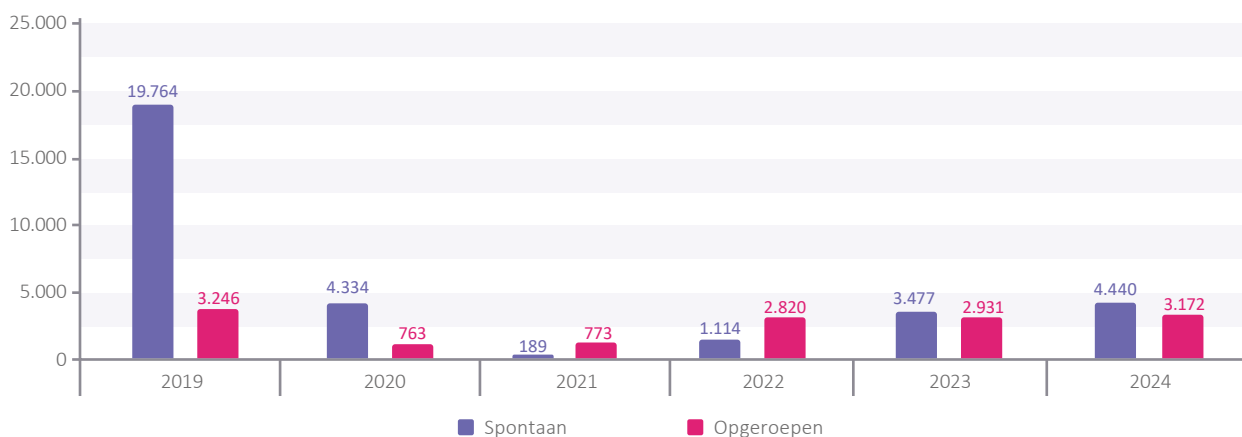
De RVA heeft een netwerk van 31 contactpunten, waar een eerste onthaal voor klanten georganiseerd wordt. Sinds 2024 is er ook een contactpunt in Eupen, voor de dienstverlening aan Duitstaligen. In die contactpunten kan iedereen terecht met alle vragen over de RVA-materies, en ook voor een digicoaching. Dat kan op afspraak, maar ook spontane bezoekers kunnen er terecht. Als de aanwezige RVA-medewerkers de klanten niet verder kunnen helpen, kan er een videogesprek met een specialist opgestart worden. Ook dat is een nieuwigheid sinds 2024.

Tot slot worden er in de contactpunten ook verhoren georganiseerd.

Het aantal bezoekers steeg in 2024 op jaarbasis, maar ligt nog steeds veel lager dan in de jaren vóór de coronacrisis. Het aantal bezoekers dat voor een infovraag kwam, steeg van gemiddeld 3.477 per maand in 2023 naar gemiddeld 4.440 per maand in 2024 (+27,71%). Dat heeft te maken met het feit dat de RVA-kantoren vaker open zijn en dat de dienstverlening in de contactpunten verbeterd werd. Eind 2024 waren er veel klanten die langskwamen om een digitale sleutel aan te vragen, die buitenlandse werknemers nodig hebben om gebruik te kunnen maken van ons digitaal aanbod. Het aantal bezoekers dat werd opgeroepen voor een verhoor steeg ook, van gemiddeld 2.931 per maand in 2023 naar gemiddeld 3.172 per maand in 2024. Dat is een stijging met 8,21%.

Evolutie van het aantal bezoekers in de contactpunten (maandelijks gemiddelde 2019-2024)

Grafiek 5.7.2.1



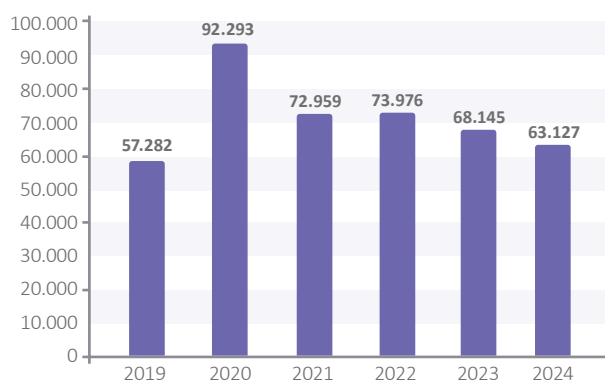
5.7.3

Het contactcenter in cijfers

Het contactcenter van de RVA verwerkte vorig jaar per maand gemiddeld 63.127 oproepen. Dat is een daling van 7,36% op jaarbasis. Het aantal oproepen ligt wel nog steeds zowat 10% hoger 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 RVA heeft 3 keuzeopties in het contactcenter.

Er waren ongeveer evenveel oproepen op de Nederlandstalige lijn Loopbaanonderbreking als in 2023. Op de Franstalige lijn was er een dalende trend. Het aantal vragen over de stand van zaken van een dossier Loopbaanonderbreking daalde omdat de behandelingstermijnen voor de dossiers korter waren. Het aantal vragen over de online aanvraag steeg dan weer.

Evolutie van het aantal oproepen op de lijn LOTK (maandgemiddelde)

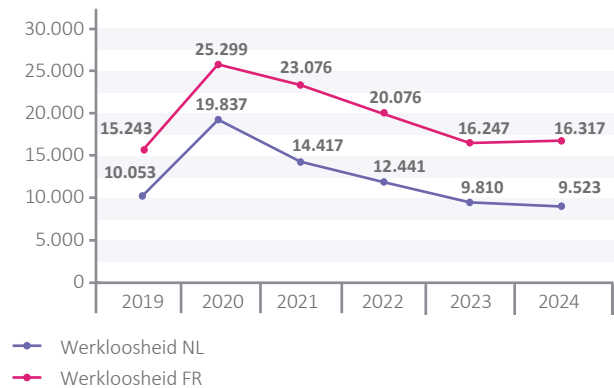
Grafiek 5.7.3.II



Op de lijn Werkloosheid bleef het aantal oproepen vergelijkbaar met 2023. Na een aantal jaren met een dalende trend lijkt er nu een stabilisering van het aantal oproepen te zijn.

Evolutie van het aantal oproepen op de lijn Werkloosheid (maandgemiddelde)

Grafiek 5.7.3.III



Op de werkgeverslijn Tijdelijke werkloosheid waren er minder oproepen dan een jaar geleden. In 2023 was er een piek op die lijn omdat een aantal overgangsmaatregelen voor bedrijven in de nasleep van de coronacrisis afliepen. In 2024 waren de aantallen weer normaal.

Evolutie van het aantal oproepen op de lijn Tijdelijke werkloosheid (maandgemiddelde)

Grafiek 5.7.3.IV



De resultaten waren veel beter dan in 2023. Over alle eerste lijnen heen werd 93,04% van de oproepen verdeeld naar een medewerker. In 2023 was dat 84,86%.

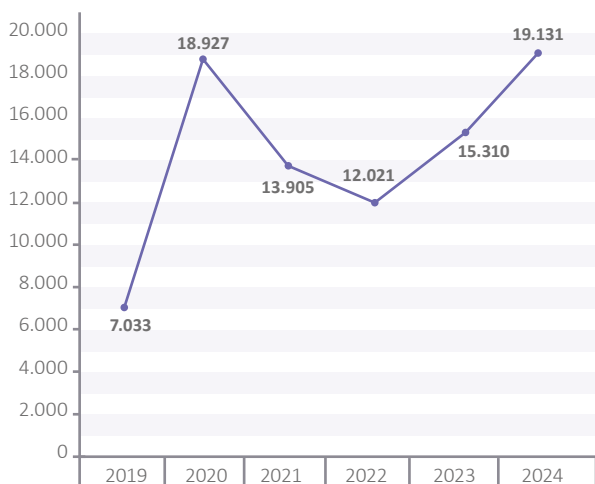
5.7.4

Contacten via webmail

Het aantal vragen dat we via het webformulier binnenkregen is op jaarbasis gestegen, met 24,93%. In 2024 kregen we via die weg per maand gemiddeld 19.131 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 (maandgemiddelde)

Grafiek 5.7.4.I



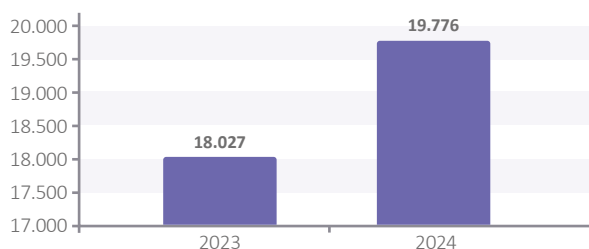
5.7.5

Chatbot en Live chat

De RVA heeft al een aantal jaren een chatbot op de website staan. Die was in 2024 goed voor gemiddeld 19.776 conversaties per maand. Als de chatbot het antwoord niet kan geven, of als de klant er expliciet om vraagt kan er sinds 2024 ook een live chatgesprek opgestart worden met een expert van het klantencontactcenter. Er zijn op dit moment nog niet veel live chatgesprekken. Per maand zijn het er gemiddeld 962 (augustus 2024 - december 2024).

Evolutie van het aantal conversaties met de chatbot (maandgemiddelde)

Grafiek 5.7.5.I



5.7.6

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. Die evolueert constant. In 2024 werd er nieuwe inhoud aan toegevoegd: nieuwe webinars en thematische rubrieken over de toepassingen Break@Work en de onlinecontrolekaart eC3.2. Eind december werd ook het deel 'Werken bij de RVA' herzien om de RVA als werkgever beter in het daglicht te stellen.

In totaal werd onze website in 2024 meer dan 7,5 miljoen keer bezocht. Tijdens het hele jaar 2024 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. In totaal heeft de directie in 2024 64 oproepen van journalisten behandeld en werd de RVA vermeld in 823 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, LinkedIn en later ook Instagram) 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 telde eind december 2024 4.286 volgers. Ter vergelijking: in januari 2020 telde onze Facebook-pagina ongeveer 1.000 volgers.

De LinkedIn-pagina telde in 2024 in totaal 25.220 volgers, een stijging van zo'n 5.000 volgers ten opzichte van 2023. De stijging van het aantal volgers op LinkedIn is het spectaculairst. In januari 2020 waren er nog maar 50 volgers, eind 2024 25.220. Op LinkedIn publiceren we naast persmededelingen ook statistische publicaties, nieuwe formulieren, werkloosheidscijfers en vacatures. Vooral vacatures worden het meest gelezen, gelikt en gedeeld.

Om een jonger doelpubliek te bereiken, koos de directie Communicatie ervoor om in december 2023 een nieuw RVA-kanaal te lanceren op Instagram. Een jaar later, in december 2024, telde de pagina al 405 volgers. Op Instagram publiceren we vacatures, actualiteiten, informatieve video's en dagelijkse activiteiten. Vooral bewegende beelden doen het goed op dit kanaal. In samenwerking met de Grafische dienst werd een visuele identiteit opgemaakt voor de Instagram-posts, met rode, paarse en witte tinten als herkenbare factor.

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 2024 verstuurde de RVA 3 nieuwsbrieven, voornamelijk over de verplichting van de online aanvraag voor loopbaanonderbreking.

Bent u werkgever en wil 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 > Rubriek Werkgever > Nieuwsbrieven.

Webinars

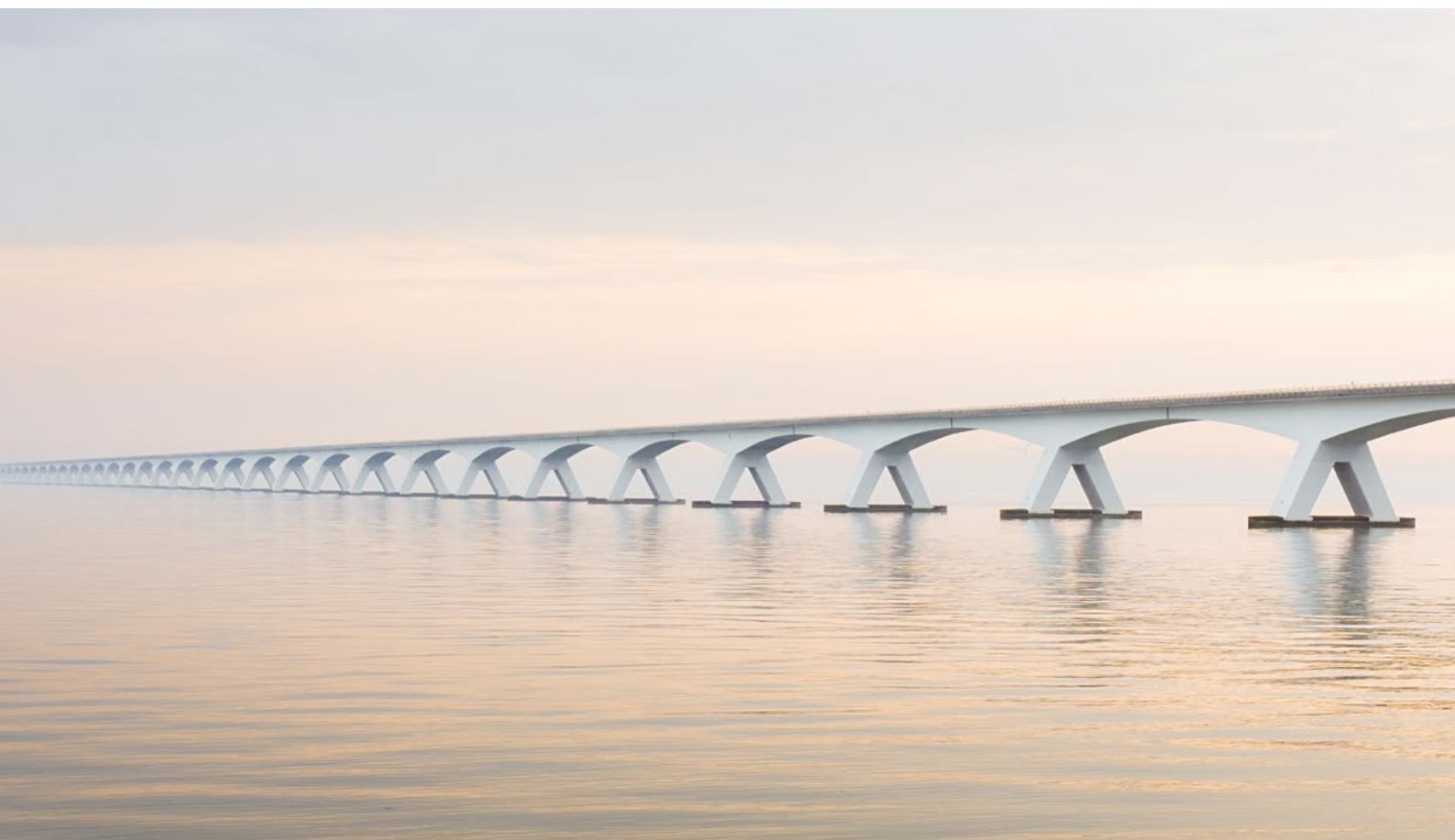
De RVA is er zich ten volle van bewust dat de reglementering die de Rijksdienst toepast niet altijd eenvoudig is. Om werkgevers te helpen bij het uitvoeren van de juiste procedures, is de RVA in 2023 gestart met het organiseren van webinars. Dat is een handige manier om in een kort tijdsbestek met een grote groep personen in contact te komen, een moeilijke materie uit te leggen en een antwoord te geven op vragen.

In 2024 organiseerde de RVA maar liefst 17 webinars voor werkgevers en sociaal secretariaten, onder andere over de verplichting van de online aanvraag voor loopbaanonderbreking en de onlinetoepassing en controlekaart Tijdelijke werkloosheid. In totaal schreven 8.603 deelnemers zich in voor die webinars. Ze gaven een score van 8,04 op 10 qua algemene tevredenheid.

De webinars worden telkens opgenomen en naderhand ter beschikking gesteld op de website van de RVA. Het doel is om in 2025 opnieuw een reeks webinars te organiseren.

6

FONDS SLUITING ONDERNEMINGEN



6.1

INLEIDING

6.1.1

Stijging van het aantal faillissementen

In 2024 gingen 11.039 bedrijven failliet waarvan 3.828 ondernemingen personeel tewerkstelden. Dat zijn 190 bedrijven met personeel meer dan in 2023 m.a.w. een stijging van 5%. Het banenverlies als gevolg van een faillissement kende een forse stijging t.o.v. 2023 en bereikte een recordpeil in 2024. Er gingen 30.163 jobs verloren in 2024 d.i. +20% t.o.v. 2023.

6.1.2

Het FSO biedt steun in geval van sluiting

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen (FSO) 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 2024

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 11.360 dossiers gecreëerd waarvan er in 2024 voor 5.054 sluitingsdossiers (+7% t.o.v. 2023) een onderzoek werd geopend op ondernemingsvlak omdat het om sluitingen ging waarbij personeel was betrokken.

Als gevolg van een sluiting dienden 15.300 werknemers in 2024 een aanvraag tot vergoeding in (+21% t.o.v. 2023).

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. Die vergoeding wordt automatisch betaald aan de werknemers die er recht op hebben en dat zonder dat zij daarvoor een aanvraagformulier moeten indienen.

6.1.4 Dalende inkomsten en stijgende 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 2024 310.145.470,31 EUR (d.i. -6% t.o.v. 2023).

Het aantal begunstigden van een vergoeding steeg van 17.589 naar 21.269 in 2024 (+21% t.o.v. 2023). Het bedrag dat werd uitgekeerd steeg van 206.404.083,08 EUR in 2023 naar 241.830.211,53 EUR in 2024 (+17%). Daarnaast betaalde het Fonds 132.101.507,10 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (-11% t.o.v. 2023).

Opmerkelijk in 2024 is dat het Fonds éénmalig een lening van 200.000.000 EUR heeft toegestaan aan de RJV. De terugbetaling van de ontleende som loopt over een periode van 15 jaar met een eerste aflossing vanaf het zesde jaar. Vanaf 2029 zal jaarlijks 20.000.000 EUR worden terugbetaald.

6.2

NIEUWIGHEDEN IN DE SLUITINGSWETGEVING

Naar jaarlijkse gewoonte werden in 2024 de koninklijke besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen gepubliceerd (drie KB's van 12.03.2024).

Daarnaast maakt de wet van 24 maart 2024 (BS 10.04.2024) het mogelijk om bepaalde sectoren bij KB uit te sluiten van de categorie 'onderneming zonder handels- of industriële finaliteit' als zij een structureel economisch sluitingsrisico vertonen. Hierdoor kunnen deze sectoren worden uitgesloten van het toepassingsgebied van het Bijzonder comité (nonprofitsector), waardoor zij ressorteren onder het toepassingsgebied van het beheerscomité (profitsector).

Vervolgens definieert het KB van 15 mei 2024 (BS 31.05.2024) het begrip 'beoefenaars van vrije beroepen' en stelt het ook de voorwaarden vast om sectoren met een economisch sluitingsrisico uit te sluiten van het toepassingsgebied van het Bijzonder comité (nonprofitsector). Door deze nieuwe definitie van het begrip 'beoefenaars van vrije beroepen', zou de vastgoedsector worden overgedragen van het toepassingsgebied van het beheerscomité naar dat van het Bijzonder comité. Aangezien deze sector een structureel economisch sluitingsrisico vertoont, wordt de vastgoedsector door het KB tot slot ook effectief uitgesloten en blijft deze onder het toepassingsgebied van het beheerscomité (profitsector).

Daarnaast verscheen ook het KB van 31 januari 2024 (BS 8.02.2024) dat enkele artikelen met betrekking tot de overbruggingsvergoeding wijzigde. Pro memorie, de specifieke grensbedragen werden afgeschaft

en het globaal grensbedrag werd verhoogd naar 30.500 EUR voor ondernemingen met een wettelijke sluitingsdatum vanaf 1 juli 2022. Door deze wijziging diende ook de artikelen over het toepasselijke plafond voor de overbruggingsvergoeding te worden gewijzigd conform deze nieuwe plafonds. Het KB voorziet dezelfde datum van inwerkingtreding namelijk voor sluitingen met een wettelijke sluitingsdatum vanaf 1 juli 2022.

Eveneens werd in 2024 de wet van 15 mei 2024 (BS 21.06.2024) gepubliceerd, die voor ondernemingen met activiteiten in de verhuissector een inhoudings- en doorstortingsverplichting invoert. Indien een aannemer of onderaannemer vóór aanvang van de werkzaamheden in een databank is opgenomen wegens het niet betalen van loonschulden, of indien de inspectiediensten na de aanvang van de werken melding maken van hun opname in de databank, moeten bepaalde bedragen worden ingehouden op de facturen die de hoofdelijke aansprakelijke opdrachtgever of aannemer ontvangt, en worden overgemaakt aan het FSO. Het FSO is vervolgens verantwoordelijk voor het betalen van de betrokken werknemers die nog een openstaande loonvordering hebben. Er dient echter nog een KB te worden uitgevaardigd dat de modaliteiten van tussenkomst door het FSO bepaalt.

Verder verscheen ook het KB van 9 juli 2024 (BS 16.07.2024). Dit KB breidt het recht op de sluitings- en overbruggingsvergoeding uit naar werknemers van ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit. Voor sluitingen met een wettelijke sluitings-

datum vanaf 1 januari 2025 kunnen dus ook de werknemers van ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit recht hebben op deze vergoedingen.

De onderneming zonder handels- of industriële finaliteit wordt o.a. bepaald a.d.h.v. de rechtsvorm. Sinds de hervorming van het ondernemingsrecht en de invoering van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen werden een aantal rechtsvormen gewijzigd of afgeschaft, waardoor ook de lijst van de rechtsvormen moest worden geactualiseerd. Het KB van 20 december 2024 (BS 30.12.2024) bevat deze actualisatie en wijzigt de rechtsvormen opgenomen in artikel 1 van het KB van 23 maart 2007.

Tot slot werd artikel 15, 1° van de wet van 26 juni 2002 gewijzigd door de wet van 20 december 2024 (BS 31.12.2024). Het artikel voorzag dat werknemers na hun 65ste geen recht meer hadden op een sluitingsvergoeding. Aangezien de wettelijke pensioenleeftijd wordt opgetrokken, moest het artikel worden aangepast. Er wordt geen leeftijd meer bepaald, maar het begrip 'wettelijke pensioenleeftijd' wordt gebruikt als referentie voor het recht op een sluitingsvergoeding.

6.3

UITVOERING VAN DE OPDRACHTEN VAN HET FONDS

6.3.1

Uitgaven in de industriële en commerciële sectoren

In 2024 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen 236.104.244,67 EUR.

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2020 in EUR

Tabel 6.3.1.I

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
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
2024	18.240.225,56	215.836.188,72	1.158.741,48	869.088,91	236.104.244,67
Evolutie 2024/2023 (in %)	+31%	+16%	+45%	-42%	+17%

Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoeding sinds 2020

Tabel 6.3.1.II

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
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
2024	7.111	13.226	252	346	20.935
Evolutie 2024/2023 (in %)	+27%	+20%	+16%	-32%	+21%

De totale uitgaven van het Fonds stegen in 2024 met 17% ten opzichte van 2023. De grootste uitgaven in 2024 gebeurden in het sluitingsdossier VAN HOOL. Het aantal begunstigden van een vergoeding steeg met 21% ten opzichte van 2023.

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 16.927 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2024.

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (215.836.188,72 EUR)

In 2024 ontvingen 13.226 begunstigden contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 215.836.188,72 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 16.319,08 EUR per rechthebbende. Deze uitgaven vertegenwoordigen 91% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2024 stegen de uitgaven voor contractuele vergoedingen met 16%. Dat komt door een stijging van het aantal uitbetaalde werknemers (+20%) t.o.v. 2023. Daarentegen daalde de gemiddelde kostprijs per begunstigde met 4%.

Bedrijfstoeslag (869.088,91 EUR)

In 2024 betaalde het Fonds aan 346 begunstigden een bedrijfstoeslag. Dat stemt overeen met een totaalbedrag van 869.088,91 EUR, wat minder dan 1% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 319,23 EUR.

Na de éénmalige stijging van de uitgaven in 2023 vertoonden de uitgaven van de bedrijfstoeslag opnieuw een daling (-42% t.o.v. 2023). Die daling is te verklaren door een daling van het aantal begunstigden (-32%) en een daling van de gemiddelde kostprijs (-15%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoeslag zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde het Fonds in 2024 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 113

nieuwe dossiers (t.o.v. 261 in 2023). Daarnaast sloot het Fonds 198 individuele dossiers af waardoor het totale aantal begunstigden van deze vergoeding daalde.

Sluitingsvergoedingen (18.240.225,56 EUR)

De sluitingsvergoeding wordt berekend op basis van de jaren dienstanciënniteit in de onderneming en de leeftijd van de persoon.

In 2024 ontvingen 7.111 begunstigden een sluitingsvergoeding en dat voor een totaalbedrag van 18.240.225,56 EUR. Gemiddeld is dat 2.565,07 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 8% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2024 stegen de uitgaven van de sluitingsvergoeding (+31%) ten opzichte van 2023. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan de stijging van het aantal rechthebbenden van 5.617 naar 7.111 (+27%). Ook de gemiddelde kostprijs per werknemer is gestegen (+3%).

Overbruggingsvergoedingen (1.158.741,48 EUR)

Er werd in 2024 aan 252 begunstigden een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaalbedrag van 1.158.741,48 EUR. Dat komt neer op gemiddeld 4.598,18 EUR per begunstigde. Die uitgaven vertegenwoordigen minder dan 1% van de totale uitgaven van het Fonds. In vergelijking met 2023 zijn de uitgaven met 45% gestegen. Die stijging is voornamelijk te wijten aan de stijging van de gemiddelde kostprijs per begunstigde, die steeg van 3.659,38 EUR naar 4.598,18 EUR (+26%), alsook door een stijging van het aantal begunstigden van 218 naar 252 (+16%).

6.3.2

Uitgaven in de socialprofit-sector en vrije beroepen

In 2024 nam het Bijzonder comité in 78 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten.

Het Fonds betaalde in 2024 5.725.966,86 EUR uit aan 334 begunstigden van een vergoeding.

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2020 in EUR

Tabel 6.3.2.I

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelage	Totaal
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
2024	5.725.966,86	0,00	5.725.966,86
Evolutie 2024/2023 (in %)	+38%	+0%	+38%

Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoeding sinds 2020

Tabel 6.3.2.II

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelage	Totaal
2020	328	1	329
2021	388	1	389
2022	329	1	330
2023	265	0	265
2024	334	0	334
Evolutie 2024/2023 (in %)	+26%	+0%	+26%

De grootste tendensen in de uitgaven van het Fonds, per soort vergoedingen, zijn de volgende:

Contractuele vergoedingen (5.725.966,86 EUR)

In 2024 ontvingen 334 begunstigden contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 5.725.966,86 EUR. Dat is een stijging ten opzichte van 2023 met 38%.

Dat is voornamelijk te wijten aan de stijging van het aantal begunstigden van een vergoeding (+26% t.o.v. 2023). De gemiddelde kost per rechthebbende is eveneens gestegen van 15.642,16 EUR naar 17.143,61 EUR (+10%).

Bedrijfstoelage (0,00 EUR)

In 2024 ontving, net zoals in 2023, geen enkele werkloze met bedrijfstoelage 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 2020 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
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%
2024	118.727.000,00	+13.374.507,10	132.101.507,10	-11%

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 2024 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 118.727.000,00 EUR. Daarbij dient nog een bedrag van 55.269.000 EUR te worden bijgeteld dat in 2025 zal worden betaald.

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 2023 toonde aan dat het Fonds 13.374.507,10 EUR te weinig aan voorschotten had betaald aan de RVA. Dat bedrag werd in 2024 overgemaakt aan de RVA.

6.3.4

Beheersuitgaven

Uitgaven beheersbegroting in EUR

Tabel 6.3.4.I

	2020	2021	2022	2023	2024
Beheersuitgaven	8.204.039,56	6.669.754,79	7.169.749,14	7.808.965,08	7.816.485,02

De beheersuitgaven van het Fonds bedroegen 7.816.485,02 EUR in 2024. 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 2024 bedroegen de ontvangsten van het Fonds
304.926.218,13 EUR, verdeeld als volgt:

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2020 in EUR

Tabel 6.4.1.I

Jaar	Werkgevers- bijdragen financiering van de tijdelijke werkloosheid + regularisaties	Werkgevers- bijdragen klassieke taken + regularisaties	Bijzonder compenserende bijdrage + regularisaties	Terug- vorderingen bij werkgevers en werknemers	Tegemoet- koming van derden in de werkings- uitgaven	Interesten	Alternatieve financiering	Totaal
2020	112.007.229,20	135.429.057,43	9.454.392,72	43.217.520,01	167,30	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	117,72	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	177,06	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	117,72	10.425.167,92	-702.488,24	321.385.914,28
2024	140.929.569,28	106.706.888,86	20.756.028,29	32.554.222,02	117,72	3.979.391,96	0,00	304.926.218,13
Evolutie 2024/2023 (in %)	+1%	-8%	+79%	-27%	+0%	-62%	-100%	-5%

De inkomsten van het Fonds daalden in 2024 ten opzichte van 2023 met 5% van 321.385.914,28 EUR naar 304.926.218,13 EUR. Die daling is voornamelijk te wijten aan een daling van de terugvorderingen bij werkgevers en werknemers (-27%) en een daling van de ontvangen interesten op schatkistcertificaten (-62%). 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	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2022	0,12	0,07	0,07	/
2023	0,12	0,07	0,07	/
2024	0,11	0,06	0,06	/

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken zijn gedaald (-8%), van 115.585.118,46 EUR in 2023 naar 106.706.888,86 EUR in 2024. Dit wordt verklaard door de daling van de patronale bijdragevoeten.

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 139.725.327,81 EUR in 2023 tot 140.929.569,28 EUR in 2024. Zowel voor 2024 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 2024 ontving het Fonds een bedrag van 20.756.028,29 EUR van de RSZ in vergelijking met een ontvangst van 11.621.756,81 EUR in 2023.

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 2024 heeft het Fonds een terugbetaling in 1.263 dossiers geboekt, hetzij voor een totaalbedrag van 32.294.213,60 EUR. Dat is in vergelijking met 2023 een daling van het teruggevorderde bedrag (-27%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, daalt eveneens van 1.397 in 2023 naar 1.263 in 2024.

Er werd een bedrag van 260.008,42 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dat is een stijging van 1% ten opzichte van 2023.

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 toepassingsge-

bied 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. Bijgevolg ontving het Fonds geen alternatieve financiering in 2024.

Interesten

Die inkomsten zijn afkomstig van interesten op de investeringen in schatkistcertificaten van de niet onmiddellijk benodigde kasmiddelen. Door de continu stijgende ECB-rente in 2023 stegen de inkomsten naar 10.425.167,92 EUR (+844% t.o.v. 2022). Gezien de investeringen in schatkistcertificaten gedaald zijn alsook de daling van de ECB-rente, dalen de inkomsten op de interesten naar 3.979.391,96 EUR (-62%) in 2024.

Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

In 2024 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 5.219.252,18 EUR, verdeeld als volgt:

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2020 in EUR: socialprofitsector en vrije beroepen

Tabel 6.4.1.III

Jaar	Werkgeversbijdragen	Bijzonder compenserende bijdrage	Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers	Interesten	Totaal
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
2024	2.991.402,89	1.200.892,73	693.769,28	333.187,28	5.219.252,18
Evolutie 2024/2023 (in %)	-43%	+42%	-57%	+31%	-34%

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%. In 2024 werd de bijdragevoet vastgelegd op 0,01%.

De inkomsten uit de patronale bijdragen zijn bijgevolg gedaald (-43%). Het Fonds ontving in 2024 een totaalbedrag van 2.991.402,89 EUR aan patronale bijdragen en een bedrag van 1.200.892,73 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 2024 werd voor een bedrag van 687.698,89 EUR (-57%) teruggevorderd bij de werkgevers, wat een sterke daling is t.o.v. 2023. Dat bedrag omvat terugbetalingen in 32 dossiers t.o.v. 36 dossiers in 2023. Daarnaast werd een bedrag van 6.070,39 EUR (+23%) 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. In 2023 resulteerde dat in een ontvangen bedrag van 253.995,11 EUR. Door de toename van de investeringen in schatkistcertificaten, stijgen de inkomsten verder naar 333.187,28 EUR in 2024.

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 verschillende acties ondernomen om het gebruik van de eGov-toepassingen te optimaliseren bij curatoren en vakbonden. Via een webinar werden curatoren niet alleen geïnformeerd over de praktische en juridische aspecten van een sluiting en het vergoedingsproces maar werden ze ook via een demofilmje aangemoedigd om het aanvraagformulier F1 digitaal te ondertekenen en gebruik te maken van de toepassing e-Cur om sluitingsdossiers online te consulteren. Daarnaast werden infomailings over de digitale handtekening verstuurd naar curatoren en

vakbonden. Hier werd o.a. een demofilmje aan toegevoegd om hen te stimuleren om zo veel mogelijk digitaal te ondertekenen want dit biedt belangrijke voordelen: aanvragen kunnen sneller worden ingediend bij het Fonds, een digitale handtekening is duurzaam en een juridisch geldige gekwalificeerde elektronische handtekening via eID is 100% betrouwbaar. Tot slot organiseerde het Fonds verschillende infovergaderingen met vakbonden om het gebruik van de e-F1 toepassing te bevorderen zodat zo veel mogelijk vergoedingsaanvragen elektronisch worden ingediend. Dit werd nog versterkt met mailings naar de dossierbeheerders van de vakbonden waarin de voordelen van de e-F1 in de verf werden gezet.

Om ervoor te zorgen dat aanvragen zo volledig mogelijk zijn bij indiening door de vakbond werd in september een gerichte communicatie voorzien.

In november 2024 lanceerde het Fonds de e-Voting toepassing. Deze toepassing laat de leden van het beheerscomité toe om in de weken dat er geen fysieke zitting plaatsvindt van het comité, elektronisch te stemmen over sluitingsdossiers zodat deze sluitingsdossiers sneller kunnen worden behandeld. Dit zorgt ervoor dat werknemers sneller kunnen worden betaald.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren investeerde het Fonds in 2024 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. In december werd bij de curatoren een tevredenheidsenquête georganiseerd over de verschillende aspecten van de dienstverlening van het Fonds zoals klantvriendelijkheid, contact met de medewerkers, formulieren, de afrekening enzovoort. Op de vraag “In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?” antwoordde 97% van de curatoren ‘tevreden’ tot ‘zeer tevreden’. Het resultaat van deze enquête zal in 2025 verder worden geanalyseerd en mogelijks aanleiding geven tot verbeteringsacties.

Het Fonds realiseerde in 2024 een haalbaarheidsstudie over de uitbreiding van de e-F1 toepassing naar curatoren. Dit resulteerde in een positief advies voor de ontwikkeling ervan in 2025. Dit project zal ervoor zorgen dat curatoren dezelfde mogelijkheden hebben als vakbonden en werknemers bij het invullen en indienen van het elektronische aanvraagformulier F1.

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 in een slotfase uitgebreid naar de werknemers van grote ondernemingen (vanaf 20 werknemers) zodat voortaan alle werknemers dezelfde informatie ontvangen. Daarnaast werd een studie uitgevoerd naar hoe een digitale proactieve dienstverlening kan bijdragen aan een efficiëntere en effectievere dienstverlening en tegelijkertijd het aantal non-take-ups kan verminderen. Deze studie gaf aanleiding tot een aantal acties die in 2025 zullen worden gerealiseerd.

Verder evolueren naar een meer wendbare arbeidsorganisatie, die klaar is om goed te functioneren in een omgeving in verandering

De meest opmerkelijke verandering in het kader van de tweede strategische pijler is de uitbreiding van de sluitingsvergoeding en de overbruggingsvergoeding naar ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit voor sluitingen vanaf 1 januari 2025. Het Fonds heeft in de tweede helft van 2024 de nodige aanpassingen gedaan op vlak van ICT maar ook op organisatorisch en boekhoudkundig vlak zodat deze twee vergoedingen kunnen worden uitbetaald vanaf 2025 aan de werknemers die hier recht op hebben.

Daarnaast werd in 2024 nagegaan of de criteria voor de toekenning van de sluitingsvergoeding nog voldeden aan de huidige socio-economische context. Dit resulteerde in een aanpassing van de toekenningsvoorwaarde met betrekking tot de leeftijd van de werknemer waarbij de bewoording “de leeftijd van 65 jaar” werd vervangen door de bewoording “wettelijke pensioenleeftijd”.

Vervolgens legde het Fonds in 2024 verder de focus op de nieuwe werkorganisatie (NOVA) waarbij feedback centraal stond en ervaringen tussen de verschillende diensten werden uitgewisseld.

Om verder te evolueren naar een meer wendbare arbeidsorganisatie werd in 2024 de sluitingswetgeving herzien in relatie tot de hervorming van het ondernemingsrecht. Omdat ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit bepaald worden door de

rechtsvorm werd de lijst van de rechtsvormen geactualiseerd. Daarnaast werd ook het begrip ‘beoefenaars van vrije beroepen’ gedefinieerd en werden er voorwaarden vastgelegd om sectoren met een structureel economisch sluitingsrisico uit te sluiten uit het toepassingsgebied van het Bijzonder comité.

In 2024 implementeerde het Fonds eveneens de hervorming van het insolventierecht met in het bijzonder de overdracht onder gerechtelijk gezag. Zowel op informatica-technisch als op organisatorisch vlak werden de nodige wijzigingen hiervoor doorgevoerd.

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

Het Fonds zorgde er in 2024 voor om de bestaande informaticatoepassingen performanter en gebruiksvriendelijker te maken via tal van migraties.

Het Fonds voerde in 2024 een functionele en technische analyse uit om de databank uit te breiden met informatie over failliete zaakvoerders om proactief fraudegevoelige dossiers op te sporen om onterechte betalingen te vermijden.

Tenslotte investeerde het Fonds door overleg met het Duits waarborgfonds in 2024 verder in het verbeteren van de samenwerking bij grensoverschrijdende insolventieprocedures om werknemers beter te beschermen in geval van insolventie van werkgever.

Verbeteringsdoelstellingen

Naast de drie strategische doelstellingen werkte het Fonds in 2024 verbeteringsdoelstellingen uit o.a. een financiële evaluatie van het globaal akkoord dat werd gesloten tussen de sociale partners, de creatie van een syllabus FSO om de kennis van de behandeling van een sluitingsdossier te centraliseren in een webgebaseerd platform en ter beschikking te stellen van de medewerkers van het Fonds, een evaluatie van de Nieuwsbrieven FSO en actualisatie waar nodig...

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 hun sluitingsdossier 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.

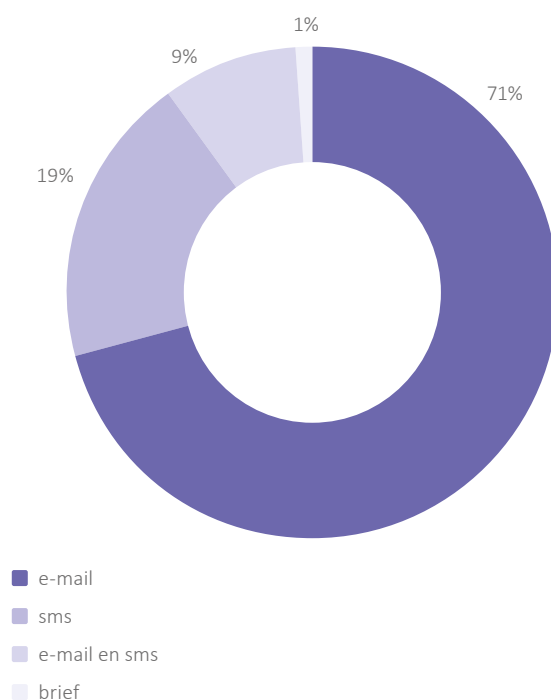
Klantencontact FSO in cijfers



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 de helft van de werknemers die in 2024 een aanvraagformulier hebben ingediend, koos voor proactieve dossieropvolging. Daarvan gaf 71% er de voorkeur aan zijn dossier online op te volgen en via e-mailberichten te worden geïnformeerd, 19% koos voor sms en 9% wenste zowel per e-mail als sms te worden geïnformeerd over belangrijke wijzigingen in het sluitingsdossier. Slechts 1% koos ervoor om per brief te worden geïnformeerd.

Op welke manier wil de burger geïnformeerd worden over zijn sluitingsdossier?

Grafiek 6.4.3.I



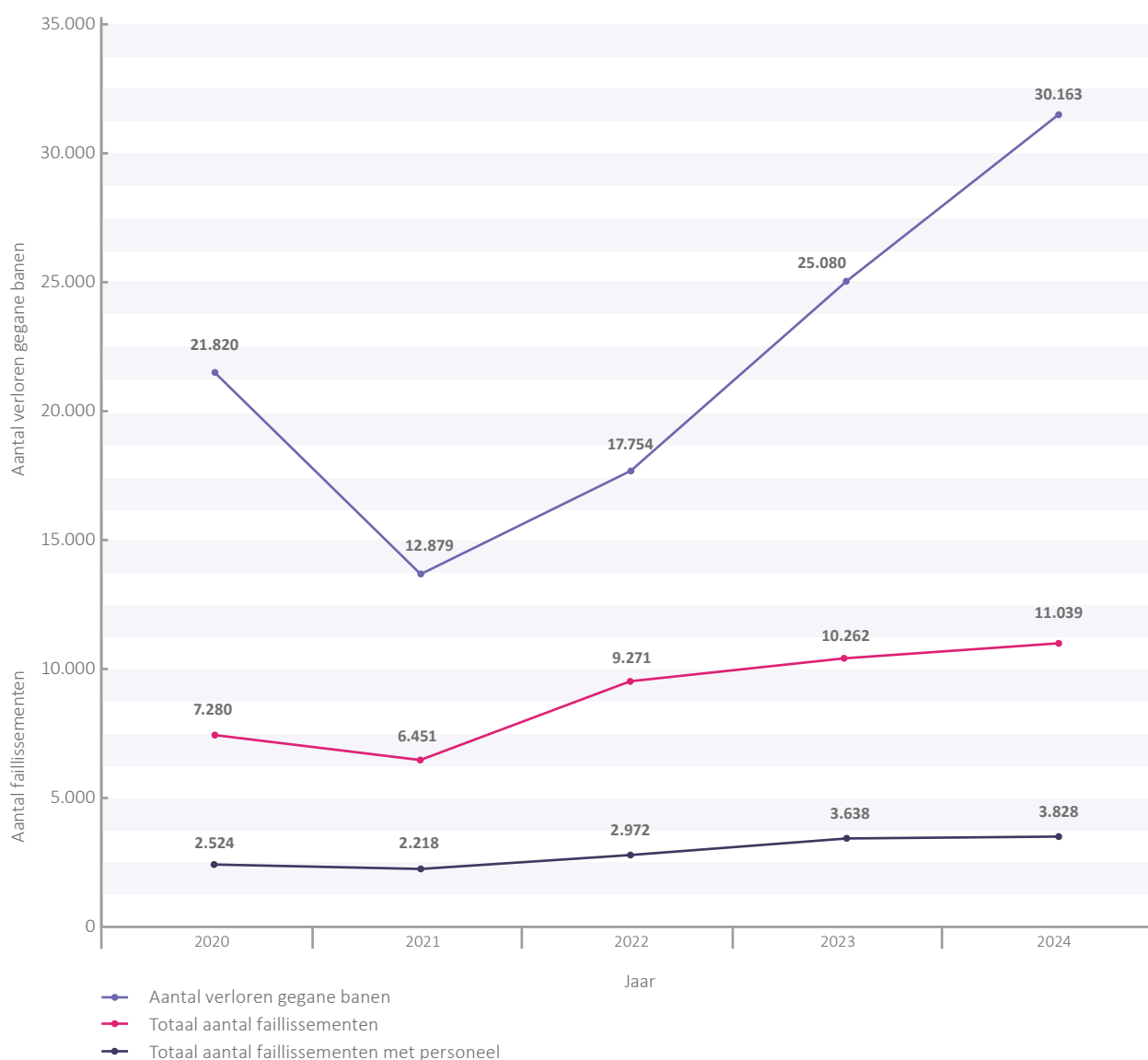
6.4.4

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 2020-2024

Grafiek 6.4.4.I

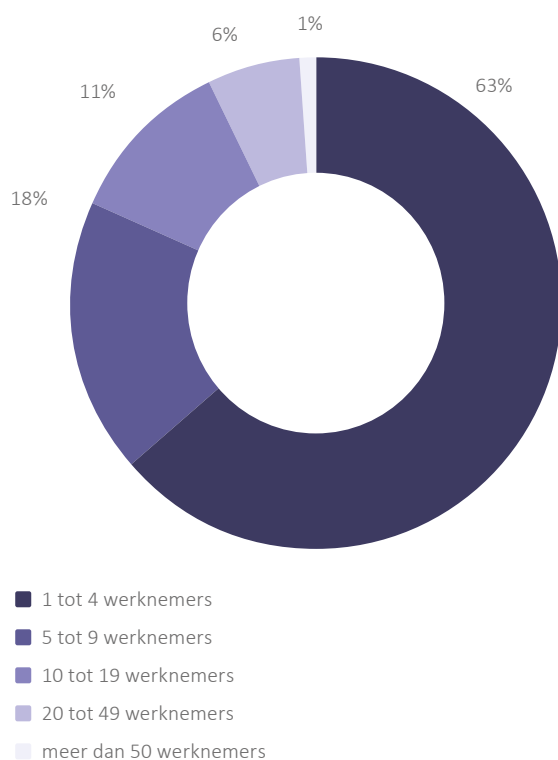


Het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies kenden een stijgende tendens in 2024. In totaal gingen 11.039 ondernemingen failliet in 2024 (+8% t.o.v. 2023) waarvan er 3.828 personeel tewerkstelden (+5% t.o.v. 2023). Het banenverlies als gevolg van een faillissement steeg fors in 2024 naar 30.163 verloren jobs (+20% t.o.v. 2023) en bereikte zo een recordpeil. Het banenverlies was nog nooit zo hoog, enkel in 2013 bereikte het banenverlies al eens de kaap van 30.000 en gingen er 30.027 banen verloren.

Het faillissement van VAN HOOL is het grootste faillissement van de afgelopen 2 decennia en drukte met 2.664 verloren jobs ongetwijfeld zijn stempel op 2024. Daarnaast waren er nog een aantal andere opmerkelijke faillissementen in 2024: BELGAN (445 verloren jobs), SICLI (311 verloren jobs), CP RETAIL (298 verloren jobs) en MC THREE (282 verloren jobs).

Faillissementen per bedrijfsgrootte

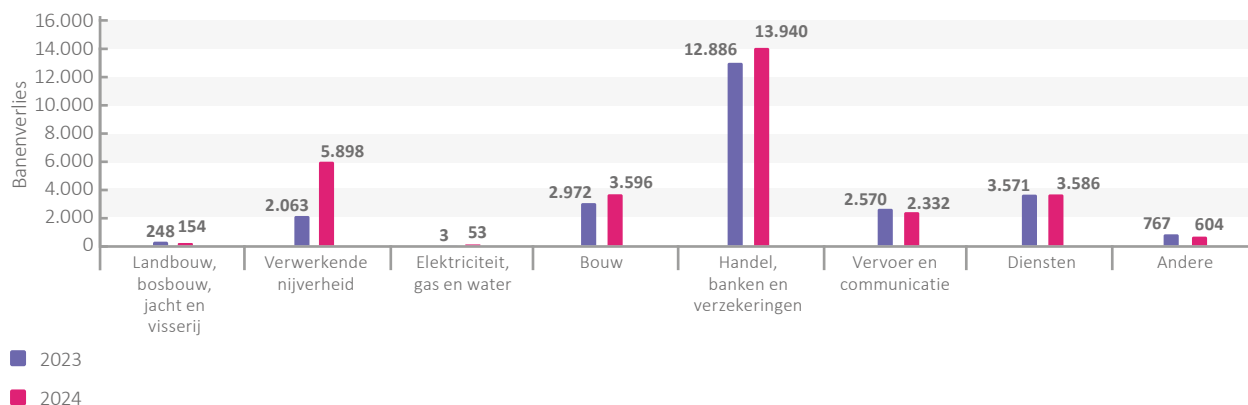
Grafiek 6.4.4.II



In 2024 werden voornamelijk kleine ondernemingen getroffen door sluiting. Ongeveer 63% van de failliet verklaarde ondernemingen had 1 tot 4 werknemers in dienst.

Banenverlies door faillissementen per sector

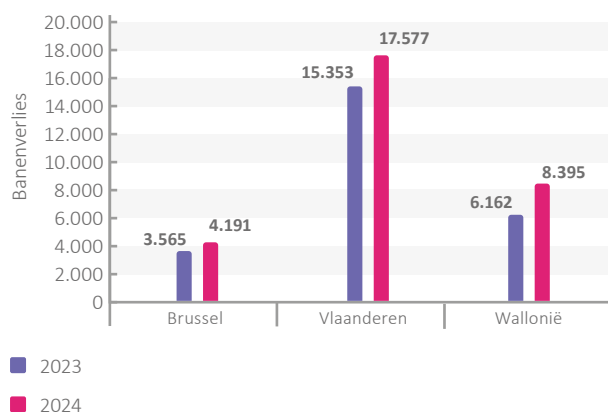
Grafiek 6.4.4 III



De stijging van het banenverlies ten opzichte van 2023 was het sterkst voelbaar in de sector van de verwerkende nijverheid (+186% t.o.v. 2023) waar enkele grote faillissementen zoals VAN HOOL, BELGAN en SICLI voor een belangrijk aandeel zorgden in het aantal verloren banen. De sector van de handel, banken en verzekeringen blijft met 13.940 verloren jobs de sterkst getroffen sector in 2024 en vertegenwoordigt bijna de helft van het totale banenverlies.

Banenverlies door faillissementen per gewest

Grafiek 6.4.4.IV



Het banenverlies steeg in 2024 zowel in het Vlaams gewest (+15%) als in het Waals gewest (+36%) en het Brussels Hoofdstedelijk gewest (+18%) in vergelijking met 2023. Het zwaartepunt voor het banenverlies situeerde zich in 2024 opnieuw in Vlaanderen. In totaal hebben 17.577 mensen er hun job verloren. De toename van het banenverlies in Vlaanderen was het sterkst voelbaar in Antwerpen waar 7.694 banen sneuvelden door faillissement. In Wallonië gingen 8.395 jobs verloren en telde de provincie Luik met 2.581 verloren jobs het hoogste banenverlies.

In Brussel steeg het banenverlies met 18% in vergelijking met 2023 en gingen 4.191 jobs verloren.

Het Fonds wijst het banenverlies toe aan de provincie of regio waar de bevoegde ondernemingsrechtbank de onderneming, op basis van de maatschappelijke zetel, failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.

LIJST VAN AFKORTINGEN

AAAS	Archiving as a Service
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
DBR	Deeltijds werknemer met behoud van rechten
DLC	Document Lifecycle
DmfA	Multifunctionele aangifte
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
IEN	ISSA European Network
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
Paas	Platform as a service
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 bedrijfstoeslag
SWW	Sociaal Strafwetboek
TK	Tijds krediet
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
WITA	Working in the arts
WO	WerkOmgeving
WSE	Werk en Sociale Economie
WZUA	Werkzoekende uitkeringsaanvragen



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