



1

De RVA in 2020

Volume 1:
activiteitenverslag

Woord vooraf

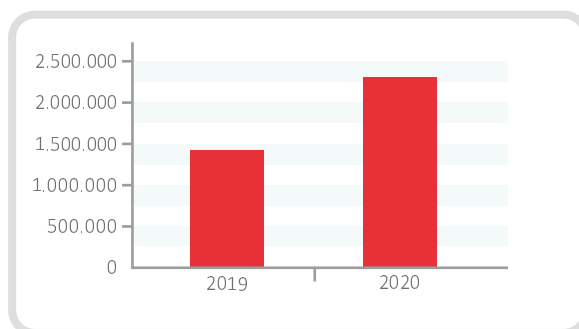


Een uitzonderlijk jaar

2020 gaat de geschiedenisboeken in als een uitzonderlijk jaar. Nooit eerder heeft de RVA, in zijn 86-jarige geschiedenis, zo veel werknemers en werkgevers ondersteund.

De arbeidsmarkt werd bijzonder zwaar getroffen door de coronacrisis. 2,3 miljoen mensen kregen uitkeringen van de RVA in 2020. Dat is 1 op 3 mensen van de actieve bevolking. En het zijn er bijna 900.000 meer dan het jaar ervoor. 170.000 werkgevers kregen op de een of andere manier steun van de RVA. Dat zijn 2 werkgevers op 3 en dat is 70% meer dan in een normaal jaar.

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



Nooit eerder lag het aantal tijdelijk werklozen in België zo hoog als in 2020, met meer dan 1 miljoen tijdelijke werklozen tijdens de piek in april. Dat komt overeen met een gemiddelde van 196.865 budgettaire eenheden (dus voltijds equivalenten) per maand in 2020. Dat is 10 keer meer dan in 2019 (19.186). En dat is niet alleen het hoogste cijfer sinds de Tweede Wereldoorlog. De omvang van tijdelijke werkloosheid is ook twee keer groter dan tijdens de vorig piek in 1981 (93.271 budgettaire eenheden) en drie keer groter dan tijdens de financiële en economische crisis van 2009 (60.196 budgettaire eenheden).

Sinds mei 2020 gaat het aantal werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werklozen opnieuw de hoogte in. Het is de eerste keer sinds juli 2016 dat die groep op jaarbasis toeneemt.

Tot slot lag het aantal aanvragen om onderbrekingsuitkeringen die bij de RVA werden ingediend nooit zo hoog (529.456, dat is een stijging met 51%). En dat hoewel het gemiddelde aantal personen dat in 2020 onderbrekingsuitkeringen heeft ontvangen slechts licht is gestegen (+1,1%). Die sterke stijging van de aanvragen die de RVA moest behandelen, komt vooral doordat bijna 100.000 werknemers (96.054) tijdelijk hebben gekozen voor corona-ouderschapsverlof. Bijna de helft onder hen had al een onderbrekingsstelsel. Al die werknemers moesten dus tussen mei en september 2020 een of meerdere opeenvolgende aanvragen indienen om dat verlof te krijgen of te verlengen of met enkele weken of maanden.

De coronacrisis bracht economische en sociale gevolgen met zich mee die ongezien zijn sinds de Tweede Wereldoorlog. De verwachtingen ten opzicht van de RVA lagen erg hoog in 2020. En dat in een uitzonderlijke context waarin de RVA, net als heel wat andere Belgische instellingen, moest blijven functioneren en een kwalitatief hoogstaande dienstverlening moest blijven verzekeren door zijn activiteiten op afstand te herorganiseren. Bijna 90% van het RVA-personeel ging quasi van de ene dag op de andere volledig in telewerk.

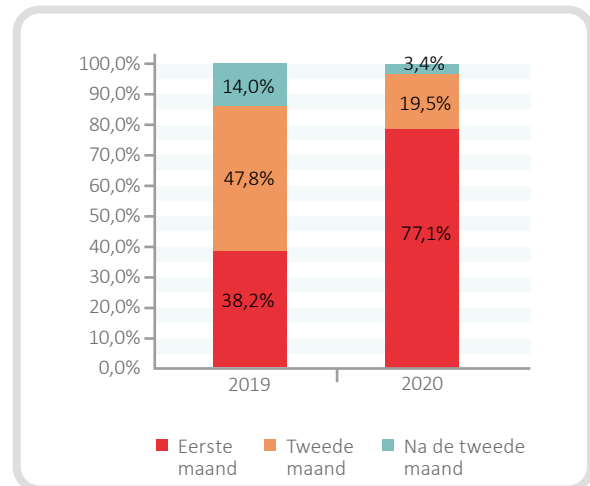
Een ware uitdaging!

Nog nooit in de geschiedenis heeft de RVA zo veel dossiers behandeld.

Ondanks de exponentiële stijging van de aanvragen tijdelijke werkloosheid hebben de RVA, de uitbetalingsinstellingen, de sociaal secretariaten en de werkgevers erop toegezien dat de betrokken werknemers tijdig werden uitbetaald.

De tijdelijk werklozen - die gemiddeld met 5 keer meer waren dan in een normaal jaar - kregen hun uitkeringen binnen veel kortere termijnen dan normaal. 77,1% van de tijdelijk werklozen in 2020 werd betaald binnen de 10 dagen na de maand waarin ze tijdelijk werkloos waren. 19,5% binnen de 30 dagen erna. In normale tijden is dat respectievelijk 38,2% en 47,8%. De meeste van die werknemers vroegen wel voor de eerste keer uitkeringen aan. Daardoor moet er een dossier worden aangemaakt, wat meer tijd in beslag neemt.

Vergelijkende cijfers van de betaaltermijn in %



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

De betaaltermijn van de volledig werklozen is stabiel gebleven en werd niet of amper getroffen door de tsunami aan aanvragen tijdelijke werkloosheid. De gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen door de RVA daalde zelfs van 5,2 dagen in 2019 naar 4,4 dagen in 2020.

De werkgevers, sociaal secretariaten, uitbetalingsinstellingen en de RVA hebben dus ongeziene inspanningen geleverd om de betalingen tijdig te kunnen uitvoeren. We mogen niet vergeten dat de crisis in maart 2020 razendsnel kwam opzetten en de instellingen maar een paar dagen de tijd hadden om alles uit te werken. Van de ene dag op de andere moesten 3 keer meer werklozen worden uitbetaald maar daarnaast moesten ook nieuwe reglementeringen en procedures worden toegepast. Tegelijkertijd moesten de gezondheidsmaatregelen die de overheid oplegde, worden nageleefd (verbod

of beperking op verplaatsingen, social distancing, telewerk, meer afwezigheden wegens ziekte of quarantaine aan het begin van de coronacrisis ...).

Ondanks die globaal positieve betaaltermijn waren er toch in een beperkt aantal dossiers - enkele duizenden gevallen in die gigantische berg aanvragen - problemen die de betaling konden vertragen. Die vertraging is niet enkel te wijten aan de werklust, maar ook aan talrijke factoren, zoals de complexiteit van het dossier of het feit dat de documenten nodig voor de betaling te laat werden doorgestuurd. Door de omstandigheden en door het feit dat de betaaltermijnen voorrang kregen, kregen veel werknemers niet dezelfde dienstverlening qua informatieverstrekking als in normale omstandigheden of moesten ze langer wachten op een antwoord.

De werknemers die hun loopbaan hebben onderbroken - en die ook met meer waren in 2020 - werden even snel betaald als gewoonlijk. Ze kregen hun beslissing zelfs sneller dan het jaar voordien. De werknemers die het slachtoffer zijn geworden van een sluiting van hun onderneming, hebben ook sneller hun uitkeringen gekregen.

Tot slot heeft ons contactcenter 50% meer werklozen, werknemers of werkgevers aan de telefoon voortgeholpen dan vorig jaar. Het contactcenter is dan ook heel 2020 operationeel en beschikbaar gebleven. Er zijn meer dan een miljoen telefoontjes binnengekomen, dat is 50% meer dan in 2019. Om die toevloed aan oproepen het hoofd te kunnen bieden, kreeg het contactcenter regelmatig versterking op piekmomenten. Zo kon over het volledige jaar gemiddeld 84% van de ontvangen oproepen worden behandeld. Ook het aantal verzonden mails via het contactformulier op de website steeg exponentieel: in 2020 ontving de RVA via deze weg zo'n 227.125 mails, dat zijn er 169% meer dan in 2019. Alleen het aantal bezoekers is gedaald. Na een tijdelijke sluiting van midden maart tot eind mei openden onze kantoren in juni hun deuren weer voor bezoekers, wel enkel op afspraak en met strikte veiligheidsmaatregelen.

Hoewel het volume tijdelijke werkloosheid na de eerste coronagolf is gedaald, blijft het ook vandaag nog hoger dan tijdens de piek van de economische en financiële crisis van 2009. De werklust voor de RVA en zijn partners was dus het hele jaar lang veel hoger dan normaal. En dat zal volgens de eerste cij-

fers en de officiële voorspellingen van de evolutie van tijdelijke en volledige werkloosheid ook in 2021 nog zo zijn.

Ondanks die ongeziene werklust en de moeilijkere omstandigheden kwam de RVA in 2020 praktisch al zijn verbintenissen uit de bestuursovereenkomst na qua behandelingstermijn en kwaliteit van de dienstverlening.

De reglementaire evoluties

2020 was een jaar vol reglementaire wijzigingen, voor het grootste deel te wijten aan de coronacrisis. Verspreid over het hele jaar werden verschillende maatregelen genomen afhankelijk van de evolutie van de crisis om de impact voor tijdelijk en volledig werklozen te beperken en om de werkgelegenheid in stand te houden.

In totaal werden in 2020 38 wetten en besluiten aangenomen tegenover 19 in 2019. Al die wijzigingen staan gedetailleerd in het jaarverslag toegevoegd. De voorbereiding en tenuitvoerlegging van al die nieuwe reglementeringen was voor de diensten van de RVA een ongeziene werklust en -druk (teksten voorbereiden, papieren en elektronische formulieren opstellen, richtlijnen voor werkgevers, werkloosheidsbureaus en uitbetalingsinstellingen uitwerken, informatiedocumenten voor werkgevers en werknemers opstellen, informatica-analyses en -programmeringen uitvoeren, medewerkers opleiden, de uitvoering opvolgen, vragen beantwoorden ...). Vaak moest de uitvoering meteen of op heel korte termijn gebeuren.

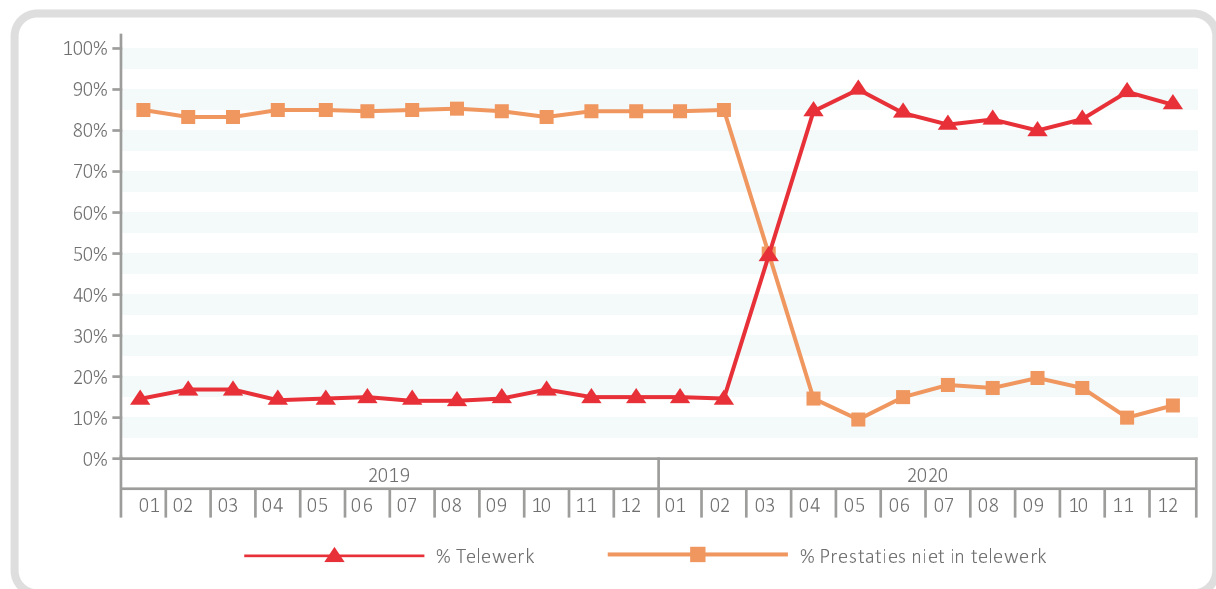
Over alle maatregelen werd uitgebreid gecommuniceerd naar de werkgevers en de sociaal verzekerden. De website van de RVA werd van bij het begin van de lockdown in maart 2020 letterlijk bestormd: op 23 maart 2020 bezochten 164.562 mensen de website, dat is 8 keer meer dan op een normale weekday. De homepage werd herzien om de informatie over de reglementaire wijzigingen zichtbaarder te maken. De infobladen voor het grote publiek werden herhaaldelijk bijgewerkt. Onze reglementaire experts hebben ook lijsten met veel gestelde vragen (FAQ's) over de coronamaatregelen uitgewerkt. Die 'coronazone' op de website wordt voortdurend bijgewerkt en is in één oogopslag zichtbaar door een banner bovenaan de homepage.

In totaal hebben 6 miljoen bezoekers onze website bezocht in de loop van 2020. Dat is een stijging van meer dan 75% ten opzichte van 2019. Tijdens het hele jaar raadpleegden ze bijna 36 miljoen pagina's (21 miljoen in 2019).

Het RVA-personeel in de bres

De coronacrisis had ook een zware impact op het personeel dat zich erg snel moest herorganiseren om zijn taken te kunnen blijven vervullen. Vanaf maart was voltijds telewerk verplicht, behalve voor een beperkt aantal medewerkers met niet-telewerkbare taken. Dankzij de uitgebreide digitalisering in de behandeling van de dossiers was telewerk gelukkig mogelijk en konden de medewerkers van de RVA in goede omstandigheden blijven werken.

Evolutie van het telewerk



Dankzij een actief aanwervingsbeleid, bijna uitsluitend met online gesprekken, kon het personeelsbestand worden gestabiliseerd. In 2020 zijn 317 nieuwe medewerkers bij de RVA gestart (tegenover 258 vertrekken). 85% van die aanwervingen gebeurde via arbeidsovereenkomsten om snel te kunnen inspelen op de behoeften. De meeste aangeworven medewerkers zijn 30 of jonger. Dat past in de langetermijnvisie die rekening houdt met de talrijke pensioneringen en de competenties die de RVA nodig zal hebben voor zijn toekomstige uitdagingen.

Zowel op het hoofdbestuur als in de werkloosheidsbureaus was er een grote golf aan solidariteit tussen de medewerkers van de verschillende proces-

sen om de zwaarst getroffen diensten te versterken. Die personeelsbewegingen waren mogelijk dankzij een enorme opleidingsinspanning. Het Nationaal Opleidingscentrum (NOC) heeft snel gereageerd en alle opleidingen herwerkt om de medewerkers van de zwaarst getroffen processen te kunnen opleiden. Voor die digitale transformatie kon het NOC rekenen op zijn netwerk van 199 interne lesgevers. Zo werd de inhoud van de fysieke opleidingen omgevormd naar e-learningmodules. Er waren in 2020 4.722 inschrijvingen voor e-learningmodules. Dat komt overeen met een totaal van 10.808 werkuren en betekent een stijging van 7.000 uren ten opzichte van 2019. Ook de frontofficemedewerkers konden

rekenen op de hulp van het NOC en de dienst Kennismanagement. Zij hebben de databanken voor de medewerkers van het contactcenter van de RVA voortdurend bijgewerkt en hen talrijke infosessies verstrekt.

De RVA heeft een kostbare tool voor het beheer van human resources die vooral in crisistijden nuttig is gebleken: het competentiekadaster. Dat kadaster houdt een volledige en bijgewerkte lijst bij van de competenties van de medewerkers. Zo zijn er vandaag meer dan 760 technische en 80 generieke competenties. Op basis van dat kadaster was het mogelijk om voor meer dan 290 functies een gepersonaliseerd profiel uit te werken. In 2020 kon het competentieprofiel van meer dan 2.840 medewerkers (87% van het personeel) worden bijgewerkt door competentie-evaluaties.

Naar meer digitaal

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

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

In 2020 kon de buitengewone toestroom aan aanvragen om uitkeringen tijdelijke werkloosheid worden opgevangen doordat de werkgevers elektronische aangiften van sociale risico's (de elektronische variant van de papieren formulieren) hebben gebruikt. In 2020 werden 7.482.000 aangiftes van dat type gedaan (1.673.000 in 2019). In totaal is het aantal elektronische aangiftes van sociale risico's verdubbeld in 2020 (14,4 miljoen tegenover 7,2 miljoen in 2019).

De elektronische controlekaart waarmee werklozen maandelijks hun periodes van werkloosheid en de andere gebeurtenissen die een invloed hebben op de vergoeding kunnen aangeven, werd ook re-

gelmatiger gebruikt. In 2020 waren er 130.052 nieuwe gebruikers van de elektronische controlekaart, op pc, tablet of smartphone. Er gebeurden in 2020 1.285.062 betalingen op basis van een e-C3, tegenover 723.931 in 2019.

De prestaties van de RVA op het vlak van de digitalisering van een volledig vergoedbaarheidsproces is ook erg zichtbaar in het domein van de loopbaanonderbreking. Momenteel maken ongeveer 400.000 personen, dat is 10% van de Belgische werknemers in loondienst, gebruik van een van de stelsels van loopbaanonderbreking. Alle fasen van dat proces werden geïnformatiseerd om te zorgen voor een kwaliteitsvolle, snelle en moderne dienstverlening aan de klant.

De elektronische aanvraagprocedure voor onderbrekingsuitkeringen (ook voor ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand enz.) raakt beter ingeburgerd bij werknemers en werkgevers en scheerde in 2020 hoge toppen: maar liefst 257.016 aanvragen gebeurden elektronisch (96.859 in 2019 en 58.861 in 2018).

Er is ook vooruitgang in de toepassing Break@Work. Met die toepassing, die werd gelanceerd in 2017, kan een gebruiker snel het bedrag van zijn uitkeringen tijdscrediet of loopbaanonderbreking berekenen en zien wat de duur is waar hij nog recht op heeft. In 2020 hebben meer dan 193.000 bezoekers bijna 490.000 simulaties laten maken (477.973 simulaties in 2019 voor 154.497 bezoekers).

De coronacrisis had ook een impact op de elektronische gegevensuitwisselingen tussen de instellingen van sociale zekerheid in de Kruispuntbank. De RVA wisselt via dat netwerk ook info uit met de uitbetalingsinstellingen. Die gegevensuitwisselingen zijn meer dan verdubbeld, van 25 miljoen raadplegingen in 2019 naar bijna 52 miljoen in 2020.

Aangepaste controles

De coronacrisis heeft de RVA gedwongen om zijn controlestrategie vanaf maart 2020 gedeeltelijk aan te passen.

In eerste instantie werden de controles op het terrein tijdelijk geschorst en kwam de nadruk te liggen op de controles van tijdelijke werkloosheid. Door de vereenvoudigde aanvraag om uitkeringen voor tij-

delijke werkloosheid en de noodzaak om de getroffen sociaal verzekerden snel uit te betalen, gebeurden veel controles die vroeger vooraf werden uitgevoerd (preventieve controles) nu achteraf (na de betaling van de uitkeringen).

In 2020 heeft de RVA, naast de gebruikelijke controles, ook 26.173 specifieke onderzoeken uitgevoerd naar de uitkeringsaanvragen in het kader van de coronacrisis. Die onderzoeken waren gebaseerd op verschillende kruisingen van gegevens van alle werkgevers en werknemers die een beroep hebben gedaan op tijdelijke werkloosheid, op klachten en op informatie van andere inspectiediensten of instellingen. In totaal werden in 8.388 van die onderzoeken inbreuken vastgesteld. De meeste controles (18.594) gebeurden op afstand. Er waren 7.579 controles ter plaatse.

Naast de specifieke onderzoeken rond tijdelijke werkloosheid corona kregen de sociaal inspecteurs van de RVA, net als hun collega's van de andere sociale-inspectiediensten, de opdracht van de regering om controles uit te voeren op de naleving van de coronamaatregelen in bedrijven, zoals de social distancing, het verplicht telewerk waar mogelijk en de verplichte sluiting van sommige sectoren. In die context gebeurden er in verschillende sectoren (bouw, land- en tuinbouw, vleesindustrie) ook flitscontroles. In totaal vonden 1.260 flitscontroles plaats en hebben de inspecteurs van de RVA 210 inbreuken vastgesteld.

Tot slot verleenden de sociaal inspecteurs ook veel hulp aan andere processen van de RVA. Veel sociaal inspecteurs hebben het contactcenter versterkt of geholpen met de behandeling van de dossiers. In 2020 hebben de sociaal inspecteurs voor een totaal van 3.664 mandagen de andere diensten of processen versterkt.

Welzijn op het werk

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

Telewerk werd vanaf maart verplicht voor een groot deel van het personeel. Slechts een minderheid van de medewerkers met niet-telewerkbaar taken kon niet telewerken. Over het hele jaar heeft 85% van het personeel in 2020 getelewerkt.

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

De coronacrisis bracht ook een toevloed aan communicatie met zich mee, gericht op de RVA-medewerkers. Naast de traditionele nieuwsberichten die gewoonlijk op het RVA-intranet (Kiosk) staan, verschenen er ook mededelingen over de veiligheidsvoorschriften, nieuwe arbeidsomstandigheden, reglementaire wijzigingen, beslissingen die de regering heeft genomen of berichten om de medewerkers te ondersteunen. In 2020 heeft het redactieteam 564 artikels op het intranet gepubliceerd. Dat is het hoogste aantal sinds het bestaan van Kiosk.

Sinds het begin van de crisis ging de prioriteit uit naar het naleven van de gezondheidsmaatregelen en de veiligheid van de medewerkers. Alle diensten kregen signalisatiemateriaal om ervoor te zorgen dat de veiligheidsmaatregelen in alle kantoren van de RVA konden worden nageleefd, zowel op het hoofdbestuur als in de werkloosheidsbureaus.

Er werd een single point of contact (SPOC) aangesteld om alle organisatorische vragen over corona te verzamelen. Die SPOC Wellbeing wordt gecoördineerd door de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPB) en de dienst Wellbeing@Work. De SPOC Wellbeing biedt permanente psychologische hulp aan personeelsleden met moeilijkheden op het werk of in hun privéleven.

In de kantoren en directies organiseren de Teams@Work op regelmatige tijdstippen virtuele activiteiten voor de medewerkers om de teamspirit aan te wakken, maar ook om de integratie van nieuwe medewerkers te vergemakkelijken. Hun onthaaltraject verliep namelijk 100% op afstand. Oorspronkelijk bestond dat traject uit 6 dagen klassikale opleiding over de HR-aspecten, het zoeken in de informatiebronnen, de strategie en werking van de RVA, de communicatievaardigheden en de 7 processen van de RVA. Sinds maart werden die modules aangepast

om ze online te kunnen geven. Vandaag bestaat het traject uit 7 onlinelessen van in totaal 14,5 uur en 2 e-learningmodules die in totaal 2 uur in beslag nemen. Elke nieuwe medewerker kan dus kiezen wanneer hij die twee modules wil volgen en kan dat doen op zijn eigen tempo. In totaal volgden de nieuwe medewerkers 1.840 werkdagen onthaal- en initiatieopleidingen in 2020.

Bij alle nieuwe medewerkers wordt in een enquête gepolst naar hun tevredenheid over het onthaal op de werkplek en wordt er gepeild naar hun indrukken over hun eerste maanden bij de RVA. In 2020 ging het om zo'n 224 meningen. De resultaten van die enquête zijn uitstekend: 99% van de respondenten antwoordt goed te zijn onthaald op de eerste dag en 97% zegt de nodige informatie te hebben gekregen om het werk te kunnen uitvoeren. Velen onderstrepen de kwaliteit van de gegeven opleidingen en begeleiding sinds hun indiensttreding.

In juni heeft de FOD BOSA een grote enquête georganiseerd bij federale ambtenaren over hun ervaringen met telewerk. In totaal nam bijna de helft (48%) van de medewerkers van de RVA deel aan die enquête. Dat is bijna 12% van alle respondenten. De RVA onderscheidde zich vooral door de digitalisering van talrijke processen (elektronische handtekening, onlineverlofaanvragen, inschrijvingen voor opleidingen enz.) (98% tevredenheid tegenover 86% bij de andere deelnemende instellingen) en door aangepaste tools voor online overleg (98% tevredenheid tegenover 92%). De RVA-medewerkers hebben veel meer online opleidingen, webinars of afstandsonderwijs gevolgd (60%) t.o.v. de algemene resultaten (41%). De medewerkers van de RVA gaven aan dat ze voldoende op de hoogte werden gehouden van de beslissingen van de organisatie (86%) en dat ze genoeg contact hadden met hun verantwoordelijken (83%). Het sociale contact met de collega's blijkt het grootste gemis te zijn tijdens telewerk (73%). De resultaten van die enquête hebben geleid tot de komst van verschillende interfederale werkgroepen, waar de dienst Wellbeing@Work aan deelneemt.

De medewerkers van de RVA hebben ook een tool ter beschikking om hun ideeën en verbetervoorstellen te delen: de online ideeënbus Eureka. In 2020 hebben de medewerkers 57 ideeën ingediend via Eureka. In totaal werden sinds de lancering van

de ideeënbus al 1.007 ideeën ingediend. Samen met een ICT-team werd Eureka omgetoverd naar een SharePoint-omgeving. Die werd begin 2021 gelanceerd. De medewerkers die voorstellen indienen, zullen via de tool zelf op de hoogte gebracht worden van het gevolg dat eraan wordt gegeven. Zo komt er een betere en transparantere opvolging.

Partnerschappen en synergieën

Sinds het begin van de coronacrisis moesten de werkgevers, sociaal secretariaten, uitbetalingsinstellingen en de RVA ongeziene inspanningen leveren om de betalingen tijdig te kunnen uitvoeren. Ze kregen daarbij ook nog eens te maken met een extreem sterke toename van het aantal uitkeringsaanvragen.

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

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

In 2020 heeft de RVA zijn samenwerking met de uitbetalingsinstellingen (UI's) voortgezet op het vlak van het voorkomen van agressie door sociaal verzekerden. Er werden ontmoetingsdagen georganiseerd waarop de RVA-medewerkers van het terrein en van de UI's samen afspraken konden maken over de maatregelen die lokaal moeten worden genomen om beter samen te werken in de strijd tegen agressie. Die dagen werden ingepland in het eerste kwartaal van het jaar en het merendeel ervan kon plaatsvinden. Sommige moesten wel worden geannuleerd door de coronacrisis.

Ook de samenwerking met de OCMW's werd in 2020 voortgezet. Om het aantal door de OCMW's betaalde voorschotten op werkloosheidsuitkeringen (voor werklozen met financiële moeilijkheden door een vertraging in de behandeling van hun uitkeringsaanvraag) te verminderen, werd de Uniprocedure wijdverspreid. Dat is een samenwerking

tussen de RVA en de OCMW's waarbij de RVA, op vraag van een OCMW, de behandeling van een uitkeringsaanvraag voor tijdelijke of volledige werkloosheid versnelt, zodat het OCMW geen voorschot op de uitkeringen hoeft te storten. In 2020 waren er 8.039 van dat soort aanvragen. Dat is een stijging van 18,64% ten opzichte van 2019. Ook de kortere betaaltermijnen hebben het aantal aanvragen om voorschotten op uitkeringen kunnen terugdringen, ook al blijven ze talrijk door de tsunami aan aanvragen tijdelijke werkloosheid omwille van corona.

In 2020 was er ook een overleg met de Federaties van OCMW's om de samenwerking in het kader van de toepassing van artikel 60 van de wet op de OCMW's te optimaliseren. Die samenwerking impliceert het volgende: als een OCMW het recht op werkloosheidsuitkeringen van een sociaal verzekerde wil heropenen met een tewerkstelling op basis van artikel 60 van de wet op de OCMW's, vraagt dat OCMW bij het begin van die tewerkstelling aan de RVA om het aantal arbeidsdagen te berekenen dat nodig is om het recht op uitkeringen te heropenen. In 2020 heeft de RVA 7.506 aanvragen ontvangen in het kader van die samenwerking, tegenover 8.408 in 2019.

Op nationaal niveau is de RVA een van de instellingen die in het netwerk van de Kruispuntbank de meeste gegevens uitwisselt met de andere instellingen van sociale zekerheid. In de strijd tegen sociale fraude werkt de RVA ook samen met andere controlediensten zoals die van de RSZ en het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW). In 2020 heeft de RVA deelgenomen aan 789 gezamenlijke controlecties met andere nationale inspectiediensten.

De controlediensten van de RVA werken ook vaak samen met de gerechtelijke instanties. Zo maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (e-pv's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging wanneer ze een misdrijf vaststellen. In 2020 werden 2.600 e-pv's opgesteld. Daarnaast kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties (3.252 kantschriften in 2020). De inspectiediensten van de RVA werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie in het kader van de strijd tegen valse adressen of de detectie van vertrekken naar het buitenland.

Op internationaal vlak speelt de RVA al jaren een actieve rol in de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (IVSZ). Daarnaast neemt de RVA deel aan het Europese programma voor informatie-uitwisseling tussen instellingen van sociale zekerheid (EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information). In 2020 heeft de RVA deelgenomen aan een werkgroep over werkloosheid en aan een project rond de uitwisseling van goede praktijken in het kader van de coronacrisis.

Nog in 2020 heeft de RVA zijn samenwerking met de instellingen uit de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg en Nederland) voortgezet. Die partnerschappen zijn belangrijk, vooral in het kader van de preventie van en de strijd tegen fraude. Onze controlediensten onderhouden ook nauwe contacten met hun evenknieën in de buurlanden en nemen deel aan grensoverschrijdende netwerken om een systeem van elektronische gegevensuitwisseling te ontwikkelen voor fraudedetectie.

Ondersteuning van het beheer

Eind 2017 heeft de RVA zijn strategie voor de komende jaren bepaald rond drie pijlers. Een pijler 'klantgerichtheid' met als doelstelling de kwaliteit en de snelheid te waarborgen bij de behandeling van de dossiers en de informatieverstrekking. Een 'maatschappelijke' pijler met als doelstelling het aantal inbreuken te voorkomen en te verminderen en sociale fraude te bestrijden. En een pijler 'wendbaarheid' met als doelstelling zich voortdurend aan te passen aan de veranderingen in onze maatschappij om verder vooruit te kunnen gaan.

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

In 2020 heeft de RVA in het kader van de professionalisering van het projectmanagement een project management office (PMO) opgericht samen met een team van projectmanagers op strategisch niveau. Ze zijn beide operationeel sinds januari 2020. Het doel van het PMO is een uniforme methodologie toepassen voor de strategische projecten, de planning van de middelen en de opvolging beter

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

De RVA werkte in 2020 met een avenant bij de bestuursovereenkomst van 2016-2018. In de context van een regering in lopende zaken en de coronacrisis, die onder meer leidt tot een aanzienlijke verhoging van de werklast en een begrotingsinstabiliteit bij de openbare instellingen van sociale zekerheid, werd namelijk beslist om de lopende bestuursovereenkomsten van de vijfde generatie 2016-2018, die al met een avenant waren verlengd voor de periode 2019-2020, te verlengen voor het jaar 2021. De bedoeling daarvan is om in de loop van 2021 een nieuwe correct onderhandelde bestuursovereenkomst 2022-2024 te kunnen afsluiten.

Qua beheer heeft de RVA dit jaar zeer positieve feedback gekregen naar aanleiding van een online enquête eind 2019 over innovatie en samenwerking in de publieke sector. Die bevraging maakte deel uit van het ruimere onderzoeksproject PSI-CO (Public sector innovation through collaboration), dat wordt gefinancierd door BRAIN.BE (Federaal Wetenschapsbeleid). De bedoeling daarvan was na te gaan met welke capaciteiten en instrumenten de organisaties van het federale overheidslandschap innovaties kunnen ontwikkelen, al dan niet in samenwerking met externe actoren.

Uit het verslag van de enquête blijkt dat de RVA, in vergelijking met andere organisaties, erg resultaatgericht is en dat loyaliteit en vertrouwen centraal staan. Verder blijkt nog dat de RVA systemen en procedures ter beschikking heeft om informatie en kennis efficiënt te delen, dat het beleid en de procedures regelmatig worden aangepast aan nieuwe werkwijzen of technieken en dat de organisatie leren bevordert. De RVA scoort ook hoog voor innoverende capaciteiten zowel qua processen (innovatie is opgenomen in de plannen op het niveau van

de organisatie) als qua middelen (het personeelsbeleid houdt rekening met innovatie bij selectie, training enz. en innovatie wordt sterk bevorderd door ICT).

Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid

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

Sinds 2012 beschikt de RVA over een systeem van milieubeheer om zijn milieuprestaties continu te evalueren en te verbeteren. Er werd een cel ECO opgericht om alle acties te coördineren die worden genomen ten voordele van het milieu. Audits hebben bevestigd dat de RVA de milieuwetgeving naleeft en dat hij zijn brandstof- en papierverbruik en zijn afvalproductie aanzienlijk heeft verminderd. Dat afval wordt bovendien grondig gesorteerd.

De coronacrisis en het verplichte telewerk hadden natuurlijk een impact op het verbruik in 2020, vooral het water- en papierverbruik. Dat is respectievelijk met 47% en 37% gedaald ten opzichte van 2019.

Sinds 2016 loopt er een actieplan om de acties die de RVA onderneemt in het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid te versterken, voornamelijk ten aanzien van zijn klanten. Een paar voorbeelden van lopende acties: een verhoogde toegang tot informatie, een uitgebreide actie in de strijd tegen armoede, de uitwerking van een diversiteitscode en de ontwikkeling van de 'tool respect' (serious game) om de regels van die code op een ludieke manier te leren kennen

Talrijke personeelsleden van de RVA staan in contact met het publiek. Ze worden dagelijks geconfronteerd met een grote diversiteit: meer dan een miljoen mensen van bijna alle nationaliteiten krijgen uitkeringen van de RVA (in 2020 zelfs meer dan 2 miljoen). Er werd dus een diversiteitscode opgesteld om erover te waken dat elke medewerker blijkt geeft van professionalisme ten opzichte van de diversiteit op zijn werkplek. Er werden sensibiliseringssessies georganiseerd in de verschillende diensten van de RVA.

In december 2020 organiseerde het Netwerk Federale Diversiteit in samenwerking met de

Stuurgroep Diversiteit de 8^{ste} editie van de Federale dag van de Diversiteit, met als thema 'Virtueel werk / echte discriminatie'.

Door corona werd het een webinar waar bijna 270 federale ambtenaren aan deelnamen. De dag werd afgesloten met de uitreiking van de Belgian Federal Diversity Awards 2020. Daarmee wordt elk jaar een organisatie in de bloemetjes gezet die mooie projecten rond diversiteit heeft uitgewerkt. In 2020 sleepte de RVA voor de tweede keer (na 2016) de Diversity Award in de wacht met het project Inclusion@Work. Dat project sluit aan bij de wil van de RVA om zijn inzet rond inclusie te benadrukken.

De administrateur-generaal



Georges Carlens

Zitting van het beheerscomité van de RVA

(voor de volledige samenstelling,
zie pagina 23)





Inhoudstafel



Woord vooraf	3
1 Organisatie en beheer van de RVA	21
1.1 Structuur van de RVA	23
1.1.1 Beheerscomité	23
1.1.2 Organigram	24
1.1.3 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	26
1.1.4 Contactgegevens van de RVA-kantoren	27
1.2 De reglementaire evoluties	29
1.2.1 Wijzigingen aan de maatregelen inzake toelaatbaarheid en vergoedbaarheid van volledige werkloosheid, tijdelijke werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag.....	29
1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd.....	48
1.3 De partners van de RVA	55
1.3.1 De gewestelijke diensten	56
1.3.2 De uitbetalingsinstellingen	56
1.3.3 Samenwerking in de controlediensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, politiediensten en gerecht	57
1.3.4 De andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ)	58
1.3.5 De federale Ombudsman.....	58
1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer	59
1.3.7 Internationale contacten	60
1.3.8 OCMW's	61
1.4 Het beheer van de RVA	63
1.4.1 Het geïntegreerd beheersmodel	63
1.4.2 De uitvoering van de bestuursovereenkomst in 2020	65
1.4.3 De strategie 2018-2020	66
1.5 16 werkloosheidsbureaus	69
1.6 7 processen	71

2	Processen	77
2.1	Het proces Toelaatbaarheid	79
2.1.1	Procedure	79
2.1.2	Cijfers	80
2.1.3	Bijzonder geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	83
2.2	Het proces Verificatie	85
2.2.1	Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen	85
2.2.2	Controle van de betaling van de andere uitkeringen	87
2.2.3	Behandeling van de beslagprocedures	89
2.3	Het proces Vergoedbaarheid	101
2.3.1	Voornaamste redenen van betwistingen	102
2.3.2	Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	103
2.3.3	De terugvorderingen	108
2.3.4	De gerechtelijke geschillen	118
2.4	Het proces Controle	127
2.4.1	Missie en Strategie	128
2.4.2	Hoe controleren?	130
2.4.3	Wat controleren?	136
2.4.4	Opvolging en rapportering	143
2.4.5	Communiceren over frauderesultaten	144
2.4.6	Algemene beschouwingen	145
2.5	Het proces Tijds krediet en Loopbaanonderbreking	147
2.5.1	Inleiding	147
2.5.2	Afgewerkte dossiers	147
2.5.3	Betaaltermijn	148
2.5.4	Behandelingstermijn	148
2.5.5	Juistheid van de beslissingen	148
2.5.6	Controle op achterstallige betalingen	148
2.5.7	Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering loopbaanonderbreking	148
2.6	Het proces Support	149
2.6.1	Het personeelsbeheer en de administratie	149
2.6.2	Financieel beheer	158
2.6.3	De gebouwen, het beheer van het materieel en het leefmilieu	182
2.6.4	De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum	184
2.6.5	Communicatie	189
2.6.6	Kennismanagement	193
2.6.7	Organisatieontwikkeling en de strategie 2018-2020	195
2.6.8	ICT en digitale dienstverlening	197
2.6.9	ICPB en Interne audit	205

2.7 Het proces Frontoffice	207
2.7.1 Telefonie	207
2.7.2 Onthaal van opgeroepen of spontane bezoekers	211
2.7.3 Contacten via webmail	211
 3 Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)	 213
Inleiding	215
 3.1 Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving en aanverwante wetgeving	 217
 3.2 Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	 219
3.2.1 Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extra-statutaire activiteiten en herstructurerings	219
3.2.2 Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen	222
3.2.3 Tijdelijke werkloosheid	223
3.2.4 Beheersuitgaven	224
 3.3 Beheer van de middelen	 225
3.3.1 Financiële middelen	227
3.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken	231
3.3.3 Middelen inzake informatica en toepassingen	233
3.3.4 Informatie en communicatie	234
3.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	236
 Lijst van afkortingen	 241



**Organisatie en beheer
van de RVA**

1.1

Structuur van de RVA

1.1.1 Beheerscomité

Federaal

Voorzitter

Xavier VERBOVEN

Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

- Marc BLOMME
- Ann CATTELAIN (vanaf 01.11.20)
- Gianni DUVILLIER
- Annick HELLEBUYCK (tot 31.01.20)
- Herwig MUYLDERMANS (tot 31.10.20)
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Geert VERSCHRAEGEN
- Jan VOCHTEN
- Louis WARLOP (vanaf 01.02.20)

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

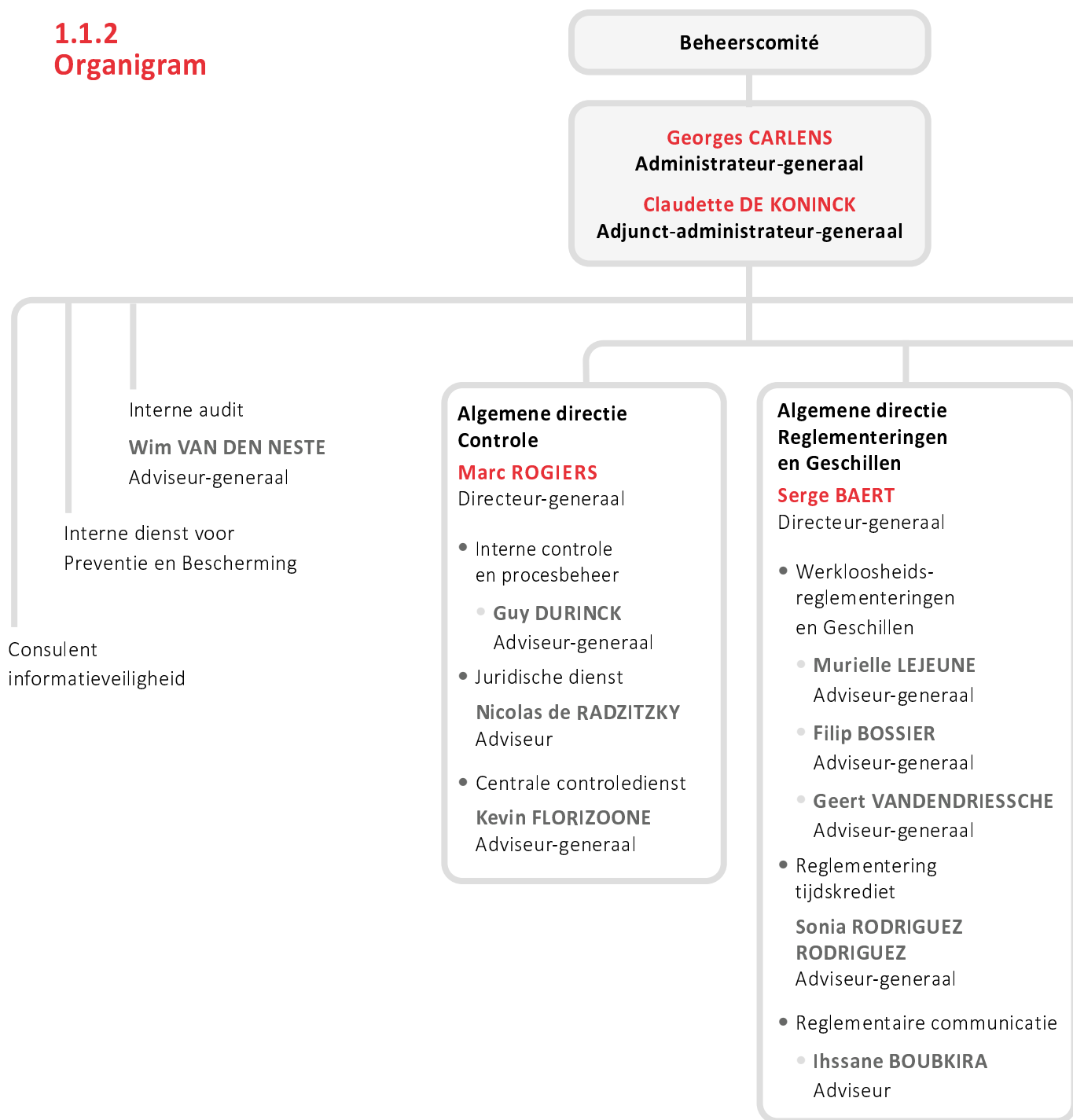
- Philippe BORSU
- Raf DE WEERDT
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGGERS
- Jean VRANKEN

- **Afgevaardigde van de Minister van Begroting:** Marc EVRARD
- **Afgevaardigde van de Minister van Werk:** Tom PARYS (tot 07.10.20)
Peter VANSINTJAN (vanaf 08.10.20)
- **Administrateur-generaal:** Georges CARLENS
- **Adjunct-administrateur-generaal:** Claudette DE KONINCK

Gewesten

- **VDAB:** Wim ADRIAENS
- **Actiris:** Caroline MANCIEL
- **FOREM:** Marie-Kristine VANBOCKESTAL
- **ADG:** Robert NELLES (tot 31.10.20)
Christiane LENTZ (ad interim vanaf 01.11.20)

1.1.2 Organigram



Algemene directie Support

Guy CLAESSENS

Directeur-generaal

- Information and Communication Technology
 - **Annette FIORDALISO**
(tot 01.05.20)
Adviseur-generaal
 - **Geert DEWAERSEGGER**
(vanaf 13.11.20)
 - **André DEHON**
Adviseur-generaal
- Werkprocessen
 - **Philip GYSSELS**
Adviseur-generaal
 - **Johan DE WITTE**
Adviseur-generaal
 - **Gino GESQUIERE**
Adviseur-generaal
- Werken en Materieel
Nancy BOVENDAERDE
Adviseur-generaal
- Taaldienst
Lionel STASSAR
Adviseur

Algemene directie Personeel - Organisatie - Communicatie

Patrick BORIBON

(tot 01.09.20)
Directeur-generaal

Dominique ROBERT

(vanaf 01.09.20)
Directeur-generaal

- Human Resources Management Development
 - Human Resources Management
Dominique ROBERT
(tot 31.08.20)
Adviseur-generaal
 - **Vanessa VERBESSELT**
(vanaf 01.09.20)
Adviseur-generaal
- Nationaal Opleidingscentrum
Micheline LEBOEUF
Adviseur-generaal
- Communicatie, Kennismanagement en Frontoffice
Philippe CHAVALLE
Adviseur-generaal
- Organisatieontwikkeling
Sandra VAN NEYEN
Adviseur-generaal

Algemene directie Financiën, Statistieken et Studies

Hugo BOONAERT

Directeur-generaal

- Financiële diensten
Marino HEEMSKERK
Adviseur-generaal
- Statistieken, Budget en Studies
Janick PIRARD
Adviseur-generaal
- Hilde GEERAERS**
Adviseur-generaal

Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknemers

Erik VAN THIENEN
Adviseur-generaal

**16 werkloosheidsbureaus
(30 kantoren)**

1.1.3

Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur

Werkloosheidsbureau ANTWERPEN

Anna-Maria MERCELIS

- Kantoor Boom
- Kantoor Mechelen

Werkloosheidsbureau BRUGGE

Guido VAN OOST (tot 01.07.20)

Vincent FEYS (vanaf 01.07.20)

- Kantoor Oostende

Werkloosheidsbureau GENT

Joan VAN POUCKE

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

Werkloosheidsbureau HASSELT

Diane LAMBRIGHS

- Kantoor Tongeren

Werkloosheidsbureau KORTRIJK

Martine MAERTENS

- Kantoor Ieper
- Kantoor Roeselare

Werkloosheidsbureau LEUVEN

Eddy VAN AERSCHOT (tot 01.09.20)

Ludo SIMON (vanaf 01.09.20)

- Kantoor Vilvoorde

Werkloosheidsbureau TURNHOUT

Tinne GOMMERS

Werkloosheidsbureau BRUSSEL

Annick HOLDERBEKE

Werkloosheidsbureau AARLEN

Dominique UMMELS

Werkloosheidsbureau BERGEN

Michel UREEL

- Kantoor Doornik
- Kantoor Moeskroen

Werkloosheidsbureau CHARLEROI

Michel UREEL

Werkloosheidsbureau LA LOUVIERE

Olivier HERPOEL

Werkloosheidsbureau LUIK

Marie-Sophie HODY (tot 01.05.20)

Marianne LEMAIRE (vanaf 01.05.20)

- Kantoor HOEI

Werkloosheidsbureau NAMEN

Catherine BERTINATO

Werkloosheidsbureau NIJVEL

Eric PAUWELS

Werkloosheidsbureau VERVIERS

Michel VERCHEVAL

1.1.4 Contactgegevens van de RVA-kantoren

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

Klantencontact

02 515 44 44



1.2

De reglementaire evoluties

1.2.1

Wijzigingen aan de maatregelen inzake toelaatbaarheid en vergoedbaarheid van volledige werkloosheid, tijdelijke werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag

Er waren in 2020 talrijke reglementaire wijzigingen: naast enkele structurele wijzigingen ging het grotendeels om tijdelijke wijzigingen door de coronacrisis.

De structurele wijzigingen betreffen de toekenning van een beschermingsuitkering aan de niet-toeleidbare werkzoekenden die geen recht meer hebben op inschakelingsuitkeringen, de afschaffing van de verplichte driemaandelijke validatie van het controleformulier van de deeltijdse werknemers met behoud van rechten met een inkomensgarantieuitkering, de aanpassing van de loongrenzen en van bepaalde uitkeringsbedragen in het kader van het gebruik van de welzijnsenveloppe 2019-2020 en het recht op tijdelijke werkloosheid voor de arbeidsongeschikte werknemers die het werk gedeeltelijk hervatten in een maatwerkbedrijf.

2020 werd gedomineerd door de coronapandemie. Twee golven volgden elkaar op: de eerste vanaf maart 2020 en de tweede vanaf oktober. Het hele jaar lang werden verschillende maatregelen geno-

men afhankelijk van de evolutie van de crisis om de impact voor tijdelijk en volledig werklozen te beperken en om de werkgelegenheid in stand te houden.

Als gevolg van de beperkende veiligheidsmaatregelen die werden genomen in de strijd tegen het coronavirus, moesten talrijke ondernemingen tijdelijk sluiten, hun activiteiten beperken of de toegang verbieden aan alle of een deel van hun werknemers en ze tijdelijk werkloos stellen. Onder andere het begrip tijdelijke werkloosheid wegens overmacht werd versoepeld.

De massale toevloed van aanvragen tijdelijke werkloosheid zorgde ervoor dat er dringende maatregelen moesten worden genomen om de snelle betaling van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid mogelijk te maken en te vergemakkelijken (vereenvoudiging en meer automatisering van de procedures, vereenvoudiging van de administratieve stappen en verlenging van de termijnen voor het uitvoeren van een aantal van die stappen, tijdelijke vrijstelling van bepaalde toelaatbaarheids- en toekenningsvoorwaarden ...).

Andere maatregelen werden genomen om de impact van de crisis op zowel de inkomsten van de tijdelijk werklozen (stijging van het bedrag van de uitkeringen en toekenning van toeslagen op de uitkeringen) als van de volledig werklozen (bevroering van de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen en verlenging van het basisrecht op inschakelingsuitkeringen) te beperken.

De tijdelijk werklozen en de werklozen met bedrijfs-toeslag konden het werk hervatten in bepaalde vitale sectoren met behoud van een deel van hun uitkeringen. De voorwaarden voor het uitoefenen van nevenactiviteiten of vrijwillige activiteiten werden versoepeld. Er werden ook specifieke maatregelen genomen voor de categorieën van werknemers die bijzonder hard werden getroffen door de coronacrisis, zoals de uitzendkrachten, de artiesten en de technici uit de artistieke sector en de gelegenheidswerknemers die hadden moeten worden tewerkgesteld in het kader van evenementen die werden geannuleerd als gevolg van de coronamaatregelen.

Er werden ook maatregelen genomen om de administratieve werklast van de uitbetalingsinstellingen te verminderen en het hen mogelijk te maken om hun opdrachten volledig en efficiënt te vervullen.

De meerderheid van die maatregelen waren het voorwerp van wetten, bijzondere-machtenbesluiten, gewone koninklijke besluiten of ministeriële besluiten. Gelet op de dringendheid werden bepaalde maatregelen ook ingevoerd als gevolg van beslissingen genomen door de voogdijminister of in administratieve onderrichtingen.

De meeste tijdelijke maatregelen genomen in het kader van de coronacrisis zullen van toepassing blijven in 2021.

1.2.1.1

De beschermingsuitkering toegekend aan bepaalde niet-toeleidbare werkzoekenden

Al jaren wordt gezocht naar een structurele oplossing voor werkzoekenden die ver verwijderd staan van een tewerkstelling omwille van psycho-medisch-sociale redenen die hun beroepsinschakeling langdurig aantasten of omwille van hun beperkte arbeidsgeschiktheid.

Die werkzoekenden krijgen werkloosheidsuitkeringen of inschakelingsuitkeringen. Het recht op inschakelingsuitkeringen van die werkzoekenden moest in principe op 1 januari 2020 aflopen. Het werd echter verlengd, in eerste instantie tot 31 maart 2020 en vervolgens, als gevolg van de coronacrisis, tot 30 september 2020.

Er werd een nieuw statuut gecreëerd voor die werkzoekenden: dat van de niet-toeleidbare werkzoekenden. Dat statuut garandeert een inkomen dat het equivalent is van wat ze voordien ontvingen.

De gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling zijn bevoegd om dat statuut toe te kennen aan werkzoekenden die ze via een gemeenschappelijke screeningstool identificeren en erkennen als werkzoekenden die kampen met een combinatie van psycho-medisch-sociale factoren die hun gezondheid en/of hun sociale of beroepsintegratie langdurig aantasten, waardoor ze niet kunnen werken in het normale economische circuit of in het kader van al dan niet bezoldigd aangepast of omkaderd werk.

Het statuut wordt toegekend voor een periode van twee jaar en is (eventueel meermaals) hernieuwbaar na een nieuwe screening.

Niet-toeleidbare werkzoekenden die werkloosheidsuitkeringen ontvangen, blijven die werkloosheidsuitkeringen onbeperkt ontvangen.

Niet-toeleidbare werkzoekenden die inschakelingsuitkeringen ontvangen, zullen na afloop van het recht op die inschakelingsuitkeringen, en ten vroegste vanaf 1 oktober 2020, beschermingsuitkeringen kunnen ontvangen. Het bedrag daarvan is gelijk aan dat van de inschakelingsuitkeringen.

De beschermingsuitkering wordt automatisch toegekend, op basis van informatie die elektronisch

aan de RVA wordt overgemaakt door de bevoegde gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling, gedurende de periode van erkenning van het statuut van niet-toeleidbare werkzoekende. Ze wordt ook toegekend gedurende een bijkomende periode van twee jaar als de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling attesteert dat de werkzoekende opnieuw beschikbaar is voor de arbeidsmarkt.

Niet-toeleidbare werkzoekenden zijn vrijgesteld van de controle op de actieve beschikbaarheid. Ze moeten wel actief en positief meewerken aan de aangepaste begeleidingsacties die de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling voorstelt. Ze kunnen het recht op uitkeringen (tijdelijke of definitief) verliezen als ze niet positief meewerken aan die acties.

1.2.1.2

Verhoging van de loongrenzen en van het bedrag van sommige uitkeringen vanaf 1 januari 2020 in het kader van het gebruik van de welvaartsenveloppe 2019-2020

Voor de jeugdvakantie- en seniorvakantie-uitkeringen werd de loongrens die geldt voor de berekening van het bedrag met 1,1% opgetrokken. De minimumuitkering werd verhoogd met 2,4112% en bedraagt 29,74 EUR (geïndexeerd 42,47 EUR op 1 maart 2020).

Het minimumbedrag van de daguitkering voor samenwonende werklozen werd gedurende de eerste twaalf maanden werkloosheid verhoogd tot een bedrag dat overeenstemt met een percentage van het gewaarborgd minimum maandinkomen, zijnde:

- gedurende de eerste 3 maanden werkloosheid een minimale daguitkering van 28,61 EUR (geïndexeerd 40,86 EUR op 1 maart 2020);
- van de 4^{de} tot de 12^{de} maand, een minimale daguitkering van 26,41 EUR (geïndexeerd 37,72 EUR op 1 maart 2020);
- voor de werkloze met bedrijfstoelage, ook een minimale daguitkering van 26,41 EUR (geïndexeerd 37,72 EUR op 1 maart 2020);
- het minimale dagbedrag van de uitkering tijdelijke werkloosheid werd geüniformiseerd op 36,14 EUR (geïndexeerd 51,62 EUR op 1 maart 2020), ongeacht de gezinssituatie van de werklo-

ze (die geen invloed meer heeft op het bedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid).

- Het dagbedrag van de overgangsuitkering en van de inschakelingsuitkering van de jonge werknemer die de hoedanigheid heeft van alleenwonende werknemer werd verhoogd ten opzichte van het bedrag dat al werd verhoogd op 1 juli 2019. Dat bedrag is gestegen van:
 - 9,76 EUR tot 9,83 EUR (geïndexeerd 14,04 EUR op 1 maart 2020), als de werknemer jonger is dan 18 jaar;
 - van 15,33 EUR tot 15,45 EUR (geïndexeerd 22,07 EUR op 1 maart 2020), als de werknemer tussen 18 jaar en jonger dan 21 is;
 - van 25,61 EUR tot 25,82 EUR (geïndexeerd 36,89 EUR op 1 maart 2020), als de werknemer 21 jaar is of ouder.

De inkomensgarantie-uitkering van de deeltijdse werknemers met behoud van rechten wordt berekend rekening houdend met onder andere een uur-supplement toegekend aan de werknemer voor de arbeidsuren betaald door de werkgever die een derde van het aantal uren van een voltijdse overschrijden. Vanaf 1 januari 2020 is dat een forfaitair uursupplement dat niet meer afhangt van de gezinssituatie van de werknemer. Het bedraagt 2,31 EUR (geïndexeerd 3,30 EUR op 1 maart 2020).

Die verhogingen en aanpassingen zijn onmiddellijk in werking getreden en werden ook toegepast op de lopende situaties.

1.2.1.3

Afschaffing van de verplichte validatie van het controleformulier voor de deeltijdse werknemer die aanspraak maakt op een inkomensgarantie-uitkering

De reglementering voorziet erin dat de deeltijdse werknemer die aanspraak maakt op een inkomensgarantie-uitkering en die nog geen 50 jaar is, op het ogenblik waarop hij het deeltijdse werk aanvat moet langsgaan bij de gemeente of bij de bevoegde dienst voor arbeidsbemiddeling om zijn controleformulieren van de lopende maand en de 3 volgende maanden te laten valideren. Nadien moet hij zich eenmaal om de drie maanden aanmelden om zijn controleformulieren te laten valideren.

De bedoeling van de validatie van de formulieren is om te vermijden dat een correct ingevuld formulier naderhand wordt ingewisseld voor een formulier waarop minder arbeidsprestaties staan.

Gelet op de sluiting van sommige gemeentebesturen en kantoren van de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling als gevolg van de beperkende maatregelen (lockdown) van de regering in de strijd tegen het coronavirus, werd de deeltijdse werknemer vrijgesteld van de validatie van het controleformulier voor de maanden februari tot juni 2020.

Omdat er momenteel andere controlemechanismen en -technieken zijn voor het controleren van deeltijdse arbeid, onder andere via de consultatie en kruising van verschillende digitale databanken, werd die validatieverplichting nadien, met het oog op vereenvoudiging, vanaf 1 juli 2020 afgeschaft.

1.2.1.4

Recht op tijdelijke werkloosheid voor de arbeidsongeschikte werknemers die het werk hervatten in een maatwerkbedrijf

Volgens de werkloosheidsreglementering kan een arbeidsongeschikte werknemer gedurende een periode van toegestane werkhervatting enkel uitkeringen tijdelijke werkloosheid ontvangen als de arbeidsongeschiktheidsvergoeding wordt geschorst of voorlopig verminderd.

De wetgeving betreffende de ziekte- en invaliditeitsverzekering bepaalt echter vanaf 1 april 2018 dat de toegestane werkhervatting van een arbeidsongeschikte werknemer die buiten het normale arbeidscircuit is tewerkgesteld in een onderneming die valt onder het paritair comité 327 (bevoegd voor de beschutte werkplaatsen, de sociale werkplaatsen en de maatwerkbedrijven), niet meer leidt tot een vermindering van het bedrag van de arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Daardoor konden de uitkeringen tijdelijke werkloosheid niet meer worden toegekend in geval van een toegestane werkhervatting door een werknemer tewerkgesteld buiten het normale arbeidscircuit in een onderneming die valt onder het paritair comité 327. De wet van 4 mei 2020 (met terugwerkende kracht in werking getreden op 13 maart 2020) wijzigt de werkloosheidsreglementering om die situatie recht te zetten en opnieuw de toekenning van uitkeringen tijdelijke werkloosheid mogelijk te maken.

1.2.1.5

tijdelijke coronamaatregelen in verband met tijdelijke werkloosheid

1.2.1.5.1

Vormen en periodes

Sinds het begin van de coronacrisis (vanaf maart 2020), hadden de werkgevers hoofdzakelijk de mogelijkheid om een beroep te doen op twee vormen van tijdelijke werkloosheid:

- **Tijdelijke werkloosheid wegens overmacht**

De tijdelijke werkloosheid gelinkt aan de coronacrisis, ook 'corona-TW' genoemd, werd integraal beschouwd als tijdelijke werkloosheid wegens overmacht, ook wanneer niet alle voorwaarden voor overmacht vervuld waren (bv. omdat het nog mogelijk was om op bepaalde dagen te werken en de onderneming niet volledig gesloten was) en ook wanneer de onderliggende oorzaken in werkelijkheid van economische aard waren.

De soepele interpretatie van het begrip overmacht gaat gepaard met een vereenvoudigde procedure voor de werkgevers en de werknemers.

Die vereenvoudigde procedure (die wordt beschreven onder het punt 1.2.1.5.2) werd voor het eerst toegepast tussen 13 maart 2020 en 31 augustus 2020. Vanaf september 2020 konden enkel de ondernemingen en de sectoren die werden erkend als bijzonder hard getroffen door de crisis die vereenvoudigde procedure nog blijven gebruiken. Als gevolg van de tweede golf van de pandemie, werden de soepele interpretatie van het begrip overmacht en de vereenvoudigde procedure opnieuw ingevoerd voor alle werkgevers en werknemers (arbeiders en bedienden) vanaf 1 oktober 2020 tot en met 30 juni 2021.

- **Tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen**

Gedurende het volledige jaar 2020 konden de werkgevers die dat wensten volgens de normale voorwaarden en procedures tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen blijven gebruiken.

Vanaf 1 september 2020 werden de gebruikelijke procedures voor het indienen van de tijdelijke

werkloosheid wegens economische redenen opnieuw verplicht voor de ondernemingen en de sectoren die niet erkend waren als bijzonder hard getroffen door de crisis en konden deze de vereenvoudigde procedure van corona-TW niet meer gebruiken.

Er werd echter een overgangsregeling ingevoerd (met versoepelde voorwaarden voor arbeiders en bedienden). Die overgangsregeling (beschreven onder het punt 1.2.1.5.3) werd toegepast tussen 1 september 2020 en 31 december 2020.

Ook de toegang van de werknemers tot tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen werd vergemakkelijkt, aangezien de werknemers tussen 1 februari 2020 en 30 juni 2021 kunnen worden toegelaten tot de tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen zonder de toelaatbaarheidsvoorwaarden te moeten bewijzen.

Voor de andere vormen van tijdelijke werkloosheid (slecht weer, technische stoornis, collectieve sluiting van de onderneming wegens jaarlijks verlof, staking, lock-out en andere vormen van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht) zijn de gewone regels en procedures integraal van toepassing gebleven in 2020.

1.2.1.5.2

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

De werkgevers die een beroep doen op tijdelijke werkloosheid corona in de periode van 13 maart 2020 tot 31 augustus 2020 en van 1 oktober 2020 tot 30 juni 2021 mogen een vereenvoudigde procedure gebruiken: als enige formaliteit moet de werkgever elke maand een aangifte sociaal risico (ASR) scenario 5 indienen waarin hij per dag aangeeft hoeveel uur de werknemer tijdelijk werkloos werd gesteld. Die aangifte mag worden ingediend zodra alle gegevens tot op het einde van de maand gekend zijn. Hij hoeft daarvoor niet tot op het einde van de maand te wachten. Die aangifte vervangt ook de aangifte van sociaal risico (ASR) scenario 2 als de werknemer een uitkeringsaanvraag moet indienen.

Tijdens de voormelde periodes is de werkgever die een beroep doet op tijdelijke werkloosheid wegens corona bovendien vrijgesteld van de verplichting om:

- elektronische mededelingen van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht in te dienen bij het werkloosheidsbureau van de RVA;
- maandelijks aan de tijdelijk werklozen een controleformulier C3.2A af te leveren.

Ook voor de werknemers die tijdelijk werkloos werden gesteld wegens corona werd de procedure om uitkeringen aan te vragen sterk vereenvoudigd. De tijdelijk werkloze kon immers zijn aanvraag indienen bij zijn uitbetalingsinstelling door middel van een vereenvoudigd formulier (het formulier C.3.2-WERKNEMER-CORONA). Dat vereenvoudigd formulier vermeldt enkel de gegevens rond de betaling van de uitkeringen en bevat geen gegevens over de gezinssituatie of vragen over nevenactiviteiten.

Ook de regels rond de indieningstermijn van de uitkeringsaanvraag werden versoepeld. De uitkeringsaanvraag moet in principe bij de RVA toekomen uiterlijk op het einde van de tweede maand na de maand waarin de werknemer tijdelijk werkloos wordt gesteld. De indieningstermijn loopt echter niet in de periode van 1 maart 2020 tot 31 maart 2021. De indieningstermijn die is begonnen lopen vóór 1 maart 2020 en die is geëindigd na 29 februari 2020 werd dus met dertien maanden verlengd. Als die indieningstermijn begonnen is na 29 februari 2020 en geëindigd is vóór 1 april 2021, begint hij pas te lopen vanaf 1 april 2021.

Tijdens de periode van 13 maart 2020 tot 31 augustus 2020 en van 1 oktober 2020 tot 30 juni 2021 is de tijdelijk werkloze wegens corona vrijgesteld van de verplichting om in het bezit te zijn van een controlekaart, die hij te houden en ze over te maken aan zijn uitbetalingsinstelling op het einde van de maand. Als hij een beroepsactiviteit hervat, moet hij zijn uitbetalingsinstelling daar wel van op de hoogte brengen (om te vermijden dat hij ten onrechte uitkeringen ontvangt) door middel van een specifieke aangifte (het formulier CORONA-TW-AANGIFTE-WERK) of via een ander middel (telefoon, mail).

De tijdelijk werkloze wegens corona is bovendien vrijgesteld van:

- het indienen van een aangifte van zijn persoonlijke en familiale toestand (formulier C1): sinds 1 januari 2020 is het bedrag van de uitkering tijdelijke werkloosheid immers identiek, ongeacht de gezinscategorie waartoe de werkloze behoort;
- de inschrijving als werkzoekende na de eerste drie maanden tijdelijke werkloosheid wegens corona (de termijn van drie maanden begint ten vroegste te lopen op 1 april 2021).

Voor de maand september 2020 konden enkel de ondernemingen en de sectoren die bijzonder hard getroffen werden door de coronacrisis (en de werknemers van die ondernemingen en sectoren) nog een beroep doen op tijdelijke werkloosheid wegens corona en op de hierboven beschreven vereenvoudigde procedures.

Sommige sectoren werden in hun geheel als bijzonder hard getroffen beschouwd. Dat is het geval voor de taxisector, de hotelindustrie, de bioscopen, de vermakelijkheidssector, de socioculturele sector en de sector van het toerisme (toeristische attracties). Voor die sectoren is geen enkele formaliteit vereist.

Voor de andere sectoren moeten de werkgevers die de maatregelen voor tijdelijke werkloosheid wegens corona willen genieten voor de maand september 2020 aan de hand van een specifiek formulier (het formulier C106A-CORONA-HGO), in te dienen bij de RVA, het volgende kunnen bewijzen:

- dat ofwel de onderneming tijdens het tweede kwartaal van 2020 minstens 20% dagen tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona of wegens economische redenen telde ten opzichte van het totale aantal aan de RSZ aangegeven dagen;
- dat ofwel de onderneming behoort tot een sector waarin bepaalde van haar werknemers activiteiten uitoefenen die voorkomen op een lijst bepaald door de minister van Werk. De onderneming moet de activiteiten van de sector effectief uitoefenen en de tijdelijke werkloosheid wegens corona is enkel toegestaan voor de werknemers die de activiteiten uitoefenen die op de ministeriële lijst staan.

Er werd ook een semiflexibele procedure voorzien voor de ondernemingen die bijzonder hard werden getroffen door de coronacrisis en die in september 2020 een ander motief van tijdelijke werkloosheid invoeren dan tijdelijke werkloosheid wegens corona: die ondernemingen moeten, desgevallend, het motief van de tijdelijke werkloosheid op voorhand meedelen aan de RVA, de eerste effectieve dag tijdelijke werkloosheid van de maand meedelen en ook een aangifte van sociaal risico scenario 5 indienen om de betaling mogelijk te maken van de uitkeringen voor de betrokken maand. Ze zijn echter vrijgesteld van het indienen van een aangifte sociaal risico scenario 2 om het recht op de uitkeringen tijdelijke werkloosheid vast te stellen en ook van de procedure betreffende de controlekaart.

De ondernemingen die in september 2020 niet worden beschouwd als bijzonder hard getroffen door de coronacrisis en die getroffen worden door een situatie van overmacht (als gevolg van bijvoorbeeld een quarantainemaatregel), kunnen de soepele interpretatie van het begrip overmacht niet meer invoeren en kunnen ook de vereenvoudigde procedure niet meer gebruiken. Ze zijn opnieuw onderworpen aan de gewone procedure van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht. Dat impliceert dat de werkgever verplicht is het motief van overmacht mee te delen en de rechtvaardigingsstukken van de overmacht aan de RVA te bezorgen. Bovendien zal de tijdelijke werkloosheid wegens overmacht enkel worden toegekend als de strikte voorwaarden van overmacht vervuld zijn (het moet dus gaan om een plotse, niet te voorziene gebeurtenis, onafhankelijk van de wil van de partijen die de overmacht invoeren en die de uitvoering van de arbeidsovereenkomst tijdelijk en volledig onmogelijk maakt).

1.2.1.5.3 Tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen – overgangsregeling gedurende de periode van 1 september 2020 tot 31 december 2020

Vanaf 1 september 2020 kunnen de werkgevers die niet worden beschouwd als bijzonder hard getroffen door de coronacrisis, maar van wie de activiteiten nog een impact ondervinden van de crisis, nog de schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst wegens economische redenen invoeren voor hun arbeiders en bedienden:

- ofwel door de gewone regels en procedures toe te passen;
- ofwel door, in de periode van 1 september 2020 tot 31 december 2020, een beroep te doen op de overgangsregeling ingevoerd door het koninklijk besluit nr. 46 van 26 juni 2020.

Die overgangsregeling voorziet in versoepelde voorwaarden voor de tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor arbeiders en bedienden.

1. Overgangsregeling tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor de arbeiders

Voor de arbeiders wordt van 1 september tot 31 december 2020 de maximumduur tijdens dewelke de uitvoering van de arbeidsovereenkomst kan worden geschorst wegens gebrek aan werk omwille van economische redenen opgetrokken. De werkgevers konden het volgende vragen (zelfs als de duur van de schorsing wordt verlengd in 2021):

- een regeling van volledige schorsing voor maximum 8 weken (in plaats van 4 weken);
- een regeling van grote schorsing (minder dan 3 werkdagen per week of minder dan een week werk op twee) voor maximum 18 weken (in plaats van 3 maanden).

De werkgevers kunnen nog steeds een regeling 'kleine schorsing' aanvragen (minstens 3 werkdagen of minstens een week werk op twee) gedurende 12 maanden.

Als voor de betrokken onderneming een sectoriële afwijkende regeling voorziet in langere periodes dan die van de overgangsregeling, zijn die langere periodes van toepassing. Als er daarentegen een sectoriële afwijkende regeling is die voorziet in

kortere periodes dan die van de overgangsregeling, is het de overgangsregeling die van toepassing is.

Verder zijn de gewone procedures voor het invoeren van een regeling van tijdelijke werkloosheid voor arbeiders van toepassing.

2. Stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor bedienden

Om een beroep te kunnen doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor bedienden, moet een onderneming in principe voldoen aan bepaalde voorwaarden, wat wil zeggen dat zij moet erkend zijn als onderneming in moeilijkheden op basis van een van de criteria vermeld in artikel 77/1 van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten.

De ondernemingen die op 1 september 2020 die voorwaarden al vervullen, kunnen het algemene stelsel blijven gebruiken. Die ondernemingen hoeven dus geen beroep te doen op de overgangsregeling. Bovendien werden de weken tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen die eventueel werden aangegeven vóór 1 september 2020 (tijdens de periode waarin de onderneming een beroep heeft gedaan op de vereenvoudigde procedure voor tijdelijke werkloosheid wegens corona) niet aangerekend op het krediet van 16 of 26 weken tijdelijke werkloosheid wegens werkgebrek voor bedienden van het kalenderjaar 2020.

De ondernemingen die vanaf 1 september 2020 voor het eerst een beroep deden op het stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens werkgebrek voor bedienden, hadden de keuze:

- ofwel een beroep doen op de overgangsregeling ingevoerd door het koninklijk besluit nr. 46 van 22 juni 2020 en die inroepen voor de periode van 1 september 2020 tot 31 december 2020;
- ofwel een beroep doen op de algemene regeling van tijdelijke werkloosheid wegens werkgebrek voor bedienden en die inroepen voor een langere periode.

Om de overgangsregeling te kunnen genieten, moet de werkgever aan bepaalde voorwaarden voldoen. Zo moet hij onder andere aantonen dat de onderneming in de loop van het trimester voorafgaand aan de invoering van de tijdelijke werkloosheid een

substantiële daling heeft geregistreerd van de omzet of van de productie van minstens 10% ten opzichte van het hetzelfde trimester van 2019. De werkgever moet zich er ook toe verbinden twee dagen opleiding per maand voor te stellen aan de tijdelijk werkloos gestelde bedienden. De werkgever moet zijn aanvraag indienen bij de RVA door middel van een specifiek document, het formulier C106A-CORONA-OVERGANGSSTELSEL.

De overgangsregeling verhoogt voor het kalenderjaar 2020 het maximale aantal kalenderwerken tijdelijke werkloosheid wegens werkgebrek voor bedienden met 8 weken (volledige schorsing gedurende 24 weken in plaats van 16 weken, stelsel van gedeeltelijke arbeid gedurende 34 weken in plaats van 26 weken).

In de periode van 1 februari 2020 tot 30 juni 2021 (ook voor de maand september 2020) wordt afgevoerd van de bepalingen die, sinds 1 oktober 2016, vereisen dat de werknemers in tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen (arbeiders en bedienden) aan dezelfde toelaatbaarheidsvoorwaarden voldoen als de volledig werklozen. Dat betekent dat de betrokken werknemers tijdens die periode tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen kunnen aanvragen en genieten zonder voldoende arbeidsdagen in loondienst te hoeven bewijzen in een referentieperiode of ten minste een werkloosheidsuitkering te hebben ontvangen (na aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden te hebben voldaan) in de 3 voorafgaande jaren.

1.2.1.5.4 Specifieke situaties van tijdelijke werkloosheid corona

Tijdelijke werkloosheid corona is in principe toegankelijk voor arbeiders en bedienden van de privésector en de non-profitsector, voor contractuele medewerkers (arbeiders en bedienden) van de openbare sector, voor het contractuele personeel van overheidssector en voor leerlingen die een alternerende opleiding volgen. Ook sommige welbepaalde categorieën van werknemers kunnen gebruikmaken van tijdelijke werkloosheid corona, voor zover ze de hierna vermelde voorwaarden en formaliteiten vervullen:

1. Uitzendkrachten

Tijdens de periode van 13 maart 2020 tot 30 juni 2021 kunnen uitzendkrachten 'met een langere opdracht' (met wekelijkse contracten van minstens 5 dagen) en van wie redelijkerwijze kan worden verondersteld dat ze na de onderbreking van de tewerkstelling door corona het werk zullen hervatten bij dezelfde gebruiker, worden toegelaten tot tijdelijke werkloosheid corona zolang de contractuele band met de interimwerkgever behouden blijft.

In principe hoeft de uitzendkracht geen bepaalde anciënniteit te hebben bij de gebruiker, maar de tijdelijke werkloosheid moet wel worden voorafgegaan door een effectieve tewerkstelling. Er mag geen interimtewerkstelling worden gestart bij een nieuwe gebruiker die een beroep doet op tijdelijke werkloosheid. Er mogen ook geen uitzendcontracten met terugwerkende kracht worden aangegaan.

Voor contracten die getekend en aangevat zijn na 13 maart 2020 (en geen ononderbroken verlenging zijn van overeenkomsten die daarvoor al waren gesloten) wordt de tijdelijke werkloosheid enkel aanvaard als:

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

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

- door een quarantainemaatregel (in dat geval geldt ook de voorwaarde om tijdelijk werkloos te zijn gesteld samen met de vaste werknemers van de ploeg/dienst niet);
- door nieuwe regeringsmaatregelen (zoals de sluiting van de horeca vanaf 19 oktober 2020 of de sluiting van niet-essentiële winkels vanaf 2 november 2020);

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

Tenzij het gaat om aanwervingen in het kader van geannuleerde evenementen (zie punt 2 hieronder) of seizoenarbeiders in de land- en tuinbouwsector (zie punt 3 hieronder), hebben uitzendkrachten die uitsluitend tewerkgesteld zijn met dagcontracten in principe geen recht op tijdelijke werkloosheid.

Naar aanleiding van een beslissing van de minister van Werk kunnen echter vanaf 1 december 2020 uitzendkrachten met een bepaalde anciënniteit bij een gebruiker, als ze in quarantaine moeten of als ze afwezig zijn op het werk in toepassing van de wet van 23 oktober 2020 (tot het openstellen van tijdelijke werkloosheid overmacht corona voor werknemers in geval van sluiting van de school, opvang of centrum voor opvang voor personen met een handicap van hun kind), toch tijdelijk werkloos worden gesteld tijdens de duur van de quarantaine of van de afwezigheid ongeacht de duur van hun interimopdracht of -contract.

Dat kan onder de volgende voorwaarden en modaliteiten:

- De uitzendkracht moet in de periode van 4 weken vóór de week waarin de quarantaine begint, minstens 1 dag per week tewerkgesteld geweest zijn als uitzendkracht bij dezelfde gebruiker.
- De uitzendkracht kan maar tijdelijk werkloos worden gesteld wegens quarantaine voor de dagen waarop hij normaal gezien tewerkgesteld zou zijn geweest bij de gebruiker, als hij niet in quarantaine zou zijn.

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

Naar aanleiding van de beslissingen van de voogdijminister (in mei en november 2020) werd het stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht ook geopend voor artiesten en andere occasionele werknemers tewerkgesteld op festivals en andere evenementen die werden geannuleerd door de maatregelen van de Nationale Veiligheidsraad en het Overlegcomité.

Het gaat om een afwijking op het principe dat er een arbeidsovereenkomst vereist is om tijdelijke werkloosheid te kunnen toekennen, die is onderworpen aan volgende strikte voorwaarden:

- Het evenement moet geannuleerd zijn naar aanleiding van de beslissing van de overheid om samenscholing van toeschouwers of deelnemers te verbieden.
- Het gaat dan om samenscholingen van personen in het kader van een artistiek evenement (concert, tentoonstelling, spektakel ...), een breder cultureel evenement (handelsbeurzen, kermis-sen, opendeurdagen ...) of zelfs een privé-evenement (trouwefeesten ...). Het gaat eveneens om voorbereidende activiteiten voor het evenement, waaronder repetities.
- Het evenement had moeten plaatsvinden in de periode van 1 mei 2020 tot 30 juni 2021.
- De werknemer (artiest of andere werknemer) zou tewerkgesteld moeten zijn geweest in het kader van een arbeidsovereenkomst, ongeacht de functie.
- Uit de aanvraag van de werknemer moet blijken dat hij van de werkgever en/of de organisator van het evenement een formele belofte van een arbeidsovereenkomst had gekregen. Die formele belofte van een arbeidsovereenkomst moet kunnen worden aangetoond met een document op naam (dat alleen de werknemer betreft).

Die belofte op naam moet dateren van vóór de datum waarop het evenement had moeten plaatsvinden en moet ten laatste op 31 oktober 2020 zijn opgesteld (op die datum werden de laatste veiligheidsmaatregelen aangekondigd die evenementen met grote groepen mensen verbieden).

De werknemer moet zijn uitkeringsaanvraag als tijdelijke werkloze indienen met een formulier C3.2-WERKNEMER-CORONA-EVENEMENT. De aanvraag mag niet worden ingediend vóór de periode waarvoor de uitkeringen tijdelijke werkloosheid worden aangevraagd.

De werknemer of artiest kan een uitkering als tijdelijk werkloze ontvangen voor de dag of de dagen waarop hij in principe effectief zou hebben gewerkt met een arbeidsovereenkomst als het evenement niet was afgelast.

3. Seizoensarbeiders in de land- en de tuinbouwsector

Vanaf 21 augustus 2020 was tijdelijke werkloosheid wegens overmacht ook beschikbaar voor seizoenarbeiders in de land- en tuinbouwsector die een bepaald aantal dagen per jaar zijn tewerkgesteld op basis van een (mondeling) dagcontract. Die verandering kwam er naar aanleiding van een beslissing van de minister van Werk.

Het gaat om arbeiders die werken bij een werkgever die valt onder:

- het paritair comité voor de landbouw (PC 144), zolang de werknemer uitsluitend wordt tewerkgesteld op de eigen gronden van de werkgever;
- het paritair comité van de tuinbouw (PC 145), met uitzondering van de sector inplanting en onderhoud van parken en tuinen;
- het paritair comité voor de uitzendarbeid (PC 322), zolang de uitzendkracht wordt tewerkgesteld bij een gebruiker in een van de bovenvermelde sectoren.

Tijdelijke werkloosheid wegens overmacht is enkel mogelijk voor werknemers met een arbeidsovereenkomst die wordt geschorst wegens overmacht, en die, omdat ze positief getest zijn op het coronavirus en als gevolg daarvan in quarantaine moeten, tijdelijk de overeengekomen arbeid niet kunnen uitvoeren en die niet beschikken over een beroeps- of vervangingsinkomen (ze hebben bijvoorbeeld geen recht op uitkeringen volledige werkloosheid).

Op 6 november 2020 heeft de ministerraad beslist dat de voorwaarde van de positieve test niet langer vereist is. Om recht te hebben op tijdelijke werkloosheid volstaat het voortaan dat de seizoenarbeiders die in België aankomen in quarantaine moeten blijven.

4. Tijdelijke werkloosheid wegens quarantaine

Werknemers kunnen tijdelijk werkloos wegens corona worden gesteld als in quarantaine moeten omdat:

- ze in contact zijn gekomen met een besmet persoon;
- ze een risicopatiënt zijn;
- ze op reis zijn vertrokken naar het buitenland (op voorwaarde dat die reis bij vertrek niet sterk afgeraden of verboden was of het land van bestemming zich niet bevond in een rode zone).

De werknemer moet in het bezit zijn van een quarantainegetuigschrift dat hij moet bezorgen aan zijn werkgever. De werkgever moet het quarantainegetuigschrift dat de werknemer hem heeft bezorgd, ter beschikking van de RVA houden (voor een eventuele controle).

Er kunnen uitkeringen tijdelijke werkloosheid worden toegekend op voorwaarde dat de werknemer niet arbeidsongeschikt is en niet kan telewerken. Daarnaast moet hij ook voldoen aan de gewone vergoedbaarheidsvoorwaarden om recht te hebben op uitkeringen.

5. Tijdelijke werkloosheid voor de opvang van een kind

De wet van 23 oktober 2020 heeft sinds 1 oktober 2020 het recht ingevoerd voor een loontrekkende werknemer om afwezig te zijn van het werk en uitkeringen tijdelijke werkloosheid corona te ontvangen als hij moet instaan voor de opvang van een minderjarig kind met wie hij samenwoont en dat niet naar de kinderopvang of naar school kan gaan (of voor kinderen met een handicap ongeacht hun leeftijd, als dat kind niet naar het centrum voor de opvang van personen met een handicap kan) omdat die kinderopvang, die school of dat centrum gedeeltelijk of volledig is gesloten of omdat (volledig of gedeeltelijk) afstandsonderwijs werd ingevoerd naar aanleiding van een maatregel om de verspreiding van het coronavirus te beperken. Hetzelfde geldt voor werknemers die moeten instaan voor de opvang van een kind in quarantaine.

Slechts één persoon die samenwoont met het kind kan tijdens dezelfde periode gebruikmaken van die mogelijkheid.

Onder samenwoont met een minderjarig kind wordt ook de situatie van co-ouderschap bedoeld.

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

De werknemer moet een attest sluiting corona laten invullen door de verantwoordelijke van de bevoegde instelling en moet het volledig ingevulde attest bezorgen aan zijn werkgever. Als het gaat om een volledige of gedeeltelijke sluiting door een algemene maatregel van een gemeenschap, hoeft de instelling waar het kind naartoe gaat enkel een attest sluiting corona af te leveren als de werknemer daar uitdrukkelijk om vraagt.

De werkgever moet het attest sluiting corona dat de werknemer hem heeft bezorgd, ter beschikking van de RVA houden (voor een eventuele controle). De werkgever mag de tijdelijke werkloosheid niet weigeren op basis van die documenten.

Om uitkeringen te kunnen krijgen, moet de werknemer ook voldoen aan de gebruikelijke vergoedbaarheidsvoorwaarden. Het is niet vereist dat de werknemer niet kan telewerken.

Die specifieke vorm van tijdelijke werkloosheid voor de opvang van een kind kan worden aangevraagd voor de periode van 1 oktober 2020 tot en met 30 juni 2021.

6. Dienstenchequewerknemers

Dienstenchequewerknemers hebben recht op tijdelijke werkloosheid corona als de opdrachten bij hun klanten worden geannuleerd tussen 13 maart 2020 en 30 juni 2021 (voor september 2020 indien het een onderneming of sector is die bijzonder zwaar is getroffen door de coronacrisis).

1.2.1.5.5

Uitkeringsbedrag en eenmalige aanvullende premie

Om het inkomstenverlies te beperken bij werknemers die tijdelijk werkloos zijn gesteld wegens corona werden de volgende maatregelen genomen:

1. Verhoging van het bedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid

Voor de uitkeringen van februari 2020 tot juni 2021 (met inbegrip van de uitkeringen van september 2020) en ongeacht de vorm van de tijdelijke werkloosheid:

- werd het vergoedingspercentage voor de tijdelijk werklozen verhoogd tot 70% (in plaats van 65%) van het gemiddeld begreemd dagloon;
- bedraagt het dagbedrag van de uitkering minstens 55,59 EUR (gewaarborgd minimumbedrag) en hoogstens 74,17 EUR (geïndexeerde bedragen geldig op 1 maart 2020), ongeacht de gezinssituatie van de werknemer (alleen voor leerlingen in een alternierende opleiding is het uitkeringsbedrag wel forfaitair en afhankelijk van de gezinssituatie);
- is het bedrag van de uitkeringen volledige werkloosheid van de erkende havenarbeiders, die zich in een gelijkaardige situatie bevinden als de tijdelijk werklozen, gestegen tot 65% (in plaats van 60%) van het gemiddeld begreemd dagloon.

De tijdelijk werkloos gestelde werknemers (arbeiders of bedienden) hebben ook nog recht op een dag-supplement:

- van 5,63 EUR (5 EUR geïndexeerd) dat door de RVA wordt betaald, tijdens de periode van 1 maart 2020 tot 30 juni 2021 (met inbegrip van september 2020) als het gaat om tijdelijke werkloosheid wegens overmacht (tenzij bij overmacht om medische redenen).

Dat supplement van 5,63 EUR wordt onder dezelfde voorwaarden ook toegekend aan deeltijdse werknemers die een inkomensgarantie-uitkering krijgen en die tijdens de deeltijdse tewerkstelling tijdelijk werkloos wegens overmacht worden gesteld.

Vrijwillig deeltijdse werklozen hebben voor elke halve uitkering recht op een supplement van 2,82 EUR. De minister van Werk heeft op 21 december 2020 beslist dat de bepaling die het

supplement toekent aan vrijwillig deeltijdse werknemers van 1 november 2020 tot 30 juni 2021 zo moet worden geïnterpreteerd en toegepast dat het toegekende supplement per halve uitkering ook 5,63 EUR bedraagt, tot hoogstens $26 \times 5,63$ EUR, dus maximum 146,38 EUR per maand.

- van minstens 2 EUR dat wordt betaald door de werkgever of een fonds voor bestaanszekerheid als de werknemer tijdelijk werkloos wordt gesteld om economische redenen.

In principe wordt 26,75% bedrijfsvoorheffing ingehouden op de met de supplementen verhoogde bedragen. Maar voor de uitkeringen van mei 2020 tot en met juni 2021 wordt die inhouding beperkt tot 15%.

2. Betaling van een eenmalige aanvullende premie

Werknemers die in de periode van maart 2020 tot november 2020 in totaal minstens 53 uitkeringen tijdelijke werkloosheid corona of om economische redenen hebben gekregen, kregen nog een eenmalige aanvullende premie. Die premie is bedoeld om het (gedeeltelijke) verlies te compenseren van de eindejaarspremie van werknemers die in 2020 tijdelijk werkloos zijn geweest.

Vanaf de 53^{ste} uitkering tijdelijke werkloosheid die een werknemer tussen maart 2020 en november 2020 heeft ontvangen, heeft hij recht op een premie van 10 EUR per bijkomende uitkering, met een minimum van 150 EUR. Voor vrijwillig deeltijdse werknemers bedraagt de premie 5 EUR, met een minimum van 75 EUR. Op het bedrag van die premie wordt 15% bedrijfsvoorheffing ingehouden.

Voorbeelden

Een werknemer die tussen maart 2020 en november 2020 78 uitkeringen tijdelijke werkloosheid corona en/of tijdelijke werkloosheid om economische redenen heeft gekregen, krijgt een premie van $(78 - 52) \times 10 \text{ EUR} = 260 \text{ EUR}$ (221 EUR na aftrek van de bedrijfsvoorheffing).

Een werknemer die tussen maart 2020 en november 2020 63 uitkeringen tijdelijke werkloosheid corona heeft gekregen, heeft recht op een premie van $(63 - 52) \times 10 \text{ EUR} = 110 \text{ EUR}$. Die werknemer zal dan het minimumbedrag van 150 EUR krijgen (127,50 EUR na aftrek van de bedrijfsvoorheffing).

De premie wordt automatisch betaald door de uitbetalingsinstelling. De werknemer hoeft daarvoor niets te doen.

De betrokken werknemers hebben in december 2020 een eerste deel van de premie (berekend op basis van de betaalde uitkeringen voor maart 2020 tot en met oktober 2020) gekregen.

Zodra de RVA alle betaalde uitkeringen voor de periode van maart 2020 tot en met november 2020 heeft geverifieerd, zal het tweede deel van de premie worden betaald, als er nog een openstaand saldo is. Die tweede betaling zal ten vroegste in mei of juni 2021 gebeuren.

1.2.1.5.6

Toegelaten activiteiten en vrijstellingen

Een tijdelijk werkloze mag de uitkeringen tijdelijke werkloosheid niet cumuleren met inkomsten uit arbeid in loondienst of uit een zelfstandige activiteit. Hij mag ze ook niet cumuleren met ziekte-uitkeringen of met een rust- of overlevingspensioen. Hij mag wel, in afwijking van de reglementering, en tijdens bepaalde periodes:

- het werk hervatten bij een andere werkgever in een vitale sector tijdens de periode van 1 april 2020 tot en met 30 juni 2021 en daarbij maandelijks 75% van het aantal uitkeringen tijdelijke werkloosheid behouden die hij zou hebben gekregen als hij niet werkte;

Worden als vitale sectoren beschouwd: de landbouwsector, de tuinbouwsector (met uitzondering van aanplanting en onderhoud van parken en tuinen), de bosexploitatie, de uitzendsector en de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren voor zover de werknemer is tewerkgesteld bij een gebruiker in de voormelde sectoren.

Er is een gelijkaardige afwijkende regel van toepassing tijdens de periode van 1 oktober 2020 tot en met 30 juni 2021 in geval van tewerkstelling bij een andere werkgever in de zorgsector, het onderwijs en in de instellingen en de centra die instaan voor de contactopsporing van besmette personen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan (centra voor contactopsporing).

- een nevenactiviteit blijven verrichten (als zelfstandige of loontrekkende), zonder ze aan te geven tijdens de periode van 1 februari 2020 tot 30 juni 2021 (met uitzondering van september 2020 voor de tijdelijk werkloze die niet is tewerkgesteld in een door de coronacrisis hard getroffen onderneming of sector), voor zover hij ze al uitoefende in de loop van de drie maanden vóór de eerste dag waarop hij tijdelijk werkloos werd gesteld door corona (en ongeacht het tijdstip van uitoefening of de aard van de activiteit). Er zijn geen formaliteiten vereist en de inkomsten uit de activiteit verminderen het dagbedrag van de uitkering tijdelijke werkloosheid tijdens de voormelde periodes niet.
- tijdens de periode van 1 februari tot 31 augustus 2020, zonder dat hij een aangifte moet indienen, elke activiteit in het kader van vrijwilligerswerk voor een particulier of voor een vzw, zelfs al is het de vzw die de werknemer tijdelijk werkloos heeft gesteld;
- tijdens de periode van 1 mei 2020 tot 30 juni 2021 activiteiten als vrijwilliger verrichten in erkende verzorgingstehuizen uit de privésector, binnen de voorwaarden van de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers;
- tijdens de periode van 1 oktober 2020 tot 30 juni 2021, zonder voorafgaande aangifte, vrijwillige ondersteuningsactiviteiten verrichten in het onderwijs en in organisaties uit de zorgsector die vermeld staan in de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers. Dat zijn diensten voor zorgen, opvang en bijstand aan personen, ouderen, minderjarigen, mindervaliden, kwetsbare personen en slachtoffers van intrafamiliaal geweld (openbare sector of vzw die behoort tot de PC's 318, 319, 330, 331, 332);
- tijdens de periode van 1 februari tot 31 augustus 2020 deelnemen aan een solidariteitsactie in het kader van de coronacrisis, georganiseerd door een privéonderneming die gratis producten ter beschikking stelt (maskers maken, maaltijdbedelingen enz.). Er zijn geen formaliteiten vereist voor de deelname aan een dergelijke actie, ook al gaat het om de onderneming die de werknemer tijdelijk werkloos heeft gesteld;

- van 1 februari 2020 tot 30 juni 2021 activiteiten uitoefenen als vrijwillige brandweerman, ambulancier of vrijwilliger bij de civiele bescherming. Daarvoor zijn geen formaliteiten nodig en de vergoedingen mogen integraal worden gecumuleerd met werkloosheidsuitkeringen, ongeacht de aard van de interventies (met of zonder levensgevaar);
- tijdens de periode van 1 februari 2020 tot en met 30 juni 2021 (met uitzondering van september 2020 voor de tijdelijk werkloze die niet is tewerkgesteld in een door de coronacrisis uitzonderlijk hard getroffen onderneming) een politiek mandaat uitoefenen of een onvolledig pensioen ontvangen na uitoefening van een dergelijk mandaat, een onvolledig ouderdomspensioen ontvangen, een ziekte- of invaliditeitsuitkering ontvangen van een buitenlandse instelling (als de werknemer arbeidsgeschikt is en mag werken), inkomsten ontvangen uit een artistieke activiteit, zonder dat de uitkering als tijdelijk werkloze wordt verminderd in functie van het bedrag van de inkomsten;
- een overlevingspensioen ontvangen waarvan het recht of het bedrag afhangt van voorwaarden die de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt beperken: als de tijdelijk werkloze jonger is dan 65 jaar en een dergelijk overlevingspensioen al 12 maanden heeft gecumuleerd, mag hij het overlevingspensioen opnieuw cumuleren met werkloosheidsuitkeringen van 1 februari 2020 tot 30 juni 2021 (met uitzondering van september 2020 voor de tijdelijk werkloze die niet is tewerkgesteld in een door de coronacrisis uitzonderlijk hard getroffen onderneming of sector);
- een ouderdoms-, rust- of anciënniteitspensioen ontvangen zonder beperkingen van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid, ongeacht of de persoon jonger of ouder is dan 65 jaar, voor de periode van 1 februari 2020 tot 30 juni 2021 (met uitzondering van september 2020 voor de tijdelijk werkloze die niet is tewerkgesteld in een door de coronacrisis uitzonderlijk hard getroffen onderneming of sector).

1.2.1.6

Tijdelijke coronamaatregelen in verband met volledige werkloosheid

Door de coronacrisis hebben ook de volledig werklozen steunmaatregelen nodig. Ze kunnen een impact ondervinden, vooral omdat het moeilijk is om een nieuwe job te zoeken en te vinden of om opleidingen te volgen of omdat ze als specifieke werknemerscategorie uitzonderlijk hard werden getroffen door de crisis door de stopzetting van bepaalde activiteiten, zoals artiesten en technici in de artistieke sector.

1.2.1.6.1

Bevriezing van de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen

Sinds 1 april 2020 zijn er twee afwijkende regels van toepassing voor de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen tijdens de coronacrisis.

1^{ste} regel: het bedrag waarop de werkloze aanspraak maakt op 1 april 2020 wordt bevroren tot 30 juni 2021. De werkloze die niet vergoedbaar is op 1 april 2020 en van wie de uitkeringsaanvraag ligt tussen 1 april 2020 en 30 juni 2021 zal het meest voordelige bedrag ontvangen als hij zich, op het moment van de uitkeringsaanvraag, in een andere fase bevindt dan die waarin hij zich zou hebben bevonden op 1 april 2020.

2^{de} regel: de vergoedingsfase waarin de werkloze zich bevindt op 1 april 2020 (of hij nu vergoed is of niet) en de fases die volgen, zullen met 15 maanden worden verlengd. Die verlenging wordt toegepast na 30 juni 2021.

Er zullen ook specifieke regels voor verlenging gelden als er tussen 1 april en 30 juni 2021 een gebeurtenis is die een impact heeft op de evolutie van de vergoedingsfases (bijvoorbeeld een periode van werkhervatting).

1.2.1.6.2

Recht op inschakelingsuitkeringen voor jonge werknemers

Er wordt een soepelheid gehanteerd voor inschrijvingen als werkzoekende in het begin van de beroepsinschakelingstijd en de bevestiging van de inschrijving aan het einde van die periode.

Sommige werkzoekenden konden zich namelijk alleen maar online of via de telefoon inschrijven omdat de kantoren van de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling gesloten of slechts beperkt toegankelijk waren.

Bovendien konden de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling moeilijk de tweede evaluatiegesprekken laten doorgaan voor de controle van de beschikbaarheid van de werkzoekenden tijdens hun beroepsinschakelingstijd. Er werd een procedure ingevoerd waardoor de jongeren voor wie het tweede evaluatiegesprek pas na afloop van hun beroepsinschakelingstijd kon plaatsvinden met terugwerkende kracht inschakelingsuitkeringen konden ontvangen vanaf de einddatum van die beroepsinschakelingstijd.

Een jonge werknemer mag in principe de leeftijd van 25 jaar niet bereikt hebben op het moment van zijn aanvraag om inschakelingsuitkeringen (na het einde van zijn studies en de volbrenging van de beroepsinschakelingstijd), behalve als hij zijn uitkeringsaanvraag niet kon indienen vóór die leeftijd omdat hij zijn studies heeft moeten onderbreken wegens overmacht. Examens die werden uitgesteld wegens de veiligheidsmaatregelen door de coronacrisis worden beschouwd als een reden voor overmacht om die leeftijdsgrens uit te stellen.

Vanaf 1 april 2020 werd de periode van het basisrecht van 36 maanden waarin jonge werknemers inschakelingsuitkeringen ontvangen verlengd met 15 maanden (er wordt geen rekening gehouden met april 2020 tot juni 2021).

De verlenging met 15 maanden is niet van toepassing op:

- de periode die de 30^{ste} verjaardag voorafgaat (als die periode van toepassing is);
- de periode gedekt door een bijkomend recht;
- de werkzoekenden die verwijderd zijn van werk door psycho-medisch-sociale factoren die hun beroepsinschakeling duurzaam aantasten of door hun beperkte arbeidsgeschiktheid, van wie het recht op inschakelingsuitkeringen werd verlengd tot 30 september 2020 (zie punt 1.2.1.1).

1.2.1.6.3 Specifieke maatregelen voor artiesten en technici in de artistieke sector

Er werden meerdere maatregelen genomen voor werknemers die artistieke of technische activiteiten verrichten in de artistieke sector (wet van 15 juli 2020 tot verbetering van de toestand van de werknemers in de culturele sector).

Er werden soepelere toelatingsvoorwaarden voorzien voor werknemers die artistieke of technische activiteiten verrichten in de artistieke sector. Zo kunnen ze uitkeringen volledige werkloosheid ontvangen, maar voor een beperkte periode.

De toelatingsvoorwaarden zijn beperkt tot het bewijs van:

- ofwel minstens tien artistieke activiteiten;
- ofwel minstens tien technische activiteiten in de artistieke sector;
- ofwel twintig werkdagen na artistieke en/of technische activiteiten in de artistieke sector.

Er wordt enkel rekening gehouden met prestaties in loondienst waarop sociaalezekerheidsbijdragen werden ingehouden voor de werkloosheidssector. De werknemers moeten die prestaties bewijzen in de periode van 13 maart 2019 tot 13 maart 2020.

Die maatregel is op 1 april 2020 in werking getreden en gaat over de uitkeringsaanvragen in de periode van 1 april 2020 tot 30 juni 2021. De datum van de uitkeringsaanvraag kan ten vroegste 1 april 2020 zijn. De indieningstermijn van de uitkeringsaanvraag start ten vroegste op 27 juli 2020 (publicatiedatum in het Belgisch Staatsblad van de wet van 15 juli 2020).

Het recht op uitkeringen volledige werkloosheid op basis van die versoepelde regels start ten vroegste op 1 april 2020 en loopt af op 30 juni 2021. Dat betekent dat het recht op uitkeringen zal uitdoven op 1 juli 2021.

Voor het bedrag van de uitkeringen, werden twee maatregelen genomen: de eerste maatregel neutraliseert de periode van 13 maart 2020 tot 30 juni 2021 voor de bepaling van de referteperiodes van 18 of 12 maanden waarin de artiesten werkdagen als artiest of technische activiteiten in de artistieke sector moeten bewijzen om verder

uitkeringen volledige werkloosheid aan een hoger bedrag te kunnen ontvangen.

De tweede maatregel bestaat erin dat de artiesten en technici in de artistieke sector die het voordeel krijgen dat aan hun statuut is verbonden en voor wie de periode die dat voordeel dekt afloopt tijdens de periode van 13 maart 2020 tot 30 juni 2021 dat voordeel tot en met 30 juni 2021 behouden.

De inkomsten uit auteursrechten en naburige rechten uit de uitoefening van een artistieke activiteit ontvangen tijdens de periode van 1 april 2020 tot 30 juni 2021 zijn integraal cumuleerbaar met werkloosheidsuitkeringen.

Een artiest mag een werkaanbieding in een ander beroep dan artiest weigeren als hij 156 werkdagen in loondienst kan bewijzen (waarvan minstens 104 werkdagen in de artistieke sector in de voorafgaande referteperiode van 18 maanden). Voor de bepaling van de referteperiode wordt geen rekening gehouden met de periode van 13 maart 2020 tot 30 juni 2021.

1.2.1.6.4

Aanpassing van de regels en de procedures

De indieningstermijn van de aanvraag om uitkeringen volledige werkloosheid werd versoepeld: de termijn loopt niet tijdens de periode van 1 maart 2020 tot 31 maart 2021. De termijn wordt verlengd met 13 maanden als hij aanvangt vóór 1 maart 2020 en afloopt na 29 februari 2020. Als de indieningstermijn aanvangt na 29 februari 2020 en vóór 1 april 2021, begint hij pas te lopen vanaf 1 april 2021.

Door de sluiting of de beperkte toegankelijkheid van de kantoren van de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling door de veiligheidsmaatregelen, werd de termijn om zich in te schrijven als werkzoekende geschorst in de periode van 1 maart 2020 tot 30 juni 2020. Als de termijn aanvangt vóór 1 maart 2020 en afloopt na 29 februari 2020, wordt die termijn verlengd met 4 maanden. Als de termijn aanvangt na 29 februari 2020 en afloopt vóór 1 juli 2020, begint hij pas te lopen vanaf 1 juli 2020.

De volledig werklozen kregen voor de maanden maart tot en met juni 2020 de toelating om hun papieren of elektronische controlekaart vanaf de

5^{de} werkdag vóór het einde van de maand in te dienen bij hun uitbetalingstelling. De betaling van de uitkeringen gebeurt wel altijd na de termijn (behalve voor de maanden waarvoor het beheerscomité heeft toegelaten om de uitkeringen vroeger te betalen).

1.2.1.6.5

Toegelaten activiteiten

Gelet op de uitzonderlijke omstandigheden kregen volledig werklozen de toelating om de volgende activiteiten te verrichten:

- tijdens de periode van 1 februari 2020 tot 31 augustus 2020 vrijwillig deelnemen aan het vervaardigen van maskers en beschermende kledij en aan de verdeling ervan, op vraag van de gemeente of voor rekening van een vzw;
- tijdens de maanden juli en augustus 2020 op vraag van het departement onderwijs vrijwillig en zonder voorafgaande formaliteiten deelnemen aan activiteiten (lessen, inhaallessen).

Bovendien heeft de RVA tijdens de periode van 1 oktober 2020 tot 30 juni 2021 beslist om (aan volledig werklozen) op algemene wijze toe te laten om vrijwillige ondersteuningsactiviteiten te verrichten in het onderwijs en in organisaties uit de zorgsector zoals bedoeld in de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers. Dat zijn diensten voor zorg, opvang en bijstand aan personen, ouderen, minderjarigen, mindervaliden, kwetsbare personen en slachtoffers van intrafamiliaal geweld (openbare sector of vzw die behoort tot de PC's 318, 319, 330, 331, 332). Er geldt in dat geval ook een algemene vrijstelling van aangifte.

1.2.1.6.6

Export van rechten op werkloosheidsuitkeringen

Dankzij het exportstelsel van uitkeringen kunnen volledig werklozen naar werk zoeken in een andere lidstaat van de Europese Unie. Ze kunnen daarbij tijdelijk hun uitkeringen behouden (in principe voor een periode van 3 maanden).

Dat stelsel verloor door de coronacrisis zijn bestaansreden helemaal. Aangezien de Belgische grenzen gesloten waren, mochten de werklozen België niet meer verlaten.

Daardoor werd er geen enkele nieuwe aanvraag om export van werkloosheidsuitkeringen meer aanvaard tot 14 juni 2020.

Vanaf 15 juni 2020 heeft België opnieuw zijn grenzen geopend voor reizen naar en vanuit de Europese Unie (met inbegrip van het Verenigd Koninkrijk, Zwitserland, Liechtenstein, IJsland en Noorwegen). Elk land beslist wel of het zijn grenzen weer opent of niet. De inschrijvingstermijn als werkzoekende binnen de zeven dagen na aankomst in het exportland werd behouden. Als de werkloze echter verplicht in quarantaine moet in het land van bestemming, kan een inschrijving binnen de zeven dagen na het einde van de quarantaine als geldig worden beschouwd.

1.2.1.7

Tijdelijke coronamaatregelen in verband met werkloosheid met bedrijfstoelage

1.2.1.7.1

Werkhervatting in vitale sectoren, in de zorgsector, het onderwijs of in de centra voor contactopsporing

Tijdens de periode van 1 april 2020 tot 31 augustus 2020 kunnen de werklozen met bedrijfstoelage het werk hervatten in een vitale sector (bij hun vroegere werkgever of bij een andere). Daarbij behouden ze maandelijks 75% van het aantal werkloosheidsuitkeringen dat ze zouden hebben ontvangen als ze niet werkten. Die maatregel werd daarna verlengd tot 30 juni 2021. Vanaf 1 september 2020 is de werkhervatting bij de vroegere werkgever die de bedrijfstoelage betaalt niet meer mogelijk.

Worden als vitale sectoren beschouwd: de landbouwsector, de tuinbouwsector (met uitzondering van aanplanting en onderhoud van parken en tuinen), de bosexploitatie, de uitzendsector en de erkende ondernemingen die buurtwerken of diensten leveren, voor zover de werknemer is tewerkgesteld bij een gebruiker in de voormelde sectoren.

Er is een gelijkaardige afwijkende regel van toepassing tijdens de periode van 1 oktober 2020 tot 30 juni 2021 voor een tewerkstelling bij een werkgever in:

- de zorgsector (dat zijn diensten voor zorg, opvang en bijstand aan personen, ouderen, minderjarigen, mindervaliden, kwetsbare personen en slachtoffers van intrafamiliaal geweld);
- de onderwijssector;
- de instellingen en de centra die contactopsporing verrichten om de verspreiding van het coronavirus te beperken (centra voor contactopsporing).

Dat afwijkende stelsel is ook van toepassing als de werkloze het werk hervat bij de werkgever die de bedrijfstoelage betaalt. In dat geval wordt de bedrijfstoelage niet als een loon beschouwd.

De werkloze met bedrijfstoelage die het werk heeft hervat in een van die sectoren moet ofwel een controlekaart hebben waarop hij de dagen werkhervatting vermeldt, ofwel een specifiek formulier (C99) invullen om de dagen werkhervatting aan te geven.

1.2.1.7.2

Vervangingstermijn van de werkloze met bedrijfstoelage

De bepalingen van de werkloosheidsreglementering voor de werkgevers die werknemers ontslaan, werden niet aangepast door de coronacrisis. De regels rond de vervangingsplicht van ontslagen werknemers die bedrijfstoelage ontvangen werden wel versoepeld. In principe moet de werkgever binnen een bepaalde termijn zorgen voor die vervanging. Dat moet tussen de eerste dag van de vierde maand die voorafgaat aan en de eerste dag van de derde maand die volgt op de maand waarin het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage aanvangt.

De coronacrisis heeft aanwervingen moeilijk en soms zelfs onmogelijk gemaakt. Daarom loopt de periode waarin de verplichte vervanging moet gebeuren niet tijdens de periode van 1 maart 2020 tot 30 juni 2021.

1.2.1.8

Tijdelijke coronamaatregelen voor de uitbetalingsinstellingen

1.2.1.8.1

Aanpassing van de regels en de procedures

Er werden verschillende maatregelen genomen om de procedure voor een uitkeringsaanvraag tijdelijke werkloosheid en de indiening ervan via de uitbetalingsinstelling bij het werkloosheidsbureau te vereenvoudigen. De bedoeling daarvan is om de dossiers gemakkelijker te kunnen behandelen en om de werkloosheidsuitkeringen snel aan de werklozen te kunnen betalen.

Zo werd er voorzien dat een afgevaardigde van de uitbetalingsinstelling het aanvraagformulier C3.2-WERKNEMER-CORONA (dat de werknemer in principe moet ondertekenen) in naam van de werkloze mag ondertekenen.

Voor alle uitkeringsaanvragen in de periode van 1 februari 2020 tot en met 30 september 2021 aanvaardt het werkloosheidsbureau dat in plaats van ondertekende originele documenten door de uitbetalingsinstelling afgedrukte (door de werkloze) gescande documenten of duidelijke foto's van documenten worden ingediend.

De uitbetalingsinstelling mocht de uitkeringsaanvraag ook elektronisch indienen bij het hoofdbestuur van de RVA. Als de uitbetalingsinstelling die mogelijkheid gebruikt (bepaalde uitbetalingsinstellingen deden dat) en het vereenvoudigde aanvraagformulier via een elektronisch gegevensbestand indient, moet ze dat formulier ter beschikking houden van de RVA en het aan de RVA bezorgen, ten laatste binnen een termijn van 4 maanden vanaf de eerste dag van de maand na de maand van de aanvraag.

Van 2 april 2020 tot 30 juni 2020 mochten de uitbetalingsinstellingen, zonder over bewijsstukken te beschikken en aan het minimale dagbedrag, voorlopig uitkeringen tijdelijke werkloosheid wegens overmacht of wegens economische redenen beta-

len aan de werknemers (arbeiders en bedienden) die dat aanvroegen. Uiteindelijk moest geen enkele uitbetalingsinstelling die voorschotprocedure gebruiken.

Er werd ook in een specifieke procedure voorzien voor de behandeling van de aanvragen om tijdelijke werkloosheid ingediend in september 2020 door de werknemers die niet waren tewerkgesteld in door de coronacrisis uitzonderlijk hard getroffen ondernemingen en sectoren.

1.2.1.8.2

Verificatie van de uitgaven

Door de coronacrisis waren de uitkeringsaanvragen meer verspreid in de tijd en dienden de uitbetalingsinstellingen ze soms lang na de betaling in. Daardoor was de verificatie van de uitgaven problematischer en waren specifieke maatregelen nodig.

In toepassing van artikel 164, § 1, derde lid van het koninklijk besluit van 25 november 1991 moet de uitbetalingsinstelling de papieren geïndividualiseerde verantwoordingsstukken (controlekaarten, eventuele attesten ...) nodig voor de verificatie uiterlijk de vijftiende kalenderdag van de derde kalendermaand volgend op de indieningsmaand bezorgen aan het werkloosheidsbureau. Voor de indieningsmaanden januari tot mei 2020 werden uitzonderingen op dat principe toegestaan. De maximale indieningsdatum werd verlengd tot en met de laatste werkdag van de derde maand na de indieningsmaand. Dat is respectievelijk tot 30 april 2020, 29 mei 2020, 30 juni 2020, 31 juli 2020 en 31 augustus 2020.

Voor de uitgaven verricht tijdens de indieningsmaanden maart tot en met juni 2020 werden de termijnen voor de verificatie en de herindiening van de gegevensbestanden door de uitbetalingsinstelling met een maand verlengd.

De verificatieprocedure werd ook vereenvoudigd door de volgende controles tijdelijk af te schaffen:

- de controles op basis van de databank tijdelijke werkloosheid (voor de maanden maart 2020 tot juni 2021);
- de behandeling van de berichten voor rechtzetting die de uitbetalingsinstellingen ontvangen in

het kader van de procedure Regis UI tijdens de periode van 1 maart 2020 tot 30 juni 2021;

- de controle, voor de betaling en de verificatie van de maand december, van de uitputting van betaald verlof van tijdelijk werklozen wegens overmacht.

Om de administratieve last voor de uitbetalingsinstellingen te verlichten en om hen zo veel mogelijk tijd te laten besteden aan de behandeling van de aanvragen en de snelle betaling van de werknemers, heeft de minister van Werk op 21 december 2020 voor de indieningsmaanden van maart tot juli 2020 beslist dat een verschil tussen het bedrag dat de RVA heeft berekend en het bedrag dat de uitbetalingsinstelling indient en dat niet anderhalve keer het maximale dagbedrag (verhoogd met de toeslag van 5,63 EUR) van de uitkering van de tijdelijk werkloze overschrijdt, niet moest worden verworpen.

1.2.1.9

Andere tijdelijke coronamaatregelen

1.2.1.9.1

Behandeling van de betwiste zaken

Vóór elke beslissing tot weigering, uitsluiting en schorsing van het recht op uitkeringen moet de werkloze in principe worden opgeroepen voor een verhoor. De bestaande procedure voorziet voor de werkloze, als hij dat wil, ook in de mogelijkheid om af te zien van zijn verhoor en om zijn verweermiddelen schriftelijk in te roepen.

Door de beperkende veiligheidsmaatregelen in het kader van corona om niet-essentiële verplaatsingen te vermijden en om persoonlijke contacten te beperken (daardoor moesten de werkloosheidsbureaus tijdelijk sluiten voor het publiek), is snel gebleken dat de bestaande oproepingsperiode het niet mogelijk zou maken om de achterstand in de behandeling van de betwistingen in te halen. Het zou ook niet mogelijk geweest zijn om het stijgende aantal te verhoren personen op te vangen. Ook al zou de situatie gunstig evolueren, het was ook duidelijk dat de strenge veiligheidsmaatregelen en de beperkte capaciteit van de aangepaste wachtzalen en verhoorlokalen de normale gang van zaken in de verhoren en de behandeling van betwistingen sterk zouden vertragen.

Daarom en om de continuïteit van de werking van de RVA te waarborgen, werd in de periode van 25 juni 2020 tot 31 augustus 2021 het verhoor van de werklozen vervangen door een schriftelijke procedure. Dat gebeurde om niet strikt noodzakelijke persoonlijke contacten te vermijden en, vooral, om de werklozen niet langer dan nodig in het ongewisse te laten over een betwisting.

1.2.1.9.2

Springplank naar zelfstandige

De beperkende veiligheidsmaatregelen om het coronavirus te bestrijden maakten de uitoefening van een zelfstandige activiteit moeilijker en zelfs tijdelijk onmogelijk. Dit was dus ook het geval voor de volledig werklozen en de tijdelijk werklozen die het voordeel van de maatregel Springplank naar zelfstandige genoten. Om de impact van de crisis te beperken, liep de periode van twaalf maanden van de Springplank naar zelfstandige niet tijdens de periode van april tot augustus 2020 en van oktober 2020 tot en met juni 2021. Voor tijdelijk werklozen die tewerkgesteld zijn in een onderneming of sector die erkend is als uitzonderlijk hard getroffen loopt de periode van twaalf maanden ook niet tijdens de maand september 2020.

Concreet werden in toepassing van die regel de voordelen rond de Springplank naar zelfstandige verlengd met een duur die varieert in functie van de begindatum van de Springplank naar zelfstandige. In de meeste gevallen gebeurde die verlenging automatisch. Zo hoefde de werkloze geen administratieve zaken te regelen.

1.2.1.9.3

PWA-vrijstelling

Om een PWA-vrijstelling te kunnen krijgen (vrijstelling van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt en de inschrijving als werkzoekende), moet de PWA-werknemer die een blijvende arbeidsongeschiktheid heeft van minstens 33% minstens 180 uren PWA-activiteiten kunnen bewijzen in de periode van zes kalendermaanden vóór de maand vanaf wanneer de vrijstelling wordt aangevraagd.

Rekening houdend met de uitzonderlijke omstandigheden van de coronacrisis, werden maart tot augustus 2020 niet meegeteld in de referteperiode van 6 maanden. Als de werkloze in die maanden eventueel wel uren PWA-activiteiten zou hebben gepresteerd, werden ze wel meegeteld als uren activiteit.

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

2020 werd gekenmerkt door talrijke reglementaire wijzigingen, die meestal te maken hadden met de pandemie van het coronavirus. Zo werden er maatregelen genomen in de vitale sectoren en ontstonden maatregelen als corona-ouderschapsverlof, coronatijdskrediet en coronalandingsbaan. Bovendien waren er ook veranderingen in de erkenning van mantelzorgers.

1.2.2.1 Loopbaanonderbreking – Vitale sectoren

Het bijzondere-machtenbesluit nr. 14 van 27 april 2020 (dat met terugwerkende kracht in werking trad op 1 april 2020 en van toepassing was tot 30 juni 2020) bevat twee maatregelen waardoor werkgevers in een vitale sector over voldoende werknemers kunnen beschikken om te kunnen blijven draaien.

Worden als vitale sectoren beschouwd: de landbouwsector, de tuinbouwsector, de bosexploitatie, de uitzendsector en de erkende ondernemingen die buurtwerken of diensten leveren, voor zover de werknemer is tewerkgesteld bij een gebruiker in de voormelde sectoren.

Deze maatregelen gelden voor werknemers in loopbaanonderbreking/tijdskrediet/thematisch verlof. Ze gelden voor alle werknemers behalve de statutairen van de gewesten, van de gemeenschappen, van de lokale en provinciale administraties en van het onderwijs. Voor die personeelsleden moet de bevoegde overheid die mogelijkheid voorzien in haar eigen reglementering. De contractuele en statutaire personeelsleden van de administraties en de overheidsdiensten van de Vlaamse overheid kunnen die maatregelen enkel gebruiken in geval

van een thematisch verlof. Als ze een zorgkrediet hebben, kunnen ze dat niet, omdat dat stelsel tot de bevoegdheid van de Vlaamse overheid behoort.

De tijdelijke maatregelen zijn:

1. De tijdelijke schorsing van de lopende loopbaanonderbreking bij een werkgever uit een vitale sector.

Een werknemer die wordt tewerkgesteld door een werkgever uit een vitale sector, kan met die werkgever overeenkomen om tijdelijk zijn loopbaanonderbreking / zijn prestatievermindering te schorsen om meer te werken bij die werkgever. Tijdens de schorsing heeft de werknemer geen recht op onderbrekingsuitkeringen.

2. De tijdelijke tewerkstelling bij een werkgever uit een vitale sector tijdens de lopende loopbaanonderbreking

Een werknemer kan tijdens zijn lopende loopbaanonderbreking een activiteit in loondienst aanvangen bij een andere werkgever uit een vitale sector. Tijdens die tijdelijke tewerkstelling behoudt de werknemer 75% van het brutobedrag van de onderbrekingsuitkering.

Die maatregelen werden twee keer verlengd: een eerste keer tot 30 juni 2020 (door het koninklijk besluit van 4 juni 2020) en een tweede keer tot 31 augustus 2020 (door het koninklijk besluit nr. 45 van 26 juni 2020).

1.2.2.2 Coronatijdskrediet en coronalandingsbaan

Om het voor de ondernemingen mogelijk te maken om het hoofd te bieden aan de economische moeilijkheden, heeft het koninklijk besluit nr. 46 van 26 juni 2020 vanaf 1 juli 2020 een nieuw type tijds-krediet ingevoerd: het coronatijdskrediet. Daarmee kunnen de ondernemingen die erkend zijn als in herstructurering of in moeilijkheden aan hun werknemers voorstellen om hun prestaties met 1/5 of tot halftijds te verminderen. Dat kan tijdens een periode van minimum 1 maand en maximum 6 maanden. Tijdens dat coronatijdskrediet ontvangen de werknemers onderbrekingsuitkeringen om hun verminderd loon te compenseren.

Naast die nieuwe maatregel heeft dat koninklijk besluit ook de coronalandingsbaan in het leven geroepen. Daardoor kunnen werknemers van 55 jaar en ouder die minstens 25 jaar beroepsverleden hebben onderbrekingsuitkeringen krijgen in het kader van een prestatievermindering tot halftijds of met 1/5. Die maatregel is slechts van toepassing indien de ingangsdatum van het tijdskrediet ten vroegste 1 maart 2020 en ten laatste 31 december 2020 is, tijdens een periode van erkenning van de onderneming als onderneming in herstructurering of in moeilijkheden.

1.2.2.3

Corona-ouderschapsverlof

In de strijd tegen het coronavirus werd door het koninklijk besluit nr. 23 van 13 mei 2020 ook het corona-ouderschapsverlof in het leven geroepen. Dat trad met terugwerkende kracht in werking op 1 mei 2020. Het is een bijkomend verlof dat bovenop het gewone ouderschapsverlof komt en dat recht geeft op een hogere uitkering dan die in het gewone ouderschapsverlof (25% meer).

Met het corona-ouderschapsverlof kunnen werknemers die al minstens een maand in dienst zijn bij hun werkgever een prestatievermindering krijgen tot halftijds of met 1/5 om voor hun kind te zorgen dat jonger is dan 12 jaar (of jonger dan 21 jaar in geval van handicap). Sinds 1 juli 2020 kunnen alleenstaande werknemers of ouders van een gehandicapt kind corona-ouderschapsverlof nemen in de vorm van een volledige schorsing.

Het bedrag van de uitkeringen is 25% hoger dan het bedrag voor gewoon ouderschapsverlof. Het bedrag is 50% hoger voor alleenstaande werknemers en ouders van een kind met een handicap. Als de uitkering 50% hoger is, wordt het bedrag ervan wel begrensd om het bedrag van het verloren brutoloon niet te overschrijden.

Dit koninklijk besluit maakt het ook mogelijk voor de werknemers om hun periode van gewoon ouderschapsverlof om te zetten in corona-ouderschapsverlof of om een lopende periode van tijdskrediet, loopbaanonderbreking of thematisch verlof te schorsen om corona-ouderschapsverlof te nemen. Het corona-ouderschapsverlof was aanvankelijk voorzien voor de periode van 1 mei 2020 tot 30 juni 2020, maar werd verlengd tot

30 september 2020 (door het koninklijk besluit nr. 45 van 26 juni 2020).

1.2.2.4

Verlof voor mantelzorg

De wet van 17 mei 2019 tot erkenning van de mantelzorgers heeft een nieuw thematisch verlof in het leven geroepen: het verlof voor mantelzorg. Dat is sinds 1 september 2020 toegankelijk voor werknemers uit de privésector en voor contractuele medewerkers uit de overheidssector. Het zal vanaf 1 januari 2021 ook van toepassing zijn voor statutaire personeelsleden uit de overheidssector. Dankzij die vorm van verlof kan de werknemer zijn prestaties volledig schorsen of verminderen om een persoon te helpen die, door zijn hoge leeftijd, zijn gezondheidstoestand of zijn handicap, kwetsbaar en afhankelijk is.

Om dat verlof te verkrijgen en een uitkering te krijgen van de RVA, moet de werknemer voldoen aan een aantal voorwaarden. Zo moet hij erkend zijn als mantelzorger in de zin van het koninklijk besluit van 16 juni 2020.

1.2.2.5

Neutralisering van de coronaperiodes

Cao nr. 103/5 van 7 oktober 2020 heeft artikel 11 van cao nr. 103 van 27 juni 2012 gewijzigd om de periodes van schorsing of vermindering van prestaties in corona-ouderschapsverlof, coronatijdskrediet of coronalandingsbaan te neutraliseren voor de berekening van de vereiste tewerkstellingsvoorwaarde voor tijdskrediet.

1.2.2.6

Loopbaanonderbreking – Zorgsector, onderwijs en centra voor contactopsporing

De wet van 20 december 2020, die met terugwerkende kracht in werking trad op 1 oktober 2020 en van toepassing is tot 30 juni 2021, voorziet in twee maatregelen om ervoor te zorgen dat de werkgevers in een van de onderstaande sectoren over voldoende werknemers kunnen beschikken om te kunnen blijven draaien.

De sectoren zijn: de zorgsector, het onderwijs en de centra voor contactopsporing.

Die maatregelen gelden voor werknemers in loopbaanonderbreking/tijdskrediet/thematisch verlof. Ze gelden voor alle werknemers behalve de statutairen van de gewesten, van de gemeenschappen, van de lokale en provinciale administraties en van het onderwijs. Voor die personeelsleden moet de bevoegde overheid die mogelijkheid voorzien in haar eigen reglementering. De contractuele en statutaire personeelsleden van de administraties en de overheidsdiensten die afhangen van de Vlaamse overheid kunnen die maatregelen enkel gebruiken in geval van een thematisch verlof. Als ze een zorgkrediet hebben, kunnen ze dat niet, omdat dat stelsel tot de bevoegdheid van de Vlaamse overheid behoort.

Dit zijn die tijdelijke maatregelen:

1. De tijdelijke schorsing van de lopende loopbaanonderbreking bij een werkgever uit een van de vermelde sectoren.

Werknemers kunnen hun lopende loopbaanonderbreking tijdelijk en volledig schorsen als ze werken bij een werkgever die behoort tot de zorgsector, het onderwijs of de instellingen en de centra voor contactopsporing. Tijdens de schorsing heeft de werknemer geen recht op onderbrekingsuitkeringen.

Na de volledige en tijdelijk schorsing neemt de werknemer automatisch zijn oorspronkelijke loopbaanonderbreking weer op voor de normaal voorziene duur.

2. De tijdelijke tewerkstelling bij een werkgever uit een van de beoogde sectoren tijdens de lopende loopbaanonderbreking

De werknemers die in loopbaanonderbreking zijn en die voor rekening werken van een werkgever die niet behoort tot de zorgsector, het onderwijs of tot een centrum voor contactopsporing kunnen tijdelijk werken voor een andere werkgever uit de zorgsector, het onderwijs of bij een centrum voor contactopsporing. Daarbij kunnen ze 75% van het brutobedrag van hun onderbrekingsuitkering behouden.

Tabel 1.2.2.1
Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen

Type	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	Inwerking-treding
KB	06.05.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 27, 51, 52bis, 58, 58/3 en 63 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoeging van artikelen 36sexies, 63bis en 124bis in hetzelfde koninklijk besluit	20.05.2019	01.04.2020 01.10.2020
KB	28.05.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 12 december 2001 tot uitvoering van hoofdstuk IV van de wet van 10 augustus 2001 betreffende verzoening van werkgelegenheid en kwaliteit van het leven betreffende het stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en vermindering van de arbeidsprestaties tot een halftijdse betrekking	24.06.2019	01.01.2020
KB	02.06.2019	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, tot wijziging van het koninklijk besluit van 28 december 2011 tot opheffing van het koninklijk besluit van 30 juli 1994 betreffende het halftijds brugpensioen en tot wijziging van het koninklijk besluit van 26 maart 2003 tot uitvoering van artikel 7, § 1, derde lid, q, van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, betreffende de onthaalouders, houdende de aanpassing van sommige bedragen in het kader van het gebruik van de welvaartsenveloppe 2019-2020	19.06.2019	01.01.2020
KB	30.03.2020	Koninklijk besluit tot aanpassing van de procedures in het kader van tijdelijke werkloosheid omwille van het Covid-19-virus en tot wijziging van artikel 10 van het koninklijk besluit van 6 mei 2019 tot wijziging van de artikelen 27, 51, 52bis, 58, 58/3 en 63 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoeging van de artikelen 36sexies, 63bis en 124bis in hetzelfde besluit – Erratum BS	02.04.2020	01.02.2020 01.03.2020 02.04.2020
KB	23.04.2020	Koninklijk besluit tot het tijdelijk versoepelen van de voorwaarden waaronder werklozen, al dan niet met bedrijfstoeslag, kunnen worden tewerkgesteld in vitale sectoren en tot het tijdelijk bevriezen van de degressiviteit van de volledige werkloosheidsuitkeringen	30.04.2020	01.04.2020
KB	27.04.2020	Bijzondere-machtenbesluit nr. 14 tot uitvoering van artikel 5, § 1, 5°, van de wet van 27 maart 2020 die machtiging verleent aan de Koning om maatregelen te nemen in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 (II) tot vrijwaring van een vlotte arbeidsorganisatie in de kritieke sectoren	28.04.2020 – ed 2	01.04.2020
Wet	04.05.2020	Wet tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering wat de uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid voor werknemers van maatwerkbedrijven betreft	14.05.2020	13.03.2020
KB	13.05.2020	Koninklijk besluit nr. 23 tot uitvoering van artikel 5, § 1, 5°, van de wet van 27 maart 2020 die machtiging verleent aan de Koning om maatregelen te nemen in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 (II) houdende het corona ouderschapsverlof	14.05.2020 – ed 2	01.05.2020
KB	13.05.2020	Koninklijk besluit tot opheffing van artikel 72 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot wijziging van artikel 131bis in hetzelfde besluit	27.05.2020	01.07.2020
KB	18.05.2020	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 164 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	27.05.2020	06.06.2020
Wet	29.05.2020	Wet houdende diverse dringende fiscale bepalingen ten gevolge van de COVID-19 pandemie (artikel 17)	11.06.2020	01.05.2020
KB	29.05.2020	Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Vlaams personeelsstatuut van 13 januari 2006 en het besluit van de Vlaamse Regering van 26 juli 2016 tot toekenning van onderbrekingsuitkeringen voor zorgkrediet, wat betreft de invoering van het corona ouderschapsverlof	09.06.2020	16.03.2020
KB	29.05.2020	Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Vlaams personeelsstatuut van 13 januari 2006 en het besluit van de Vlaamse Regering van 26 juli 2016 tot toekenning van onderbrekingsuitkeringen voor zorgkrediet, wat betreft de invoering van het corona ouderschapsverlof	11.06.2020	01.05.2020
KB	04.06.2020	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen op vlak van tewerkstelling in de vitale sector ten gevolge van de COVID-19-pandemie	10.06.2020	31.05.2020
Wet	09.06.2020	Wet tot invoering van een recht op uitkeringen bij tijdelijke werkloosheid van gepensioneerden van 65 jaar omwille van het COVID-19-virus	12.06.2020	01.02.2020
KB	16.06.2020	Koninklijk besluit tot uitvoering van de wet van 12 mei 2014 betreffende de erkenning van de mantelzorger en de toekenning van sociale rechten aan de mantelzorger	25.06.2020	01.09.2020

		Koninklijk besluit betreffende diverse tijdelijke maatregelen in de werkloosheidsreglementering omwille van het COVID-19-virus en tot wijziging van de artikelen 12 en 16 van het koninklijk besluit van 30 maart 2020 tot aanpassing van de procedures in het kader van tijdelijke werkloosheid omwille van het COVID -19-virus en tot wijziging van artikel 10 van het koninklijk besluit van 6 mei 2019 tot wijziging van de artikelen 27, 51, 52bis, 58, 58/3 en 63 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoering van de artikelen 36sexies, 63bis en 124bis in hetzelfde besluit		01.02.2020 01.03.2020 01.04.2020
KB	22.06.2020		25.06.2020	25.06.2020
KB	24.06.2020	Bijzondere-machtenbesluit nr. 37 tot uitvoering van artikelen 2 en 5 van de wet van 27 maart 2020 die machtiging verleent aan de Koning om maatregelen te nemen in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 (II) tot ondersteuning van de werknemers – artikelen 10 en 11	03.07.2020 – ed 2.	13.07.2020
KB	26.06.2020	Koninklijk besluit nr. 45 tot uitvoering van artikel 5, § 1, 5° van de wet van 27 maart 2020 die machtiging verleent aan de Koning om maatregelen te nemen in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID -19 (II) tot verlenging van sommige maatregelen, tot verduidelijking van bepaalde modaliteiten van het corona ouderschapsverlof en van de consumptiecheque	30.06.2020 – ed 2.	01.07.2020
KB	26.06.2020	Koninklijk besluit nr. 46 tot uitvoering van artikel 5, § 1, 5° van de wet van 27 maart 2020 die machtiging verleent aan de Koning om maatregelen te nemen in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 (II) tot ondersteuning van de werkgevers en de werknemers	01.07.2020	01.07.2020 01.09.2020
KB	15.07.2020	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID -19	17.07.2020	30.06.2020
KB	15.07.2020	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	17.07.2020	31.08.2020
Wet	15.07.2020	Wet tot verbetering van de toestand van de werknemers in de culturele sector	27.07.2020	13.03.2020 01.04.2020
KB	17.07.2020	Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse regering van 24 mei 2002 betreffende de onderbreking van de beroepsloopbaan van de personeelsleden van de hogescholen in de Vlaamse Gemeenschap en van de Hogere Zeevaartschool en het besluit van de Vlaamse Regering van 9 september 2011 betreffende de loopbaanonderbreking van de personeelsleden van het onderwijs en de centra voor leerlingenbegeleiding, wat betreft het ouderschapsverlof met een tiende, de flexibilisering van de loopbaanonderbreking, de loopbaanonderbreking voor mantelzorg en het corona-ouderschapsverlof en het besluit van de Vlaamse Regering van 30 augustus 2016 betreffende het zorgkrediet voor de personeelsleden van het onderwijs en de centra voor leerlingenbegeleiding wat het corona-ouderschapsverlof betreft	25.08.2020	01.09.2020
KB	22.08.2020	Koninklijk besluit tot tijdelijke afwijking van sommige termijnen in de procedure van de verificatie van de uitgaven opgenomen in artikel 164 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering omwille van het COVID -19-virus	28.08.2020	28.08.2020
MB	10.09.2020	Ministerieel besluit tot uitvoering van artikel 15 van het koninklijk besluit van 15 juli 2020 tot verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID -19 (I)	17.09.2020	01.09.2020
KB	13.09.2020	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 7 van het koninklijk besluit van 23 april 2020 tot het tijdelijk versoepelen van de voorwaarden waaronder werklozen, al dan niet met bedrijfstoelag, kunnen worden tewerkgesteld in vitale sectoren en tot het tijdelijk bevrozen van de degressiviteit van de volledige werkloosheidsuitkeringen	17.09.2020	31.08.2020
KB	21.09.2020	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag en het koninklijk besluit van 7 december 1992 betreffende de toekenning van werkloosheidsuitkeringen in geval van conventioneel brugpensioen	24.09.2020	24.09.2020
KB	27.09.2020	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID -19	01.10.2020	31.08.2020
CAO	07.10.2020	Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103/5 tot aanpassing van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103 van 27 juni 2012 tot invoering van een stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en landingsbanen		01.05.2020
KB	19.10.2020	Koninklijk besluit betreffende het recht op verlof voor erkende mantelzorgers in de publieke sector	02.12.2020	01.01.2021
Wet	23.10.2020	Wet tot het openstellen van tijdelijke werkloosheid overmacht corona voor werknemers in geval van sluiting van de school, opvang of centrum voor opvang voor personen met een handicap van hun kind	30.10.2020	01.10.2020

KB	13.12.2020	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus	15.01.2021	30.09.2020
KB	13.12.2020	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 7 van het koninklijk besluit van 23 april 2020 tot het tijdelijk versoepelen van de voorwaarden waaronder werklozen, al dan niet met bedrijfstoeslag, kunnen worden tewerkgesteld in vitale sectoren en tot het tijdelijk bevriezen van de degressiviteit van de volledige werkloosheidsuitkeringen	18.01.2021	31.10.2020
Wet	20.12.2020	Wet houdende tijdelijke ondersteuningsmaatregelen ten gevolge van de COVID -19-pandemie	30.12.2020	01.10.2020 30.12.2020
KB	22.12.2020	Koninklijk besluit tot uitbreiding en verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID -19	11.01.2021	01.09.2020 01.10.2020
KB	22.12.2020	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen die werden genomen bij de wet van 15 juli 2020 tot verbetering van de werknemers in de culturele sector	11.01.2021	01.01.2021
KB	20.01.2021	Koninklijk besluit betreffende het toekennen van een toeslag voor werknemers die in 2020 tijdelijk werkloos werden gesteld	27.01.2021	01.12.2020
KB	12.02.2021	Koninklijk besluit tot verlenging van de maatregelen genomen op vlak van werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	26.02.2021	31.12.2020



1.3

De partners van de RVA

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

1.3.1 De gewestelijke diensten

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

In 2020 werd de zesde staatshervorming verder uitgevoerd en hebben sommige gewesten de aan hen overgedragen maatregelen aangepast, voornamelijk rond de activeringsuitkeringen en de premies. Dat vereiste een intensieve samenwerking met de diensten voor arbeidsbemiddeling, maar ook met andere gewestelijke diensten zoals het Vlaamse Departement Werk en Sociale Economie, de 'Service Public de Wallonie' en de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel.

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

1.3.2 De uitbetalingsinstellingen

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

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

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

Een van de organen van de SIOD is de arrondissementscel. Per gerechtelijk arrondissement is er zo één cel. Die cel wordt geleid door de arbeidsauditeur en bestaat verder uit vertegenwoordigers van de inspectiediensten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA), de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ), het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der Zelfstandigen (RSVZ), het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV), het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW) van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO). Bovendien zijn de federale overheidsdienst Financiën, het parket van de procureur des Konings en de federale 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.

In 2020 werden de sociaal inspecteurs bevoegd voor de controles op de naleving van de coronapreventiemaatregelen, zijnde de controles op de social distancing, het PLF (Passenger Locator Form), het register voor buitenlandse arbeidskrachten, telewerk en verplichte sluiting. In dat kader hebben ze ook

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

De controlediensten van de RVA werken ook dikwijls samen met de gerechtelijke instanties. Enerzijds maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (e-pv's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke vervolging. In 2020 stelden de RVA-controleurs 2.600 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 Sociale Zekerheid (OISZ)

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

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

1.3.5 De federale Ombudsman

Het aantal nieuwe dossiers dat door de federale Ombudsman werd ingediend bij de RVA is gestegen ten opzichte van 2018 en 2019: 113 nieuwe dossiers in 2020 (tegen 96 dossiers in 2019 en 89 dossiers in 2018). Er waren ook 38 vragen om bijkomende informatie.

Tabel 1.3.5.I
Aantal behandelde dossiers

Toelaatbaarheid	37
Vergoedbaarheid	43
Controle	1
LOTK/ouderschapsverlof	26
Verificatie	2
FSO	2
FO/beschikbaarheid	2
Totaal	113

De snelheid waarmee gereageerd wordt op de brieven van de Ombudsman blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RVA. De bestuursovereenkomst voorziet in een antwoordtermijn van maximum 15 werkdagen. In 2020 werden alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 7 dagen.

1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer

Naast de tweedelijnsklachten die de federale Ombudsman behandelt (zie 1.3.5), ontving de RVA in 2020, via de verschillende kanalen voor indiening van eerstelijnsklachten, in totaal 664 klachten over de dienstverlening van de RVA. In absolute cijfers stijgt het aantal klachten ten opzichte van 2019, toen er 444 klachten waren. Verhoudingsgewijs ligt het aantal klachten niet hoger wanneer we rekening houden met het verschillende aantal uitkeringsgerechtigden die ten laste zijn van de RVA (1.383.728 in 2019 en 2.279.284 in 2020). De gemiddelde afwerkingstermijn bedroeg 6,5 dagen.

Naast de klachten ontving de RVA via die kanalen nog 200 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 664 klachten over de dienstverlening van de RVA werden grondig geanalyseerd:

- 17,3% van de klachten werd gegrond verklaard en heeft geleid tot een herziening van een genomen beslissing;
- 28,4% 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 73% 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. 14% gaat over klachten die ontevredenheid uitdrukken over de behandeling van dossiers waarbij de vergoedbaarheidsvoorwaarden worden betwist. 8% verwijst naar de moeilijke bereikbaarheid van de RVA. De overige 6% heeft betrekking op de processen Controle (inclusief tijdelijke werkloosheid), Support (ook medische onderzoeken), 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 Internationale contacten

De RVA speelt al jaren een actieve rol binnen de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (IVSZ), vooral in het kader van de technische commissie 'Tewerkstellingsbeleid en werkloosheidsverzekering' die de administrateur-generaal van de RVA voorziet.

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

- uitwerking van een werkplan van de technische commissie voor de periode 2020-2022;
- begin van de werkzaamheden met als doel de herziening van de richtlijnen over de promotie van duurzaam werk;
- deelname aan het wereldforum van de technische commissies;
- deelname aan het Bureau van de IVSZ.

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

- een webinar over hoe de RVA de coronacrisis heeft aangepakt op vlak van het beheer van human resources;
- een webinar over de strijd tegen sociale-uitkeringsfraude in de context van de pandemie;
- een test-e-workshop rond bestrijding van fraude, fouten en ontduiking.

Hij heeft ook goede praktijken en ervaring gedeeld over het beheer van de coronacrisis, onder andere met de Anglo-Normandische overheid van Jersey.

In 2020 heeft de RVA zijn samenwerking voortgezet met de instellingen uit de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Luxemburg en Nederland).

Voor Frankrijk neemt de RVA deel aan een groep opgericht in 2016 in het kader van het 'Frans-Belgisch akkoord voor de ontwikkeling van de samenwerking en van de wederzijdse administratieve bijstand op het gebied van de sociale zekerheid'. Dat maakt synergieën mogelijk tussen de Belgische en Franse inspectiediensten, via gemeenschappelijke controles of zelfs via verbindingsfiches om de communicatie tussen instellingen vlotter te laten verlopen. Vervolgens werd de samenwerking met

Pôle emploi en ACOSS parallel met het voorgaande voortgezet. Het doel is om een elektronische gegevensuitwisseling uit te bouwen waarmee personen kunnen worden gedetecteerd die voor dezelfde periode werkloosheidsuitkeringen of inkomsten uit arbeid hebben ontvangen in Frankrijk en in België. Ten slotte heeft de RVA zijn expertise aan de dag gelegd tijdens een onlineopleiding die de EN3S (Ecole nationale supérieure de sécurité sociale) heeft georganiseerd. Die opleiding had als thema fraude en ontduiking.

Voor Nederland had de RVA een ontmoeting met het management van het UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) in het kader van de uitwisseling van goede praktijken inzake ICT, klantenrelaties en fraudedetectie: zo stonden innovaties inzake chatbots, voicebots, big data of zelfs robottechnologie in de schijnwerpers. Bovendien werd in 2020 de uitwisseling van elektronische gegevens voortgezet in het kader van de samenwerkingsovereenkomst tussen onze twee landen. Het doel is om via die elektronische gegevensuitwisseling te controleren of een persoon die werkloosheidsuitkeringen in België heeft ontvangen, tijdens dezelfde periode geen inkomsten uit arbeid of uit de werkloosheidsverzekering in Nederland heeft ontvangen.

Op Europees niveau heeft de RVA als lid van het ESIP (European Social Insurance Platform, het 'Maison européenne de la protection sociale') meegewerkt aan een werkgroep over werkloosheid en heeft hij ook deelgenomen aan een project rond de uitwisseling van goede praktijken in het kader van de coronacrisis.

Het Europees programma voor informatie-uitwisseling tussen socialezekerheidsinstellingen (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information) werd verder ontplooid. De RVA heeft actief deelgenomen aan de werkgroep BelEESSI en aan het uitgebreide Stuurcomité. Bovendien ging er een nieuwe versie van het platform voor informatie-uitwisseling, RINA, van start in mei.

In het kader van de strijd tegen het niet-aangegeven werk heeft de RVA ook deelgenomen met alle federale inspectiediensten en met de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) aan de eerste week van #EU4FairWork. Dat is een Europese sensibiliseringscampagne voor de strijd tegen niet-aangegeven werk die de Europese Arbeidsautoriteit (ELA) organiseert.

1.3.8 OCMW's

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

Om het aantal voorschotten te verminderen, werd de UNIPROC-procedure opgezet. Het gaat om een samenwerking tussen de RVA en de OCMW's. In het kader van die samenwerking versnelt de RVA de behandeling van een uitkeringsaanvraag op vraag van een OCMW zodat kan worden vermeden dat het OCMW een voorschot op de uitkeringen stort. In 2020 waren er 8.039 aanvragen van dat type. Ten opzichte van 2019 was er een stijging van 18,64%. Dankzij de kortere betaaltermijnen kon het aantal aanvragen voor een voorschot beperkt blijven. Ondanks de kortere betaaltermijnen waren de aanvragen toch talrijk, maar dat is te wijten aan het grote aantal aanvragen tijdelijke werkloosheid door de coronacrisis.

Bovendien werd in 2020 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 werkdagen kan vragen om het recht te heropenen op werkloosheidsuitkeringen. Dat kan wanneer een OCMW het recht op werkloosheidsuitkeringen opnieuw wil openen voor een sociaal verzekerde via een tewerkstelling op basis van artikel 60 van de OCMW-wet en wanneer het OCMW de vraag stelt bij het begin van die tewerkstelling. De bedoeling van het overleg is dat de inlichtingen die de RVA geeft aan het OCMW over de duur van het contract dat het OCMW aan de sociaal verzekerde bezorgt zo precies mogelijk zijn. De RVA gaat tools ontwikkelen om dat te berekenen, tools die in verbinding staan met de beschikbare gegevens van de Kruispuntbank. In 2020 heeft de RVA 7.506 aanvragen ontvangen in het kader van die samenwerking, tegen 8.408 in 2019. Er moet worden opgemerkt dat er steeds twee aanvragen

worden ingediend voor hetzelfde dossier: aan het begin van de prestaties en ongeveer twee weken vóór de indiening van een uitkeringsaanvraag.

Door de coronacrisis konden de provinciale vergaderingen niet doorgaan die de POD Maatschappelijke Integratie had gepland (normaal gezien zijn er 2 vergaderingen per jaar). In de loop van het tweede semester werden die vergaderingen vervangen door webinars waaraan de directeurs van de betrokken werkloosheidsbureaus of hun afgevaardigden hebben deelgenomen.



1.4

Het beheer van de RVA

De RVA is er ook in 2020 in geslaagd uitstekende termijnen te blijven behalen op het vlak van dienstverlening, ondanks de vele uitdagingen en de sterk stijgende werklast die de coronacrisis met zich meebracht. Dat was enkel mogelijk door het optimale gebruik van de reeds bestaande beheersinstrumenten en managementmethodes: een geavanceerd performantiebeheer dankzij het gebruik van boordtabellen voor de opvolging van de dagelijkse activiteiten van de diensten, een systeem van kostprijsberekening op basis van de analytische boekhouding, het gebruik van het EFQM-model als referentiekader voor kwaliteitsbeheer, de toepassing van het procesmanagement en het risicobeheer ... Daarnaast investeert de RVA in veranderingsprojecten om de medewerkers optimaal te ondersteunen bij de uitvoering van het werk, de dienstverlening te verbeteren en innovaties door te voeren.

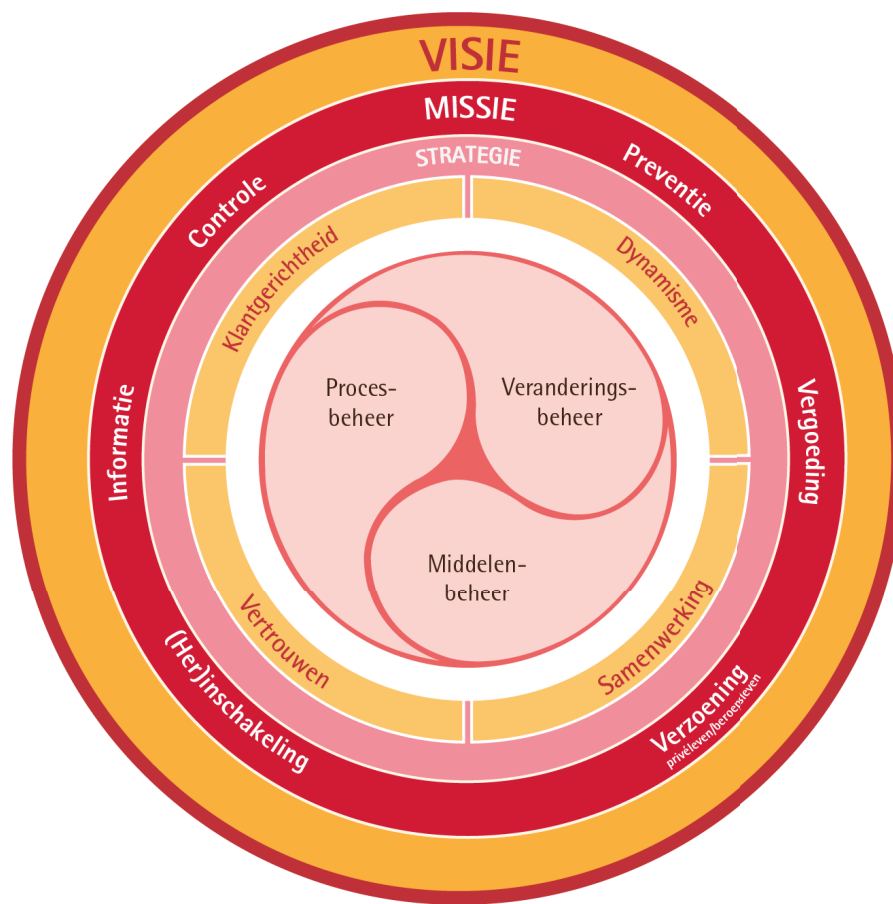
1.4.1 Het geïntegreerd beheersmodel

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

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

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

Ook het geïntegreerde beheersmodel evolueert en wordt regelmatig aangepast in functie van de evoluties op het vlak van gebruikte managementtechnieken en wijzigingen in onze omgeving.



De uitgangspunten van het model zijn de missie, de visie en de waarden. In de missie worden de bestaansredenen en de taken van de RVA beschreven. In de visie beschrijft de RVA waar hij naartoe wil op middellange en langere termijn (tot in 2025). De vier waarden – klantgerichtheid, dynamisme, samenwerking en vertrouwen – geven aan waar de organisatie voor wil staan. Ze vormen een globaal kader voor het gedrag dat van iedere medewerker wordt verwacht. De ‘Cockpit RVA ONEM’ visualiseert dat beheersmodel en laat toe om op een optimale manier bij te sturen, beslissingen te nemen op basis van de Key Performance Indicators (KPI) en projecten op te volgen. Daarnaast laat die ook toe om alle documenten te raadplegen die te maken hebben met het beheer van de RVA.

In 2019 werd de Cockpit RVA gemigreerd naar een SharePoint-omgeving. De SharePoint-site bevat nationale beheersinformatie voor alle RVA-entiteiten en directies. Hij dient tevens als portaalsite naar andere nuttige informatiebronnen (bijvoorbeeld naar de Teamsite PMO (projecten), de Teamsite Management (directeurs), SAS VA (HR- en financiële gegevens), lokale cockpits ... De inhoud van de Cockpit RVA is eveneens dynamisch. Zo werden er tijdens de coronacrisis bijvoorbeeld dagcijfers gepubliceerd voor de processen Toelaatbaarheid, Verificatie en voor enkele nieuwe activiteiten: corona-ouderschapsverlof, tijdelijke werkloosheid corona. Dat zorgde ervoor dat die belangrijke cijfers via een uniek kanaal ter beschikking konden worden gesteld van alle leidinggevendenden. Zo konden ze de situatie gemakkelijker monitoren en de optimale dienstverlening aan de sociaal verzekerde blijven verzekeren in deze moeilijke periode.

1.4.2 De uitvoering van de bestuurs- overeenkomst in 2020

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

Gelet op het feit dat er eind 2018 een regering van lopende zaken was, konden de onderhandelingen over de nieuwe bestuursovereenkomst 2019-2021 niet tijdig worden afgerond. Er werd beslist om de bestuursovereenkomst 2016-2018 met twee jaar te verlengen via een avenant. Het koninklijk besluit tot goedkeuring van de eerste aanpassing van de vijfde bestuursovereenkomst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening werd op 9 juli 2019 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

De overeenkomst bevat 115 verbintenissen die specifiek zijn voor de RVA. De andere verbintenissen zijn gezamenlijke verbintenissen voor alle socialezekerheidsinstellingen samen.

Ieder jaar stelt de RVA een bestuursplan op. Dat plan beschrijft in detail hoe de verbintenissen van de bestuursovereenkomst op korte termijn zullen worden uitgevoerd. De nadruk ligt daarbij op de acties en projecten die de RVA onderneemt om de doelstellingen te realiseren, op de indicatoren die worden gebruikt om de resultaten te meten en op de middelen die de RVA zal inzetten. Het bestuursplan van 2020 kreeg een positief advies van het tussenoverlegcomité van 24 juni 2020. Na de eerste zes maanden en aan het einde van ieder jaar wordt een opvolgingsverslag over de uitvoering van de bestuursovereenkomst opgesteld.

Een regelmatig opvolgingssysteem, snelle feedbackmechanismen, een objectieve en relevante verdeling van de middelen, maar ook en vooral de motivatie en de inspanningen van alle medewerkers hebben ervoor gezorgd dat de RVA in 2020 nagenoeg alle bepalingen van de bestuursovereen-

komst heeft nageleefd. Slechts 1 van de 115 verbintenissen kon niet worden nageleefd door de beperkingen gelinkt aan de coronacrisis. Die verbintenis gaat om het ontvangen van leerlingen, studenten en werkzoekenden om stage te lopen in de diensten.

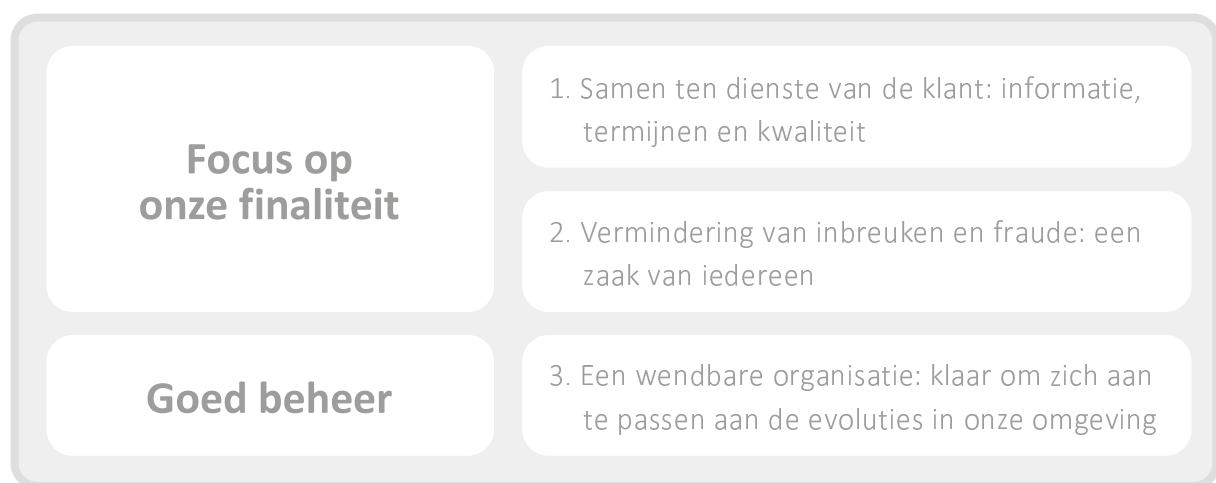
In de context van een regering in lopende zaken en een gezondheidscrisis voortvloeiend uit de pandemie van het coronavirus, die onder meer leidt tot een aanzienlijke verhoging van de werklast en een begrotingsinstabiliteit bij de openbare instellingen van sociale zekerheid, wordt beslist om de lopende bestuursovereenkomsten van de vijfde generatie 2016-2018, reeds met een avenant verlengd voor de periode 2019-2020, te verlengen voor het jaar 2021.

1.4.3

De strategie 2018-2020

De RVA-strategie wordt telkens bepaald voor een periode van drie jaar. De strategie 2018-2020 omvat twee grote assen:

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



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

1.4.3.1

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

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

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

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

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2020 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo was er onder meer het project KCC met het oog op het uniformiseren en optimaliseren van de dienstverlening aan onze klanten, met aandacht voor het fysiek onthaal, telefonische contacten via het contactcenter KCC en de uniforme behandeling van mails en briefwisseling. Met het project Huisstijl zetten we ook sterk in op de leesbaarheid en vereenvoudiging van schriftelijke antwoorden aan klanten. Er liepen ook verschillende projecten met het oog op de uitbreiding van de onlinediensten: re-engineering van de RVA-website en integratie van een chatbot, verbetering van de interactieve statistieken op de website ...

1.4.3.2

Vermindering van inbreuken en fraude: een zaak van iedereen

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

ditoraten ...).

De coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat de RVA vanaf maart 2020 zijn controlestrategie deels heeft moeten aanpassen. Reglementaire wijzigingen voorzagen in de tijdelijke versoepeling van bepaalde procedures om de werkgevers maximaal te ondersteunen en een betaling van de uitkeringen aan werknemers in tijdelijke werkloosheid wegens corona binnen een heel korte termijn te kunnen garanderen. Die versoepelingen, waaronder het tijdelijk afschaffen van de controlekaart voor de werknemers bij tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona, leidden ertoe dat de a-priori controles moesten worden vervangen door a-posteriori controles (dus na de betaling van de uitkeringen). Het ging om een uitzonderlijk hoog aantal ondernemingen en werknemers, alsook hoge financiële uitgaven, waardoor vanaf maart 2020 de controles van de coronaregelgeving prioritair werden.

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

Er wordt extra aandacht besteed aan preventie en detectie van fraude over de processen heen. Elk proces (Toelaatbaarheid, Verificatie, Vergoedbaarheid, Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet) zal richtlijnen krijgen over de elementen die moeten worden nagekeken en die moeten worden overgemaakt voor verdere controle.

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

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

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2020 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo werden verschillende operationele plannen uitgevoerd over de controle op tijde-

lijke werkloosheid, grensoverschrijdende fraude, zwartwerk en de gezinstoestand.

Daarnaast worden via het strategische project Datamining nieuwe technieken gebruikt om nog meer gerichte selecties te maken met het oog op een nog efficiëntere fraudebestrijding en het vermijden van misbruik van uitkeringen in het systeem van tijdelijke werkloosheid.

1.4.3.3

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

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

In 2020 werden meerdere projecten uitgevoerd. Een daarvan is het uitrollen van een strategisch managementtraject voor directeurs (project TREND). Daarnaast gingen ook heel wat BPR-projecten van start (Business Process Re-engineering), met als doel het herbekijken en hertekenen van processen om ze sneller en efficiënter te maken. Het doel van de BPR's is om de komende jaren de backofficeprocessen Toelaatbaarheid, Tijdelijke werkloosheid, Verificatie en Beslag te optimaliseren en te automatiseren en een nieuwe applicatie te bouwen.

De coronacrisis vereiste een ongezien niveau aan wendbaarheid, maar creëerde ook opportuniteiten. Zo werd bijvoorbeeld versneld werk gemaakt van een veralgemening en verplichting van het gebruik van de digitale handtekening (project e-Sign). Daarnaast voerde de RVA ook een analyse 'lessons learned' uit, die op uiteenlopende gebieden analyseerde wat goed en minder goed verliep tijdens het begin van de crisis, om zo de nodige acties te kunnen ondernemen.

1.4.3.4

Vooruitblik: nieuwe, bijkomende strategische doelstelling in 2021

De RVA-strategie die normaal wordt bepaald voor drie jaar zal in 2021 uitzonderlijk verlengd worden met één jaar.

In 2021 wordt aan de drie strategische doelstellingen een vierde strategische doelstelling toegevoegd die de nadruk legt op de verdere digitalisering van onze dienstverlening en processen:

4. Maximaal digitaal: voor een efficiëntere dienstverlening en processen

Wat houdt die nieuwe strategische doelstelling in?

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

De belangrijkste les uit de huidige crisis is dat de RVA verdere stappen moet zetten inzake digitalisering, e-government en de daaraan gekoppelde automatisering van de backoffice. Er zijn nog te veel procedures die op papier en manueel verlopen, wat een negatieve impact heeft op de efficiëntie van onze processen en wat in de nieuwe context ook negatieve effecten met zich meebrengt voor onze klanten en eigen medewerkers. Doel is het maximaal digitaliseren van onze klantenstrategie door het optimaliseren van bestaande e-governmenttoepassingen met een focus op het vergemakkelijken van de toegang, het (indien mogelijk) verplichten van het gebruik ervan door werkgevers, het verhogen van de gebruiksvriendelijkheid en het verder automatiseren van achterliggende backofficeprocessen en procedures.

Per proces zal in kaart worden gebracht welke interne en externe procedures nog manueel of op papier verlopen en voor welke procedures digitalisering een grote meerwaarde kan opleveren voor de klant en een betere ondersteuning voor onze medewerkers.



1.5

16 werkloosheidsbureaus

Om het hoofd te bieden aan de belangrijke institutionele, budgettaire en demografische wijzigingen heeft de RVA in 2013 beslist om zijn diensten grondig en geleidelijk te reorganiseren. Met die reorganisatie wil hij een optimale en kwaliteitsvolle klantenservice bieden, waarbij rekening wordt gehouden met alle medewerkers.

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

In de bijkantoren ligt het accent op de frontoffice om de bezoekers goed te onthalen en om telefonische oproepen en mails van de klanten te behandelen. Het nieuwe concept voor de inrichting van de RVA-frontoffices volgens de principes van de New Way of Working werd verder uitgerold.

De backoffice zit voornamelijk in het hoofdkantoor.

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

- het recht op werkloosheidsuitkeringen toekennen en het bedrag ervan bepalen;
- de uitkeringen die werden betaald door de uitbetalingsinstellingen verifiëren;
- het recht op loopbaanonderbreking/tijdskrediet toekennen en toestemming geven voor de betaling van de uitkeringen;
- de herinschakeling van werkzoekenden ondersteunen in samenwerking met de andere bevoegde instellingen;
- het systeem van werkloosheid behouden door preventief tussen te komen en door oneigenlijk gebruik, bedrog en al dan niet georganiseerde fraude te bestrijden;
- de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake de werkloosheidsverzekering toepassen (in geval van inbreuk: sancties toepassen);
- de werkloosheidsattesten afleveren.



1.6

7 processen

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

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

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

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

De procesmatige aanpak vormt ook het uitgangspunt voor het jaarverslag 2020 waarvan de verschillende hoofdstukken verwijzen naar die processen.

De doelstelling van procesmanagement is driedig:

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

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

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

In 2020 werd het procesmatig beheer in de werkloosheidsbureaus verder ontwikkeld, met aandacht voor de procesoverschrijdende samenwerking. Via werkgroepen van procesbeheerders en teamchefs werd nagegaan of en in welke mate de activiteiten kunnen worden geoptimaliseerd en geüniformiseerd (lean, meer elektronisch, uitwisselen, transparantere samenwerking ...).

Daarnaast werden opnieuw controles op het terrein uitgevoerd om na te gaan in welke mate de eerder opgemaakte procesbeschrijvingen 'to be' effectief worden toegepast. Die controles zullen in 2021 worden voortgezet.

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

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

Hieronder de belangrijkste resultaten van het procesmatig werken in 2020:

Proces Toelaatbaarheid

- invoering van het subproces "elektronische handtekening C29" en "fictieve overgangen" dat door elke entiteit moet worden toegepast;
- uitwerking van een opleidingstraject voor nieuwe medewerkers in het proces Toelaatbaarheid in samenwerking met het Nationaal Opleidingscentrum;
- alle leertrajecten werden in de loop van maart en april omgezet naar trajecten afstandsleren, zodat alle nieuwe medewerkers konden worden opgeleid;
- uitwerking van een opleiding RINA in samenwer-

king met de directie Werkprocessen (RINA [Reference Implementation for a National Application] is een Europese onlinedienst voor het elektronisch beheer en de uitwisseling van dossiers van de sociale zekerheid tussen de bevoegde instellingen van de Europese landen);

- uitwerking van een procedure voor de automatische behandeling van dossiers Tijdelijke werkloosheid;
- uitwerking van infobladen voor werkgevers en werknemers in samenwerking met de directie Reglementering naar aanleiding van de coronacrisis;
- een lijst met prioritaire taken voor het proces Toelaatbaarheid naar aanleiding van de coronacrisis;
- ingebruikname van de toepassing Top Model voor de opstelling van uniforme beslissingen C29;
- uitwisseling van goede praktijken rond de kwaliteitscontrole (SPC) Toelaatbaarheid om nog betere resultaten te behalen;
- organisatie van een informatiesessie rond de reglementaire wijzigingen voor de medewerkers van het proces Toelaatbaarheid naar aanleiding van de coronacrisis.

Proces Verificatie

- voortzetting van de analyse C12 (uitschakeling), C13 (verwerping) en C14 (voorstel tot bijpassing): ontwikkeling van lokale acties;
- in het kader van de coronacrisis: aanpassing van niet-prioritaire taken om hulp te kunnen bieden aan andere processen (vooral op het niveau van het KCC);
- vanaf juli: dagelijkse monitoring 1^{ste} indiening (land en entiteiten);
- een procedure voor de behandeling van dossiers Tijdelijke werkloosheid op afstand (zonder verplaatsing van dossiers);
- een video waarin de behandeling van de dossiers Tijdelijke werkloosheid op afstand wordt uitgelegd (door niet-verificateurs);
- e-learning op LeD space over de behandeling van de dossiers Tijdelijke werkloosheid op afstand (door niet-verificateurs);

- organisatie van een grootschalige solidariteit tussen entiteiten (meer dan 65.000 dossiers);
- automatisering behandeling C14;
- vanaf 20 augustus 2020: regelmatige bewustmaking van de entiteiten over het belang van het verminderen van C12/C13;
- implementatie van coaching voor nieuwe procesbeheerders Verificatie.

Proces Controle

- in het kader van de coronacrisis:
 - richtlijnen voor de behandeling van de dossiers 'tijdelijke werkloosheid overmacht wegens corona' via de vereenvoudigde procedure + afspraken rond de uniforme encodage in het Mainframe (S14, W36), naar aanleiding van controles Tijdelijke werkloosheid overmacht corona, zodat die dossiers later verder kunnen worden opgevolgd;
 - overgangsmaatregelen Tijdelijke werkloosheid: richtlijnen voor de behandeling van de dossiers Tijdelijke werkloosheid voor ondernemingen die kunnen aantonen dat ze uitzonderlijk hard getroffen zijn door de crisis (minstens 20% tijdelijke werkloosheid gekend hebben in het tweede kwartaal van 2020) of voor ondernemingen of werknemers die behoren tot een uitzonderlijk hard getroffen sector (die voorkomt op de lijst bepaald door de minister van Werk);
 - richtlijnen voor de behandeling van de ontvangen mededelingen Tijdelijke werkloosheid wegens quarantaine of opvang kind;
 - samenwerking met de directies Werkprocessen en ICT om de openstaande mededelingen voor tijdelijke werkloosheid overmacht wegens quarantaine of opvang kind automatisch te valideren, aangezien de vereenvoudigde aangifte voor tijdelijke werkloosheid opnieuw werd ingevoerd vanaf 1 oktober 2020;
 - een nota "controleopdrachten tijdens de coronaperiode" om zo veel mogelijk informatie te geven over de controleopdrachten die tijdens de coronaperiode moeten worden uitgevoerd;
 - richtlijnen rond de correcte encodage van de Covid-controles in de toepassing Controle om een goede rapportering mogelijk te maken;
- een lijst met prioritaire taken voor het proces Controle, zowel voor de administratieve medewerkers als voor de sociaal inspecteurs;
- verschillende FAQ's voor het publiek en de entiteiten rond de verschillende maatregelen Tijdelijke werkloosheid;
- een uniforme checklist voor de controle van "tijdelijke werkloosheid overmacht corona" voor de sociaal inspecteurs;
- samenwerking tussen de processen Controle en Vergoedbaarheid: uniforme afspraken over het (opnieuw) overmaken van dossiers door het proces Controle aan het proces Vergoedbaarheid (dat geen negatieve beslissingen kon versturen en geen klassieke verhoren kon organiseren);
- ontwikkeling van een rapporteringstool "corona search" op basis van de gegevens die in de toepassing Controle werden geëncodeerd;
- actualisatie van de risicoanalyse en van de controlemaatregelen voor het proces Controle;
- afspraken rond de uniforme behandeling van de aangiften via het Meldpunt voor een Eerlijke Concurrentie;
- afspraken over de uniforme encodage in de toepassing Controle van vaststellingen door andere inspectiediensten die aan de RVA worden overgemaakt;
- afspraken omtrent een duidelijke en uniforme motivering als de sociaal inspecteur geen e-pv opstelt terwijl dat in de onderrichtingen wel wordt geadviseerd;
- oprichting en voortzetting van verschillende werkgroepen binnen het proces Controle:
 - voortzetting van de werkgroep Gezinssituatie, die vooral resultaten boekte rond het updaten van het uniform vooronderzoek art. 110, incl. de opmaak van een onderrichting en typebrieven;
 - voortzetting van de werkgroep Tijdelijke werkloosheid, die vooral resultaten boekte betreffende de procesbeschrijvingen en procedures inzake "selectie van de dossiers voor controle" en "uitvoeren van een administratief vooronderzoek";
 - voortzetting van de werkgroep Kwaliteitscontrole, die een grondige evaluatie deed van

het huidige kwaliteitsnazicht en voorstellen formuleerde om dat te verbeteren. Een behoefteanalyse voor het verbeterde kwaliteitsnazicht werd overgemaakt aan de directie Werkprocessen, zodat dat zou kunnen worden geprogrammeerd in de toepassing Controle;

- voortzetting van de werkgroep “cumul pensioen”, die een uniform vooronderzoek, incl. een onderrichting en typebrieven, uitwerkte om te onderzoeken of er een eventuele cumul is tussen werkloosheidsuitkeringen en een pensioen;
- werkgroep “kantschriften”, die een uniforme definitie opstelde van wat verstaan wordt onder een kantschrift en die afspraken maakte over de uniforme encodage van de behandelingstermijnen voor een kantschrift;
- vanaf september 2020: opvolging van de fraude-dossiers die door andere backofficeprocessen worden gedetecteerd;
- verduidelijking van de rol van de administratieve cel en de sociaal inspecteurs van de Centrale controledienst.

Proces Vergoedbaarheid

- de verdere ontwikkeling van de digitale “syllabus Vergoedbaarheid” waarin medewerkers zelf relevante informatie uit verschillende bronnen (reglementering, procedure, typedocumenten, voorbeelden ...) centraliseren en delen. Die werd aangevuld met praktische werkwijzen. De inhoud wordt continu up-to-date gehouden door een gecoördineerd team van experts;
- de verdere ontwikkeling van een opleidingstraject voor nieuwe en ervaren medewerkers na behoefteanalyse bij de entiteiten;
- actualisatie van het pandemieplan van de RVA rond de prioritaire activiteiten in het proces Vergoedbaarheid;
- vereenvoudiging en digitalisering van de gegevensuitwisseling in samenwerking met de Federale Pensioendienst in het kader van pensioenaanvragen van uitkeringsgerechtigde werklozen;
- procesbeschrijving van de jaarlijkse opvolging en afrekening van inkomsten uit cumuleerbare activiteiten of andere inkomsten; uniformisering van de behandeling in de verschillende entiteiten;

- uniforme implementatie van een (tijdelijke) schriftelijke verweerprocedure voor betwistingen met o.a. procesbeschrijving;
- ontwikkeling van vragenlijsten per onderwerp voor de meest frequente types van verhoren als uniforme leidraad voor de verhoorders (en, in het kader van de tijdelijke, schriftelijke verweerprocedure, rechtstreeks voor de sociaal verzekerde als ondersteuning voor zijn schriftelijk verweer);
- traject voor de optimalisatie van onze telefonische klantenservice rond invordering in samenwerking met Frontoffice dat zal worden voortgezet en afgerond in 2021;
- traject voor het uitwerken van een uniforme, geoptimaliseerde procedure rond provisionele uitkeringen dat zal worden voortgezet en afgerond in 2021;
- uitvoering van een behoefteanalyse voor een unieke informaticatoepassing om de provisionele uitkeringen te beheren en uniformiteit, kwaliteit en efficiëntie te waarborgen;
- coördinatie van een volledig nazicht door de entiteiten van hun opvolgingsbestanden voor de lopende gerechtelijke procedures en uniformisering van de rapportage aan het hoofdbestuur;
- voorbereidende studie voor de opstelling van een procesbeschrijving van de opvolging van de gerechtelijke geschillen en de uitwerking van de rechterlijke beslissingen;
- onderzoek van de inhoudelijke resultaten van de kwaliteitscontrole sinds de komst ervan, evaluatie van de gehanteerde werkwijze en implementatie van een structurele update ervan op basis van gebruikerservaringen en vaststellingen op het terrein;
- aanpassing van de monitoring van de vragen tot herziening om een onderscheid te maken tussen herzieningen op basis van, enerzijds, nieuwe feiten en, anderzijds, een andere invulling van de discretionaire bevoegdheid van de directeur;
- uniforme werkwijze en communicatie rond de organisatie van de medische onderzoeken tijdens de coronacrisis om de RVA-artsen zo veel mogelijk vrij te maken voor urgente eerstelijnszorg in de strijd tegen het coronavirus en om onnodige verplaatsingen te vermijden wanneer de Veiligheidsraad dat vraagt.

Proces Loopbaanonderbreking/ Tijdscrediet

- creatie van een nieuwe indicator in de boordtabellen, die het aantal kalenderdagen weergeeft tussen de datum van indiening en de startdatum enerzijds, en tussen de startdatum en de datum van beslissing anderzijds, voor een betere opvolging van de behandelingstermijnen;
- opstart van werkgroepen om het aantal onvolledige aanvragen (procedure C51) en negatieve beslissingen (procedure C36) terug te dringen, onder andere door de aanvraagformulieren en de website te verbeteren;
- ontwikkeling van een onlinetool voor werkgevers voor de automatische omzetting van aanvragen om ouderschapsverlof naar corona-ouderschapsverlof;
- organisatie van een technische bijscholing voor vertegenwoordigers van de entiteiten om de correcte en uniforme toepassing van de reglementering en werkwijzen te garanderen;
- opmaak van verschillende FAQ's voor het publiek en de entiteiten rond de verschillende maatregelen n.a.v. de coronacrisis;
- hervorming van het bestaande opleidingstraject voor nieuwe medewerkers, aangepast aan het lesgeven op afstand met e-learnings en opleidingen via Skype;
- ontwikkeling van opleidingen voor medewerkers zonder voorkennis over de materie Loopbaanonderbreking, voor een tijdelijke versterking van de backoffice en frontoffice tijdens de coronacrisis;
- talrijke nieuwe leermodules in afstandsleren in het kader van de coronamaatregelen;
- verdere ontwikkeling van de toepassing LOIC, zodat vanaf december 2020 alle aanvragen voor 100% buiten het Mainframe behandeld kunnen worden;
- digitalisering van de procedure voor het afleveren van attesten "Model 74 bis", in samenwerking met de Federale Pensioendienst;
- aanpassing van de interne toepassingen en informatie voor het publiek m.b.t. het nieuwe verlof voor mantelzorg (in werking sinds 01.09.2020);
- hervorming van de kwaliteitscontrole (SPC) om meer aan te sluiten bij de werkwijzen in de nieuwe toepassing LOIC.

Proces Support

- Naast de trimestriële vergaderingen wordt er tweemaandelijks een Newsletter Support verspreid met nieuws uit de verschillende supportdirecties.
- Via de teamsite Support wordt actief samengewerkt op afstand met de andere supportdirecties en procesbeheerders Support voor:
 - de voorbereiding van de agenda en documenten van meetings;
 - de opmaak van de Newsletter;
 - het delen van goede praktijken;
 - de survivaalkit Support voor alle supportmateries. De entiteiten houden die regelmatig up-to-date volgens een beurtrol: HR, welzijn, financieel beheer, logistiek beheer ... Het is een uniek en omvangrijk naslagwerk waarin de entiteiten terugvinden welke taken, richtlijnen, tools enz. beschikbaar zijn voor de verschillende materies waarvoor ze verantwoordelijk zijn. Ook de secretariaten van het hoofdbestuur kunnen de survivaalkit inkijken;
 - in oktober 2020 werd gestart met de voorbereiding van de overgang van de teamsite Support (die niet helemaal voldeed aan de behoeften) naar het nieuwe samenwerkingsplatform voor het proces Support via Teams.
- Via het LeD team Support wordt voor alle activiteitsdomeinen van Support gewerkt aan de inventaris van technische competenties. De voortgang daarvan varieert naar gelang van het activiteitsdomein. De technische competenties voor de luiken HRM, financiën, ICT en logistiek beheer zijn afgerond. Op basis daarvan worden de opleidingsbehoeften gedetecteerd en worden er ontwikkelingsacties georganiseerd. Voor klachtenmanagement is de oefening nog aan de gang.
- Vanaf januari 2020 is het project Cashless@RVA operationeel in het hoofdbestuur en alle kantoren door de invoering van een nieuw elektronisch betaalsysteem voor gebruikers van Mess en Kantine.
- Door de uitbraak van de coronacrisis lag het accent van het proces Support sinds maart op de voorbereiding en coördinatie van alle nodige beschermings- en hygiënemaatregelen, de organisatie van social distancing, de ondersteuning van

en informatieverstrekking aan de leidinggeven- den, diensten Support en medewerkers en de voorbereiding van de exitstrategie corona voor alle aspecten van het proces Support.

Proces Frontoffice

Bezoekers

- Door de coronacrisis waren de kantoren van de RVA van half maart tot en met 28 juni 2020 gesloten voor het publiek; vanaf 29 juni 2020 worden enkel bezoekers ontvangen op afspraak;
- aanpassingen in de FO-software om ook de bezoekers in de centrale databank te kunnen encoderen en om het onthaalscherm ook voor fysieke bezoeken makkelijk te kunnen oproepen;
- ontwerp van een systeem van afspraakname via een centrale agenda;
- organisatie van afspraken in de frontoffice: manier van werken, richtlijnen opstellen;
- inrichting van de onthaalruimtes met maximale veiligheid (plexiglas, signalisatie);
- tests nieuwe werkwijze in testkantoor Hasselt: gebruik software Genesys om bezoeken in de historiek van de contacten te encoderen.

Mail

- Testen maildispatch via het webformulier;
- tests in testkantoor Hasselt (technische tests, stabiliteit, werkbaarheid);
- uitwerken standaardantwoorden voor de mails;
- forward mails FO – BO mogelijk maken.

Telefonie

- Opvolging van een aantal prestatie-indicatoren: op tijd inloggen, transfergedrag;
- organisatie opleidingen “start to KCC”, initiatie-module Frontoffice voor nieuwe RVA-medewerkers, zoeken in de informatiebronnen van het KCC;
- iTool: bevat meer dan 300 fiches waarin procedures beschreven staan en waarin KCC-medewerkers naar de juiste bronnen verwezen worden voor reglementaire uitleg;
- uitwerking en toepassing van een nieuwe ver-

deelsleutel voor de shiften tussen entiteiten;

- werkgroep voor kwaliteitsopvolging van de telefoongesprekken;
- belangrijke update van de software voor het behandelen van de telefoons: keuzemenu's voor de rapportering achteraf, zicht op de wachtrijen voor alle medewerkers, medewerkers kunnen zelf kiezen voor welke lijn ze zich inloggen;
- werkwijze voor het overnemen en wisselen van shiften verduidelijkt (solidariteitsprocedure);
- nieuwe procedure voor de aanvraag van nieuwe 'agents';
- aanpassingen keuzemenu in functie van de actualiteit;
- nieuwe werkwijze in verband met het behandelen van klachten voor Frontoffice;
- testomgeving voor de medewerkers, zodat medewerkers in opleiding zich vertrouwd kunnen maken met de software;
- automatisering van de maandelijkse statistische opvolging (opzetten server en communicatie kerncijfers via CSV-file).

Organisatie en beheer netwerk

- Mailboxen Frontoffice voor elke entiteit om de samenwerking te vergemakkelijken;
- 8 netwerkvergaderingen in het eerste halfjaar van 2020. Door de coronacrisis werd er iedere maand een overleg ingepland;
- uitbreiding opleidingsaanbod voor frontoffice-medewerkers (e-learning Genesys, e-learnings over moeilijke telefoongesprekken).

Ook voor de directies van het hoofdbestuur gelden de principes van procesmanagement. De directies schrijven een aantal van hun prioritaire processen uit en stelden voor sommige van die processen al een risico-inventaris op. In 2020 werden zes processen van zes verschillende directies geanalyseerd en werden aanbevelingen geformuleerd om de residu- aire risico's aan te pakken.



Processen

2.1



Het proces Toelaatbaarheid

2.1.1 Procedure

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

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

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

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

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

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

2.1.2 Cijfers

Aantal dossiers

De RVA ontving in 2020 3.189.096 dossiers. Dat is een stijging van 78,86% ten opzichte van 2019 (1.783.025 dossiers). Het is uitsluitend op het vlak van de aanvragen tijdelijke werkloosheid dat we die stijging registreerden. Voor alle andere types dossiers die in 2020 werden ingediend, zien we daarentegen een significante daling.

Die 3.189.096 dossiers betreffen niet alleen aanvragen van personen die voor het eerst of na een onderbreking uitkeringen aanvragen. Het gaat onder meer ook om aangiftes van wijzigingen die invloed hebben op het bedrag van de uitkering, zoals wijzigingen in de gezinssamenstelling.

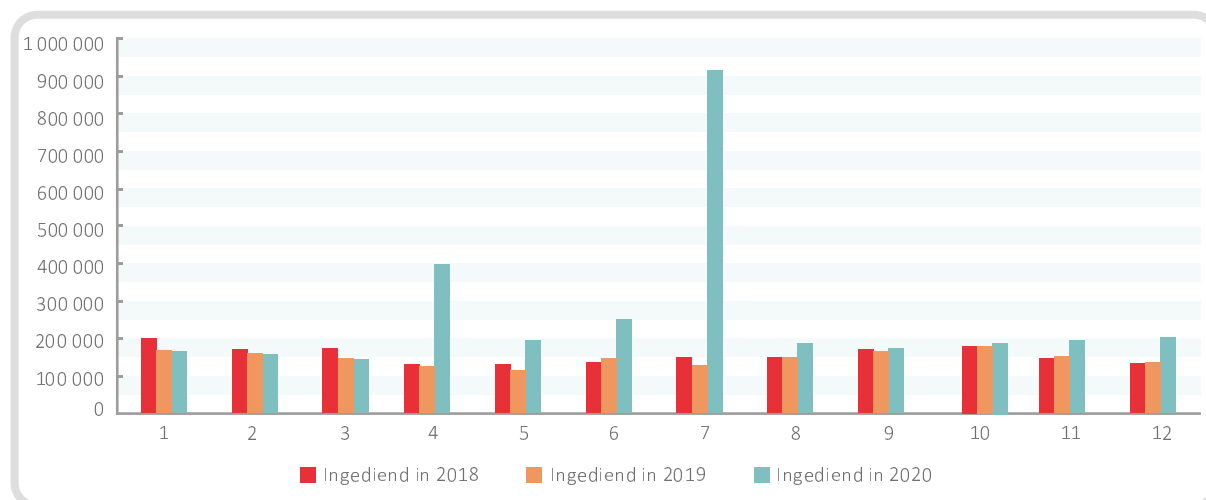
De volgende tabel geeft een overzicht van de verschillende types ingediende dossiers.

Tabel 2.1.2.1
Procentuele samenstelling per type ingediend dossier in 2020

Type	2020
Overgangen (wijziging van uitbetalingsinstelling en/of van werkloosheidsbureau)	14,17%
Vrijstellingen met gevolgen voor de periodes van werkloosheid	0,81%
Werkloosheid met bedrijfstoelage	0,50%
Wijzigingsaangiften (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze ...)	4,46%
Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	3,43%
Bijzondere categorieën (havenwerkers, zeevissers, grensarbeiders, diamantbewerkers, beroepsopleiding, activeringsuitkering ...)	7,16%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	20,70%
Tijdelijke werkloosheid (economische redenen, overmacht, slecht weer, jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	48,77%
Totaal	100%

Grafiek 2.1.2.I

Aantal indieningen per maand gedurende de laatste 3 jaar



We registreerden de eerste piek in de aanvragen om tijdelijke werkloosheid in april 2020. De tweede piek kan worden verklaard door het feit dat de elektronische dossiers tijdelijke werkloosheid in juli 2020 werden ingediend. Ongeveer de helft van de aanvragen om tijdelijke werkloosheid (828.308) werden ingediend volgens de klassieke procedure (papieren onderdeel en elektronisch onderdeel). De andere helft werd volledig elektronisch ingediend en behandeld (zie punt 1.2.1.5).

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 2020 werd 98,90% 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).

Om de ondernemingen en de werknemers die tijdelijk hun activiteiten moesten stopzetten of verminderen door het coronavirus te ondersteunen, zijn er in de reglementering soepelere voorwaarden voorzien voor de toekenning van uitkeringen tijdelijke werkloosheid en een vereenvoudigde procedure (zie punt 1.2.1.5). In dat kader en om de betalingstermijnen een beetje korter te maken, konden de uitbetalingsinstellingen de betalingen van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid doen vóór het dossier in te dienen bij de RVA en zonder te wachten op de RVA-beslissing. Het dossier werd dus ingediend en de beslissing werd genomen na de betaling. Indien nodig volgde nadien een regularisatie van de betaling.

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 2019 licht gedaald, namelijk van 7,8% naar 6,54%. In 2020 werden zo 208.562 dossiers tweemaal behandeld.

Het terugzendingspercentage van de dossiers in geval van een eerste uitkeringsaanvraag is licht gestegen: 22,91% van die dossiers moest wegens onvolledigheid worden teruggezonden, tegen 19,44% in

2019. Dat percentage blijft relatief hoog, dat is een gevolg van de complexiteit van de regelgeving en het aantal gegevens dat moet worden ingediend en nagekeken.

Correctheid van de afgewerkte dossiers

De correctheid van de toepassing van de reglementering door de RVA wordt getoetst via de principes van de Statistical Process Control (SPC). De correctheid van de behandeling van willekeurig geselecteerde afgewerkte dossiers wordt gemeten aan de hand van 10 verschillende elementen. Uit die SPC-controle blijkt dat de 16 entiteiten in 2020 gemiddeld 96,22% van de dossiers correct hebben uitgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 2.1.2.II geeft voor 2020 het aantal dossiers weer waarin de RVA vaststelde dat er geen recht was op uitkeringen omdat de toelaatbaarheidsvoorwaarden niet vervuld waren. Het betreft hier dus enkel beslissingen tot niet-toelating op grond van het feit dat objectieve voorwaarden niet werden vervuld (bv. een ontoereikend beroepsverleden) en geen 'betwiste zaken' (zie verder punt 2.3.2).

Op een totaal van 3.189.096 dossiers werd in 58.585 gevallen (1,84%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen.

Tabel 2.1.2.II
Beslissingen 2020

Totaal aantal gevallen		
1.	Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	18.973
2.	Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	10.092
3.	Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	220
4.	Niet-vergoedbaarheid	29.300
Totaal		58.585

Toelichting bij tabel 2.1.2.II

Groep 1 (onvoldoende arbeid/studies)

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

Groep 2 (onvolledig/laattijdig ingediend dossier)

Het betreft het aantal beslissingen tot niet-toelating of van uitgestelde toelating wegens een onvol-

ledig of laattijdig ingediend dossier.

Groep 3 (beperking van het recht van deeltijdse werknemers)

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

Groep 4 (niet-vergoedbaarheid - andere redenen)

Tot deze groep beslissingen behoren:

- niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een inkomen en omdat niet is voldaan aan de cumulatievevoorwaarden (5.674 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen tijdens een periode van loopbaanonderbreking of tijdskrediet of, in geval van uitkeringsaanvraag na een werkverlating om zijn kinderen op te voeden of om een zelfstandige activiteit uit te oefenen, tijdens een reglementair voorziene carenperiode (10.526 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen als gevolg van de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen (10.567 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen als gevolg van onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt (63 gevallen). Het betreft hier beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen wegens niet-inschrijving als werkzoekende of een situatie van onbeschikbaarheid vastgesteld door het werkloosheidsbureau. Het beperkt aantal gevallen wordt verklaard door het feit dat de meeste situaties van onbeschikbaarheid nu onder de bevoegdheid van de gewestelijke diensten vallen, sinds de 6de staats-hervorming;
- niet-toekenning van uitkeringen wegens verblijf in het buitenland, gevangenzetting of niet voldoen aan de voorwaarden inzake huisarbeid (1.762 gevallen);
- niet-toekenning van uitkeringen wegens arbeidsongeschiktheid in de zin van de wetgeving op de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (708 gevallen).



2.1.3 Bijzonder geval: toekenning van provisieele werkloosheidsuitke- ringen

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

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

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

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

In 2020 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 9.750 (tegenover 9.976 in 2019, 10.559 in 2018 en 11.593 in 2017). Het in te vorderen bedrag bedroeg 37,268 miljoen EUR (tegenover 39,669 miljoen EUR in 2019, 41,302 miljoen EUR in 2018 en 42,655 miljoen EUR in 2017).

De RVA betaalt dus een aanzienlijk bedrag aan voorschotten, ook al vertoont dat bedrag sinds 2017 een constante daling.

Eind 2020 hadden de werkloosheidsbureaus 14.127 betaaldossiers waarvoor moest worden geverifieerd of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten worden teruggevorderd (tegenover 14.630 eind 2019, 14.745 eind 2018 en 16.678 eind 2017).

2.2



Het proces Verificatie

2.2.1 Controle van de betaling van de werkloosheidsuitkeringen

2.2.1.1 Algemeen

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

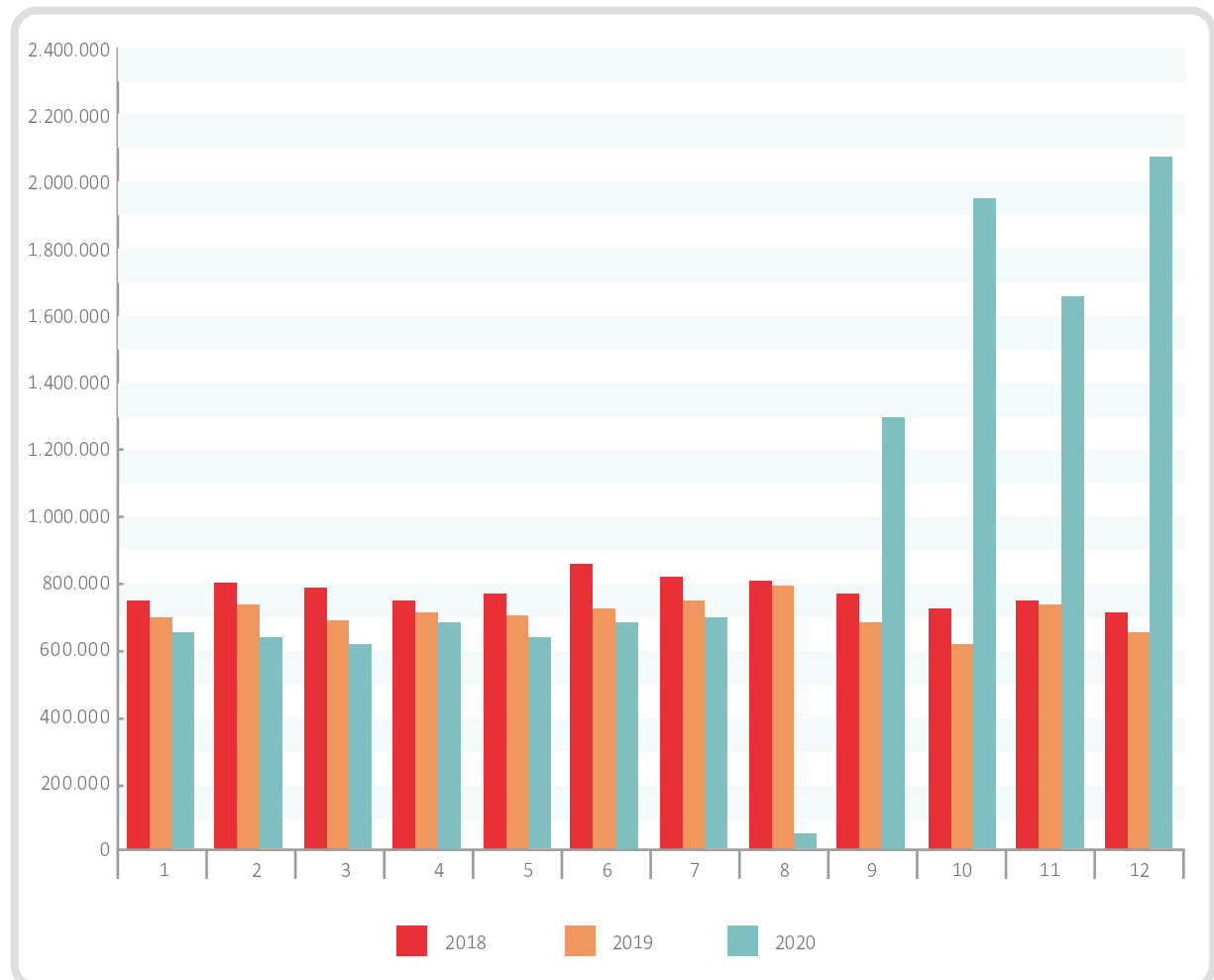
Om het verschuldigde bedrag te bepalen, houdt de uitbetalingsinstelling rekening met de beslissing van het werkloosheidsbureau, de aanduidingen van de werkloze op zijn controlekaart (werk, ziekte...) en eventueel ook met de verklaringen van de werkgever.

Het proces Verificatie van het werkloosheidsbureau gaat na of de uitbetalingsinstelling op een correcte wijze het bedrag heeft bepaald, of het de toekeningsvoorwaarden 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 2020 hebben de uitbetalingsinstellingen 11.834.560 betaaldossiers ingediend. Ten opzichte van 2019 (8.523.677 betaaldossiers) betekent dat een toename van 38,84%.

2.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 2.2.1.1
Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers
in 2018, 2019 en 2020



2.2.1.3 Beslissingen en termijnen in het proces Verificatie

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

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

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

controlekaarten en formulieren werkgevers).

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

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

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



In 2020 verifieerden de werkloosheidsbureaus 12.263.588 betaaldossiers, een verhoging van 41,42% ten opzichte van 2019 (8.671.332). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 1.021.966 betaaldossiers. Een verklaring voor die stijging schuilt in de stijging van het aantal ingediende dossiers in de loop van 2020 en in het bijzonder van de aanvragen tijdelijke werkloosheid.

In 2019 bedroeg het definitieve percentage uitgeschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,05% (2,8 miljoen EUR) en 0,18% (10,9 miljoen EUR). In de ramingen voor 2020 zijn de cijfers hoger naar aanleiding van de vereenvoudigde toelaatbaarheidsprocedure voor de tijdelijk werklozen door de coronacrisis.

In 2020 heeft de verificateur een bijpassing voorgesteld in 327.261 gevallen.

In 2020 dienden de uitbetalingsinstellingen 175.448 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door het proces Verificatie. Het gaat om 1,48% van alle ingediende betaaldossiers. Die indieningen door de uitbetalingsinstellingen gaan over de betalingen met betrekking tot de maanden februari 2019 tot januari 2020 en dateren dus van vóór de coronacrisis. Ze houden dus geen verband met de voorstellen tot bijpassingen waarvan hiervoor sprake is.

Eind december 2020 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 2020). Bovendien was al 91% van de betaaldossiers van de maand augustus en 49,5% van de betaaldossiers van de maand september geverifieerd.

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

2.2.2 Controle van de betaling van de andere uitkeringen

2.2.2.1 Algemeen

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.

2.2.2.2 Compensatievergoedingen voor de wisselkoersschommelingen toegekend aan de in Frankrijk tewerkgestelde grensarbeiders

De grensarbeiders die in de Belgische grenszone wonen en als loontrekkende in de Franse grenszone werken, hebben recht op een vergoeding als compensatie voor de inkomensderving die resulteert uit oude wisselkoersschommelingen tussen de Belgische en Franse munteenheden.

Zelfs na de invoering van de euro blijven de grensarbeiders die toeslag ontvangen, onder welbepaalde voorwaarden. Vanaf januari 1999 ontvangen de grensarbeiders een forfaitair bedrag.

Er bestaan 3 mogelijke bedragen van de wisselkoerstoeslag die zijn verbonden aan loonplafonds en die afhangen van het bedrag van het loon van de werknemer: 189,02 EUR, 141,75 EUR en 28,36 EUR. De toeslag daalt naarmate het loon van de werknemer zich in een hogere loonschaal bevindt.

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

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

Tabel 2.2.2.I
Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

	Uitgaven (in miljoen EUR)
2016	0,34 ¹
2017	0,29 ¹
2018	0,25 ¹
2019	0,21 ¹
2020	0,16 ²

¹ Door de RVA definitief goedgekeurde uitgaven.

² Dit bedrag kan nog wijzigen ingevolge de beslissingen van het proces Verificatie.

2.2.2.3 Compensatievergoedingen aan de grensarbeiders in Nederland

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

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

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

Tabel 2.2.2.II
Evolutie van de uitgaven in de laatste vijf jaar

	Uitgaven (in miljoen EUR)
2016	0,03 ¹
2017	0,03 ¹
2018	0,02 ¹
2019	0,02 ¹
2020	0,01 ²

¹ Door de RVA definitief goedgekeurde uitgaven.

² Dit bedrag kan nog wijzigen ingevolge de beslissingen van het proces Verificatie.



2.2.3 Behandeling van de beslagproce- dures

2.2.3.1 Inleiding

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

In het kader van die opdracht worden bepaalde soorten schuldvorderingen en bepaalde soorten documenten behandeld door de entiteiten: vrijwillige afstanden, voorlopige bewindvoeringen, OCMW-subrogaties enz.

Zoals de andere processen van de RVA werd de dienst Beslagleggingen getroffen door de coronacrisis. De wetgever heeft drie keer dit jaar specifieke maatregelen genomen in verband met beslagleggingen.

2.2.3.2

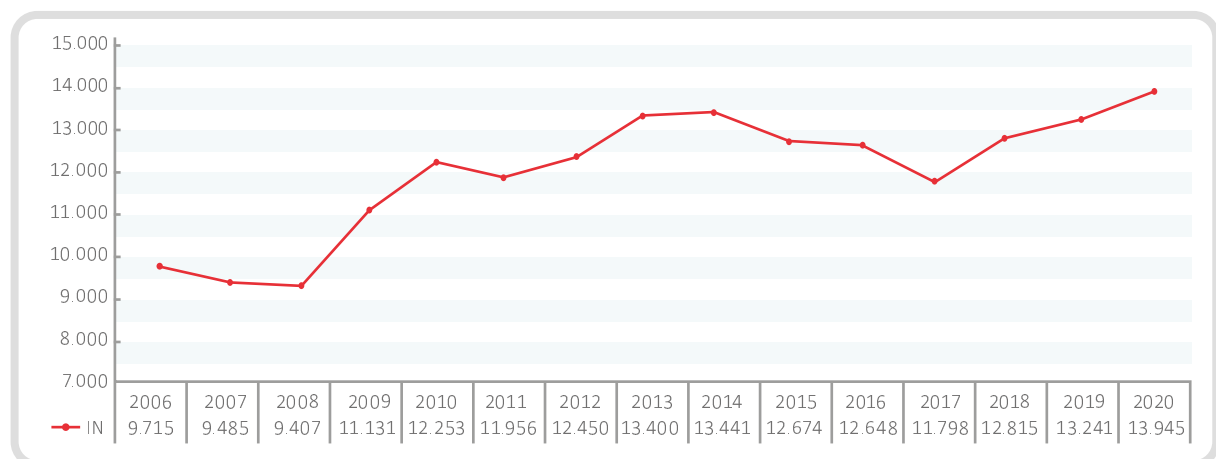
Evolutie van het volume documenten ontvangen bij de dienst Beslagleggingen

In 2020 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 167.335 documenten ontvangen. Dat is een stijging van meer dan 8.000 eenheden ten opzichte van de 158.895 documenten ontvangen in 2019. Dat cijfer stijgt voor het vierde opeenvolgende jaar. Dat is ook een absoluut record sinds het begin van de registratie van die cijfers. Het maandelijkse gemiddelde van de documenten ontvangen in 2020 was 13.945 stukken. Dat betekent een stijging van 5,32% ten opzichte van 2019 en van meer dan 15% ten opzichte van 2017.

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

Grafiek 2.2.3.1

Evolutie van het aantal binnenkomende brieven (maandelijkse gemiddelde per jaar 2006-2020)



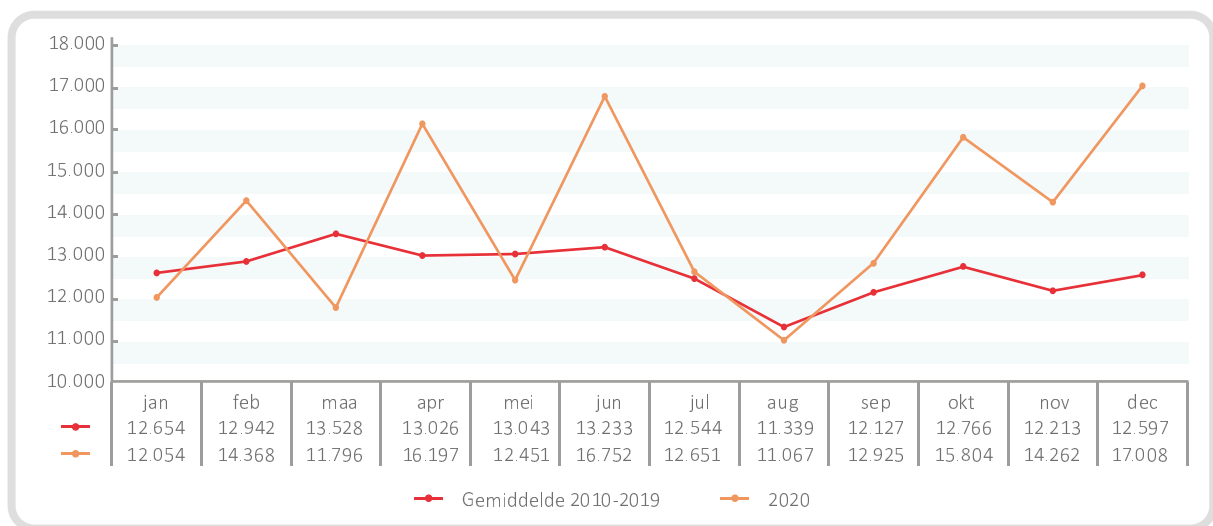


Door de pandemie en de gevolgen ervan valt het jaar 2020 op ten opzichte van de voorbije jaren. Het onderstaande diagram toont maand per maand de vergelijking tussen de gemiddelde IN van de laatste 10 jaren (2010-2019) en de IN van 2020.

Het aantal binnengekomen brieven gaat wel sterk achteruit in maart, waarschijnlijk ten gevolge van het begin van de lockdown en de voortvloeiende onzekerheden een beetje overal. Het aantal documenten dat in april en juni binnenkwam, is daarentegen exponentieel toegenomen. Ten opzichte van de voorbije jaren waren mei, juli, augustus en september in de norm. Vanaf oktober is het aantal binnengekomen documenten weer sterk toegenomen en lag dat aantal zelfs ver boven het gemiddelde van de vorige jaren. Zoals we iets verderop nog zien (hoofdstuk 2.2.3.7) heeft de wetgever meerdere maatregelen ingevoerd om debiteurs tijdens die moeilijke periode te beschermen: opschortingen van bepaalde soorten schuldvorderingen en verhoging van de inbeslagnemingsdrempels. Die maatregelen kunnen verklaren waarom het aantal binnenkomende documenten in mei, juli en augustus is gedaald.

Grafiek 2.2.3.II

Vergelijking van het aantal binnenkomende brieven per maand (gemiddelden 2010-2019 en 2020)



2.2.3.3

Evolutie van de types schuldvorderingen bij de dienst Beslagleggingen

In 2020 is het aantal actieve schuldvorderingen, met uitzondering van de interne schuldvorderingen (terugvorderingen van door de RVA onverschuldigd betaalde uitkeringen), gestegen met 6,24%, om zo te komen tot 1.089.083 actieve procedures. Die schuldvorderingen betreffen 562.909 verschillende debiteurs. Die debiteurs hebben niet allemaal een uitkering van de RVA gekregen. De actieve schuldvorderingen zijn het totaal van alle schuldvorderingen die op een dag werden betekend of kenbaar werden gemaakt aan de RVA en waarvoor de RVA nooit een handlichting heeft ontvangen. Dat zegt helemaal niets over de effectieve actualiteit van die schuldvorderingen.

Dat laatste punt bleek bijzonder belangrijk in het kader van de gezondheidscrisis. De na de pandemie volgende economische crisis heeft tot gevolg gehad dat werknemers die al lang geen aanspraak meer hadden gemaakt op uitkeringen, bij de RVA zijn terechtgekomen. Dat heeft oude schuldvorderingen geheractiveerd waarvan de schuldeisers hun verplichtingen ten aanzien van de RVA niet tijdig hadden vervuld. Zolang de schuldeiser geen definitieve handlichting bezorgt aan de RVA blijft de schuldvordering actief en kunnen sommen worden ingehouden op eventuele uitkeringen. Er was een omvangrijk opvolgingswerk van die oude schuldvorderingen nodig en dat was op het einde van 2020 nog altijd bezig.

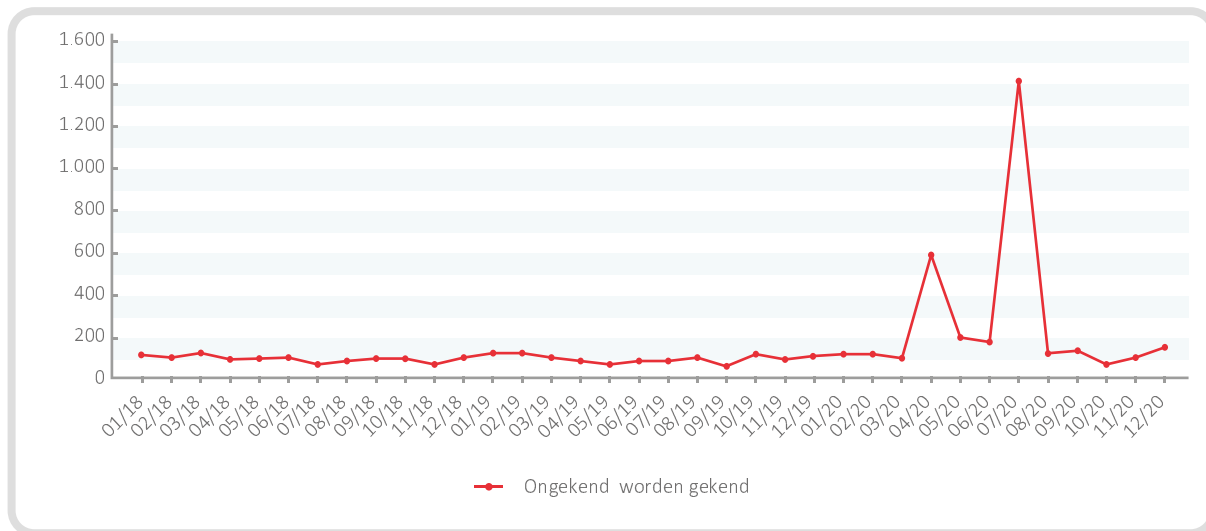
De dienst Beslagleggingen registreert ook de beslagen, loonafstanden, intersectoriële inhoudingen en collectieve schuldenregelingen die betrekking hebben op onbekende debiteurs bij de RVA. Die procedures worden in onze systemen geëncodeerd. Ze worden pas geactiveerd als die debiteur een uitkeringsaanvraag indient bij zijn uitbetalingsinstelling. De crisis van 2020 heeft veel van die debiteurs, die tot hiertoe nog onbekend waren, ertoe gebracht om een uitkeringsaanvraag in te dienen. Ook daardoor was een omvangrijk opvolgingswerk noodzakelijk.

Het onderstaande diagram toont het aantal onbekende debiteurs van wie de schuldvorderingen na de indiening van een eerste uitkeringsaanvraag werden geactiveerd. Ten opzichte van de voorbije 2 jaar herkennen we het atypische profiel van 2020.



Grafiek 2.2.3.III

Evolutie van het aantal onbekende debiteurs van de RVA die gekend zijn geworden (maandelijks totalen per maand – 2018-2020)



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

Tabel 2.2.3.I

Actieve procedures – Evolutie 2019/2020 (jaarlijkse totalen)

	2019	2020	Vershil	Vershil (%)
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegatie, DAVO)	59.985	61.701	+1.716	+2,78%
Terugvordering van onverschuldigde sociale uitkeringen (excl. RVA)	139.289	145.630	+6.341	+4,35%
Gewone en niet-fiscale beslagleggingen (FOD Financiën)	32.953	42.889	+9.936	+23,17%
Fiscale beslagleggingen FOD Financiën (excl. alimentatievorderingen van DAVO en niet-fiscale beslagleggingen)	240.160	250.074	+9.914	+3,96%
Beslagleggingen van de gemeente-, gewestelijke en provinciale besturen	9.327	9.571	+244	+2,55%
Loonafstanden	390.243	423.425	+33.182	+7,84%
Collectieve schuldenregelingen	149.028	155.606	+6.578	+4,23%
Andere	180	187	+7	+3,74%
Totalen	1.021.165	1.089.083	+67.918	+6,24%

Zoals bij de voorbije 2 jaar is het aantal gewone beslagleggingen weer sterk gestegen: +23%. Die stijging is voornamelijk te wijten aan vereenvoudigde beslagleggingen die door de bureaus van de niet-fiscale invordering (NFI) werden kennisgegeven. Die categorie van beslagleggingen stijgt al twee jaar in dezelfde mate: +36% in 2018 en +30% in 2019.

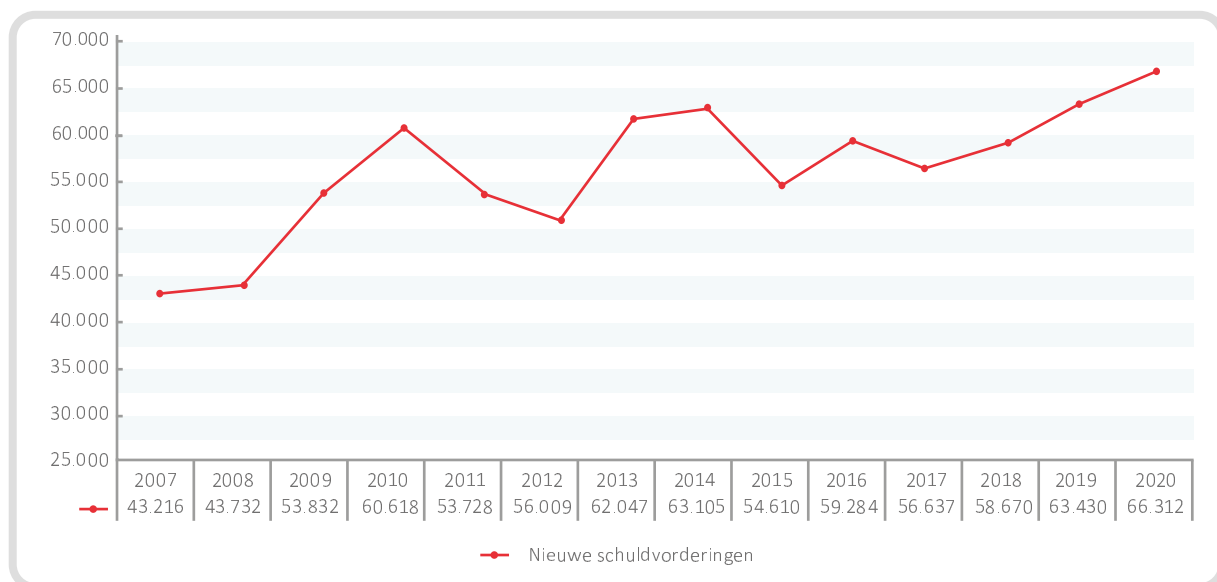
De loonafstanden zijn vooruitgegaan met bijna 8% en vertegenwoordigen op die manier meer dan 420.000 actieve schuldvorderingen. Vorig jaar waren de afstanden die op het einde van het jaar actief waren gebleven, met 4,7% gestegen. Dat was een stijging van 17.500 eenheden tegenover 33.000 dit jaar, dus bijna het dubbele. Die stijging is des te opvallender, aangezien er opvolgings- en aanzuiveringswerk voor de oude schuldvorderingen aan de gang is.

2.2.3.4 Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen bij de dienst Beslagleggingen

In 2020 is het aantal nieuwe schuldvorderingen toegenomen met 4,54% ten opzichte van het aantal schuldvorderingen dat in 2019 werd geregistreerd. Dat is het vierde jaar op rij dat het aantal nieuwe schuldvorderingen toeneemt. Sinds 2017 is dat aantal met 17,08% toegenomen. Er werden 66.312 nieuwe procedures geregistreerd in 2020. Dat is het grootste aantal van de afgelopen 14 jaar.

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

Grafiek 2.2.3.IV
Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen
(jaarlijkse totalen 2007-2020)





Globaal genomen is het aantal nieuwe schuldvorderingen betekend of meegedeeld aan de dienst Beslagleggingen met 2.882 eenheden gestegen. Er waren echter verschillen afhankelijk van het soort beslaglegging.

Het aantal alimentatievorderingen dat door de dienst Beslagleggingen werd ontvangen, is dit jaar gedaald: 21,94% minder ten opzichte van 2019. Dat wordt gedeeltelijk verklaard doordat de strategie van de FOD Financiën voor de terugvordering van de alimentatievorderingen is veranderd. De Dienst voor Alimentatievorderingen (DAVO) heeft vanaf augustus zijn activiteiten fors verminderd. De teams Invordering hebben sinds eind november de privileges van DAVO overgenomen. Concreet: voor december alleen al heeft de gecentraliseerde dienst Beslagleggingen voornamelijk van de teams Invordering van de FOD Financiën 296 alimentatievorderingen gekregen.

Zoals vorig jaar is het niet-alimentair uitvoerend beslag onder derden aan het stijgen: bijna 1.000 nieuwe beslagleggingen in 2020 tegenover 600 in 2019 en minder dan 250 in 2017. De toename op vier jaar bedraagt 332%. Naast de klassieke betekening beschikken de gerechtsdeurwaarders nu over een wettelijk kader dat de betekening van het derdenbeslag via een beveiligde webservice mogelijk maakt: het platform e-Betekening.

De fiscale beslagleggingen (buiten DAVO) gaan weer in stijgende lijn: +3,16% ten opzichte van 2019. Ter herinnering, in 2018 had de FOD Financiën ongeveer 17.500 beslagleggingen betekend bij de RVA; in 2020 was dat aantal 19.407. De stijging bedraagt dus 10,57%.

Voor het tweede jaar op rij is het aantal nieuwe loonafstanden fors gestegen. De dienst Beslagleggingen heeft 32.774 nieuwe loonafstanden ontvangen in 2020. Dat is een absoluut record sinds de registratie van die cijfers, met andere woorden sinds 2006. Zoals we uitgebreider zullen zien in het volgende hoofdstuk hebben verscheidene kredietinstellingen vanaf mei 2020 de dienst e-Deduction geïntegreerd. Ze kiezen op die manier voor de automatisering van de encodage en de opvolging van hun loonafstanden bij de dienst Beslagleggingen.

Met uitzondering van 2019 is het aantal nieuwe collectieve schuldenregelingen sinds 2014 elk jaar regelmatig afgenomen. Het volume nieuwe collectie-

ve schuldenregelingen is van 11.000 procedures in 2014 tot minder dan 6.600 in 2020 gegaan. De globale daling bedraagt 40,17% in zeven jaar tijd. Tussen 2019 en 2020 was er een daling van 13,66%.

Tabel 2.2.3.II

Nieuwe procedures – Evolutie 2019/2020 (jaarlijkse totalen)

	2019	2020	Vershil	Vershil (%)
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegatie, DAVO)	1.513	1.181	-332	-21,94%
Terugvordering van onverschuldigde sociale uitkeringen (excl. RVA)	5.419	5.362	-57	-1,1%
Gewone beslagleggingen	594	994	+400	+67,34%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en van de gemeente-, gewestelijke en provinciale besturen	18.813	19.407	+594	+3,16%
Loonafstanden	29.554	32.774	+3.220	+10,89%
Collectieve schuldenregelingen	7.637	6.594	-1.043	-13,66%
Totalen en gemiddelden	63.430	66.312	+2.882	+4,54%

2.2.3.5

Naar meer automatisering

In 2015 heeft de RVA zich ingezet voor het project e-Deduction, op gang gebracht door de FOD Financiën en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De dienst e-Deduction werd in november 2017 in productie gesteld voor de beslagleggingen die de FOD Financiën aan de RVA betekent. Het is een eerste stap: enkel de beslagleggingen in verband met directe belastingen en de beslagleggingen in verband met de btw zijn betrokken.

De beslagleggingen betekend door de bureaus van de niet-fiscale invordering en door DAVO komen nog niet in aanmerking. De FOD Financiën plant die in de loop van 2021 te integreren in de dienst e-Deduction. De RVA blijft nauw betrokken bij dit project.

Tussen mei en december 2020 hebben vier kredietinstellingen de gegevensuitwisselingen tussen hun toepassingen en de RVA in productie gesteld via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en de dienst e-Deduction. In mei zijn AlphaCredit en EOS Aremas van de groep BNP-Paribas-Fortis begonnen met hun encodages via de dienst e-Deduction. In juli trad ook Belfius toe, gevolgd door Beobank in december. Het project gaat verder met Fiducree van de groep ING, die vanaf januari 2021 zijn encodages zal automatiseren.



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

In 2020 werden 5.697 nieuwe schuldvorderingen via de dienst e-Deduction elektronisch ingebracht in onze toepassingen, dat zijn er bijna 23 per werkdag. Tussen mei en december 2020 werden 7.255 nieuwe loonafstanden via e-Deduction ingegeven, dat zijn er bijna 44 per werkdag over die periode in kwestie.

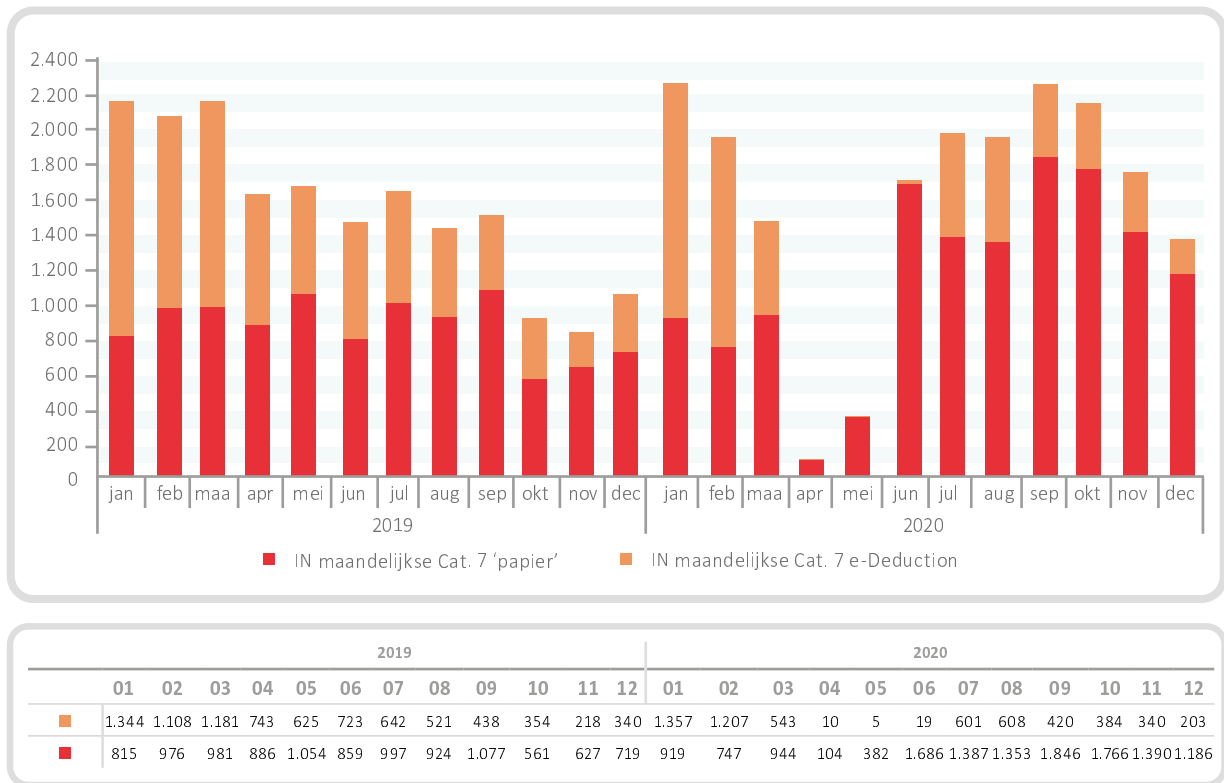
De beslagleggingen zijn fors gedaald ten opzichte van 2019. Vorig jaar heeft de FOD Financiën 8.237 fiscale invorderingsprocedures in ons systeem ingevoerd, dat zijn er gemiddeld 33,21 per werkdag. Dat is een daling van 30,84%. Om de gevolgen van de gezondheidscrisis het hoofd te bieden, werden meerdere wetten inzake beslagleggingen in 2020 aangenomen (zie hoofdstuk 2.2.3.7 hieronder). Het ging vooral om de schorsing van het grootste deel van de fiscale beslagleggingen. De FOD Financiën heeft beslist om de beslagleggingen die geschorst werden, niet te betekenen. Ze hebben vanaf april op die beslissing geanticipeerd. De beslagleggingen die manueel worden betekend, zijn grotendeels afkomstig van de bureaus van de niet-fiscale invordering (NFI). Het aandeel beslagleggingen van de gemeentelijke, regionale of provinciale besturen is nogal gering.

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

Grafiek 2.2.3.V

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

Maandelijkse totalen 2019-2020



Op 31 december 2020 waren er 4.879 automatisch geëncodeerde beslagleggingen actief in ons systeem. Er werd een totaal van 911 beslagleggingen van de FOD betekend via de dienst e-Deduction overgemaakt aan Brussel Fiscaliteit (zie hoofdstuk 2.2.3.6 hieronder). Om die reden moesten die uit de encodages e-Deduction worden gehaald. Anders zouden de cijfers bijna gelijk zijn geweest aan die van 2019, namelijk 5.766 actieve beslagleggingen.

De elektronische encodage van de loonafstanden is in mei 2020 begonnen. De cijfers van de eerste 8 activiteitsmaanden van de dienst voor de afstanden zijn zeer bemoedigend: met uitzondering van de maand juni vertegenwoordigt het aandeel van de encodages van de loonafstanden via de dienst e-Deduction tussen 25% en 40% van de totale encodages van die categorie van schuldvorderingen.

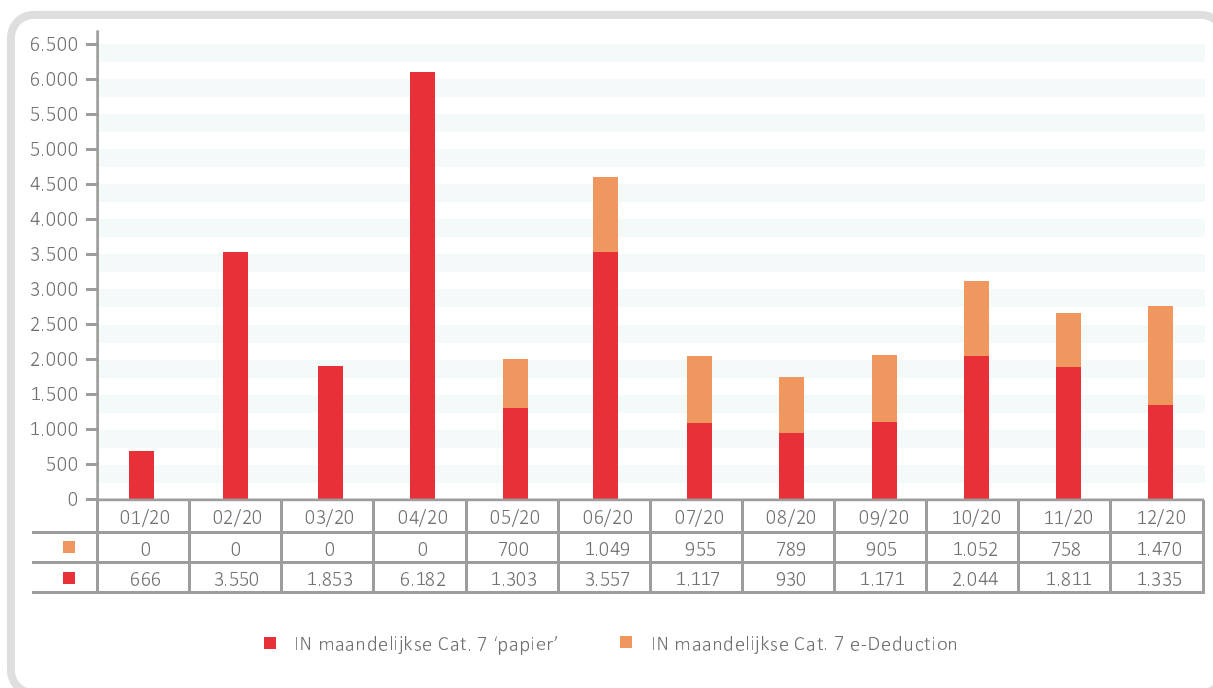
Op termijn is het de bedoeling dat alle loonafstanden van de bankinstellingen die de dienst e-Deduction gebruiken in die geautomatiseerde beheers-

dienst worden overgenomen. Die actie werd gedeeltelijk uitgevoerd voor drie van de vier betrokken bankinstellingen. In april werd een eerste actie van overname georganiseerd: 34.292 schuldvorderingen konden op die manier worden geïntegreerd in de dienst e-Deduction. 3.884 afstanden kregen dan een handlichting. De voorbereiding van die eerste overname begon in februari en liep ook in maart en april nog door, samen met de coronacrisis en de gevolgen ervan op onze activiteit. Ter herinnering (zie hoofdstuk 2.2.3.4 hierboven): de nieuwe loonafstanden zijn in 2020 veel gestegen ten opzichte van de voorbije jaren, in het bijzonder in april. Een tweede golf van overnames gebeurde in juni. Die maakte de integratie van 5.514 loonafstanden mogelijk in de dienst e-Deduction. Daarvan kregen er 708 een handlichting.

Op 31 december waren 40.353 actieve afstanden via de dienst e-Deduction elektronisch gegeneerd.



Grafiek 2.2.3.VI
Aantal nieuwe loonafstanden
Maandelijksse totalen 2020



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

2.2.3.6

Zesde staatshervorming

In december 2019 heeft de FOD Financiën in het kader van de zesde staatshervorming alle beslagleggingen die werden betekend om verkeersbelastingen ten laste van Brusselse debiteurs terug te vorderen, aan Brussel Fiscaliteit afgestaan. Bij de RVA ging dat over 911 elektronische beslagleggingen (e-Deduction) en 168 manuele beslagleggingen. Aangezien Brussel Fiscaliteit niet betrokken is bij het project e-Deduction moesten de beslagleggingen in kwestie technisch gezien worden hersteld als manuele schuldvorderingen.

Sinds november 2020 zijn de RVA, de FOD Financiën en de algemene directie Fiscaliteit van de Waalse overheidsdienst (SPW) in bespreking om dezelfde operatie uit te voeren voor de beslagleggingen betekend om onroerende voorheffing ten laste van Waalse debiteurs terug te vorderen. Dat zal gaan om 898 elektronische beslagleggingen en 215 manuele beslagleggingen. De SPW is ook niet betrokken bij het project e-Deduction. De 898 beslagleggingen gegenereerd via de dienst e-Deduction zullen dus weer bij het manuele beheer terechtkomen.

2.2.3.7

Coronawet – Specifieke maatregelen inzake beslagleggingen

Om de socio-economische impact van de gezondheidscrisis te beperken, heeft de wetgever in 2020 maatregelen genomen in verband met de beslagleggingen.

1. Wet van 20 mei 2020 (BS 29.05.2020)

Art. 10: opschorting van de uitvoerende en bewaurende beslagleggingen onder derden Kwamen niet in aanmerking: de beslagen onderhoudsgeld, de beslagen om strafrechtelijke geldboetes terug te vorderen en de beslagen betekend in het kader van een fiscale of sociale fraude. Die wet was tot 17 juni 2020 van toepassing.

2. Wet van 18 juni 2020 (BS 19.06.2020)

Art. 2: verhoging met 20% van de inbeslagnemingsdrempels. Die wet was tot 31 augustus 2020 van toepassing.

3. Wet van 18 december 2020 (BS 24.12.2020)

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

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

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

2.2.3.8

Productie- en werkingskosten

Voor boekjaar 2019 vertegenwoordigde het beheer van beslagleggingen en afstanden bij de centrale dienst Beslagleggingen totale kosten van 1.486.644,77 EUR, dat is een vermindering van 211.637,74 EUR. Dat is een daling met 12,51% ten opzichte van het vorige dienstjaar. De postproductie betreffende de betekende schuldvorderingen via e-Deduction vertegenwoordigt 3,77% van dat bedrag, dus ongeveer 56.000 EUR. Het aandeel e-Deduction blijft in 2019 stabiel: het vertegenwoordigde 4,07% voor boekjaar 2018.

De werkingskosten betreffende de hele Juridische dienst bedragen 3.072.118,34 EUR voor het jaar 2019. Dat is een vermindering van 5,42% ten opzichte van 3.248.033,18 EUR en het boekjaar voordien.

2.3



Het proces Vergoedbaarheid

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

De RVA onderzoekt de dossiers waarin blijkt dat de sociaal verzekerde sommige van die verplichtingen niet nageleefd heeft of zich schuldig heeft gemaakt aan bepaalde fouten (zie punt 2.3.1).

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

Sinds 13 maart 2020 kon geen enkel verhoor meer doorgaan door de gedwongen sluiting van de RVA-kantoren wegens de coronacrisis.

De regering heeft een tijdelijke schriftelijke procedure ingevoerd om de achterstand in te halen, om persoonlijke contacten te vermijden die niet strikt noodzakelijk zouden zijn en vooral om de werklozen niet langer dan nodig in onwetendheid te laten over

een betwisting. Die procedure vervangt de verhooren van 25 juni 2020 tot 30 april 2021.

Nadat de directeur de verweermiddelen van de sociaal verzekerde (die daarin kan worden bijgestaan door een vakbondsafgevaardigde of door een advocaat) heeft verzameld, beslist hij rekening houdend met de reglementaire bepalingen:

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

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

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

2.3.1 Voornaamste redenen van betwistingen

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

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

De sociaal verzekerde is verantwoordelijk voor zijn werkloosheid wanneer hij:

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

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

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

Die materie werd als gevolg van de zesde staatshervorming overgedragen aan de gewesten, met uit-

zondering van het verlaten van een passende dienstbetrekking en het ontslag als gevolg van foutief gedrag. Dat zijn federale materies gebleven.

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

B. Niet-aanmelding bij de RVA

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

C. Administratieve sancties

Onjuiste aangifte van de gezinstoestand

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

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

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

D. Schorsing wegens langdurige werkloosheid

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

De procedure blijft in principe gevolgen hebben voor werklozen die vóór 1 juli 2006 werden verwittigd van hun langdurige werkloosheid en op die grond geschorst werden van hun uitkeringen (tenzij de toepasselijke gezinscategorie wijzigt of het gezinsinkomen lager is dan het grensbedrag). Die schorsing wordt via een negatieve beslissing bevestigd wanneer die werklozen na een tijdelijke onderbreking van hun schorsing opnieuw samenwonende worden en wanneer het jaarlijks netto belastbaar inkomen van hun gezin meer bedraagt dan 19.912,65 EUR, verhoogd met 901,75 EUR per persoon ten laste (geïndexeerde bedragen geldig vanaf 1 maart 2020).

2.3.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken

2.3.2.1 Globale cijfers

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

In 2020 nam de RVA in totaal 94.905 beslissingen die negatief waren voor de werkloze.

Het grootste deel van die beslissingen (58.585 beslissingen) zijn ontzeggingen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Die 58.585 beslissingen werden al toegelicht in punt 2.1.2.

De resterende 36.320 beslissingen zijn het gevolg van werkloosheid wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze, het niet reageren op oproepingen van de RVA, fraude of oneigenlijk gebruik. Het gaat om verwittigingen of uitsluitingen wegens een fout of een inbreuk van de werkloze (zie de rubrieken “Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze”, “Niet-aanmelding bij de RVA” en “Administratieve sancties”).

Tabellen 2.3.2.I en 2.3.2.II vermelden de cijfergegevens over het aantal beslissingen in 2019 en 2020 en tabel 2.3.2.III geeft de verschillen weer tussen 2019 en 2020.

Tabel 2.3.2.I
Beslissingen 2019

	Aantal verwitt- tingen	Aantal beslissingen bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken de weken van uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	1.835	17.037	151.548	8	10.970	9	174	19.046
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	654	654
Administratieve sancties	11.937	11.004	100.092	4	64	4	4	22.945
Totaal	13.772	28.041	251.640	6	11.034	6	832	42.645

Tabel 2.3.2.II
Beslissingen 2020

	Aantal verwitt- tingen	Aantal beslissingen bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken de weken van uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	1.691	16.078	145.806	8	9.085	9	350	18.119
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	266	266
Administratieve sancties	9.509	8.422	77.913	4	7	4	4	17.935
Totaal	11.200	24.500	223.719	6	9.092	7	620	36.320

Tabel 2.3.2.III
Vergelijkende tabel – Verschil 2020-2019

	Aantal verwitt- tingen	Aantal beslissingen bepaalde duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken de weken van uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen onbepaalde duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	-144	-959	-5.742	0	-1.885	0	176	-927
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	-388	-388
Administratieve sancties	-2.488	-2.582	-22.179	0	-57	0	0	-5.010
Totaal	-2.572	-3.541	-27.921	0	-1.942	0	-212	-6.325

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

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

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

Het totale aantal beslissingen genomen in het kader van groep A (punt 2.3.1) is van 19.046 in 2019 naar 18.119 in 2020 gegaan, dat is een daling met 4,87%. Dat verschil is voornamelijk het gevolg van een daling van de situaties van werkverlating (zelf ontslag nemen of verbrekingen van de arbeidsovereenkomst in onderling akkoord), maar ook gedeeltelijk van de achterstand in de betwistingen die er is gekomen doordat sociaal verzekerden niet meer konden worden verhoord.

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

Tabel 2.3.2.IV

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze – Federale materies

	2019	2020	Vershil 2020 - 2019
Ontslag wegens foutieve houding	4.425	3.614	-811
Verlaten van een passende dienstbetrekking	14.621	14.505	-116
Totaal aantal gevallen	19.046	18.119	-927

Tabel 2.3.2.V geeft voor 2020 de verdeling per gewest weer van de beslissingen die vallen onder de federale bevoegdheid.

Tabel 2.3.2.V

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze – Federale materies – 2020 – Verdeling

2020	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Duitstalige Gemeenschap	Land
Ontslag wegens foutieve houding	2.284	1.063	248	19	3.614
Verlaten van een passende dienstbetrekking	8.930	3.918	1.539	118	14.505
Totaal aantal gevallen	11.214	4.981	1.787	137	18.119

Het gemiddelde aantal weken uitsluiting (groep A – punt 2.3.1) blijft gelijk in 2019 en 2020, namelijk 8 weken.

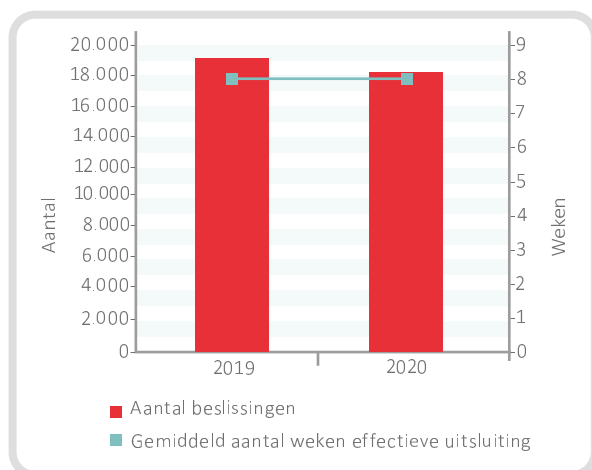
Tabel 2.3.2.VI

Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2019	2020	2019	2020
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze	19.046	18.119	8	8

Grafiek 2.3.2.I

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil



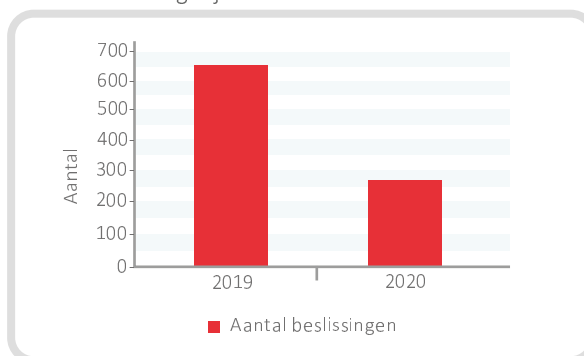
Tabel 2.3.2.VII

Niet-aanmelding bij de RVA

	2019	2020	Vershil 2020 - 2019
Vlaanderen	339	129	-210
Wallonië (met uitzondering van de Duitstalige Gemeenschap)	244	114	-130
Brussel	61	20	-41
Duitstalige Gemeenschap	10	3	-7
Totaal	654	266	-388

Grafiek 2.3.2.II

Niet-aanmelding bij de RVA



Niet-aanmelding bij de RVA

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

Het totale aantal beslissingen in verband met het zich niet aanmelden bij de RVA (groep B – punt 2.3.1) is gedaald met 59% in 2020. Zo ging het van 654 in 2019 naar 266 in 2020. Door de gedwongen sluiting van de werkloosheidsbureaus kon de RVA minder oproepingen doen in 2020.

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

Administratieve sancties

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

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

Het totale aantal administratieve sancties (groep C - punt 2.3.1) ging van 22.945 in 2019 naar 17.935 in 2020. Dat is een daling van 22%.

Die daling wordt onder andere verklaard door:

- de responsabilisering van de uitbetalingsinstellingen die op voorhand nakijken of de aangiftes van hun leden conform zijn;
- de impact van de versoepelingsmaatregelen die naar aanleiding van de coronacrisis werden genomen (met name de vrijstellingen aan de tijdelijk werklozen voor bepaalde aangiftes);
- gedeeltelijk de achterstand in de betwistingen door de gedwongen sluiting van de werkloosheidsbureaus.

Het gemiddeld aantal weken uitsluiting blijft gelijk in 2019 en 2020, namelijk 4 weken.

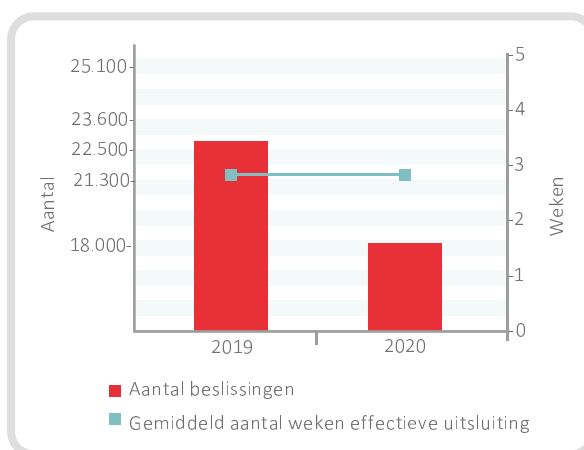
Tabel 2.3.2.VIII

Beslissingen en gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting

	Totaal aantal beslissingen		Gemiddeld aantal weken effectieve uitsluiting	
	2019	2020	2019	2020
Administratieve sancties	22.945	17.935	4	4

Grafiek 2.3.2.III

Administratieve sancties



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

Tabel 2.3.2.IX

Administratieve sancties

	2019	2020	Vershil 2020-2019
Vlaanderen	10.299	8.040	-2.259
Wallonië (met uitzondering van de Duitstalige Gemeenschap)	9.221	7.416	-1.805
Brussel	3.319	2.384	-935
Duitstalige Gemeenschap	106	95	-11
Totaal	22.945	17.935	-5.010

2.3.3 De terugvorderingen

2.3.3.1 De teruggevorderde uitkeringen en vergoedingen

De werkloosheidsbureaus:

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

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

2.3.3.2 Beginselen van de terugvordering

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

2.3.3.3 Terugvorderingsprocedure

2.3.3.3.1 Vaststelling van de schuldvordering

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

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

Bijgevolg doen de werkloosheidsbureaus al het nodige om:

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

In 2020 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 91,3% van de dossiers (in 2019: 90,5%, in 2018: 89,6% en in 2017: 89,8%). Die hoge score wijst op het positieve effect van de automatisering van de berekening van het terug te vorderen bedrag enerzijds en van de automatische aanmaak van de documenten met betrekking tot de terugvordering anderzijds. Het aantal beslissingen tot terugvordering door het proces Vergoedbaarheid in wachtklassement, dat 595 bedroeg eind 2020 (tegen 735 eind 2019, 642 eind 2018 en 808 eind

2017), blijft laag in verhouding tot de 36.261 beslissingen tot terugvordering genomen door de werkloosheidsbureaus in 2020 (tegen 42.421 in 2019, 41.880 in 2018 en 44.097 in 2017). De vermindering van het aantal beslissingen tot terugvordering in 2020 is te wijten aan de coronacrisis. Het was immers tijdelijk onmogelijk om door te gaan met de wettelijk vereiste verhoren tussen midden maart en eind juni, wat gedeeltelijk de behandeling van de dossiers heeft uitgesteld.

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

2.3.3.3.2

Opvolging van de terugvordering

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

- kan de debiteur betalingsfaciliteiten aanvragen met een formulier dat bij het bevel tot betaling wordt gevoegd. Het werkloosheidsbureau aanvaardt de betalingsfaciliteiten ambtshalve als ze overeenstemmen met het aflossingsplan dat de Rijksdienst zelf voorstelt in het formulier. Anders onderzoekt het, op basis van de financiële situatie van de debiteur en rekening houdend met de belangen van de Rijksdienst of er betalingsfaciliteiten kunnen worden toegekend. Als dat zo is, stelt de RVA, bij voorkeur samen met de debiteur, het bedrag van de periodieke terugbetalingen vast;
- kan een schuldbemiddelaar eveneens betalingsfaciliteiten vragen in het kader van een minnelijke aanzuiveringsregeling;
- zal het bureau, als de debiteur geen enkel initiatief neemt, hem in geval van niet-betaling een eerste, en daarna een tweede aanmaning sturen. Als hij niet reageert of betaalt, zal het werkloosheidsbureau onderzoeken of er inhoudingen kunnen worden verricht op uitkeringen bij toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek (voornamelijk inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbrekingsuitkeringen, vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering en pensioenen). Door de coronacrisis heeft de RVA beslist om de verzending van de aanmaningen van midden maart tot midden juli te

schorsen en om nieuwe inhoudingen op uitkeringen tijdens die periode niet te verrichten.

De informaticatoepassing waarover het proces Vergoedbaarheid beschikt (OPTIREC) vereenvoudigt de opvolging van de terugvordering. Via een kruising van het bestand van de debiteuren en de dossiers van werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbreking en pensioen, maakt ze het mogelijk om de debiteuren op te sporen die in aanmerking komen om dergelijke prestaties te ontvangen en ten laste van wie een inhouding op die prestaties eventueel zou kunnen worden doorgevoerd in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek.

2.3.3.3.3

Overmaking aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering

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

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

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

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

2.3.3.3.4 Verzaking aan de terugvordering

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

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

Tabel 2.3.3.I
Dossiers voorgelegd aan het beheerscomité

Jaar	Aantal dossiers voorgelegd aan het beheerscomité	Bedrag van de schuld- vorderingen (in miljoen EUR)	Vrijgestelde bedragen (in miljoen EUR)
2017	714	4,332	2,064
2018	942	5,045	2,694
2019	1.332	7,491	4,606
2020	594	3,738	1,668

Om de cijfers van die vier jaar en de vergelijking ervan te kunnen beoordelen, moet men rekening houden met de annulatie in 2020 van 152 oude onproductieve schuldvorderingen bij de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering voor een bedrag van 0,650 miljoen EUR (tegenover 631 voor een bedrag van 2,146 miljoen EUR in 2019, 343 voor een bedrag van 0,818 miljoen EUR in 2018 en 182 voor een bedrag van 0,512 miljoen EUR in 2017).

Wat de andere dossiers betreft (aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren, overleden debiteuren zonder gekende erfgenamen die de erfenis aanvaard hebben, verdwenen debiteuren ...), waren er in 2020 264 aanvragen om ontheffing afkomstig van debiteuren (tegenover 345 dossiers in 2019, 318 dossiers in 2018 en 306 dossiers in 2017). Die 246 aanvragen om ontheffing vertegenwoordigen nauwelijks 0,68% van het totale aantal beslissingen tot terugvordering genomen in 2020 (tegenover 0,81% in 2019, 0,76% in 2018 en 0,69% in 2017).

Voor dat type van aanvragen om ontheffing afkomstig van de debiteuren zelf, kende het beheerscomité in 2020 een ontheffing toe voor 14,80% van de terug te betalen bedragen (tegenover 15,08% in 2019, 21,69% in 2018 en 20,31% in 2017).

In 97,97% van de dossiers van aanvraag om ontheffing ingediend door de debiteuren (tegenover 98,84% in 2019, 97,80% in 2018 en 96,41% in 2017), heeft de RVA de beslissing van het beheerscomité aan de aanvrager meegedeeld binnen een termijn van maximaal vier maanden (en in de meeste gevallen nog veel sneller) na ontvangst van het volledige dossier van die aanvrager. De bestuursovereenkomst met de overheid bepaalt een percentage van 95%. De procedure omvat: de grondige controle, door het hoofdbestuur, van het dossier van de aanvrager en van het administratieve dossier overgemaakt door het werkloosheidsbureau, het onderzoek voor advies door een commissie van technici die één keer per maand samenkomt en verder het onderzoek voor beslissing door het beheerscomité tijdens zijn eerstvolgende zitting.

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

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) ontheffing geformuleerd in een minnelijke aanzuiveringsregeling is gedaald in 2020. In 2020 sprak de RVA zich uit over 790 regelingen, tegenover 877 in 2019, 986 in 2018 en 1.139 in 2017. Sinds 1 september 2020 spreekt de RVA zich niet meer uit over dat type regelingen als het wordt voorgesteld in een dossier dat werd overgedragen aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering van de FOD Financiën en als de collectieve schuldenregeling van start is gegaan na 31 augustus 2020. In dat geval beoordeelt de bevoegde ambtenaar van de FOD Financiën de regeling.

Zoals vermeld in punt 2.3.3.2 werkt de RVA trouw mee aan de realisatie van de doelstellingen van de wetgeving op de collectieve schuldenregeling: “de financiële toestand van de schuldenaar 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 leven kunnen leiden.” De RVA heeft 790 collec-

tieve schuldenregelingen aanvaard met een voorstel tot verzaking waarover hij zich heeft uitgesproken in 2020.

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 2.3.3.I vermelde totaalbedrag van de ontheffingen van 1,668 miljoen EUR. Krachtens de wet is de verzaking immers voorwaardelijk. De debiteur moet eerst de over verschillende jaren gespreide collectieve aanzuiveringsregeling uitvoeren.

2.3.3.4

Toestand van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus

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

Tabel 2.3.3.II
Evolutie van de terugvorderingen door de bureaus

Jaar	Vaststellingen ¹	Ingevorderd	Overgemaakt aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering ²	Nog terug te vorderen ³
2017	99.776.520,18	69.410.223,28	34.766.871,60	290.420.164,16
2018	95.439.287,54	69.093.911,86	37.734.931,80	274.270.916,06
2019	96.757.264,72	70.587.562,38	34.263.230,66	260.784.724,56
2020	78.879.144,63	63.806.467,65	20.330.588,69	241.684.439,85

1 Nieuwe schuldvorderingen + verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

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

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

Door de vermindering van het aantal beslissingen tot terugvordering (zie punt 2.3.3.3.1) zijn de onverschuldigde bedragen die werden vastgesteld in 2020 lager dan die van het jaar ervoor. Het eind 2020 terug te vorderen resterende bedrag is gedaald in vergelijking met het vorige jaar.

De provisionele werkloosheidsuitkeringen toegekend aan de ontslagen werknemers zonder dat de werkgever de normale opzegtermijn heeft gerespecteerd, en die werden teruggevorderd via het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van onderneming ontslagen werknemers (zie punt 2.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van

de bovenstaande tabel 2.3.3.II. In 2020 werden die uitkeringen uitbetaald voor een bedrag van 14,197 miljoen EUR (tegenover 11,222 miljoen EUR in 2019, 13,595 miljoen EUR in 2018 en 14,398 miljoen EUR in 2017).

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

Tabel 2.3.3.III
Schuldvorderingen

Jaar	Bedrag van de schuldvorderingen op uitkeringstrekkers (A)	Nieuwe schuldvorderingen ¹² (B)	Percentage (A) ten opzichte van (B)
2017	67.862.726,54	96.892.716,46	70,0%
2018	64.091.124,27	92.119.072,07	69,6%
2019	64.545.296,86	93.402.937,73	69,1%
2020	53.782.872,29	76.881.798,67	70,0%

1 Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

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

Rekening houdend met de financiële situatie van die debiteuren, is de RVA echter verplicht om plannen voor gespreide terugbetaling, die vaak gespreid zijn over zeer lange periodes, te aanvaarden. Bovendien is de RVA genoodzaakt om vele administratieve stappen te zetten wanneer de debiteuren zich in een collectieve schuldenregeling bevinden, terwijl die procedure regelmatig een gedeeltelijke of volledigeerschikking van de schulden inhoudt. Eind 2020 bedroeg het bedrag van de schuldvorderingen ten laste van de debiteuren in collectieve schuldenregeling 15,34% 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 uitke-

ringen of nog meer bij fraude. Die categorie van debiteuren betwist ook vaker het motief van de terugvordering, wat als gevolg heeft dat eind 2020, 16,24% 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 weerspannig zijn.



Tabel 2.3.3.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden ingevorderd in 2017, 2018, 2019 en 2020, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 2.3.3.IV
Ingevorderde bedragen

Terugbetalingen	2017	2018	2019	2020
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	33.584.263,01	33.836.516,79	35.391.018,71	32.456.296,63
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410 § 4 GW)	11.237.223,75	11.647.019,05	11.029.429,00	11.671.231,92
Via de ziekenfondsen ¹	18.788.474,04	18.752.832,32	18.846.895,56	15.529.214,82
Via de Federale Pensioendienst ²	3.846.499,14	3.155.895,00	3.900.463,72	2.135.675,12
Door ex-werkgevers ³	1.196.140,38	1.083.318,08	1.247.554,40	1.797.567,72
Door werkgevers ⁴	142.087,04	50.382,29	30.014,84	40.427,10
Door erkende dienstenchequeondernemingen ⁵	615.535,92	567.948,33	142.186,15	176.054,34
Totaal (= totaal van de kolom 'Ingevorderd' van de tabel 2.3.3.II)	69.410.223,28	69.093.911,86	70.587.562,38	63.806.467,65

- 1 Wanneer hij door zijn ziekenfonds als arbeidsgeschikt wordt beschouwd en hij die beslissing betwist voor de bevoegde rechtbank, dan wordt een werkloze werknemer provisioneel vergoed door de werkloosheidsverzekering. Wanneer de arbeidsrechtbank (of het arbeidshof) hem gelijk geeft, zal hij met terugwerkende kracht worden vergoed door de ziekteverzekering. In plaats van bij de betrokkene de provisioneel ontvangen uitkeringen in te vorderen, verkrijgt de RVA de terugbetaling ervan via een inhouding op de te betalen ziektevergoedingen.
- 2 Uitkeringen die moeten worden teruggevorderd, wanneer een niet-cumuleerbaar pensioen wordt toegekend met terugwerkende 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 Forfaitaire compensatoire vergoedingen die de werkgevers moeten betalen in geval van niet-vervanging van rechthebbenden op werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag (ex-bruggepensioneerden) of loopbaanonderbrekers.
- 5 Federale tegemoetkoming dienstencheques en, sinds 16 november 2011, bedrag van de aankooprijks van de cheque.

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

2.3.3.5

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

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

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

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2017	32.969.338,25	5.395.024,48	154.714.134,10
2018	35.242.609,43	9.015.343,21	166.162.695,18
2019	32.496.311,17	12.036.823,34	171.660.827,07
2020	19.141.823,41	11.748.397,66	169.031.175,01

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

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

De vermindering van het bedrag van de overgedragen schuldvorderingen werd veroorzaakt door de schorsingsmaatregelen die de RVA heeft genomen in het kader van de coronacrisis (zie punt 2.3.3.3.2).

Tabel 2.3.3.VI
Buitenland

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2017	1.797.533,35	100.791,64	8.484.305,85
2018	2.492.322,37	133.788,90	9.810.423,10
2019	1.766.919,49	135.969,00	10.688.624,31
2020	1.188.765,28	115.256,96	11.016.370,00

De vermindering van het bedrag van de overgedragen schuldvorderingen werd veroorzaakt door de

schorsingsmaatregelen die de RVA heeft genomen in het kader van de coronacrisis (zie punt 2.3.3.3.2).

2.3.3.6

Algemene beschouwingen

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

Het gaat hier wel alleen om terugvorderingen van de RVA en dus niet om terugvorderingen die de uitbetalingsinstellingen moeten uitvoeren na de verificatie van hun betalingen door de RVA. Die terugvorderingen staan in hun boekhouding. Tabel 2.3.3.VII geeft de evolutie van 2017 tot 2019 van de bedragen betaald door de uitbetalingsinstellingen, die definitief werden uitgeschakeld of verworpen door de RVA na verificatie (zie punt 2.2.1.3), en waarvan de terugvordering de taak is van de uitbetalingsinstellingen. Gelet op de termijnen voor de verificatie van de betalingen, zijn de gegevens voor 2020 nog niet beschikbaar.

Tabel 2.3.3.VII

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

Jaar	Definitief uitgeschakeld (C12)	Definitief verworpen (C13)
2017	3,9	13,1
2018	3,1	11,8
2019	2,8	10,9

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

- de onderbrekingsuitkeringen in geval van loopbaanonderbreking of tijdskrediet;
- de forfaitaire compensatoire vergoedingen verschuldigd door werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;
- de federale tegemoetkoming en het bedrag van de aankoopprijs van de dienstencheque verschuldigd door de erkende dienstenchequeondernemingen (zie punt 2.3.3.1).

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

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

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

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

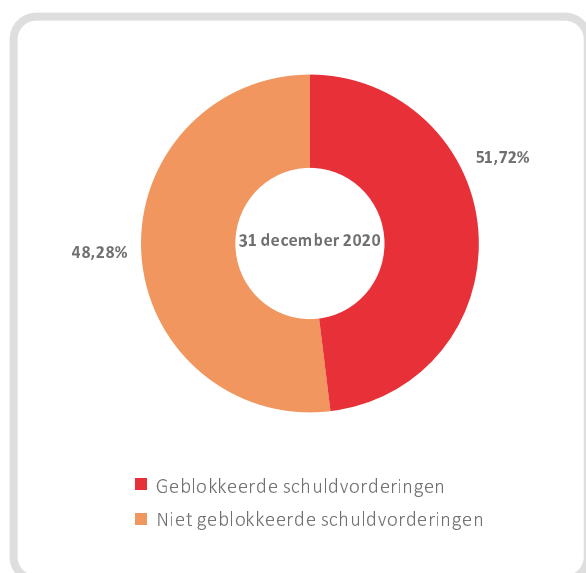
- vaak betalingfaciliteiten moet krijgen, waardoor de terugbetaling gespreid is over vele jaren;
- insolvel is en, eventueel, het voorwerp uitmaakt van een insolventieprocedure (collectieve schuldenregeling, faillissement).

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

Eind 2020 vertegenwoordigde het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen op het niveau van de werkloosheidsbureaus 51,72% van het nog door die bureaus terug te vorderen bedrag.

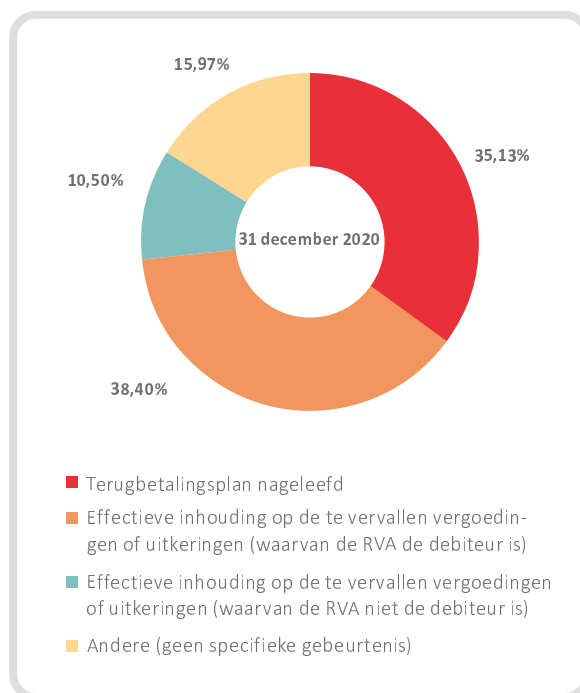
Grafiek 2.3.3.I

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



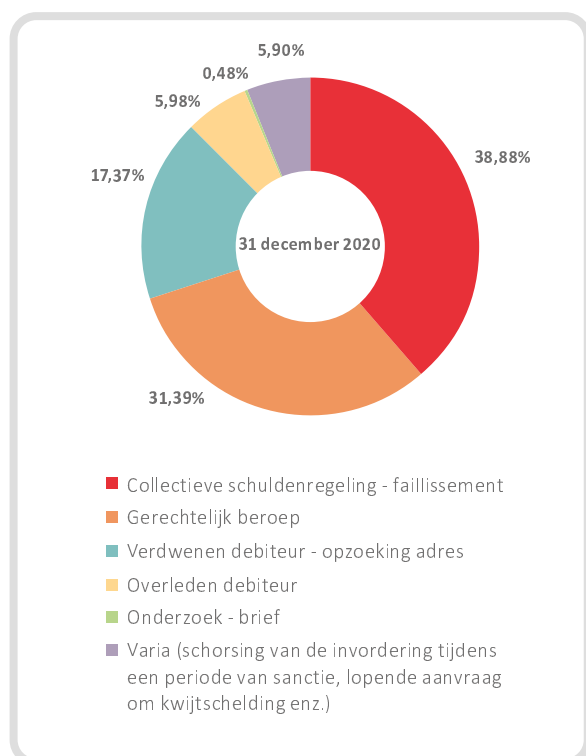
Grafiek 2.3.3.III

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 2.3.3.II

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





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

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

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

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

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

In 2020 waren er 49 kruisingen van databanken. Die hadden betrekking op:

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

Het gaat onder andere om een controle van de gegevens in externe databanken met periodes van tewerkstelling als loontrekkende, de inschrijving als zelfstandige, de periodes van arbeidsongeschiktheid, pensioenen, nationaliteit, adres, gezinssamenstelling (rijksregister) enz. De kwaliteit van de inlichtingen opgenomen in de externe databanken is soms betrekkelijk, 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.

Specifieke kruisingen van databanken werden ook uitgevoerd in 2020 om misbruiken rond de tijdelijke werkloosheid corona op te sporen.

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

2.3.4 De gerechtelijke geschillen

2.3.4.1 Beroepen tegen beslissingen van de RVA

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

In 2020 hebben de werkloosheidsbureaus 105.194 beslissingen genomen die vatbaar waren voor beroep.

In 2020 werden 2.225 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank. Dat is een sterke daling in absolute cijfers in vergelijking met 2019. Toen waren het er 3.464.

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

Tabel 2.3.4.I
Aantal beslissingen en beroepen

Jaar	Beslissingen	Beroepen
2017	124.336	2.944 (2,4%)
2018	129.550	2.937 (2,3%)
2019	130.031	3.464 (2,7%)
2020	105.194	2.225 (2,1%)

De verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal beroepen blijft laag (2,1% in 2020). Een relatief klein aantal werklozen betwist dus voor de arbeidsrechtbank de beslissingen die zij ontvingen van de directeur van het werkloosheidsbureau.

Tabel 2.3.4.II
Overzicht van de beroepen opgesplitst volgens de aard
van de meest voorkomende betwistingen

	2017	2018	2019	2020
Niet-toelating (art. 30 tot 43) (onvoldoende arbeid/studies)	163 (5,5%)	162 (5,5%)	219 (6,3%)	184 (8,3%)
Bedrag van de uitkering (art. 114) (bepaling en fixering van het dagbedrag)	138 (4,5%)	123 (4%)	119 (3,4%)	36 (1,6%)
Bedrag van de uitkering (art. 130) (vermindering van het bedrag van de uitkering in geval van toegelaten cumulatie)		112 (4%)	83 (2,4%)	/
Niet-vergoedbaar (art. 51 tot 53) (werkloosheid afhankelijk van zijn wil)	287 (10%)	301 (10%)	357 (10,3%)	324 (14,6%)
Niet-vergoedbaar (art. 44, 45, 48, 71, 110) (aanwezigheid van arbeid en/of loon - foute aangifte gezinssituatie)	1.343 (45,5%)	1.462 (50%)	1.375 (39,7%)	869 (39%)
Niet-vergoedbaar (art. 66) (geen effectieve verblijfplaats in België)	87 (3%)	109 (3,5%)	79 (2,3%)	/
LO/TK	/	/	/	117 (5,3%)
Andere	926 (31,5%)	668 (23%)	1.232 (35,6%)	695 (31,2%)
Totaal	2.944 (100%)	2.937 (100%)	3.464 (100%)	2.225 (100%)

Het totale aantal beroepen na de overdracht van bepaalde bevoegdheden naar de gewesten stabiliseert.

De RVA beslist enkel nog over het al dan niet vrijwillige karakter van de werkloosheid als gevolg van een ontslag of een werkverlating in de categorie 'niet-vergoedbaar (werkloosheid afhankelijk van zijn wil)'. Het aantal beroepen in die categorie blijft ongeveer op hetzelfde niveau ten opzichte van 2018 en 2019.

Het aantal beroepen in de categorie 'niet-vergoedbaar (aanwezigheid van arbeid en/of loon, foute aangifte gezinssituatie)' blijft gelijk ten opzichte van de 2 voorgaande jaren. Ten opzichte van het totaal aantal beroepen zien we wel een relatieve procentuele daling.

De tabel bevat ook een nieuwe categorie, namelijk de beroepen inzake loopbaanonderbreking en tijds-krediet. In die rubriek zitten 117 beroepen tegen de beslissingen inzake onderbrekingsuitkeringen. Dat is een daling ten opzichte van 2019, toen dat aantal op 162 lag. Voor 2019 stond dat cijfer wel in de categorie 'Andere'.

Het aantal beroepen in de categorie 'vermindering dagbedrag van de uitkering in geval van toegelaten cumulatie' in toepassing van artikel 130 en het aantal beroepen in de categorie 'geen effectieve verblijfplaats in België' staan in de categorie 'Andere'.

2.3.4.2

Gerechtelijke beslissingen

De gewesten hebben sinds 1 januari 2016 het operationele beheer van bepaalde activiteiten rond bepaalde materies overgenomen. De opvolging van de lopende geschillen (betreffende beslissingen die de RVA heeft genomen) blijft, uitgezonderd voor de materie dienstencheques, in handen van de RVA in toepassing van artikel 19, § 3, van het protocol van 4 juni 2014. Voor dienstencheques hebben de gewesten het beheer van de geschillen overgenomen. De gerechtelijke uitspraken die verband houden met de overgedragen materies naar de gewesten doven geleidelijk aan uit.

2.3.4.2.1

Vonnissen

Tabel 2.3.4.III

Vonnissen

Aard vonnissen	Totaal Resultaat
Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:	2.265
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing	1.097
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	640
- Vernietiging van de administratieve beslissing	528
Tussenvonnissen	264
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	434
Totaal aantal vonnissen	2.963

In vergelijking met 2019 daalt het totaal aantal vonnissen (2.963 in 2020 tegenover 3.403 in 2019).

In 44% van de 264 tussenvonnissen (dat zijn vonnissen waarin de rechtbank nog geen uitspraak ten gronde heeft gedaan, maar waarin ze bijvoorbeeld een bijkomend onderzoek beveelt) werd een medisch deskundige aangesteld om de exacte graad van de door de werkloze aangevoerde arbeidsongeschiktheid vast te stellen.

Het aantal tussenvonnissen is gedaald van 303 in 2019 naar 264 in 2020. Het aantal geneeskundige onderzoeken is ook gedaald van 168 in 2019 naar 117 in 2020.

Naast de 528 gevallen die hebben geleid tot een vernietiging van de administratieve beslissing waren er 1.737 die de administratieve beslissing volledig of gedeeltelijk bevestigden. Dat komt overeen met 77% van de 2.265 eindvonnissen (vonnissen ten gronde).

Tabel 2.3.4.IV
Resultaat vonnissen

Jaar	Aantal vonnissen (eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan)	Aantal vonnissen De administratieve beslissing	Percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA
2015	3.941	856	78%
2016	3.731	810	78%
2017	3.023	698	77%
2018	2.676	600	78%
2019	2.642	680	74%
2020	2.265	528	77%

Het algemene percentage eindvonnissen gunstig voor de RVA stijgt in 2020 met 3% (77%) ten opzichte van 2019.

Rond het recht op onderbrekingsuitkeringen werden 93 vonnissen uitgesproken. In 53 van die vonnissen werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd. Dat is 57%. In 2019 lag dat percentage nog op 34%. In 2019 betrof de meerderheid van de beslissingen die niet werden bevestigd, een specifieke en kleine problematiek (berekeningswijze van de uitkeringen in de onderwijssector) die ondertussen werd weggewerkt dankzij een wijziging in de reglementering.

2.3.4.2.2 Arresten

Tegen 365 vonnissen stelden de werklozen of de RVA hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 89 hogere beroepen ingesteld. Dat is 7,6% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 276 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 16% van de definitieve vonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

In 93,15% 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.

Tabel 2.3.4.V
Aantal hogere beroepen

Jaar	Aantal hogere beroepen RVA	Aantal hogere beroepen werklozen
2016	151 (9,5%)	345 (12%)
2017	92 (6,5%)	329 (14%)
2018	45 (3,5%)	339 (16,5%)
2019	104 (7,6%)	395 (20%)
2020	89 (7,6%)	276 (16%)

Tabel 2.3.4.VI
Resultaat definitieve arresten

Aard arresten	Totaal	Resultaat
Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:	323	
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing		131
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing		125
- Vernietiging van de administratieve beslissing		67
Tussenarresten	59	
Andere arresten (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	26	
Totaal aantal arresten	408	

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 256 gevallen volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA. Dat is 79% van de eindarresten. De beslissingen gunstig voor de RVA gaan van 71,4% in 2019 naar 79% in 2020.

Tabel 2.3.4.VII
Resultaat arresten sinds 2016

Jaar	Aantal arresten (eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan)	Aantal arresten tot vernietiging van de administratieve beslissing	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep RVA)	Percentage eindarresten gunstig voor de RVA (hoger beroep werkloze)
2016	530	110	79%	71%	83%
2017	506	104	79%	61%	86%
2018	380	100	74%	60%	78%
2019	391	112	71%	61%	74%
2020	323	67	79%	71%	82%

Er werden 78 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van de RVA. 56 van die eindarresten, dat is 71%, bevestigden volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 245 eindarresten ten gronde uitgesproken als gevolg van een hoger beroep van een werkloze. 200 van die eindarresten, dat is 82%, bevestigden volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA.

Er werden 9 eindarresten uitgesproken inzake het recht op loopbaanonderbrekingsuitkeringen. In slechts één daarvan werd de administratieve beslissing geheel of gedeeltelijk bevestigd. Ongeveer de helft van de beslissingen die niet werden bevestigd, betreft een specifieke problematiek over de berekeningswijze van de onderbrekingsuitkering in de onderwijssector die ondertussen werd gereguleerd.

Tot slot heeft de RVA 7 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen. Werklozen hebben 3 voorzieningen ingesteld.

Het Hof van Cassatie heeft in 2020 6 arresten uitgesproken in werkloosheidsgeschillen. Daarvan waren er 4 gunstig voor de RVA. Onder punt 2.3.4.4 staat een samenvatting van de voornaamste arresten in 2020.

2.3.4.3

Balans van de gerechtelijke geschillen

Tabel 2.3.4.VIII
Samenvatting

Jaar	Beslissingen van de RVA	Percentage betwiste beslissingen	Aantal vonnissen tot vernietiging van de beslissing van de RVA	Percentage vonnissen gunstig voor de RVA	Aantal arresten tot vernietiging van de beslissing van de RVA	Percentage arresten gunstig voor de RVA
2017	124.336	2,4%	698	77%	104	79%
2018	129.550	2,3%	600	78%	100	74%
2019	130.031	2,7%	680	74%	112	71%
2020	105.194	2,1%	528	77%	67	79%

Uit de cijfergegevens van punt 2.3.4.2 en uit bovenstaande (samenvattende) tabel blijkt dat in 2020:

- het percentage betwiste beslissingen licht daalt;
- het aantal vernietigde beslissingen laag blijft;
- de percentages vonnissen en arresten die gunstig zijn voor de RVA stabiel zijn gebleven.

2.3.4.4

Samenvatting van de belangrijkste arresten van het Hof van Cassatie

In 2020 heeft het Hof van Cassatie zoals gewoonlijk meerdere arresten gewezen in verband met de interpretatie van de werkloosheidsreglementering.

Meerdere van die arresten gaan over dossiers waarin de werkloze beweerde dat de wijzigingen in de werkloosheidsreglementering betreffende het recht op inschakelingsuitkeringen de standstillverplichting schonden.

Die standstillverplichting staat nergens expliciet vermeld in een wettelijke bepaling, maar is een creatie van de rechtspraak en de rechtsleer afkomstig uit artikel 23 van de Grondwet (in dat artikel wordt onder andere het recht op sociale zekerheid gegarandeerd). Ze verbiedt in theorie aan de wetgever om de bestaande rechten in het kader van de sociale zekerheid aanzienlijk te wijzigen zonder dat er daartoe motieven van algemeen belang bestaan. Dat argument wordt al enkele jaren meer en meer ingeroepen om de wettigheid van de wijzigingen in de sociale zekerheid te betwisten, in het bijzonder als ze beperkingen bevatten of een verstrenging van de toekenningsvoorwaarden die gerechtvaardigd worden door budgettaire besparingsmaatregelen.

Die nieuwe wil om de wettigheid van reglementaire wijzigingen te betwisten telkens er een vermindering van de rechten van de werkloze wordt ontdekt, leidt tot zeer grote moeilijkheden in het beheer van de geschillen rond de werkloosheidsverzekering en heeft ook een impact op de rechtszekerheid.

Enerzijds is de wetgever niet formeel verplicht om reglementaire wijzigingen aan een standstillverplichting (die zelf niet officieel bepaald is) te motiveren. Anderzijds wordt de werkloosheidsverzekering vooral geregeld door koninklijke besluiten. Dat betekent dat er geen parlementaire werkzaamheden bestaan om de motieven te kunnen terugvinden die zijn voorafgegaan aan de komst van die wijzigingen. Tot slot komt de betwisting er vaak vele jaren later. Dat maakt de zoektocht naar documenten van toen om te kunnen verklaren waarom die maatregelen werden aangenomen, des te moeilijker. En dan is er ook nog het beheer van de praktische gevolgen als er beslist wordt dat de aangenomen maatregelen onwettig zijn.

De beperking in de tijd van het recht op inschakelingsuitkeringen

Op 1 januari 2015 maakt de RVA een einde aan de betaling van de uitkeringen die de betrokkene tot dan kreeg door de wijziging van artikel 63, § 2, van het KB van 25.11.1991. Dat artikel beperkt het recht op inschakelingsuitkeringen voortaan tot drie jaar. De betrokkene betwist die beslissing. Hij vindt dat die reglementaire wijziging in strijd is met de standstillverplichting van artikel 23 van de Grondwet.

Het arbeidshof van Luik, waarbij het beroep aanhangig werd gemaakt, vindt in het kort dat de maatregelen om het recht op inschakelingsuitkeringen te beperken in de tijd, gerechtvaardigd wordt door de doelstellingen van algemeen belang die staan vermeld in de aanhef van het KB tot wijziging van artikel 63, namelijk een hogere tewerkstellingsgraad van jonge werknemers en een budgettaire doelstelling. Het arbeidshof vindt de maatregel om het recht op inschakelingsuitkeringen te beperken in de tijd, met de versoepelingen die eraan zijn aangebracht, ook in verhouding tot die doelstellingen.

Na voorziening van de werkloze vernietigt het Hof van Cassatie dat arrest van het arbeidshof van Luik.

Het Hof merkt op dat elke vermindering van de graad van bescherming die wordt geboden door sociale prestaties, ongeacht of ze afkomstig zijn van de belastingen, sowieso kan bijdragen tot de verwezenlijking van algemene doelstellingen inzake begroting en werkgelegenheid. Zulke algemene doelstellingen zouden dus niet volstaan om eender welke vermindering van de graad van die bescherming te rechtvaardigen.

Het Hof benadrukt dat hoewel de tussenkomst van de OCMW's verzekerd is voor iedereen, die tussenkomst niet kan volstaan om eender welke vermindering van de beschermingsgraad die wordt geboden door sociale prestaties te rechtvaardigen (op straffe van de nietigverklaring van de inhoud van de standstillverplichting).

Het Hof merkt ook op dat de doelstellingen inzake begroting en werkgelegenheid die werden gebruikt om de vastgestelde vermindering (in sociale prestaties) te rechtvaardigen, erg algemene doelstellingen zijn. Ze werden vastgelegd zonder verduidelijking of raming bij de komst van de maatregel. Er was ook geen latere verificatie voorzien om te controleren of de maatregel effectief bijdraagt tot die doelstellingen van algemeen belang voor de onderzochte categorie van werklozen.

Het Hof merkt tot slot op dat de aangebrachte redenen om te overwegen dat de maatregel in verhouding is tot de nagestreefde doelstellingen, namelijk dat sommige werklozen een job vinden eventueel aangevuld met andere werkloosheidsuitkeringen en dat anderen een tussenkomst van de OCMW's krijgen, niet bijkomend wordt verduidelijkt, voorzien of geverifieerd.

Het Hof van Cassatie besluit als volgt: “Om die redenen overwegende dat de aanzienlijke vermindering in het recht op sociale zekerheid en sociale hulp voor oudere werklozen, afkomstig volgens het arbeidshof van de beperking in de tijd door het voormelde artikel 63, § 2, van het recht op inschakelingsuitkeringen, wordt gerechtvaardigd door motieven van algemeen belang, schendt het arrest artikel 23 van de Grondwet” (Cass. 14.09.2020, V.V./RVA, AR S.18.0012.F).

In andere dossiers heeft het Hof van Cassatie voorzieningen ingesteld door de RVA tegen arresten van het arbeidshof van Brussel verworpen. In die arresten had het arbeidshof ook besloten dat de beperking tot drie jaar van het recht op inschakelingsuitkeringen ingevoerd door artikel 63, § 2, van het koninklijk besluit van 25.11.1991 afbreuk doet aan de standstillverplichting van artikel 23 van de Grondwet. Het Hof van Cassatie vond dat de middelen die de RVA heeft ingeroepen bij zijn voorzieningen de motivering van het arbeidshof om te besluiten dat het nieuwe artikel 63, § 2 onwettig is, niet op losse schroeven zet (Cass., 14.12.2020, AR S.19.0089.F; RG S.19.0088.F, AR S.19.0087, AR S.19.0086.F, AR S.19.0085, AR S.19.0084, AR S.19.0083.F).

Tot slot heeft het Hof van Cassatie de voorziening ingesteld door een werkloze in een dossier verworpen. De werkloze had een voorziening ingesteld tegen een arrest dat, volgens hem, had besloten dat de beperking van het recht op inschakelingsuitkeringen tot 3 jaar geen afbreuk deed aan de standstillverplichting. De verwerping van de voorziening is echter eerder te wijten aan het feit dat de middelen die de werkloze heeft ingeroepen, vooral de rechter verweten om niet te hebben geantwoord op zijn conclusies. Het Hof van Cassatie beperkt zich tot de vaststelling dat het arrest van het arbeidshof correct was gemotiveerd en heeft geantwoord op de conclusies van de werkloze (Cass., 12.10.2020, RG S.20.0004.F).

De wijziging van de berekeningsbasis van de werkloosheidsuitkering van de werkloosheidsuitkeringen en het begrip conventioneel barema

Een werkloze voert artistieke prestaties uit voor rekening van een werkgever in het kader van een arbeidsovereenkomst die een verloning voorziet van 75,76 EUR per dag. Daarna voert ze nieuwe prestaties uit voor rekening van diezelfde werkgever. De nieuwe arbeidsovereenkomst die daarvoor wordt afgesloten, voorziet een verloning van 93,75 EUR per dag.

De werkloze vraagt om een beroep te kunnen doen op artikel 118, § 2, van het koninklijk besluit van 25.11.1991. Daarin stond destijds dat voor werknemers tewerkgesteld met overeenkomsten van korte duur, de berekeningsbasis voor de uitkeringen werd herzien bij elke wijzigingen van het conventionele barema dat op de werknemer van toepassing was. Het arbeidshof gaf de werkloze gelijk. Het Hof vond dat het begrip barema zowel betrekking heeft op de barema's vastgelegd in collectieve overeenkomsten als op de barema's vastgelegd in individuele overeenkomsten.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest. Het Hof herinnert eraan dat een barema een schaal van bedragen is en dat de verloning die is vastgelegd in een individuele overeenkomst in functie van het akkoord tussen werkgever en werknemer, zonder verwijzing naar zo'n schaal, geen barema is (Cass., 03.02.2020, RVA/E.B, AR S.18.0028.F).

Afwijkingen op de degressiviteit van de uitkeringen ten gunste van artiesten en het begrip artistieke prestatie.

Een werkloze die artistieke prestaties uitvoert, vraagt om gebruik te mogen maken van de afwijking op de degressiviteit van zijn werkloosheidsuitkeringen die is voorzien in artikel 116, § 5, van het KB. Dat voordeel wordt hem meerdere keren toegekend. Maar in maart 2015 wordt hem dat voordeel geweigerd. De reden voor die weigering was dat de werkloze in de loop van de 12 maanden vóór de verlengingsaanvraag, maar met 1 arbeidsovereenkomst van 3 dagen was tewerkgesteld (16, 17 en 18 juni 2014). Maar artikel 116, § 5, vierde lid, vereist dat de werkloze bewijs levert van minstens 3 arbeidsprestaties die overeenstemmen met

3 arbeidsdagen. Voor de RVA betekent dat dus dat er minstens 3 verschillende overeenkomsten moeten zijn, voor in totaal minstens 3 arbeidsdagen.

Het arbeidshof vindt dat de betrokkene wel mag gebruikmaken van de gevraagde verlenging, aangezien het begrip 'prestatie' niet in de werkloosheidsreglementering is gedefinieerd. Het gaat er dus enkel om of de werkloze minstens 3 arbeidsdagen heeft gewerkt waarop inhoudingen van sociale zekerheid worden afgehouden, wat in dit geval zo was.

Het Hof van Cassatie verwerpt de voorziening van de RVA. Het Hof vindt dat het arbeidshof artikel 116, § 5, vierde lid, van het koninklijk besluit van 25.11.1991 niet heeft geschonden door te beslissen dat elk van de dagen waarop de werkloze artistieke activiteiten heeft verricht, een artistieke prestatie is, ongeacht het aantal arbeidsdagen dat in aanmerking moet worden genomen (Cass., 03.02.2020, RVA/J. LMDR., AR S.10.0021.F).

Inhoudingen op uitkeringen in toepassing van artikel 1410 van het Gerechtelijk Wetboek

Dit arrest dat helemaal aan het einde van 2019 werd geveld, kon niet meer in het jaarverslag van 2019 worden opgenomen, daarom staat het er dit jaar in.

Een werkloze moet een onverschuldigd bedrag terugbetalen dat niet wordt betwist. Bij gebrek aan een vrijwillige terugbetaling, verloopt de terugvordering via inhoudingen van 10% op zijn arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. Bij het beroep van de werkloze bevestigt het arbeidshof de wettigheid van de inhouding. Maar het Hof vindt wel dat er ondanks alles uitstel kan worden toegekend aan de betrokkene en het beperkt daardoor de inhouding tot een bedrag van 50 EUR per maand.

Het Hof van Cassatie vernietigt dat arrest. Het Hof herinnert eraan dat de terugvordering via inhoudingen op prestaties op basis van artikel 1410 van het Gerechtelijk Wetboek een vorm van wettelijke compensatie is. Krachtens artikel 1292 van het Burgerlijk Wetboek verhindert uitstel de schuldvergelijking niet. Het arbeidshof mocht de normale toepassing van artikel 1410 van het Gerechtelijk Wetboek dus niet verhinderen door uitstel toe te kennen aan de werkloze (Cass., 16.12.2019, RVA/E.F., AR S.19.0046.F).

2.4



Het proces Controle

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

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

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

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

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

In 2020 was het aantal sociaal inspecteurs ongeveer gelijk aan het aantal in 2019. Eind 2020 waren er 206 sociaal inspecteurs in dienst. Belangrijk is ook dat vanaf 1 januari 2018 elke nieuw aangeworven sociaal inspecteur een opleiding van 6 maanden doorloopt op de CCD, in samenwerking met het Nationaal Opleidingscentrum van de RVA. Daardoor krijgt elke nieuwe sociaal inspecteur eenzelfde doorgedreven theoretische en praktische opleiding, wat de uniformiteit van de controleonderzoeken bevordert.

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

2.4.1 Missie en strategie

2.4.1.1 Strategie

Actieplan en bestuursovereenkomst

In eerste instantie wordt het fraudebeleid aangestuurd vanuit de regering. Daarvoor stelde de SIOD in 2020, in overleg met de sociale-inspectiediensten, de arbeidsauditeurs en de regering, een actieplan op. Het omvatte 55 concrete acties op nationaal en internationaal vlak en was opgebouwd volgens de volgende 5 strategische doelstellingen:

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

Voor de RVA waren er meer dan 25 acties waarbij hij rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken was. De belangrijkste acties waren de deelname aan de 10.000 controles in de fraudegevoelige sectoren die werden georganiseerd binnen de arrondissementale cellen, de deelname aan de flitscontroles, de 6.000 onderzoeken tijdelijke werkloosheid en 6.000 onderzoeken domiciliefraude, de controles naar zwartwerk, controles in de materie van loopbaanonderbreking / tijdskrediet, enz.

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

Strategie en operationele plannen RVA

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

Voor de periode 2018-2020 bestaat de strategie uit 3 strategische doelstellingen:

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

- een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving.

Het proces Controle is uiteraard betrokken bij de 3 doelstellingen maar gezien het onderwerp zeer specifiek ook bij de tweede doelstelling. Voor 2020 werd de strategie verder geconcretiseerd in de operationele plannen van de RVA en de CCD.

Strategie en operationele plannen Centrale controledienst (CCD)

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

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

Aan die doelstellingen werden in totaal 31 acties gekoppeld met als enig doel de strijd tegen de sociale fraude aan te gaan.

Operationele plannen werkloosheidsbureaus

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

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

Elk operationeel plan bepaalt het aantal onderzoeken dat elk werkloosheidsbureau moet uitvoeren.



Ook worden er richtlijnen meegegeven om de onderzoeken tot een goed einde te brengen.

Nieuw voor 2020: coronacontext

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

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

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

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

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

2.4.1.2 Doelstellingen

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

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

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

2.4.2 Hoe controleren?

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

2.4.2.1 Op grond van stukken

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

2.4.2.2 Datamining en datamatching

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

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

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

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

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

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

Bovenop die structurele controles heeft de RVA in 2020 ook 10 nieuwe ad-hocgegevenskruisingen uitgewerkt, waardoor we op een gerichte manier onderzoeken konden voeren naar misbruik van tijdelijke werkloosheid corona.

De afgelopen jaren heeft de RVA meer aandacht besteed aan internationale samenwerking. In 2018 werd dan de stap gezet naar grensoverschrijdende datamatching. Er werd een samenwerkingsovereenkomst met Nederland afgesloten waarbij het de bedoeling is, om via een elektronische gegevensuitwisseling na te gaan of een werkloze in België, voor dezelfde periode, in Nederland inkomsten uit arbeid of werkloosheid heeft ontvangen. In 2019 en 2020 werden verschillende bestanden uitgewisseld tussen de beide landen. Ook met Frankrijk vonden in 2020 verschillende gesprekken plaats om een gelijkaardige elektronische gegevensuitwisseling uit te werken.

Tevens is de RVA in 2020 verder op zoek gegaan naar informatie buiten de officiële databanken die verband hield met personen die werkloosheidsuitkeringen hebben ontvangen, bv. op het internet of op de sociale media. Op die manier heeft hij bijvoorbeeld inbreuken kunnen vaststellen van personen die niet voldeden aan de reglementaire bepalingen om naast hun werkloosheid een nevenactiviteit te mogen uitoefenen.

In sommige gevallen zoeken we ook naar statistische verbanden, patronen en relaties tussen die gekruiste data. Zo kunnen we profielen opstellen van werkgevers, werknemers en uitkeringsgerechtigden met een hoger risico op fraude. Dat noemen we datamining. In 2020 heeft de RVA de reorganisatie en verdere professionalisering van datamining voortgezet, door te evolueren naar “KDD: Knowledge Discovery in Databases”.



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.

2.4.2.3 Terreinonderzoeken

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

In 2020 werden 42.476 dossiers afgewerkt waarvoor de tussenkomst van een sociaal inspecteur noodzakelijk was. Dat wil zeggen dat het nodig was gebruik te maken van bevoegdheden waarover enkel sociaal inspecteurs beschikken. We denken daar onder andere aan vrije toegang tot werkplaatsen en het afnemen van verhoren. Die bevoegdheden worden opgesomd in het Sociaal Strafwetboek (SSW) van 6 juni 2010.

Die controles gebeurden in verschillende domeinen.

- Een sociaal inspecteur komt vaak tussen om een administratief dossier te deblokken of te heractiveren. Wanneer het proces Toelaatbaarheid of Vergoedbaarheid een dossier niet kan afwerken, omdat bepaalde stukken ontbreken, gaat een sociaal inspecteur bijvoorbeeld bij de werkgever het ontbrekende document C4 ophalen. Zo wordt het dossier gedeblokkeerd. De sociaal inspecteurs kwamen op die manier tussen in 3.995 dossiers (5.633 in 2019).
- De dossiers uitkeringsfraude zijn ook een belangrijke categorie. We kunnen die dossiers onderverdelen in 4 subcategorieën.
 - Als een sociaal inspecteur op het terrein een situatie opmerkt die hem verdacht lijkt, beslist hij spontaan om een controle uit te voeren. In 2020 voerden de sociaal inspecteurs 459 dergelijke controles uit.
 - Een tweede subcategorie betreffen de aanvragen tot onderzoeken op vraag van andere diensten van het werkloosheidsbureau of van de arbeidsauditeur of ook op basis van klachten. De vraag is dan de juistheid van verklaringen en/of van de voorwaarden die aanleiding geven tot de betaling van uitkeringen na te gaan. In 2020 ging het om 3.766 dergelijke onderzoeken.
 - Er werden vorig jaar ook 3.039 terreinonderzoeken uitgevoerd op basis van listings met anomalieën. Het gaat hier om cumullistings (zie ook infra 2.4.3.5.), listings domicilie en verblijf in België en ook anomalieën loopbaanonderbreking.
 - Ten slotte hebben 42 onderzoeken plaatsgevonden naar valse documenten. Het gaat hier om onderzoeken naar aanleiding van verdachte documenten ingediend bij de werkloosheidsbureaus.
- De controles op de tijdelijke werkloosheid zijn zowel controles bij de eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid als onderzoeken structurele werkloosheid. Van structurele werkloosheid is er sprake wanneer een werkgever permanent meer werknemers in dienst heeft dan er nodig zijn om een volledige tewerkstelling te waarborgen in de periode met het meeste werk. Daarnaast zijn er nog de controles op het gebruik van tijdelijke werkloosheid in bepaalde fraudegevoelige sectoren. Ten slotte vermelden we nog de onderzoeken in verband met de schorsingsregeling bedienen (zie ook infra punt 2.4.3.1). De sociaal inspecteurs kwamen tussen in 10.411 dossiers (8.735 in 2019). Daarvan werden 8.024 dossiers conform afgesloten (5.802 in 2019) en werden bij 2.439 werkgeversdossiers een of meerdere inbreuken vastgesteld (2.933 in 2019).
- Er vonden 20.764 onderzoeken plaats naar zwartwerk en sluikwerk. Met zwartwerk wordt niet-aangegeven arbeid bedoeld die normaal in loondienst uitgevoerd wordt. Wanneer iemand voor eigen rekening werkt zonder zich aan te sluiten bij een sociaalverzekeringsfonds voor zelfstandigen, spreekt men van sluikwerk. Die categorie onderzoeken kunnen we verder onderverdelen als volgt:
 - spontane onderzoeken zwartwerk en sluikwerk: 2.110;
 - gerichte onderzoeken op de werksituatie: 2.704;
 - grootschalige, gecoördineerde onderzoeken naar aanleiding van controleacties: 15.950.

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

Daarbij controleerden ze 9.054 werkgevers (11.479 in 2019). Voor 5.688 werkgevers (6.716 in 2019) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 3.366 werkgevers (4.763 in 2019) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 19.310 werknemers gecontroleerd (29.559 in 2019). Voor 1.900 werknemers (3.430 in 2019) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 17.410 gecontroleerde werknemers (26.129 in 2019) conform waren.

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

Tabel 2.4.2.I

Aantal RVA-controleacties per activiteitensector (met inbegrip van de celacties, maar met uitzondering van de onderzoeken tijdelijke werkloosheid buiten de acties) - 2020

Het is belangrijk dat terreincontroles op elk ogen-

Sector	Aantal werkgevers- onderzoeken	Niet-conforme dossiers werkgever	Niet-conforme dossiers werknemer
Bouw	2.685	862	538
Horeca	1.891	928	446
Kleinhandel/markten	830	298	152
Tuinbouw	350	107	72
Taxi's	40	10	5
Schoonmaak	178	60	32
Vlees	183	69	45
Andere sectoren	2.897	1.032	610
Totaal	9.054	3.366	1.900

blik in veilige omstandigheden kunnen plaatsvinden. De verspreiding van het coronavirus heeft ervoor gezorgd dat de RVA in 2020 op dat vlak bijkomende maatregelen moest nemen. In de beginfase van de pandemie werd beslist om de terreincontroles tijdelijk op te schorten. Nadien werden ze opnieuw hervat, maar om de veiligheid van de inspecteurs zoveel mogelijk te waarborgen, heeft de RVA extra veiligheidsprocedures uitgewerkt in samenspraak met de interne en externe preventiedienst, de SIOD en de andere inspectiediensten. Ook werd in bijkomend beschermingsmateriaal voor de sociaal inspecteurs voorzien, zoals mondklappers (stoffen, papieren (chirurgische) en FFP2-maskers), face-shields, handgel, handschoenen, desinfecterende doekjes, beschermingspakken voor bv. controles in de vleessector ...



2.4.2.4 Samenwerking

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

Andere inspectiediensten

Samen met de andere inspectiediensten werkte de RVA in 2020 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 echt strategisch orgaan dat concrete strategieën uitwerkt.

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

De arrondissementscellen organiseren gecoördineerde controleacties in verschillende fraudegevoelige economische sectoren. In 2020 namen de sociaal inspecteurs van de RVA deel aan 789 celacties (1.110 in 2019).

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

Zo werden in 2020 de tweemaandelijks vergaderingen tussen de RVA en de Dienst voor administratieve controle (DAC) van het RIZIV voortgezet. Die vergaderingen hebben tot doel de gemeenschappelijke aanpak en de resultaten van hun samenwerking m.b.t. uitkeringsfraude te analyseren en op te volgen.

In 2020 werd, in uitvoering van het Protocol Justitie, verder overlegd in drie overlegplatformen (Platform Inspectiediensten, Platform Justitie, Elektronisch platform) waar voornamelijk concrete dossiers worden besproken die een gemeenschappelijke aanpak (inspectiediensten, Justitie, politie) vergen. De RVA was voorzitter van het Platform Inspectiediensten in 2020.

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

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

In 2020 nam de RVA opnieuw deel aan het "Stroomplan" in Antwerpen en het Kanaalplan in Brussel. Met die projecten wordt een preventieve en repressieve aanpak van de drugsproblematiek beoogd. Zwartwerk en sociale fraude zijn immers vaak een dekmantel voor grotere criminaliteit zoals witwascircuits, drugsproblematiek en terrorisme. De sociaal inspecteurs van de RVA nemen deel aan de onderzoeken die in het kader van deze doelstelling worden gevoerd en tevens aan het overleg met de betrokken partners.

Gerechtelijke instanties en politie

In 2020 maakten de sociaal inspecteurs 2.600 elektronische processen-verbaal (epv) op die ze overmaakten aan de arbeidsauditoraten. De arbeidsauditeurs beslissen dan of ze verder vervolgen dan wel of ze die epv's zonder gevolg klasseren en overmaken aan een van de diensten Administratieve geldboeten. Dat is een daling ten opzichte van 2019 toen er 3.400 epv's werden opgemaakt. Die daling moet worden gelinkt aan de coronacontext, waarbij, rekening houdende met de moeilijke socio-eco-

nomische toestand, niet enkel sanctionerend werd opgetreden, maar waarbij de controles vaak ook een preventief en coachend doel hadden. Dat betekende echter niet dat fraudeurs zomaar hun vrije gang konden gaan want bij vaststelling van manifeste fraude werd steeds een epv opgemaakt.

Anderzijds maakten de arbeidsauditeurs, procureurs en onderzoeksrechters in 2020 3.252 kantschriften over aan de RVA. Een kantschrift is een opdracht in het kader van een gerechtelijk onderzoek. Zo kan de arbeidsauditeur in het kader van zijn onderzoek bijvoorbeeld aan de sociaal inspecteur vragen een werkgever te verhoren. Het gebeurt ook dat hij bijkomende inlichtingen vraagt naar aanleiding van een epv dat de sociaal inspecteur hem overgemaakt heeft.

De RVA-inspectiediensten werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie. Die samenwerking gebeurt in toepassing van de omzendbrief COL 13/17 van september 2013 van de minister van Justitie, de minister van Binnenlandse Zaken, de staatssecretaris voor de bestrijding van de sociale en fiscale fraude en het college van procureurs-generaal bij de hoven van beroep. We gebruiken daarvoor onder meer een standaardformulier C25.8. Daarmee vraagt de RVA de politie om de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze te controleren. Dat gebeurt wanneer er een ernstig vermoeden bestaat dat de werkloze moedwillig een foutief adres of een foutieve gezinssamenstelling meegedeeld heeft aan de RVA of aan de gemeente en zo probeert een - meestal hogere - uitkering te bekomen. Het politieverlag wordt via de arbeidsauditeur aan de RVA bezorgd. De RVA verstuurde in 2020 130 formulieren C25.8 naar de lokale politiediensten (142 in 2019).

De CCD ontving op zijn beurt 4.118 aanvragen om informatie vanwege de politiediensten, de arbeidsauditoraten en andere openbare diensten (4.478 in 2019). Meestal gaat het om de vraag of iemand een werkloosheidsdossier heeft, een uitkering geniet, of om vragen omtrent het laatst gekende adres of de gezinssamenstelling.

In 2020 heeft de RVA ook meegewerkt aan een onderzoek dat werd gevoerd onder leiding van het federaal parket, in samenwerking met de gerechtelijke politie van Brussel en Charleroi en de

inspectiedienst van de RSZ. Het betrof een dossier van zware georganiseerde fraude waarbij o.a. misbruik werd gemaakt van de identiteit van verschillende personen om ten onrechte uitbetalingen tijdelijke werkloosheid te kunnen ontvangen.

2.4.2.5

Middelen: aantal administratieve medewerkers en sociaal inspecteurs

Eind 2020 beschikte de RVA over 206 sociaal inspecteurs, verdeeld over de 16 werkloosheidsbureaus en de CCD. Ze worden bijgestaan door administratieve medewerkers. Deze administratieve medewerkers volgen de onderzoeksdossiers op in een informaticatoepassing die daarvoor speciaal ontworpen is en beantwoorden de telefonische oproepen.

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



2.4.2.6 Bronnen

Eigen detectie en klachten

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

Op heden bestaan er 12 types van vooronderzoeken die worden uitgevoerd door de CCD. In 2020 werd verder geïnvesteerd in controles in het domein van loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

Verder waren er de klachten die gemeld werden aan de controlediensten en die leidden tot een onderzoek. Elke burger, onderneming en sommige organisaties kunnen een klacht indienen wanneer ze sociale fraude vermoeden bij een burger of onderneming. Dat kan via een centraal punt, nl. het Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie. Via dat meldpunt werden er in 2020 1.526 overgemaakt aan de RVA, waarbij 489 klachten betrekking hadden op tijdelijke werkloosheid corona. Daarnaast werden ook nog 1.644 klachten rechtstreeks ingediend bij de RVA (waarvan 439 klachten tijdelijke werkloosheid corona).

Screenen nieuwe wetgeving en nieuwe instrumenten

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

Ook gaat de CCD na in hoeverre de RVA-controlediensten gebruik kunnen maken van nieuwe instrumenten die de regering ter beschikking stelt. Voorbeelden daarvan zijn de geregistreerde kassa - ook bekend als witte kassa - en de online-dienst 'bijklussen.be'. Vervolgens werkt de CCD ook daarvoor nieuwe controleprocedures uit.

2.4.3 Wat controleren?

Hier lichten we de controle toe in enkele domeinen die in 2020 extra aandacht kregen in de missie en de strategie (zie 2.4.1).

2.4.3.1 Tijdelijke werkloosheid

Via het operationeel plan Controle Tijdelijke werkloosheid wil de RVA het aantal onderzoeken inzake tijdelijke werkloosheid, en de doeltreffendheid ervan, verhogen. De bedoeling is immers de uitkeringen tijdelijke werkloosheid te waarborgen voor de werknemers die er recht op hebben. Die onderzoeken worden evenredig gespreid over heel België.

We maken een onderscheid tussen 3 types onderzoeken:

- **eerste aanvraag tijdelijke werkloosheid:** in 2020 werden 508 werkgeversdossiers (1.370 in 2019) van dat type onderzocht. In 176 dossiers (34,65%) werd een anomalie vastgesteld (460 of 33,58% in 2019). Er werden ook 360 werknemers gecontroleerd (957 in 2019). Bij 64 ervan (17,78%) werd een overtreding vastgesteld (172 in 2019 of 17,97%);
- **structurele tijdelijke werkloosheid:** dit is tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen waarvan de omvang groter is dan dat ze alleen verklaard kan worden door tijdelijke economische oorzaken: De sociaal inspecteurs voerden 232 dergelijke onderzoeken uit (1.138 in 2019). 97 keer (41,81%) werd een overtreding vastgesteld (666 overtredingen in 2019 of 58,52%);
- **tijdelijke werkloosheid in specifieke, fraudegevoelige sectoren:** het gaat hier onder andere over de sectoren: bouw, horeca, vlees, schoonmaak, taxi en verhuis. Op een totaal van 9.671 controles noteren we 2.160 inbreuken (22,33%) (6.227 controles met 1.807 inbreuken of 29,02% in 2019). Van de 8.845 gecontroleerde werknemers waren er voor dit type onderzoeken 2.715 in overtreding (30,7%) (8.978 waarvan 1.724 of 19,20% in overtreding in 2019).

Vergelijking resultaten 2019-2020

Tabel 2.4.3.I
Uitgevoerde onderzoeken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2019	1.370	1.138	6.227	8.735
2020	508	232	9.671	10.411

Tabel 2.4.3.II
Vastgestelde inbreuken werkgever tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Structurele werkloosheid	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2019	460	666	1.807	2.933
2020	176	97	2.160	2.433

Tabel 2.4.3.III
Uitgevoerde onderzoeken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2019	957	8.978	9.935
2020	360	8.845	9.205

Tabel 2.4.3.IV
Vastgestelde inbreuken werknemer tijdelijke werkloosheid (TW)

	Eerste aanvragen	Fraudegevoelige sectoren	Totaal
2019	172	1.724	1.896
2020	64	2.715	2.779

Samengevat kunnen we zeggen dat er in 2020 een stijging van het aantal onderzoeken tijdelijke werkloosheid heeft plaatsgevonden en ook een verschuiving van onderzoeken eerste aanvragen en structurele tijdelijke werkloosheid naar onderzoeken in de fraudegevoelige sectoren. Gezien de coronacrisis en de enorme toename van het aantal betalingen tijdelijke werkloosheid was het logisch dat het aantal controles verhoogde en dat de prioriteit kwam te liggen op controles in de fraudegevoelige sectoren. Verder in de tekst wordt evenwel nog dieper ingegaan op de specifieke onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona (waarvan die onderzoeken natuurlijk ook deel uitmaken).



2.4.3.2

Domicilie en verblijf in België

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

Die controles worden grotendeels door administratieve medewerkers uitgevoerd. Enkel wanneer er specifieke bevoegdheden van een sociaal inspecteur vereist zijn, of indien er ernstige aanwijzingen van fraude zijn, komt een sociaal inspecteur tussen. Sinds september 2015 kan een sociaal inspecteur van de RVA zich weer op het thuisadres van de werkloze aanmelden, zonder dat hij verplicht is de werkloze eerst op het werkloosheidsbureau uit te nodigen. Dat is wenselijk wanneer er ernstige aanwijzingen van fraude zijn of bijvoorbeeld in geval van een collectieve huisvesting of nieuwe woonvormen zoals co-housing en zorgwonen. Soms gaat de sociaal inspecteur ook naar het adres dat de werkloze opgegeven heeft indien het geen officieel adres blijkt te zijn of wanneer de gevraagde medewerking van de politiediensten om een woonstvaststelling te doen, op zich laat wachten.

Als we de resultaten van de controles bekijken, dan stellen we overal een daling vast ten opzichte van 2019. Dat komt doordat de prioriteit in 2020 in hoofdzaak lag op de onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona en doordat we bv. ten gevolge van de coronasituatie minder huisbezoeken hebben gedaan.

In 502 gevallen is een sociaal inspecteur gaan aanbellen bij de werkloze thuis (1.343 in 2019). In 70 gevallen (12 in 2019) weigerde de werkloze de sociaal inspecteur te woord te staan.

Eenzelfde tendens kunnen we vaststellen in 2020 voor de vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken die daalden naar 4.859 (6.871 in 2019). Dat was ook het geval voor het totale bedrag van de terug te vorderen bedragen (16.893.452,14 EUR in 2020 tegenover 21.875.609,09 EUR in 2019).

In 2020 werden 2.737 ambtelijke schrappingen van uitkeringsgerechtigde werklozen ontdekt. In 2019 ging het om 3.159 schrappingen.

De uitbetalingsinstellingen controleren ook de nationaliteit, het adres en de gezinssamenstelling en zijn verplicht om zelf na te gaan of de gegevens die de sociaal verzekerde meedeelt, overeenstemmen met de gegevens in het Rijksregister. Ze moeten dat niet alleen doen bij de aanvraag om werkloosheidsuitkeringen, maar ook telkens wanneer de werkloze een wijziging van zijn dossier indient. De uitbetalingsinstellingen controleren eveneens de wijzigingsberichten die het Rijksregister doorgeeft op vraag van de sector werkloosheid en die betrekking hebben op de nationaliteit, de wijziging van het adres van de werkloze of op de wijzigingen in de gezinssamenstelling. De uitbetalingsinstellingen dienen die wijzigingen vervolgens in bij de RVA met het oog op een correcte betaling. De uitbetalingsinstellingen verifieerden in 2020 in 333.281 dossiers de verklaringen van de werklozen met behulp van het Rijksregister vooraleer hun dossiers in te dienen bij de RVA. Zij verifieerden in 2020 ook 82.733 dossiers als gevolg van de wijzigingsberichten die ze van het Rijksregister ontvingen en die wezen op een wijziging in de persoonlijke toestand van de werkloze (nationaliteit, adres, gezinssamenstelling).

Daardoor zijn bepaalde consultaties van het Rijksregister door de RVA zelf minder noodzakelijk geworden. Hieronder vindt u de vergelijking met de resultaten van 2019.

Tabel 2.4.3.V

Aantal onderzoeken controle gezinstoestand

	Conform	Niet-conform	Totaal	Terug te vorderen bedragen
2019	18.869	6.871	25.740	21.875.609,09 EUR
2020	17.960	4.859	22.819	16 893 452,14 EUR

2.4.3.3 Zwartwerk

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

Ook voor 2020 had de RVA een operationeel plan zwartwerk opgemaakt. Dat operationeel plan heeft als doel alle controles op zwartwerk op een gecoördineerde en uniforme manier uit te voeren. Het operationeel plan zwartwerk legt de nadruk op georganiseerd zwartwerk dat in geen enkele databank opgenomen is. Vaak is die activiteit evenmin bij de RSZ, noch bij de RSVZ, noch bij de FOD Financiën aangegeven. Uiteraard beperken dergelijke controles zich niet tot de klassieke sectoren zoals bouw en horeca. Werklozen of loopbaanonderbrekers kunnen bijvoorbeeld ook actief zijn op het internet. Denken we maar aan webcams, blogs, het beheren of creëren van websites, e-commerce, affiliate marketing enz. Daaruit kunnen rechtstreeks of onrechtstreeks inkomsten voortvloeien.

Tijdens het eerste trimester van 2020 hebben de sociaal inspecteurs nog ten volle uitvoering kunnen geven aan dat operationeel plan. Hierbij enkele resultaten:

- de werkloosheidsbureaus werkten maximaal mee aan de acties van de arrondissementscel waarvan zij deel uitmaken;
- elke maand voerde elk werkloosheidsbureau minstens twee dagen controle uit op bouwverlof. Die controles gebeurden ook op zaterdagen, zondagen, feestdagen en tijdens het bouwverlof;
- elke maand voerde elk werkloosheidsbureau één dag controle uit in de horecasector, uiteraard ook 's avonds en tijdens de weekends;
- in dat eerste trimester voerde elk werkloosheidsbureau één actie zwartwerk uit buiten de arrondissementscel. Die acties werden gecoördineerd door de CCD en gebeurden in de garage- en carrosseriesector;
- elke vaststelling inzake niet-aangifte Dimona werd geformaliseerd en overgemaakt aan de RSZ voor het innen van de solidariteitsbijdrage;
- vanaf half maart, nl. het begin van de coronacrisis, heeft de RVA echter zijn controlestrategie moeten wijzigen en lag de prioriteit op de onder-

zoeken tijdelijke werkloosheid corona. Dat had natuurlijk ook een impact op de onderzoeken zwartwerk. Vanaf dan werden geen onderzoeken zwartwerk meer gevoerd op eigen initiatief van de RVA-inspecteurs. Wel werd nog deelgenomen aan acties zwartwerk die werden georganiseerd op initiatief van de arrondissementscel, samen met de andere sociale-inspectiediensten.

Flitscontroles RVA

Voor 2020 waren de volgende flitscontroles voorzien:

- schoonmaaksector: januari 2020;
- elektrotechnische en bouwsector: maart 2020;
- horeca: TBC (EU PUDW Campaign week: 16 – 22 maart 2020);
- taxi - vervoersector: mei 2020;
- land- en tuinbouwsector: juli 2020;
- carwashsector: september 2020;
- vleessector: november 2020.

Door de coronacrisis werden die controles vanaf maart stopgezet. Evenwel vonden tijdens de maanden augustus tot en met september specifieke flitscontroles plaats met betrekking tot de coronapreventiemaatregelen (o.a. social distancing, PLF, register buitenlandse arbeidskrachten) en dat in de sectoren bouw, schoonmaak, vlees en de groene sectoren. Die controles kaderden in de strategie van de regering dat de sociaal inspecteurs tijdens de coronacrisis ook werden ingezet om de verdere verspreiding van het virus tegen te gaan door controles uit te oefenen op de naleving van die preventiemaatregelen.



2.4.3.4

Grensoverschrijdende fraude

In de grensstreek met Frankrijk heeft de RVA de samenwerking met de Franse inspectiediensten verder geïntensifieerd en geformaliseerd. In 2020 raadpleegde Frankrijk meer dan 1.422 maal gegevens uit België en België meer dan 248 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 2020 nog versterkt en er waren meer dan 128 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 2020 werd een bestand uitgewisseld tussen België en Nederland. De evaluatie van die uitwisseling is ingepland voor het 1^{ste} trimester van 2021.

In 2020 werden de gesprekken met Frankrijk (Pôle Emploi) voortgezet, eveneens met het doel om, via een elektronische gegevensuitwisseling, personen te detecteren die, voor dezelfde periode, in België en Frankrijk werkloosheidsuitkeringen en/of inkomsten uit arbeid ontvangen.

2.4.3.5

Cumulatie

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

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

De belangrijkste resultaten vinden we in de drie tabellen hieronder.

Tabel 2.4.3.VI

Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

	Cumulatie loontrekkende	Cumulatie zelfstandige	Cumulatie ziekte	Cumulatie pensioen	Totaal
2019	12.390	6.828	10.940	1.435	31.593
2020	10.014	8.125	14.220	534	32.893

Tabel 2.4.3.VII

Aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken inzake cumulatie

	Inbreuken loontrekkende	Inbreuken zelfstandige	Inbreuken ziekte	Inbreuken pensioen	Totaal
2019	1.822	3.011	4.509	326	9.668
2020	1.479	2.489	3.947	163	8.078

Tabel 2.4.3.VIII

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

	TV loontrekkende	TV zelfstandige	TV ziekte	TV pensioen	Totaal
2019	871.936,21 EUR	5.802.360,96 EUR	1.852.238,00 EUR	916.068,97 EUR	9.442.604,14 EUR
2020	717.597,14 EUR	4.851.392,64 EUR	1.944.099,32 EUR	526.176,22 EUR	8.039.265,32 EUR

Het aantal uitgevoerde onderzoeken is licht gestegen ten opzichte van 2019. Evenwel zijn het aantal vastgestelde inbreuken, alsook het totaalbedrag aan vastgestelde terug te vorderen bedragen, gedaald.

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 2020 werden 40.189 onderzoeken afgewerkt. Daarvan bleken 34.113 niet in regel te zijn. Het betreft voor het grootste deel personen die onderbrekingsuitkeringen genoten terwijl ze er geen recht meer op hadden omdat hun arbeids-overeenkomst beëindigd was of omdat ze een tewerkstelling aangevat hadden bij een andere werkgever. In 2020 betekende de RVA een totaalbedrag van 3.247.166,26 EUR aan terugvorderingen in het kader van de ten onrechte ontvangen onderbrekingsuitkeringen (2.692.492,68 EUR in 2019).



2.4.3.6

Fictieve arbeidsprestaties

In 2020 ontving de CCD van de RSZ 314 beslissingen tot niet-onderwerping. Dat betekent dat de RSZ besliste dat een bepaalde periode ten onrechte beschouwd was als een periode met arbeid in loondienst. Van die beslissingen maakte de CCD 104 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 175 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 135.119,48 EUR.

De dossiers van de personen die nog geen actief werknemersdossier hadden, werden door de CCD ingevoerd in een speciaal daarvoor ontworpen informaticatoepassing. Die informaticatoepassing zorgt ervoor dat het proces Toelaatbaarheid een automatisch signaal ontvangt, op het moment dat er een werkloosheidsaanvraag ingediend wordt. Dat signaal is gebaseerd op de inmiddels geschrapte tewerkstellingsperiode. Op die manier wordt een onterechte toekenning van een werkloosheidsuitkering op basis van een fictieve tewerkstelling vermeden. De CCD werkt in die dossiers nauw samen met het Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van Ondernemingen ontslagen werknemers (FSO) en het RIZIV, waarbij ze de informatie aangaande de niet-onderwerping en de eindbeslissingen inzake toelaatbaarheid aan die instellingen overmaakt.

2.4.3.7

Nieuw voor 2020: tijdelijke werkloosheid corona en controles corona-preventiemaatregelen

Controles tijdelijke werkloosheid corona

Hierboven werden de corebusinesscontroles van de RVA beschreven. Maar zoals reeds meegegeven lag de prioriteit voor de RVA in 2020 in de controles van de tijdelijke werkloosheid corona.

Sinds het uitbreken van de coronapandemie was het voor de regering belangrijk om de bevolking te beschermen op het gebied van gezondheid en de bedrijven en werknemers te ondersteunen op sociaaleconomisch niveau. Een van de belangrijkste maatregelen in dat verband is de mogelijkheid voor bedrijven en werknemers om gebruik te maken van het systeem van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht. Er werd een flexibele interpretatie van het begrip overmacht aangenomen waardoor alle situaties van tijdelijke werkloosheid omwille van het coronavirus konden worden beschouwd als tijdelijke werkloosheid wegens overmacht. De procedure werd ook sterk vereenvoudigd en bepaalde controles werden opgeheven, zowel voor werkgevers als voor werknemers. Daarom verschoven de controles bij de RVA in hoofdzaak van a-priori- naar a-posterioricontroles.

Om die controles gestructureerd en efficiënt aan te pakken, is de RVA gestart met een risico-analyse waarbij de mogelijke frauderisico's bij tijdelijke werkloosheid corona werden opgelijst. Per risico werd dan bepaald op welke manier potentiële fraude kon worden gedetecteerd. Daarbij konden 3 types van detectiebronnen worden onderscheiden:

- vooreerst de klachten verzonden door werkgevers, werknemers, vakbonden ... hetzij rechtstreeks aan de RVA, of aan het centrale Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie (databank beheerd door de SIOD waarbij het mogelijk werd gemaakt om schendingen te melden met betrekking tot maatregelen die zijn genomen tegen het coronavirus in het bijzonder met betrekking tot tijdelijke werkloosheid). De RVA ontving in 2020 928 klachten ontvangen i.v.m. tijdelijke werkloosheid corona;
- gegevenskruisingen waarbij de RVA maximaal gebruik maakte van data aanwezig in de interne,

maar ook in externe databanken. Via datamatching met de eigen tijdelijke-werkloosheidsgegevens werden gerichte selecties opgemaakt die het voorwerp uitmaakten van een verder onderzoek. Want die controles alleen kunnen nooit een inbreuk vaststellen. Als een afwijking wordt gedetecteerd, wordt het bestand telkenmale onderworpen aan een administratieve controle, eventueel gevolgd door een terreincontrole;

- de RVA heeft in 2020 tien nieuwe ad-hocgegevenskruisingen tijdelijke werkloosheid corona uitgewerkt. Daarnaast waren er ook 2 bestaande kruisingen waarbij gegevens tijdelijke werkloosheid werden afgetoetst met andere, externe gegevens. Belangrijk daarbij is dat bij elke van die gegevenskruisingen telkenmale de volledige populatie, zijnde alle werkgevers en werknemers die een beroep hadden gedaan op het systeem van tijdelijke werkloosheid, werd gekruist;
- ten slotte heeft de RVA ook de nodige contacten gelegd met andere instellingen, partners, stakeholders, zoals de uitbetalingsinstellingen, de RSZ, het FAVV, Justitie en de politie. Hij heeft ook van hen informatie ontvangen die kon worden gebruikt voor verdere fraudeonderzoeken. Dat gebeurde in bepaalde gevallen ook op eigen initiatief van bepaalde instellingen. En elke info, document, gegeven ... werd verder onderzocht door de RVA.

De RVA heeft dus zo gericht mogelijk zijn controles gevoerd en elke informatie, elk resultaat van een gegevenskruising maakte het voorwerp uit van een administratieve controle vanop afstand, eventueel gevolgd door een terreincontrole indien dat voor het onderzoek noodzakelijk was. Zo heeft de RVA in 2020 26.173 onderzoeken gevoerd. Bij 8.388 van die onderzoeken werden inbreuken vastgesteld. De meerderheid van de controles werden vanop afstand gevoerd, nl. 18.594. Daarnaast werden voor 7.579 dossiers terreinonderzoeken gevoerd.

Vermeldenswaard is ook dat de RVA in 2020 heeft meegewerkt aan een gerechtelijk onderzoek naar een fraudenetwerk waarbij men via het gebruik van valse identiteiten probeerde om ten onrechte uitkeringen tijdelijke werkloosheid corona te ontvangen (zie ook 2.4.2.4).

Controles corona-preventiemaatregelen

Naast de onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona, namen de sociaal inspecteurs van de RVA, net als de inspecteurs van de andere sociale-inspectiediensten, ook deel aan de controles op de naleving van de corona-preventiemaatregelen, zijnde de controles op de social distancing, het PLF-document, het register voor buitenlandse arbeidskrachten, telewerk en verplichte sluiting. In dat kader werd ook deelgenomen aan flitscontroles in verschillende sectoren (bouw, land- en tuinbouw, vleessector).

In totaal werden daarvoor 1.260 controles uitgevoerd. Er werden 200 waarschuwingen gegeven en 10 PV's opgesteld wegens inbreuken op de corona-preventiemaatregelen.

Bijstand aan andere processen

Tijdens de volledige periode van de pandemie, hebben de sociaal inspecteurs ook bijstand verleend aan andere processen binnen de RVA. Zo werden de inspecteurs bv. ingeschakeld in het klantencontactcenter om telefonisch vragen te beantwoorden of partners/stakeholders/sociaal verzekerden verder te informeren. Ook hielpen ze bv. mee aan de behandeling van dossiers tijdelijke werkloosheid corona.

In 2020 hebben de sociaal inspecteurs in totaal voor 3.664 mandagen meegeholpen bij andere diensten/processen.



2.4.4 Opvolging en rapportering

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

2.4.4.1 Intern

KPI's, Globale index, rapportering aan de CCD

In het proces Controle werkten we in 2020 met 18 Kritieke-Prestatie-Indicatoren (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 cumulatief, domiciliefraude en tijdelijke werkloosheid.

Voor tijdelijke werkloosheid bijvoorbeeld gebruiken we onder andere de volgende indicatoren:

- percentage dossiers werkgever eerste aanvragen dat binnen een termijn van 2 maanden wordt afgehandeld;
- percentage dossiers werkgever structurele werkloosheid, tijdelijke werkloosheid fraudegevoelige sectoren en tijdelijke werkloosheid bedienden dat binnen een termijn van 3 maanden afgehandeld werd;
- enz.

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

Die 18 KPI's krijgen uiteindelijk een weging en kunnen samen maximum 170 punten bedragen. Van de controlediensten van de werkloosheidsbureaus wordt verwacht dat ze minstens 110,5 punten op 170 scoren. Dat komt overeen met 65%. Dat percentage heet de Globale Index. Ook voor elk van de deelindexen dient minimum een score van 65% te worden behaald. Die werkwijze garandeert het goed functioneren van het proces Controle in de verschillende entiteiten van de RVA.

Kwaliteitscontrole

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

Daarbij wordt een selectie gemaakt uit de afgewerkte controle-onderzoeken. Naargelang het type onderzoek worden er 5 of 10 vragen gesteld die telkens met ja of nee beantwoord worden. Elk onderzoek krijgt zo een score met een maximum van 5 of 10. De norm is 7 op 10. Een norm die alle werkloosheidsbureaus ruimschoots behalen.

2.4.4.2 Extern

De resultaten van onze controles werden in 2020 niet enkel intern, binnen de RVA, opgevolgd. Ook de regering had de nodige aandacht voor cijfers rond controle want vanaf 2018 wilde ze de inspanningen op het vlak van fraudebestrijding meten en professioneel opvolgen. Dat resulteerde in een monitoring rond drie pijlers waarvoor de RVA trimestrieel diende te rapporteren.

Bijkomend voor 2020 is dat de RVA vanaf november ook wekelijks diende te rapporteren aan het Nationaal Crisiscentrum.

Pijler 1: strategische KPI's

Een eerste pijler betreft het meten van strategische indicatoren. Via die indicatoren wenst de regering zicht te krijgen op cruciale factoren binnen het proces Controle en dat voor de verschillende inspectiediensten. In 2020 heeft de RVA gerapporteerd voor 20 Kritische-Prestatie-Indicatoren (KPI). Zo werden er cijfers gegeven over het aantal sociaal inspecteurs, het aantal onderzoeken, het aantal vormingsinspanningen, het aantal epv's t.o.v. het aantal onderzoeken enzovoort.

Pijler 2: actieplan

Een tweede pijler betreft de uitvoering van het actieplan voor de strijd tegen de sociale fraude 2020. Daarbij heeft de RVA een stand van zaken gegeven aangaande 15 verschillende verbintenissen waarbij de RVA betrokken was en die in het actieplan opgenomen waren.

Pijler 3: financiële opbrengsten

Ten slotte werden via een derde pijler de financiële opbrengsten van de fraudebestrijding gedetailleerd in kaart gebracht. Dat betreft voor de RVA niet enkel de onverschuldigde bedragen die werden teruggevorderd maar tevens de vermeden uitgaven ten

gevolge van controles vooraleer de fraude zich kan voordoen (= controles aan de bron). De totale opbrengsten voor 2020 voor de RVA bedroegen 54.031.820,24 EUR.

Rapportering aan het Nationaal Crisiscentrum

Zoals hoger vermeld, waren sociale-inspectiediensten in 2020 bevoegd voor de controle op de naleving van de corona-preventiemaatregelen (social distancing en hygiëne, PLF-formulier en register voor buitenlandse arbeidskrachten, telethuiswerk en de verplichte sluiting in sommige sectoren). Omdat de regering de inzet van de sociale-inspectiediensten in de strijd tegen de pandemie enorm belangrijk vond, wilde ze ook de onderzoeken en de resultaten daarvan van nabij opvolgen om, indien nodig, de controlestrategie verder aan te passen. Daartoe diende de RVA, samen met de andere sociale-inspectiediensten, vanaf november wekelijks te rapporteren aan het Nationaal Crisiscentrum, zowel over zijn onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona als over de controles op de naleving van de corona-preventiemaatregelen.

2.4.5 Communiceren over frauderesultaten

In 2020 heeft de RVA ook verder aandacht besteed aan het communiceren over de controleacties, in hoofdzaak om daarmee een ontradend effect te creëren bij de sociaal verzekerde die geacht wordt de reglementering op een correcte wijze toe te passen.

Daarbij werd ook aandacht besteed aan preventieve communicatie en werden de flitscontroles die in sommige sectoren plaatsvonden in de strijd tegen de coronacrisis ook aangekondigd op de website van de RVA.



2.4.6 Algemene beschouwingen

2020 is op het vlak van controle een bijzonder jaar geworden. Het jaar werd aangevat en controles konden worden doorgevoerd vanuit de strategie en visie die, zoals andere jaren, opnieuw werd uitgewerkt en begin 2020 werd overgemaakt aan de actoren van de RVA-onderzoeken. Maar ook voor de RVA had de coronacrisis een enorme impact op zijn werking en organisatie. Daardoor was de RVA genoodzaakt om zijn controlebeleid aan te passen.

De prioriteit ging uit naar de onderzoeken tijdelijke werkloosheid corona. Vanuit een risico-analyse werd getracht om gericht dossiers te selecteren die verder moesten worden onderzocht. Naast de klachten en informatie van derden die belangrijk waren om dossiers te controleren, werd de Cel KDD (datamining) ingeschakeld om via gegevenskruising nieuwe ad-hocselecties op te maken. Via die weg konden a-posterioriconroles van inbreuken op tijdelijke werkloosheid corona gebeuren.

Ook bij de terreincontroles kwamen nieuwe accenten te liggen. Voor het eerst werden de inspecteurs van de RVA ingeschakeld met het oog op de bescherming van de volksgezondheid en meer in het bijzonder om de verdere verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Gezien de verhoogde risico's op het terrein was de RVA genoodzaakt nieuwe veiligheidsprocedures uit te werken en in bijkomend beschermingsmateriaal te voorzien.

Aangezien de impact van de coronacrisis voor de RVA verder ging dan alleen het proces Controle en de RVA, samen met de uitbetalingsinstellingen, ook verantwoordelijk was voor een snelle uitbetaling van een recordaantal tijdelijk werklozen, was het noodzakelijk dat de sociaal inspecteurs (tijdelijk) meehielpen in andere diensten/processen.

Ondanks die bijkomende, uitzonderlijke inspanningen is de RVA erin geslaagd om verdere uitvoering te geven aan de verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst en het actieplan voor socialefraudebestrijding.

Nog meer dan in andere jaren zijn nog steeds de opmaak van gegevenskruisingen en onderzoeken met betrekking tot mogelijke inbreuken gepleegd in 2020 bezig en zullen die pas in 2021 worden afge-

sloten. Dat betreft voornamelijk kruisingen en onderzoeken met betrekking tot tijdelijke werkloosheid corona waarbij, zoals reeds toegelicht, de a-prioriconroles moesten worden vervangen door controles achteraf

Daarnaast werd aandacht besteed aan de verdere uitbouw en professionalisering van de aanpak van datamining door "KDD": "Knowledge Discovery in Databases" verder uit te bouwen.

Al die taken en opdrachten werden vervuld met ongeveer hetzelfde aantal sociaal inspecteurs als vorig jaar. Vertrekkers werden vervangen door middel van nieuwe aanwervingen. Elke nieuweling kreeg een centrale opleiding van 6 maanden, georganiseerd door de CCD waarbij elke nieuwe medewerker eenzelfde theoretische en praktische opleiding kreeg. In 2020 waren we genoodzaakt om die opleiding grotendeels vanop afstand te organiseren en te geven.

2020 werd ten slotte ook gekenmerkt door een grote participatie door de RVA aan gemeenschappelijke vergaderingen en projecten met de andere inspectiediensten, justitie en de politie, met de bedoeling om de samenwerking en de communicatie tussen de verschillende partijen te harmoniseren en te uniformeren om samen de strijd tegen de sociale fraude nog efficiënter te laten verlopen.

2.5



Het proces Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking

2.5.1 Inleiding

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

De RVA heeft in 2020 een verhoging gekend van het aantal aanvragen naar aanleiding van het invoeren van meerdere nieuwe maatregelen om de coronacrisis het hoofd te bieden. Die maatregelen zijn de voorlopige schorsing en tewerkstelling in een vitale sector, het corona-ouderschapsverlof, het coronatijdskrediet (het gewone en de landingsbaan) en de voorlopige schorsing en tewerkstelling in de zorgsector, het onderwijs en de centra voor contacttracing om de verspreiding van het coronavirus te beperken.

2.5.2 Afgewerkte dossiers

In 2020 hebben 517.127 behandelde dossiers aanleiding gegeven tot een toekenning of een verlenging van het recht op uitkeringen. Dat is een stijging met 50,90% (174.435 dossiers) ten opzichte van 2019, waarin 342.692 aanvragen een positief antwoord kregen.

In totaal kregen 12.329 aanvragen daarentegen een negatief antwoord. Dat is 1,79% van het totaal aantal behandelde dossiers. In 2019 waren er 7.794 negatieve beslissingen.

Er zijn meer aanvragen met een positief antwoord (517.127) dan het gemiddelde aantal werknemers die in 2020 een uitkering kregen (252.046). Het gaat immers om aanvragen die voor eenzelfde werknemer in de loop van het jaar aanleiding kunnen geven tot een toekenning en/of tot een verlenging en/of tot een herziening van het recht op een uitkering. Het gebeurt ook vaak dat werknemers meerdere aanvragen indienen voor verschillende periodes in de loop van eenzelfde jaar. De recente reglementering maakt trouwens meer flexibiliteit mogelijk daaromtrent.

In 2020 hebben de coronamaatregelen die inzake loopbaanonderbreking en thematische verloven werden genomen het aantal afgewerkte dossiers aanzienlijk verhoogd. Van die maatregelen was het

corona-ouderschapsverlof op een korte periode van 5 maanden de meest succesvolle regeling met 161.506 afgewerkte aanvragen door de bureaus en 26.795 omzettingen van het gewone ouderschapsverlof in corona-ouderschapsverlof die automatisch door het HB werden verwerkt.

2.5.3 Betaaltermijn

In 2020 kreeg 98,81% van de onderbrekers de eerste betaling binnen de termijnen van de bestuursovereenkomst. Dat betekent in de maand na de eerste maand van de onderbreking of in de maand nadat de RVA de volledige aanvraag heeft ontvangen.

De norm van 95% in de bestuursovereenkomst werd dus nageleefd.

2.5.4 Behandelingstermijn

In 2020 werd 86,90% van de aanvragen binnen de 30 kalenderdagen behandeld. De gemiddelde afwerkingstermijn bedroeg 15 kalenderdagen. Daarbij moet worden herinnerd dat veel aanvragen ruim voor het begin van de onderbreking (meerdere weken of maanden ervoor) worden ingediend.

2.5.5 Juistheid van de beslissingen

De correcte toepassing van de reglementering inzake loopbaanonderbreking wordt gewaarborgd door een opvolging aan de hand van de principes van de Statistical Process Control.

Dankzij dat systeem krijgen we betrouwbare gegevens over de behandeling van de dossiers en kunnen we lacunes opsporen die we met onderrichtingen en opleidingen kunnen dichten.

Op die manier werden in de loop van 2020 7.617 willekeurig geselecteerde dossiers herbekeken. 96,38% van die dossiers werden correct behandeld.

In 2020 had 64,13% van de dossiers die niet correct waren behandeld, een budgettaire impact.

Die budgettaire impact was in 59,32% van de gevallen in het voordeel van de onderbreker.

In 2020 werd de controle van juni tot december opgeschort om de prioriteit te geven aan de behandeling van de aanvragen die aanzienlijk zijn gestegen naar aanleiding van de regeringsmaatregelen in het kader van de coronacrisis.

2.5.6 Controle op achterstallige betalingen

In 2020 werd de dubbele controle voortgezet die werd ingevoerd in 2017 om de juistheid van de achterstallige betalingen na te gaan. Zo blijven de entiteiten een a-prioriconrole uitvoeren en het hoofdbestuur een a-posterioriconrole.

Met de a-posterioriconrole kon worden vastgesteld dat 92,98% van de achterstallige betalingen correct was.

2.5.7 Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering loopbaanonderbreking

De reglementering is bijzonder complex door de veelheid aan stelsels die voor elke activiteitssector eigen regels bepalen. Sommige sectoren zijn onderworpen aan bepalingen die van de ene naar de andere reglementaire tekst verwijzen.

De maatregelen die vanaf mei werden genomen om aan de coronacrisis het hoofd te bieden, hebben geleid tot een complexere behandeling van de dossiers. Nieuwe procedures en toepassingen moesten namelijk heel snel worden gecreëerd en gelijkgesteld om de talrijke aanvragen te behandelen en zo aan de behoeftes van de werknemers tegemoet te komen. Door de ontwikkeling van een centrale procedure voor de omzetting van aanvragen ouderschapsverlof in corona-ouderschapsverlof konden de werkgevers tegelijk meerdere aanvragen indienen en kon de RVA die aanvragen sneller behandelen. Zowel de behandeling van de dossiers als het informeren van de klanten zijn echter even complex gebleven.



2.6

Het proces Support

2.6.1 Het personeelsbeheer en de administratie

2020 was een buitengewoon jaar voor de RVA. Nooit tevoren moest er zo veel ondersteuning en dienstverlening worden geboden aan de sociaal verzekerden en de werkgevers. Door de coronapandemie werden de opdrachten van de RVA in een snel tempo verruimd. Dat heeft uiteraard, samen met het opvolgen van de medewerkers die met pensioen gingen, een invloed gehad op de human resources en het aanwervingsbeleid. Dankzij het gevoerde beleid en een bijkomend budget met betrekking tot de coronapandemie kon het personeelsbestand worden gestabiliseerd, rekening houdend met de werklust.

In 2020 zijn 317 nieuwe medewerkers bij de RVA gestart. 85,80% van de aanwervingen verliep via arbeidsovereenkomsten om zo snel in de behoeftes

te kunnen voorzien. 68,77% van de nieuwe medewerkers is niveau B en bijna 90% van de aangeworven medewerkers is 30 of jonger. Parallel daarmee zijn 79 contractuele medewerkers geslaagd voor de Selor-testen en nadien gestatutariseerd.

In 2020 zijn 273 medewerkers geëvolueerd in hun loopbaan binnen de RVA: 191 via automatische bevordering, 29 bevorderingen naar de hogere klasse en 53 bevorderingen naar het hogere niveau.

Het welzijn van de medewerkers en de impact van het telewerk vormden in 2020 een grote bron van bezorgdheid. De betrokken diensten en actoren hebben daarin verschillende initiatieven genomen.

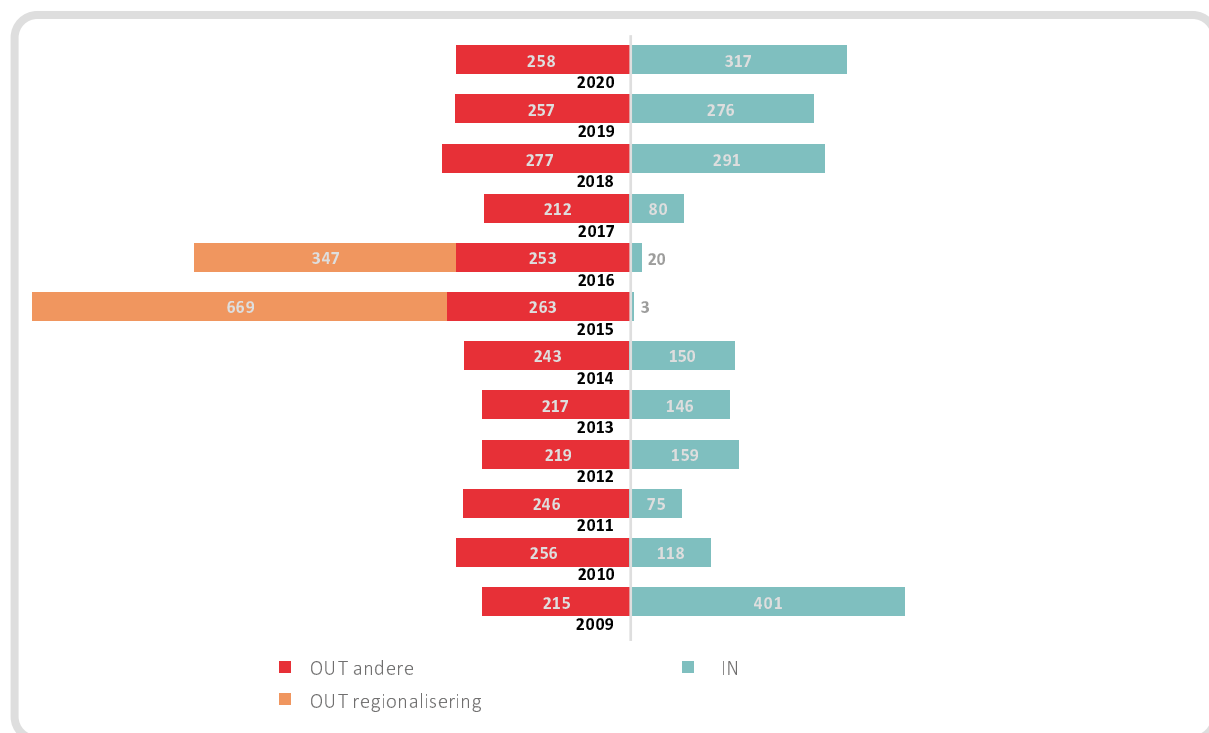
2.6.1.1

Het personeelsbestand in enkele cijfers

De aanwerving van personeel wordt streng gecontroleerd en strikt opgevolgd. In 2020 waren er, net als in 2019, meer aanwervingen (317) dan vertrekken (258).

Grafiek 2.6.1.I

Uitdiensttredingen en aanwervingen bij de RVA sinds 2009



Tabel 2.6.1.I

Personeelsbestand van de RVA

Maand	Personeelsbestand (voltijdse equivalenten)			Index
	Statutairen	Contractuelen	Totaal	
December 2009	2.503,28	1.943,79	4.447,07	100,00
December 2010	2.567,39	1.767,19	4.334,58	97,47
December 2011	2.599,48	1.566,37	4.165,85	93,68
December 2012	2.561,03	1.573,29	4.134,32	92,97
December 2013	2.491,80	1.599,50	4.091,30	92,00
December 2014	2.481,07	1.530,89	4.011,96	90,21
December 2015	2.363,18	1.379,29	3.742,47	84,16
December 2016	2.106,54	942,75	3.049,29	68,57
December 2017	1.933,49	752,92	2.686,41	60,41
December 2018	1.858,67	865,18	2.723,85	61,25
December 2019	1.829,67	878,83	2.708,50	60,90
December 2020	1.813,59	1.033,71	2.847,3	64,03



Tabel 2.6.1.II
Evolutie personeelsbestand
(in voltijdse equivalenten)

Jaar	Federaal		Overgedragen opdrachten		Federaal uitgezonderd overgedragen opdrachten
	Personeel	Facilitatoren	PWA- personeel	Andere opdrachten	Personeel zonder facilitatoren, PWA, andere opdrachten
December 2009	4.447,07	141,67	670,79	119,45	3.515,16
December 2010	4.334,58	141,58	641,84	116,07	3.435,09
December 2011	4.165,85	133,44	564,12	111,55	3.356,74
December 2012	4.131,32	119,22	550,75	110,71	3.353,61
December 2013	4.091,30	169,38	526,76	109,55	3.285,61
December 2014	4.011,96	212,58	511,93	107,43	3.180,02
December 2015	3.742,47 ¹	140,81	503,84	104,49	2.993,33
December 2016	3.049,29	0	239,33	4,30	2.805,66
December 2017	2.686,41	0	0	0	2.686,41
December 2018	2.723,85	0	0	0	2.723,85
December 2019	2.708,50	0	0	0	2.708,50
December 2020	2.847,3				2.847,3
Evolutie 12/2020- 12/2019	+138,8				+5%
Evolutie 12.2020- 12.2009 uit- gezonderd overgedragen op- drachten	-667,86				-19%

¹ Dit cijfer houdt rekening met de 97,4 BE's (zijnde 115 personen) die reeds in 2015 werden overgedragen aan de VDAB.

Tussen 2019 en 2020 steeg het aantal VTE's met 5%. Over een langere periode, tussen december 2009 en december 2020, nam het personeelsbestand van de RVA in voltijdse equivalenten af met 19%, zonder rekening te houden met de personeelsleden die werden overgedragen aan de gewesten.

Over dezelfde periode verminderde het personeelsbestand in fysieke eenheden met 39% (zie tabel 2.6.1.III). 20% van die vertrekken zijn natuurlijke vertrekken (andere dan de overdracht aan de gewesten).

Tabel 2.6.1.III
Evolutie personeelsbestand
(in fysieke eenheden)

	Werknemers (fysieke een- heden)	% evolutie	Evolutie van het per- soneelsbestand wegens overdrachten	% evolutie van het per- soneelsbestand wegens overdrachten	Evolutie van het per- soneelsbestand zonder overdrachten	% evolutie van het per- soneelsbestand zonder overdrachten
December 2009	5.362					
December 2010	5.224	-2,6%			-138	-2,6%
December 2011	5.053	-3,3%			-171	-3,3%
December 2012	4.993	-1,2%			-60	-1,2%
December 2013	4.922	-1,4%			-71	-1,4%
December 2014	4.853	-1,4%			-69	-1,4%
December 2015	4.478	-7,7%	-116	-2,4%	-259	-5,3%
December 2016	3.648	-18,5%	-576	-12,9%	-254	-5,7%
December 2017	3.184	-12,7%	-328	-9,0%	-136	-3,7%
December 2018	3.193	+0,3%			+9	+0,3%
December 2019	3.206	+0,4%			+13	+0,4%
December 2020	3.271	+2%			+65	+2%
Evolutie 12/2009 - 12/2020	-2.091	-39%	-1.020	-19%	-1.071	-20%

Het grootste gedeelte van de RVA-medewerkers zijn medewerkers van niveau C (47,36%). 63,13% van de medewerkers is vastbenoemd. Bij de RVA werken meer vrouwen dan mannen: 70% van de personeelsleden is immers een vrouw. Het aantal personeelsleden van niveau B is tussen 2019 en 2020 met 21% gestegen (van 778,87 naar 944,37 VTE's).

Tabel 2.6.1.IV
Het personeelsbestand van de RVA per niveau en per statuut (in voltijdse equivalenten)

Niveau	Statutairen			Contractuelen			Algemeen totaal
	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	
A	148,96	173,6	322,56	10,86	17,2	28,06	350,62
B	218,82	384,2	603,02	60,5	280,85	341,35	944,37
C	238,31	615,43	853,74	90,45	364,77	455,22	1.308,96
D	11,9	20,37	32,27	61,94	147,14	209,08	241,35
Mandaten	1	1	2				2
Algemeen totaal	618,99	1.194,6	1.813,59	223,75	809,96	1.033,71	2.847,3



De RVA heeft in 2020 317 personen aangeworven (tegen 276 in 2019), vooral contractuelen en personen die de functie van 'expert dossierbeheerder' (179 personen) uitoefenen.

2.6.1.2 Absenteïsme

Op basis van Medex-analyses was er bij de RVA in 2020 een absenteïsmegraad van 5,58%. Dat is een daling van 1,56% ten opzichte van het jaar ervoor. Die daling is het gevolg van een personeelsverjonging door talrijke aanwervingen enerzijds en een paradoxaal positieve impact van de coronacrisis op de afwezigheden wegens ziekte anderzijds. Dat percentage bedroeg 6,29% voor de volledige federale overheid.

2.6.1.3 Ambtenarenloopbaan en evaluatiecyclus

Sinds 2014 spelen de evaluatiecycli een bepalende rol in de evolutie van de loopbaan binnen de federale overheid.

Het aantal gesprekken dat werd gevoerd in 2020 is als volgt verdeeld:

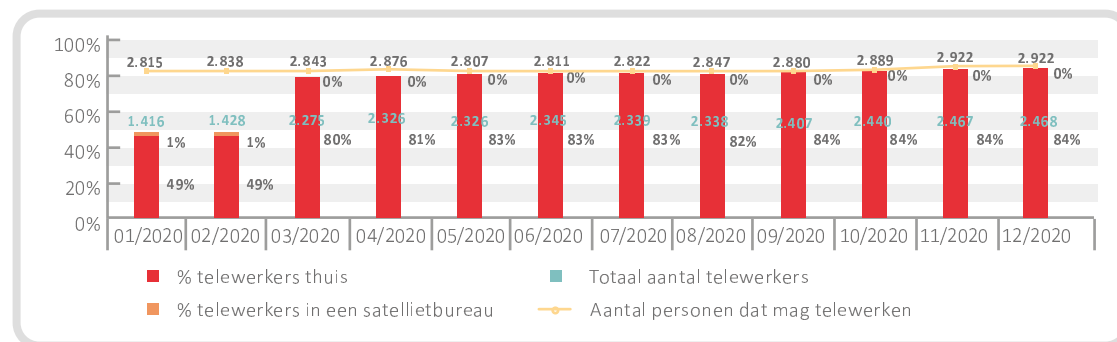
- 3.169 functiegesprekken;
- 3.177 planningsgesprekken;
- 1.397 functioneringsgesprekken.

Voor de opvolging van de evaluatiecyclus maakt de RVA gebruik van Crescendo, een beheerstool opgesteld door de FOD BOSA. Zo kunnen de chefs en de medewerkers makkelijker en papierloos de gesprekken opvolgen en voorbereiden. Via Crescendo hebben de chefs een overzicht van de functiebeschrijvingen, de competentieprofielen en ook van de doelstellingen van hun medewerkers. Alle medewerkers kunnen online de gegevens over hun evaluatiecyclus raadplegen. Crescendo kan zowel door de chef als door de medewerker worden gebruikt om de gesprekken voor te bereiden.

2.6.1.4 Telewerk

Door de gezondheids crisis is telewerk verplicht geworden sinds maart voor de medewerkers met telewerkbare taken (meer dan 80% van het personeel). Een minderheid van medewerkers met niet-telewerkbare taken ging nog naar kantoor.

Grafiek 2.6.1.II
Telewerk in 2020





2.6.1.5

Een stage bij de RVA

De RVA onthaalt al jaren stagiairs binnen zijn verschillende diensten. In 2019 heeft de RVA 267 stagiairs onthaald. In 2020 bedroeg dat aantal 99 stagiairs. Door de coronacrisis werden immers om gezondheidsredenen vanaf eind maart geen stages op de werkvloer meer georganiseerd.

Tabel 2.6.1.V
De stages in 2020

Soort stage	Aantal stagiairs
Secundair onderwijs	30
Hoger onderwijs	24
Beroepsopleiding	2
Sociale promotie	6
Instapstage / Stage eerste werkervaring	2
Werkervaringsstage	21
Activeringsstage	1
First-stage Actiris	12
Gespecialiseerde beroepsverkennde stage	1
Totaal	99

2.6.1.6

Welzijn en de dienst Wellbeing@Work

De RVA investeert in het welzijn van zijn medewerkers via de dienst Wellbeing@Work. Die dienst dient om het individuele en collectieve welzijn van alle personeelsleden te bevorderen en werkt nauw samen met de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk (IDPB).

In de context van de gezondheidscrisis was het welzijn van de medewerkers een van de grootste bekommernissen voor de RVA in 2020. Bovenop zijn gebruikelijke taken heeft de dienst Wellbeing@Work verschillende initiatieven genomen.

Sinds het begin van de crisis in maart 2020 werd er een afzonderlijk contactpunt (Single Point of Contact, SPOC) aangeduid om alle organisatorische vragen rond het coronavirus te groeperen. De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPB) en de dienst Wellbeing@Work coördineren het SPOC Wellbeing. Van maart tot december 2020 heeft het SPOC Wellbeing 783 mails ontvangen.

In april werd er een enquête over sociale contacten afgenomen bij leidinggevendenden. Dankzij de resultaten van die enquête konden sensibiliseringsacties worden ontwikkeld voor de medewerkers.

In juni heeft de FOD BOSA een grote enquête georganiseerd bij federale ambtenaren over hun ervaringen met telewerk. In totaal nam bijna de helft (48%) van de RVA-medewerkers deel aan die enquête. Dat is bijna 12% van alle respondenten. De RVA heeft zich meer bepaald onderscheiden in de digitalisering van talrijke processen (elektronische handtekening, verlofaanvragen, inschrijvingen voor opleidingen enz.) (98% tevredenheid ten opzichte van 86% voor de andere OISZ) en voor de terbeschikkingstelling van aangepaste online-overlegtools (98% tevredenheid ten opzichte van 92%). De RVA-medewerkers hebben ook veel meer online opleidingen en webinars gevolgd (60%) t.o.v. de algemene resultaten (41%). De medewerkers van de RVA gaven aan dat ze voldoende op de hoogte werden gehouden van de beslissingen van de organisatie (86%) en dat ze genoeg contact hadden met hun verantwoordelijken (83%). Het sociale contact met de collega's blijkt het grootste gemis te zijn tijdens telewerk (73%). De resultaten van die enquête heb-

ben geleid tot de komst van verschillende interfederaal werkgroepen, waaraan de dienst Wellbeing@Work deelneemt.

Bijzondere aandacht ging ook uit naar de medewerkers die werden aangeworven in 2020. Alle nieuwe medewerkers worden systematisch bevraagd om hun tevredenheid te kunnen evalueren over het onthaal op de werkplek en om hun indrukken over hun eerste maanden bij de RVA te verzamelen. Zo werden in 2020 224 meningen vergaard. De resultaten van die enquête zijn uitstekend: 99% van de respondenten antwoordt goed te zijn onthaald op de dag van hun indiensttreding en 97% zegt de nodige informatie te hebben gekregen om hun werk te kunnen uitvoeren. Velen benadrukken de kwaliteit van de gegeven opleidingen en begeleiding sinds hun indiensttreding.

Om hun werkplek thuis te verbeteren, konden de personeelsleden bureaumateriaal (scherm en stoel) lenen. Er werden ook tips rond ergonomie verspreid via de interne communicatiekanalen.

Welzijn heeft ook te maken met beweging. Daarom werden meerdere acties op poten gezet zoals de uitdaging '10.000 stappen per dag' of de individuele sportdag ter vervanging van de klassieke federale sportdag waarvan de editie 2020 werd geannuleerd.

Bijzondere aandacht ging ook uit naar de psychologische impact van de crisis. De sociaal consultants en de vertrouwenspersonen bleven het hele jaar beschikbaar voor de medewerkers.

In de kantoren en directies van de RVA organiseren de leden van Team@Work regelmatig activiteiten voor hun collega's. Door de coronacrisis moesten ze zich echter reorganiseren. Om de banden tussen de medewerkers te behouden en ook om de integratie van nieuwe medewerkers te bevorderen, deden ze een beroep op virtuele activiteiten.

Ten slotte werden de nodige aanpassingen doorgevoerd zodat het personeel werk en privé zo goed mogelijk met elkaar kan verzoenen. De medewerkers konden in een aangepaste uurregeling werken om gemakkelijker voor de kinderen te zorgen of om de spits met het openbaar vervoer te vermijden. Bovendien worden overuren die worden gepresteerd tijdens het telewerk voortaan in aanmerking genomen onder bepaalde voorwaarden.

Naast die initiatieven zette de dienst Wellbeing@Work zijn traditionele activiteiten voort:

- tussenkomst in de gewone en bijzondere maaltijdkosten voor de personeelsleden en de gepensioneerd personeelsleden;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor geneeskundige verzorging (59,5% van de personeelsleden is aangesloten);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+'ers (95 aanvragen voor tussenkomst in 2020);
- door de gezondheidscrisis werd de vaccinatie tegen de griep verstoord. Enkel de medewerkers boven de 50 konden zich laten vaccineren vanaf eind november in de Coheziocentra die het dichtst bij hun thuis lagen. Oorspronkelijk vroegen 532 medewerkers van boven de 50 het griepvaccin aan;
- toelagen voor de werking van Team@Work;
- sinterklaaspremie voor kinderen van 0 tot 12 jaar (1.012 kinderen voor een totaal van € 35.420);
- kinderopvang tijdens de schoolvakanties;
- tussenkomst in de kosten van vakantiecampen voor kinderen van 3 tot 18 jaar van de personeelsleden;
- tussenkomsten in een bril voor beeldschermwerkers (48 tussenkomsten in 2020).



2.6.1.7

Diversity Awards

In december 2020 heeft het Netwerk Federale Diversiteit in samenwerking met de Stuurgroep Diversiteit de 8^{ste} editie van de Federale dag van de Diversiteit georganiseerd met als thema 'Virtueel werk/echte discriminatie'.

Door corona werd het een webinar waar bijna 270 federale ambtenaren aan deelnamen.

De dag werd afgesloten met de uitreiking van de Belgian Federal Diversity Awards 2020. Daarmee wordt elk jaar een organisatie in de bloemetjes gezet die mooie projecten rond diversiteit heeft uitgewerkt. In 2020 werd de RVA bekroond met de Diversity Award voor zijn project: *Inclusion@Work*. Dat project sluit aan bij de wil van de RVA om zijn inzet rond inclusie te benadrukken. Meerdere acties werden in dat kader gevoerd: er werden sensibiliseringssessies georganiseerd rond chronische ziektes en zichtbare en onzichtbare handicaps samen met een aantal workshops. Bovendien worden ook tools ontwikkeld om de toegankelijkheid van gebouwen te inventariseren en om de begeleiding van personen met een handicap in de organisatie te vergemakkelijken.

2.6.1.8

Enquête over psychosociale risico's

In oktober 2020 werd er een enquête afgenomen over psychosociale risico's in acht entiteiten of directies (algemene directie Personeel, Organisatie en Communicatie, Fonds voor Sluiting van Ondernemingen, entiteiten van Brussel, Gent, Antwerpen, Leuven, La Louvière en Nijvel). Het doel was om a priori de psychosociale risico's binnen de organisatie te evalueren.

De resultaten van die enquête zullen in 2021 worden meegedeeld. De directies en de entiteiten die nog niet hebben deelgenomen aan de enquête zullen daar later een uitnodiging voor krijgen.

2.6.1.9

Risicoanalyse van beeldschermwerk

In november 2020 werd er bij de RVA een risicoanalyse uitgevoerd rond beeldschermwerk. Die opdracht werd toevertrouwd aan Cohezio, de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

Op basis van de antwoorden zal de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk met de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming een algemeen verslag opstellen waarin verschillende risicofactoren in de organisatie worden uiteengezet alsook de voorstellen van preventiemaatregelen om die te beheren. Op basis daarvan zullen verschillende verbeteringspijlers worden opgezet.

2.6.2 Financieel beheer

2.6.2.1 Inleiding

De directie Financiële diensten zorgt hoofdzakelijk voor het financieel beheer van de Rijksdienst alsook voor het beheer van de financiële stromen van en naar de meewerkende instellingen.

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

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

In uitvoering van EU-richtlijn 2014/55/EU van 16 april 2014 werd in 2019 een module voor elektronische facturatie toegevoegd aan het bestaande boekhoudpakket van de RVA. De praktische uitwerking hiervan in 2020 werd mede door de coronapandemie onthoud gezet. Er werd ingezet op andere aspecten van de digitalisering van de boekhouding. Hiervoor werd in 2020 een analyse gemaakt van de verschillende onderdelen die nodig zijn om een vervaagende digitalisering mogelijk te maken.

In 2020 startte de ontwikkeling van een nieuwe tool voor de financiële inspectiedienst van de RVA die hoofdzakelijk de uitbetalingsinstellingen controleert. Deze tool integreert, gebruik makend van moderne technologieën, de verschillende bestaande toepassingen voor de organisatie, uitvoering en opvolging van de controles op de boekhouding van de sociale prestaties en de beheersboekhouding van de uitbetalingsinstellingen. Alle medewerkers van de dienst zijn betrokken geweest bij het in kaart brengen van de onderliggende processen en de optimalisatie ervan.

De coronapandemie die sinds maart 2020 ons land in zijn greep houdt, zorgde voor een ongeziene stijging van het aantal tijdelijk werklozen en de hiermee gepaard gaande uitgaven voor de tijdelijke werkloosheid. Gezien de onvoorspelbaarheid van deze uitgaven werden in de laatste 3 kwartalen van 2020 meer geldmiddelen voorzien om de uitbetalingsinstellingen voldoende en tijdig te kunnen financieren. Het risico dat de uitkeringen aan de sociaal verzekerden in deze moeilijke periode in het gedrang zou worden gebracht diende te worden vermeden. Een correcte thesaurieplanning opmaken was noch voor de RVA noch voor de meewerkende instellingen, een evidentie.

Voor de eerste maal in de geschiedenis van de Rijksdienst werden de uitgaven tijdelijke werkloosheid, waarop het personeel ten gevolge van de coronapandemie recht had, door twee bedrijven terugbetaald aan de Rijksdienst. Deze schenkingen werden als uitzonderlijke ontvangsten opgenomen in de begroting 2020.



2.6.2.2 Federale opdrachtenbegroting

2.6.2.2.1 Uitgaven

De opdrachtenbegroting omvat hoofdzakelijk de uitgaven en ontvangsten voor de sociale prestaties en daarnaast ook deze voor andere wettelijke opdrachten die in de tabellen 2.6.2.I en 2.6.2.VII zijn opgesomd.

Onderstaande evolutietabel werd opgesteld op basis van de definitieve gegevens van 2019 en quasi definitieve gegevens voor 2020.

Tabel 2.6.2.I
Federale opdrachtenbegroting (uitgaven)

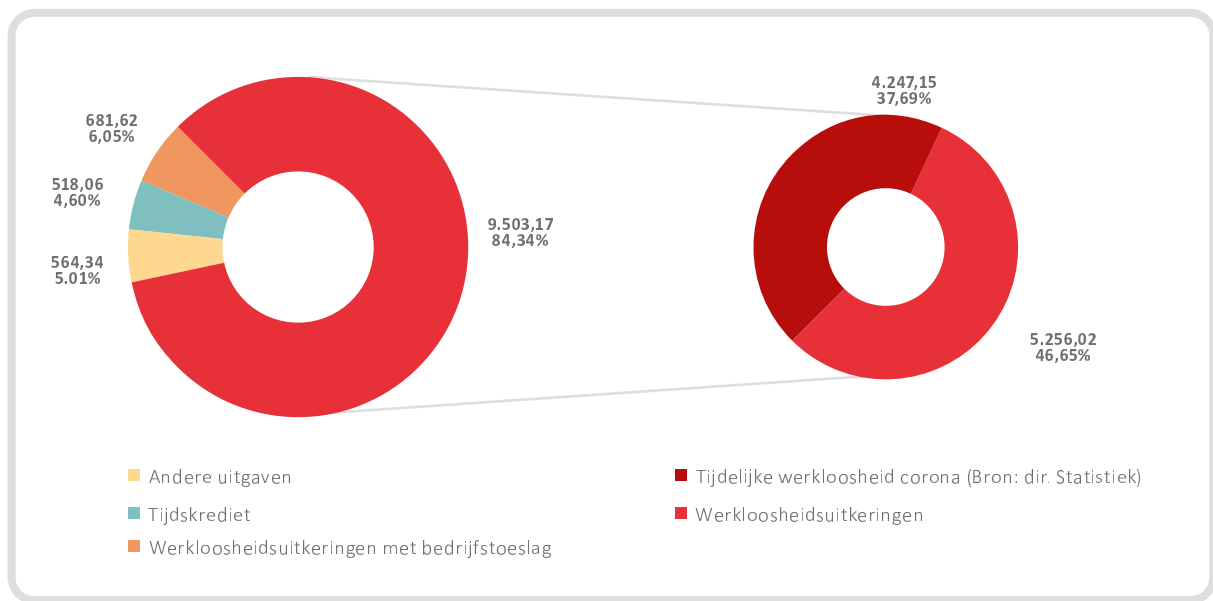
	2019		2020	
Sociale prestaties	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Werkloosheidsuitkeringen	4.893,12	71,59	9.503,17	84,34
<i>Werkloosheid²</i>	4.893,12	71,59	5.256,02	46,65
<i>Tijdelijke werkloosheid corona³</i>	-	-	4.247,15	37,69
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag	890,74	13,03	681,62	6,05
Tijds krediet	511,08	7,48	518,06	4,60
Subtotaal Sociale prestaties	6.294,94	92,10	10.702,85	94,99
Afwikkeling van federale buurtdienstencheques	3,13	0,05	15,56	0,14
Administratiekosten UI	173,37	2,54	214,33	1,90
Tewerkstellingsopdrachten (grotendeels loopbaanonderbreking)	235,62	3,45	239,38	2,12
Outplacement (inschakelingsvergoedingen)	35,09	0,51	3,89	0,03
Diverse uitgaven	62,17	0,91	60,93	0,54
Waardeverminderingen op terugvorderingen	30,83 ¹	0,45	30,26 ²	0,27
Totaal uitgaven	6.835,15	100,00	11.267,19	100,00

¹ Waarvan (in miljoen euro) voor werkloosheid 30,20 - SWT 0,17 - loopbaanonderbreking en tijds krediet 0,16 - buurtdienstencheques 0,30 opgenomen in de federale opdrachtenbegroting.

² Waarvan (in miljoen euro) voor werkloosheid 29,53 - SWT 0,21 - loopbaanonderbreking en tijds krediet 0,18 - buurtdienstencheques 0,34 opgenomen in de federale opdrachtenbegroting.

³ Opsplitsing werkloosheidsuitkeringen (bron directie statistieken RVA)

Grafiek 2.6.2.I
 Federale opdrachtenbegroting (uitgaven) – 2020



Grafiek 2.6.2.I stelt de verdeling van de verschillende uitgaven van de RVA voor betreffende het jaar 2020. Het grootste gedeelte van de uitgaven, namelijk 9.503,17 miljoen EUR betreft de voorschotten werkloosheidsuitkeringen. Dit bedrag kan op statistische wijze worden opgesplitst in 5.256,02 miljoen EUR aan werkloosheidsuitkeringen en 4.247,15 miljoen EUR voor tijdelijke werkloosheid corona. Beide samen vertegenwoordigen 84,34% van de totale uitgaven. Daarnaast heeft de RVA voor 681,82 miljoen EUR aan voorschotten voor de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag toegekend en 518,06 miljoen EUR aan uitkeringen betaald in het kader van tijdskrediet. Naast de uitgaven betreffende sociale prestaties heeft de RVA voor 564,34 miljoen EUR aan andere uitgaven.



Werkloosheidsuitkeringen

Deze begrotingsrubriek bevat voornamelijk de uitkeringen aan volledig en tijdelijk werklozen, activeringsuitkeringen, opvanguitkeringen aan onthaalmoeders, seniorvakantievergoedingen en jeugdvakantievergoedingen.

De RVA boekte in het jaar 2020 voor 9.690,81 miljoen EUR aan werkloosheidsuitkeringen zijnde 9.503,17 miljoen EUR federale uitgaven (op statistische wijze kan dit worden onderverdeeld in 5.256,02 miljoen EUR aan werkloosheidsuitkeringen en 4.247,15 miljoen EUR aan tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona) en 187,64 miljoen EUR gewestelijke uitgaven. Deze uitgaven werden verdeeld over de vier uitbetalingsinstellingen zoals weergegeven in de tabel 2.6.2.II.

De activeringsuitkeringen en premies die de gewesten hebben overgenomen ingevolge de 6de Staatshervorming vallen onder de werkloosheidsuitkeringen in de gewestelijke opdrachtenbegroting. De uitbetalingsinstellingen blijven de uitkeringen aan de rechthebbenden betalen, via voorschotten overgemaakt door de RVA. De gewesten prefinancieren de RVA voor deze uitgaven via de FOD Financiën.

Sinds de invoering van het nieuwe boekhoudplan en de overgang naar een ESR-conforme boekhouding in 2014 worden de werkloosheidsuitkeringen geboekt op basis van vastgestelde rechten en worden uitgaven onmiddellijk in kosten opgenomen. Dit betekent dat in de begrotingsuitgaven niet langer de voorschotten (9.706,45 miljoen EUR ter financiering van de werkloosheidsuitkeringen (tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona inbegrepen) en de geregionaliseerde werkloosheidsuitkeringen) worden geregistreerd maar de werkelijk door de UI gedane uitgaven. Er werd door de UI 15,64 miljoen EUR minder uitgegeven dan er voorschotten werden overgemaakt door de RVA. Dit verschil van 15,64 miljoen EUR is een ESR-neutrale aanpassing van de budgettaire uitgaven aan de nieuwe boekhoudregels, d.w.z. zonder financieel gevolg voor de RVA in hetzelfde boekjaar.

Tabel 2.6.2.II

Werkloosheidsuitkeringen per UI (inclusief activeringsuitkeringen en premies) (in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2019	2.258.037,00	1.912.996,54	339.448,90	634.399,52	5.144.884,95
	43,89%	37,18%	6,60%	12,33%	100%
2020	3.696.279,02	3.309.441,48	644.397,38	2.040.696,65	9.690.814,52
	38,14%	34,15%	6,65%	21,06%	100%
<i>Werkloosheid¹</i>	2.382.126,88	1.971.973,04	376.988,98	712.577,84	5.443.666,75
	43,76%	36,22%	6,93%	13,09%	100%
<i>TW corona¹</i>	1.314.152,14	1.337.468,43	267.408,40	1.328.118,81	4.247.147,77
	30,94%	31,49%	6,30%	31,27%	100%

¹ Bron: directie statistieken RVA

De werkloosheidsbureaus van de RVA verifiëren de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen op hun correcte aanwending. De resultaten van de geverifieerde uitgaven 2020 zullen gekend zijn in 2021.

Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag

In het geval van de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag ontvangt de rechthebbende een werkloosheidsuitkering van de RVA en een aanvullende vergoeding betaald door de werkgever. De opdrachtenbegroting van de RVA neemt enkel het eerste deel op.

In 2020 konden de uitbetalingsinstellingen beschikken over 659,70 miljoen EUR geldmiddelen voor de betaling van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag. Ze gaven effectief 681,62 miljoen EUR uit. De meeruitgave bedraagt 21,92 miljoen EUR.

Tabel 2.6.2.III
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag per UI (in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2019	298.705,88	448.831,23	50.365,20	92.834,83	890.737,14
	33,53%	50,39%	5,65%	10,42%	100%
2020	235.176,20	339.334,98	40.084,04	67.026,44	681.621,66
	34,50%	49,79%	5,88%	9,83%	100%

Het definitieve goedgekeurde bedrag van deze werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag zal gekend zijn in 2021 na controle door de werkloosheidsbureaus.



Loopbaanonderbreking en tijdskrediet

De loopbaanonderbreking publieke sector is vanaf 2017 naar tewerkstellingsopdrachten (zie betreffende rubriek) verschoven. De uitgaven inzake loopbaanonderbreking publieke sector bedragen 235,57 miljoen EUR in 2020, de uitgaven voor tijdskrediet bedragen 518,06 miljoen EUR. In 2020 ging het om een totaal bedrag van 753,63 miljoen EUR voor beide samen. In uitvoering van de 6de Staatshervorming namen de gewesten en gemeenschappen de loopbaanonderbreking in de gefedereerde entiteiten over, waarbij de RVA zonder reglementaire wijzigingen de betalingen voor haar rekening neemt, weliswaar gefinancierd door de gefedereerde entiteiten. Hierna de opsplitsing van de uitkeringen 2019 en 2020 per entiteit.

Tabel 2.6.2.IV

Loopbaanonderbreking - federaal en gefedereerde entiteiten

	2019	2020
LO – Vlaamse Gemeenschap	31.300.912,55	25.963.459,28
LO – Franse Gemeenschap	9.292.824,20	9.285.650,30
LO – Duitstalige Gemeenschap	912.134,04	1.000.976,08
LO – Vlaams Gewest	31.022.320,31	25.035.439,90
LO – Waals Gewest	20.240.930,72	20.311.277,90
LO – Brussels Hoofdstedelijk Gewest	6.875.918,42	6.684.262,01
LO – Franse Gemeenschapscommissie	160.060,30	183.933,73
LO – Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie	13.588,43	15.097,83
LO – RVA federaal	128.481.732,28 ¹	147.087.989,15 ¹
Totaal	228.300.421,25	235.568.086,18

1 Vanaf 2017 bevatten deze cijfers enkel de uitkeringen loopbaanonderbreking in de publieke sector.

Afwikkeling van de federale dienstencheques

Het “stelsel van dienstencheques”, ingevoerd door de wet van 20 juli 2001, ging effectief van start in 2003. In 2015 werd deze activiteit in het kader van de 6de Staatshervorming door de RVA verricht als operationeel uitvoerder voor rekening van de gewesten.

Vanaf 1 januari 2016 zijn de 3 gewesten de operationele uitvoerders van de geregionaliseerde markten van de dienstencheques uitgegeven in 2016. De RVA heeft in 2018 voor de dienstencheques uitgegeven tot eind 2015 (waaronder de geannuleerde, vervallen, verloren, gestolen, terugbetaalde en heruitgegeven dienstencheques) en de hiermee verband houdende thesaurietoestand van de RVA bij Sodexo alle werkzaamheden verricht nodig voor de afsluiting van deze markt. In 2020 werd het openstaand saldo met Sodexo vereffend en werden zoveel mogelijk openstaande posten aangezuiverd. In 2021 worden de afwikkelingen van de laatste openstaande posten voorzien en zal deze activiteit dus definitief kunnen worden afgesloten.

Administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen

De RVA kent een vergoeding voor administratiekosten toe aan de uitbetalingsinstellingen. De berekeningswijze van de vergoeding is wettelijk bepaald en houdt zowel rekening met het werkvolume gemeten aan de hand van het aantal betaalde gevallen, de evolutie van de lonen (arbeidskost bij de uitbetalingsinstellingen), de complexiteit van de behandelde dossiers als met de productiviteit.

Zodra alle parameters gekend zijn, wordt de werkelijke vergoeding of kost berekend. Praktisch betekent dit dat de RVA voorschotten toekent op basis van een berekening met geraamde parameters. De afrekening gebeurt in principe twee jaar later op basis van de door de voogdijoverheid goedgekeurde berekening van de vergoeding.

De afrekening van de administratiekosten van het jaar 2017 werden overeenkomstig de beslissing van de voogdijminister van Werk (op datum van 2 september 2020) verrekend op het boekjaar 2020. De afrekening van de administratiekosten van het jaar 2018 werd voorgelegd aan het beheerscomité van de RVA, dat een verdeeld advies gaf op 3 december 2020.



Het detail van de tegemoetkoming per uitbetaling-sinstelling is opgenomen in de volgende tabel, waarbij 2019 en 2020 nog voorschotten zijn. De afrekening zal later volgen en is, respectievelijk, voorzien in 2021 en 2022.

Tabel 2.6.2.V

Evolutie van de voorschotten voor de administratiekosten (in duizend EUR)

	ABVV	ACV	ACLVB	HVW	Totaal
2019	62.982,32	60.116,81	12.001,46	39.902,00	175.002,60
	35,99%	34,35%	6,86%	22,80%	100%
2020	79.572,88	75.232,62	16.827,16	42.578,26	214.210,92
	37,15%	35,12%	7,85%	19,88%	100%

Een eventueel verschil met de begrotingsuitgaven van het overeenstemmende jaar is te wijten aan de afrekening van vorige dienstjaren.

Waardeverminderingen op terugvorderingen sociale prestaties

Het globaal saldo aan terugvorderingen per 31 december 2020 van onverschuldigde sociale prestaties bedroeg 421,73 miljoen EUR (zie tabel 2.6.2.VI). Een groot gedeelte van dit saldo zal de RVA waarschijnlijk niet kunnen innen gezien de schuldenaars veelal onwillig zijn of in de onmogelijkheid zijn (vb. ingevolge faillissement) om spontaan de terug te vorderen bedragen te betalen. Tegen een aantal van deze terugvorderingsbeslissingen werd er bovendien beroep aangetekend. De RVA dient in zijn boekhouding een gedeelte van deze openstaande terugvorderingen als dubieus te beschouwen.

Sinds 2016 houdt de RVA bij de registratie in de boekhouding rekening met het twijfelachtig karakter van bepaalde schuldvorderingen en boekt zij waardeverminderingen op de dubieuze vorderingen.

Tabel 2.6.2.VI
Saldo terugvorderingen van onverschuldigde uitkeringen

	2019		2020	
BRUTO SALDO	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Saldo niet dubieuze terugvorderingen	71,72	16%	67,89	16%
Saldo dubieuze terugvorderingen	371,41	84%	353,84	84%
BRUTO SALDO TOTALE TERUGVORDERINGEN	443,13	100%	421,73	100%
waarvan,				
DEEL BIJ DE ENTITEITEN	260,78	59%	241,68	57%
DEEL BIJ DE DOMEINEN	171,66	39%	169,03	40%
DEEL IN HET BUITENLAND	10,69	2%	11,02	3%
NETTO SALDO				
Bruto saldo dubieuze terugvorderingen	371,41	100%	353,84	100%
Geboekte waardeverminderingen ^{1,2}	425,31 ³		455,62	
Terugname waardeverminderingen	105,22		145,66	
Saldo waardeverminderingen	320,09	86%	309,95	88%
Netto saldo dubieuze terugvorderingen	51,32	14%	43,89	12%
Netto saldo niet dubieuze terugvorderingen	71,72		67,89	
NETTO SALDO TOTALE TERUGVORDERINGEN	123,04		111,78	

¹ Bevat bijkomend ook de waardeverminderingen op de extra-statutaire en de geregionaliseerde activiteiten.

² Hiervan werd 276 miljoen EUR in de nationale rekeningen als een ESR-correctie vorige jaren verwerkt.

³ Het voor 2019 vermelde bedrag is het totaal van de waardeverminderingen geboekt voor de jaren 2016, 2017, 2018 en 2019.

Het nettosaldo van de terugvorderingen vertegenwoordigt het gedeelte van de onverschuldigde uitkeringen dat waarschijnlijk effectief zal kunnen geïnd worden door de RVA.



2.6.2.2.2 Ontvangsten

De uitgaven van de takken Werkloosheid, Werkloosheid met bedrijfstoeslag en Tijdskrediet worden hoofdzakelijk gefinancierd via het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid door de RSZ.

Tabel 2.6.2.VII
Federale opdrachtenbegroting (ontvangsten)

	2019		2020	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Ontvangsten globaal financieel beheer				
Werkloosheid	5.111,85	72,60	9.730,92	84,63
<i>Werkloosheid¹</i>	5.111,85	72,60	5.482,89	47,68
<i>Tijdelijke werkloosheid corona¹</i>	-	-	4.248,03	36,94
Werkloosheid met bedrijfstoeslag	903,00	12,83	659,70	5,74
Tijdskrediet	503,64	7,15	600,48	5,22
Subtotaal ontvangsten globaal financieel beheer	6.518,49	92,58	10.991,10	95,59
Eigen ontvangsten				
Specifieke sociale bijdragen				
FSO-financiering tijdelijke werkloosheid	112,04	1,59	61,18	0,53
RSZ-financiering outplacement (inschakelingsvergoedingen)	15,00	0,21	20,00	0,17
Bijzondere bijdrage hoge inkomens	0,27	0,00	0,16	0,01
RSZ- financiering tewerkstellingfonds opl risicogroep	0,00	0,00	12,00	0,10
RSZ- financiering project preventie burn-out	0,50	0,01	0,00	0,00
Subtotaal specifieke bijdragen	127,81	1,82	93,33	0,81
Tussenkomsten				
Rijkstoelage LO publiek	120,77	1,72	157,67	1,37
Terugvordering risicogroepen	0,00	0,00	0,33	0,00
Terugvordering project preventie burn-out	0,01	0,00	0,00	0,00
Terugvordering LO publiek	1,09	0,02	1,15	0,01
Subtotaal tussenkomsten	121,87	1,73	159,16	1,38
Diverse ontvangsten				
Terugvordering sociale prestaties	135,93	1,93	119,60	1,04
Toewijzingsfonds Dienstencheques	0,00	0,00	1,30	0,01
Andere diverse ontvangsten	0,01	0,00	0,52	0,01
Subtotaal diverse ontvangsten	135,93	1,93	121,42	1,06
Financiering van gewesten en gemeenschappen				
Financiering van Loopbaanonderbreking	100,89	1,43	90,11	0,78
Financiering Activa PVP – Vlaams Gewest	0,78	0,01	0,00	0,00
Subtotaal Financiering van gewesten en gemeenschappen	101,66	1,44	90,11	0,78
Terugname waardeverminderingen				
Terugname waardeverminderingen	35,06	0,50	40,15	0,35
Uitzonderlijke ontvangsten				
Schenken en legaten van bedrijven	0,00	0,00	3,18	0,03
Totaal ontvangsten	7.040,82	100,00	11.498,45	100,00

¹ Bron: thesaurietabel RVA

De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2020 10.991,10 miljoen EUR ten opzichte van 6.518,49 miljoen EUR in 2019, of een toename met 4.472,61 miljoen EUR of 68,61%.

De eigen ontvangsten van de RVA bedragen 507,35 miljoen EUR en zijn met 14,98 miljoen EUR gedaald tegenover 2019. Deze eigen ontvangsten bevatten zowel de specifieke sociale bijdragen, als de tussenkomsten, de diverse ontvangsten, de financiering van de loopbaanonderbreking door gewesten en gemeenschappen, de terugnames en uitzonderlijke opbrengsten in verband met de geboekte waardeverminderingen. Opgemerkt dient te worden dat vanaf 2020 de rijkstoelage voor de loopbaanonderbreking van de publieke sector wordt weergegeven bij de rubriek tussenkomsten en niet langer bij de rubriek diverse ontvangsten.

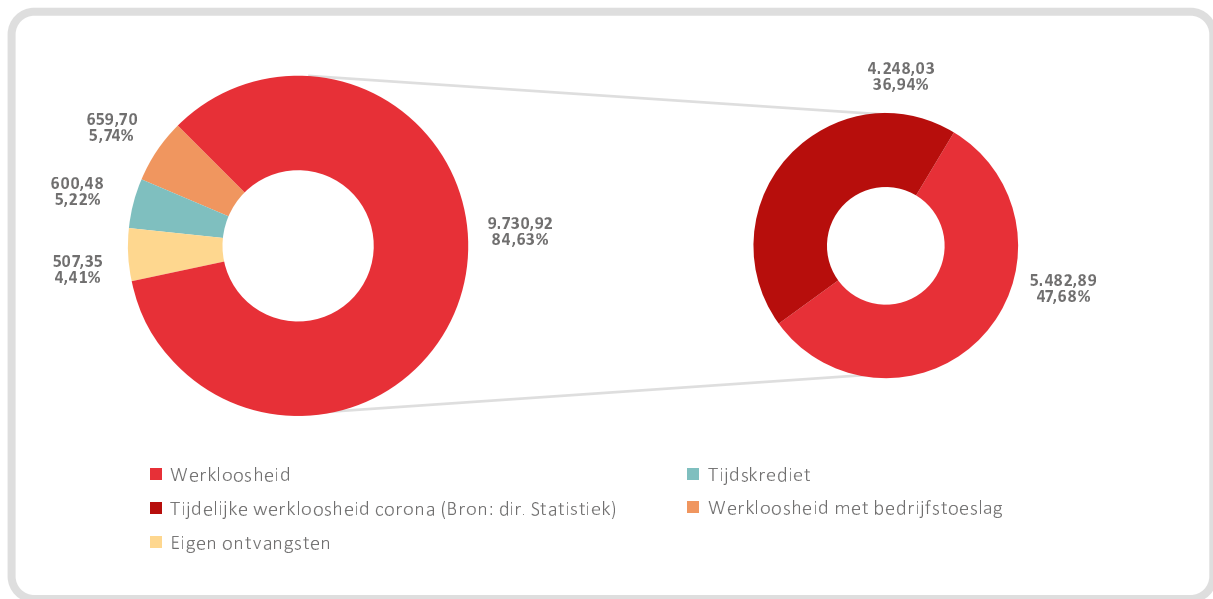
De opbrengsten voor de tussenkomst Activa PVP werden vanaf 2018 onder de rubriek 'Financiering van gewesten en gemeenschappen' opgenomen. Vanaf 2020 behoort het tussenkomen voor deze activiteit niet meer tot de opdrachten van de RVA.

De uitgaven activeringsuitkeringen en premies, dienstencheques, PWA en Outplacement worden gedurende de overgangsperiode verder uitgevoerd door de RVA (continuïteitsbeginsel) voor rekening van de betrokken gewestinstellingen (zie 2.6.2.3).

In 2020 werden de uitgaven tijdelijke werkloosheid, waarop het personeel van twee bedrijven ten gevolge van de coronapandemie recht had, terugbetaald aan de RVA. Dit werd als uitzonderlijke ontvangsten opgenomen in de opdrachtenbegroting van de RVA.



Grafiek 2.6.2.II
Federale opdrachtenbegroting (ontvangsten) – 2020



Grafiek 2.6.2.II stelt de verdeling van de verschillende ontvangsten van de RVA voor betreffende het jaar 2020. Het grootste gedeelte van de ontvangsten, namelijk 9.730,92 miljoen EUR betreft de ontvangsten afkomstig vanuit het globaal beheer voor de financiering van de werkloosheidsvergoedingen. Dit vertegenwoordigt 84,63% van de totale ontvangsten. Daarnaast ontvangt de RVA vanuit het globaal beheer een financiering voor de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelag en voor het tijdskrediet voor respectievelijk 659,70 miljoen EUR en 600,48 miljoen EUR.

Naast de ontvangsten afkomstig uit het globaal beheer kent de RVA eigen ontvangsten voor een totaal bedrag van 507,35 miljoen EUR.

2.6.2.3

Gewestelijke opdrachtenbegroting

Vanaf het jaar 2015 dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de federale opdrachtenbegroting en de gewestelijke opdrachtenbegroting. De gewestelijke opdrachtenbegroting bevat de opdrachten die, ingevolge de 6de Staatshervorming, zijn overgeheveld naar de gewesten en waarvoor de RVA verder instaat voor de uitvoering voor rekening van de gewesten, overeenkomstig het protocol van 04.06.2014 ter regeling van de overgangsfase.

Tabel 2.6.2.VIII
Gewestelijke opdrachtenbegroting (uitgaven)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Werkloosheid ¹	57,76	46,21	156,39	111,64	36,92	29,87	251,10	187,72
Buurtdienstencheques	-	0,17	-	0,02	-	0,23	-	0,43
Outplacement (individueel en collectief)	0,54	0,11	0,01	0,00	0,01	0,01	0,55	0,12
Totaal uitgaven	58,30	46,50	156,40	111,66	36,93	30,11	251,65	188,26

¹ Werkloosheid: in 2020 bevat deze post voor 187,65 miljoen euro aan activeringsuitkeringen en premies. Het resterend gedeelte betreft betwiste zaken werkloosheid. In 2019 bevatte deze post voor 250,99 miljoen euro aan activeringsuitkeringen en premies. Het resterende gedeelte betreft betwiste zaken werkloosheid.

Teneinde deze bedragen te kunnen uitbetalen, dient de RVA vooraf over de nodige financiële middelen te kunnen beschikken in zijn gewestelijke opdrachtenbegroting.

De financiële verrekening van deze bedragen verloopt via de FOD Financiën (de Schatkist) die de praktische modaliteiten hiervoor heeft uitgewerkt in een generiek protocol, dat vanaf 2015 wordt toegepast.

Tabel 2.6.2.IX
Gewestelijke opdrachtenbegroting (ontvangsten)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Terugvorderingen dienstenscheques	0,00	4,61	0,00	2,04	0,00	1,17	0,00	7,82
Terugvorderingen betwiste zaken werkloosheid	0,17	0,11	0,09	0,09	0,01	0,00	0,27	0,20
PWA terugbetaling verzekeringspremies	0,17	0,00	-	-	-	-	0,17	0,00
Terugvorderingen individueel outplacement	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02
Terugname geboekte waardeverminderingen	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00
Terugstorting voorschotten UI uitk. Toesl.	0,00	1,68	0,00	0,09	0,00	0,00	0,00	1,77
Subtotaal diverse ontvangsten	0,34	6,42	0,10	2,22	0,01	1,17	0,45	9,81
Financiering gewestelijke opdrachten	62,64	54,10	162,69	112,66	38,95	31,82	264,28	198,58
Subtotaal Financiering gewesten	62,64	54,10	162,69	112,66	38,95	31,82	264,28	198,58
Totaal ontvangsten	62,98	60,52	162,79	114,88	38,96	32,99	264,73	208,39



2.6.2.4 Beheersbegroting RVA

2.6.2.4.1 Uitgaven

Tabel 2.6.2.X
Beheersbegroting uitgaven (in duizend EUR)

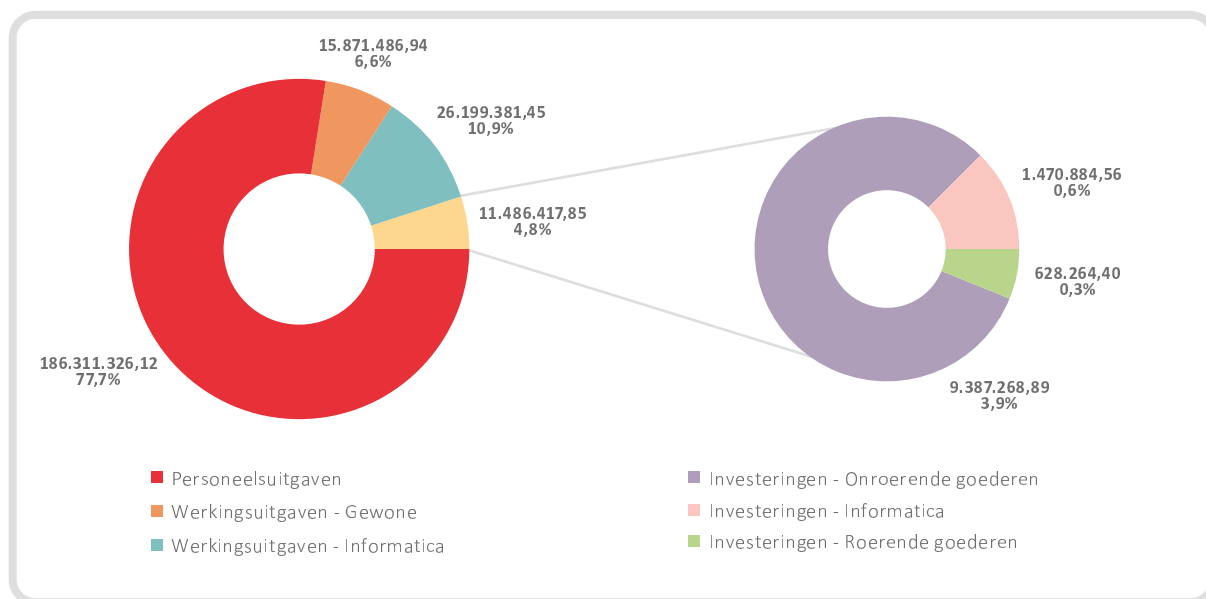
	2019	2020	Vershil in absolute cijfers	Vershil in %
1. Beheerskosten RVA	228.866 (97,37%)	234.257 (97,66%)	+5.391	+2,36%
2. Diverse uitgaven	6.171 (2,63%)	5.612 (2,34%)	-559	-9,06%
Totaal uitgaven	235.037 (100%)	239.869 (100%)	+4.832	+2,06%

De beheerskosten RVA omvatten de personeelsuitgaven, de verbruikskosten en de investeringsuitgaven. In 2020 zijn de beheerskosten RVA met 5.391 duizend EUR gestegen. De personeelskosten kenden net als vorig jaar een stijging met 6.414 duizend EUR. Deze stijging is grotendeels te wijten aan een verhoging van het personeelsbestand van de RVA. Niet enkel waren er aanwervingen als vervangingen van natuurlijke afvloeiingen maar bovendien werden bijkomende personeelsleden aangeworven in het kader van corona om het gestegen werkvolume te kunnen opvangen en de dienstverlening te kunnen blijven verzekeren. Daarnaast werden, in uitvoering van omzendbrief 10 van de Commissie voor normalisatie van de boekhouding OISZ, verschillende vergoedingen aan personeelsleden vanaf 2020 overgedragen van de rubriek verbruikskosten naar de rubriek personeelskosten. Dit voor een bedrag van 1.899 duizend EUR.

De verbruikskosten daalden met 6.950 duizend EUR ten opzichte van 2019. De daling is vooral te wijten aan informaticakosten met betrekking tot licenties (-5.387 duizend EUR) en lagere huisvestingskosten ten gevolge de coronapandemie (-741 duizend EUR). Verder speelt de overdracht van verschillende vergoedingen naar de personeelskosten eveneens een rol in de daling van de verbruikskosten (zie supra). De investeringsuitgaven stegen met 5.363 duizend EUR waarvan het grootste deel te verklaren is door de aankoop van een gebouw te Verviers en de aankoop van een terrein te Mons. De investeringsuitgaven informatica kenden een lichte daling met 144 duizend EUR.

De "diverse uitgaven" omvatten zowel de uitgaven voor belastingen en betwiste zaken als de werkingskosten die verhaald dienen te worden op het FSO. De te verhalen werkingskosten op het FSO in 2020 bedragen 5.214 duizend EUR ten opzichte van 5.795 duizend EUR in 2019.

Grafiek 2.6.2.III
Totaal Beheersbegroting 2020



2.6.2.4.2 Ontvangsten

Tabel 2.6.2.XI
Beheersbegroting ontvangsten (in duizend EUR)

	2019	2020	Vershil in absolute cijfers	Vershil in %
Totaal ontvangsten	6.899	11.636	4.737	+68,67%

De ontvangsten beheer omvatten hoofdzakelijk de diverse terugvorderingen van de werkingskosten van RVA en het FSO. In 2020 heeft de Rijksdienst voor 3.475 duizend EUR aan financiering uit de federale coronaprovisie ontvangen. Deze financiering werd ontvangen om de extra werkingskosten ten gevolge van de coronacrisis (versterking van het personeelseffectief, aankopen van beschermingsmateriaal ...) te compenseren.



2.6.2.5

De activiteiten van de Financiële diensten in 2020

2.6.2.5.1

Inspectie van de boekhouding van meewerkende instellingen

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

De RVA controleert de boekhouding sociale uitkeringen van elke nationale afdeling en elke sectie van de vier uitbetalingsinstellingen en de beheersboekhouding van elke nationale afdeling en elke sectie van de drie erkende uitbetalingsinstellingen. De bestuursovereenkomst van de RVA verleent de inspectie 9 of 12 maanden al naargelang het type controle, om de controles op een boekhoudjaar volledig uit te voeren. De termijn loopt vanaf de vierde kalendermaand.

De boekhouding van de sociale uitkeringen in de uitbetalingsinstellingen bevat de registratie van de door de RVA ter beschikking gestelde middelen (voorschotten of ontvangsten) en de aanwending van deze middelen (uitgaven). De inspectie controleert in alle boekhoudingen van de sociale uitkeringen:

- de boekhouding van de voorschotten, de betaling van de sociale uitkeringen en de resultaten van de verificatie ervan door de RVA, alsook de overeenstemming met de spiegelboekhouding van de sociale uitkeringen in de RVA;

- de registratie van alle financiële verrichtingen andere dan de betaling van de sociale uitkeringen.

In 2020 zijn de controles op de overeenstemming tussen de boekhouding van de RVA en de 94 boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen van het boekjaar 2019 binnen de termijn van 9 maanden uitgevoerd. De 24 resterende controles op de financiële verrichtingen van de 98 boekhoudingen van het boekjaar 2018 zijn tijdig, vóór eind maart 2020, afgerond. Met betrekking tot de controle op de financiële verrichtingen van het boekjaar 2019 werden 72 controles in 2020 uitgevoerd, de 22 resterende controles dienen nog in de eerste drie maanden van 2021 te worden uitgevoerd.

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

Alle controles op de beheersboekhouding voor het boekjaar 2018 zijn tijdig uitgevoerd in 2020. De inspectie voerde in totaal 41 controles uit op de beheersboekhouding in 2020, waarvan 3 met betrekking tot boekjaar 2018 en 38 met betrekking tot boekjaar 2019. De 3 resterende controles met betrekking tot boekjaar 2019 dienen nog in de eerste drie maanden van 2021 te worden uitgevoerd.

Uit volgend overzicht blijkt dat er tijdens het kalenderjaar 2020 in totaal 231 controles werden uitgevoerd (tegenover 239 controles tijdens het kalenderjaar 2019).

Tabel 2.6.2.XII
Overzicht controles

Kalenderjaar 2020	Boekjaar 2018	Boekjaar 2019	Totaal
A. Controle boekhouding sociale uitkeringen waarvan:	24	166	190
1. Voorschotten/boekhoudkundige verrichtingen	0	94	94
2. Financiële verrichtingen	24	72	96
B. Controle op de beheersboekhouding	3	38	41
Totaal uitgevoerde controles	27	204	231

2.6.2.5.2

Liquiditeitsbeheer van de uitbetalingsinstellingen

De RVA heeft als taak de uitbetalingsinstellingen onder alle omstandigheden tijdig te voorzien van de noodzakelijke geldmiddelen voor de betaling van de sociale uitkeringen. Die opdracht werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst.

Een beperkte reserve aan geldmiddelen stelt de uitbetalingsinstellingen in staat om onvoorzienbare dagelijkse schommelingen in de uitgaven op te vangen. Met het oog op een zo efficiënt mogelijk beheer van de middelen van de sociale zekerheid waakt de RVA erover dat die reserve voldoende is, maar beperkt blijft.

De toegenomen informatisering en de doorgedreven samenwerking tussen de RVA en de uitbetalingsinstellingen maakten het mogelijk om het liquiditeitsbeleid verder te verfijnen. De maximale liquiditeitsmarge werd van 0,3% naar 0,2% verlaagd. De invoering van een tweede, lagere liquiditeitsdrempel in 2013 zorgde voor een verdere daling van de liquiditeiten bij de private uitbetalingsinstellingen die rigoureuze inspanningen leveren en onder 0,15% blijven. Hierdoor kunnen zij genieten van een toeslag binnen hun administratiekosten. Deze vergoeding stimuleert de uitbetalingsinstellingen tot aanhoudende extra inspanningen waardoor er structureel minder middelen in omloop zijn ter financiering van de werkloosheid.

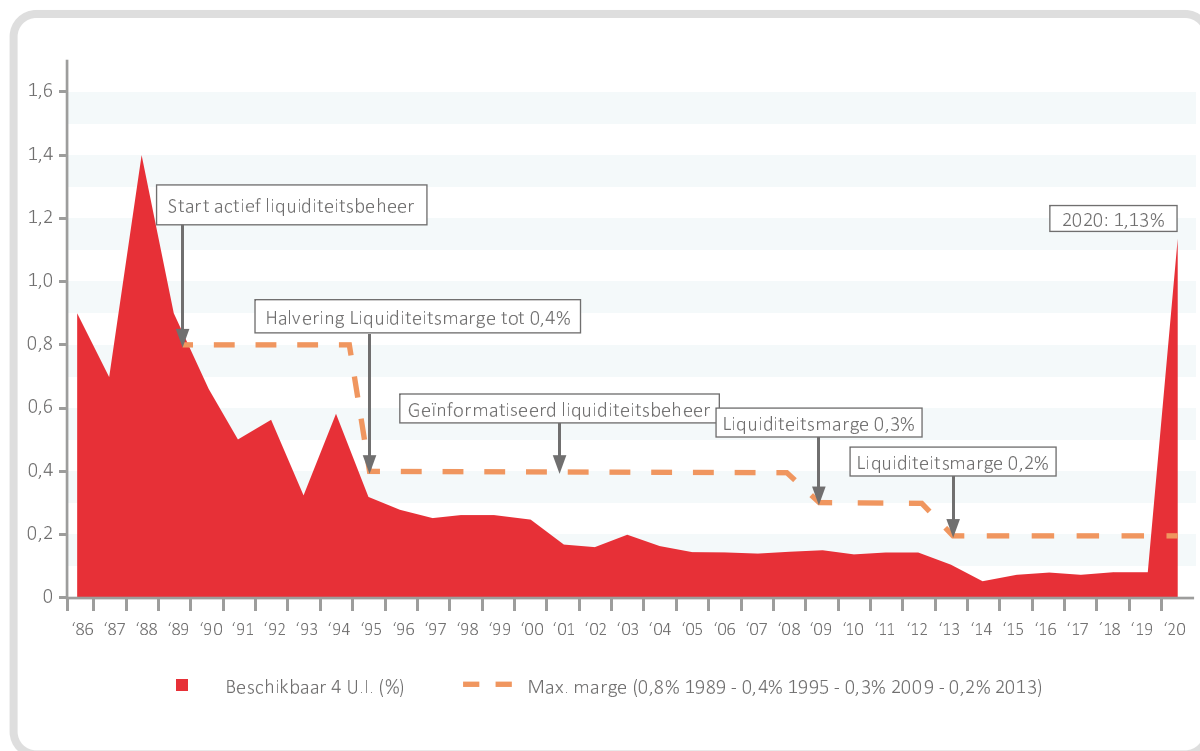
In 2020 verhoogden de uitkeringen tijdelijke werkloosheid aanzienlijk ingevolge de coronacrisis. De onzekerheid omtrent de evolutie van de coronacrisis en de impact hiervan op het niveau van deze uitkeringen bemoeilijkte het thesauriebeheer en leidde er toe dat de UI hun liquiditeitsmarge overschreden. Het Beheerscomité van de RVA gaf zijn goedkeuring om de liquiditeitsmarges van de UI voor het tweede en derde trimester 2020 te neutraliseren aangezien het tijdig betalen van de vele tijdelijke werklozen ingevolge de coronacrisis prioriteerde boven een strikte toepassing van de liquiditeitsmarge.

De gemiddelde liquiditeitsmarge bij de uitbetalingsinstellingen bedroeg in 2020 ongeveer 1,13% van de jaaruitgaven.



Het resultaat van de beheersing van de liquiditeiten kan uit de volgende grafiek afgeleid worden:

Grafiek 2.6.2.IV
Liquiditeitsbeheer van de uitbetalingsinstellingen
(op jaarbasis)



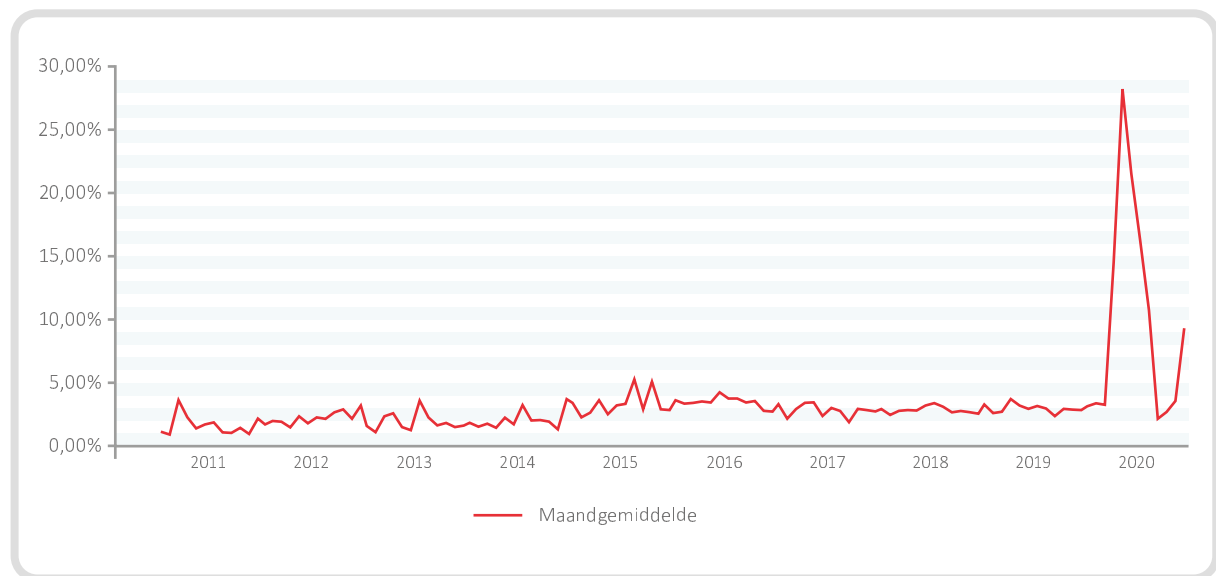
2.6.2.5.3 Thesauriebeheer

In 2020 startte de RVA met een gezamenlijk bank-saldo van 37,40 miljoen EUR en eindigde op 31 december 2020 met een gezamenlijk banksaldo van 74,86 miljoen EUR.

Voor iedere werkdag mogen de beschikbare tegoe-den op de BNP Paribas Fortis-rekening van het glo-baal beheer maximum 2 werkdagen per maand 5% overschrijden van de maanduitgaven uit het uitga-venbudget 'sector sociale zekerheid' van het be-schouwde jaar, en niet meer dan één werkdag van de maand 10% hiervan. Gezien de onvoorspelbaar-heid van de uitgaven tijdelijke werkloosheid inge-volge de coronapandemie werd aan deze voor-waarde niet voldaan in de maanden april tot december 2020. Het tijdig betalen van de sociale uitkeringen primeerde op een strikt liquiditeitsbe-heer. De RVA stort via deze bankrekening, naast één groot maandelijks voorschot, meerdere bijkomen-

de voorschotten per maand op rekening van de uit-betalingsinstellingen. De financiering van deze voorschotten gebeurt met middelen die de RVA aanvraagt bij het globaal beheer van de RSZ. Het betreft grote bedragen waardoor een strikte opvol-ging van uitgaven (voorschotten UI) en ontvangsten (middelen globaal beheer) dagelijks noodzakelijk is. Bovendien moet men rekening houden met een maandelijks gemiddelde daglimiet (op basis van ka-lenderdag) van 30 miljoen EUR om negatieve intres-ten te vermijden. Na overleg met BNP Paribas Fortis werd de RVA ingevolge de coronacrisis vrijgesteld van negatieve intresten gedurende de periode van 1 maart tot 31 december 2020.

Grafiek 2.6.2.V
Thesauriebeheer RVA (op maandbasis)





2.6.2.5.4 Kostprijscalculatie

De RVA heeft naast de klassieke boekhouding ook een eigen model voor kostprijscalculatie. Hiermee verwerven we inzicht in de kostenstructuur van de organisatie door de werkingskosten uit de algemene boekhouding te berekenen volgens verschillende invalshoeken. Sinds 2018 rapporteren we op basis van de activiteiten per proces. 2019 is het eerste jaar waarbij de werkingskosten van de processen vergeleken kunnen worden met het voorgaande jaar. De kostprijs van de processen wordt berekend per kostensoort en kostenplaats.

De resultaten van de kostprijsberekening voor het dienstjaar 2019 waren beschikbaar in de loop van 2020. De globale werkingskosten voor het jaar 2019 stijgen met 2,22% vergeleken met 2018.

Tabel 2.6.2.XIII
Werkingskosten 2019 (in duizend EUR)

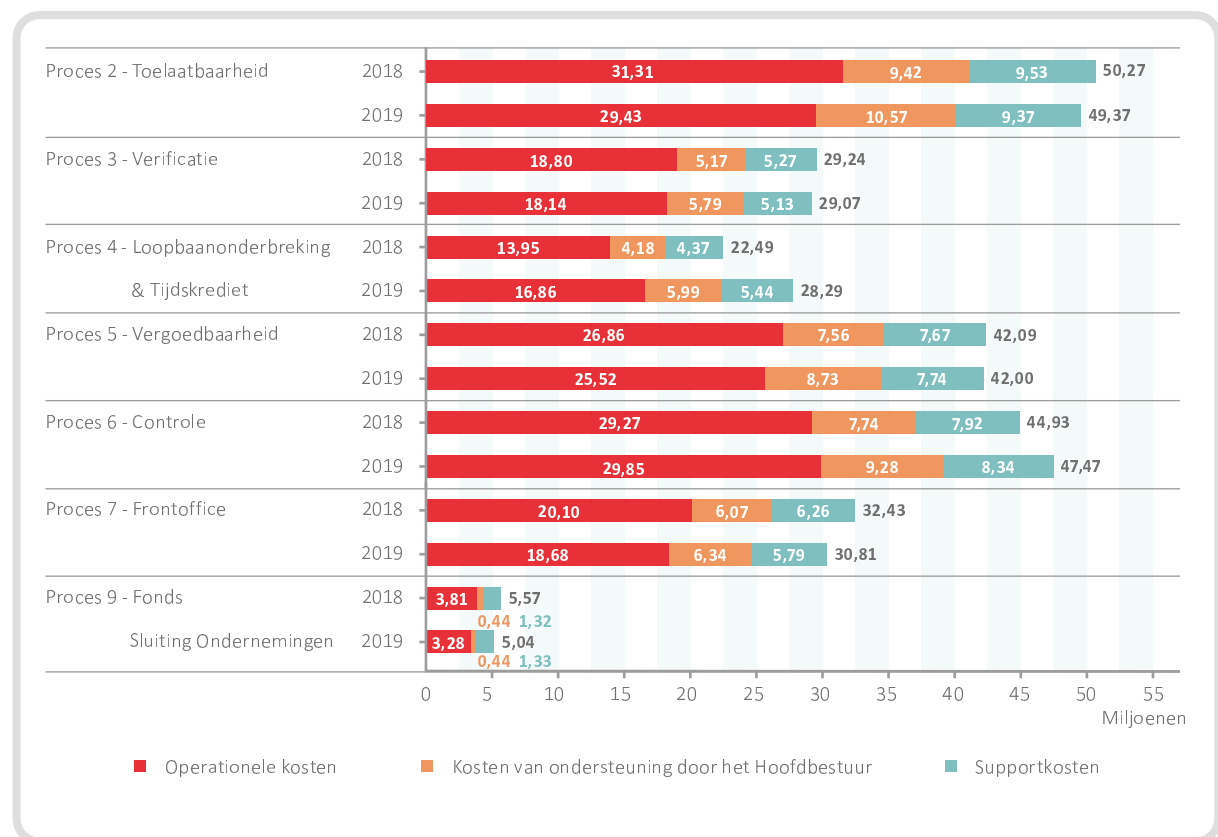
Kostenplaatsen	Operationele kosten	Kosten van ondersteuning door het Hoofdbestuur	Support-kosten	Full cost 2019	%	Full cost 2018	Verschil 2019 - 2018	%
Buitendiensten RVA	120.585,10	-	27.838,34	148.423,44	63,96	146.794,89	1.628,55	1,11
Hoofdbestuur RVA	18.177,83	46.517,22	14.061,31	78.756,36	33,94	74.879,25	3.877,11	5,18
FSO	3.278,85	55,92	1.243,10	4.577,87	1,97	5.059,93	-482,06	-9,53
Walcourt	-	-	292,04	292,04	0,13	286,71	5,33	1,86
Totaal	142.041,78	46.573,14	43.434,79	232.049,71	100,00	227.020,78	5.028,93	2,22

De stijging van de globale werkingskosten situeert zich bij de personeelskosten (+2,66 miljoen EUR) en de informaticakosten (+2,59 miljoen euro). Deze stijging van de personeelskosten is een gevolg van de prijzenevoluitie en de gerealiseerde aanwervingen. De stijging van de informaticakosten heeft te maken met het moderniseren van de bestaande informatica infrastructuur. De overige werkingskosten dalen licht (-0,22 miljoen EUR).

De zes operationele processen hergroeperen de verschillende diensten in de regionale kantoren van de RVA. Dit zijn de processen Toelaatbaarheid, Verificatie, Loopbaanonderbreking & tijdskrediet, Controle, Vergoedbaarheid en Frontoffice. Een zevende operationeel proces omvat de opdrachten van het FSO. Daarnaast bestaan er ook twee ondersteuningsprocessen, namelijk Algemene support Hoofdbestuur aan de operationele processen en Support in de entiteiten en de directies van het Hoofdbestuur & FSO.

De laatste stap in de kostprijsberekening herverdeelt de werkingskosten toegewezen aan de activiteiten van de supportprocessen over de activiteiten van de operationele processen. Hiermee rekenen we aan de operationele processen een toeslag voor support toe om tot de integrale kost, ofwel de full cost, van deze processen te komen. Een overzicht van de full cost per operationeel proces voor de jaren 2018 en 2019 wordt weergegeven in grafiek 2.6.2.VI.

Grafiek 2.6.2.VI
Werkingskost 2018 en 2019 per full cost-proces
(in miljoen EUR)

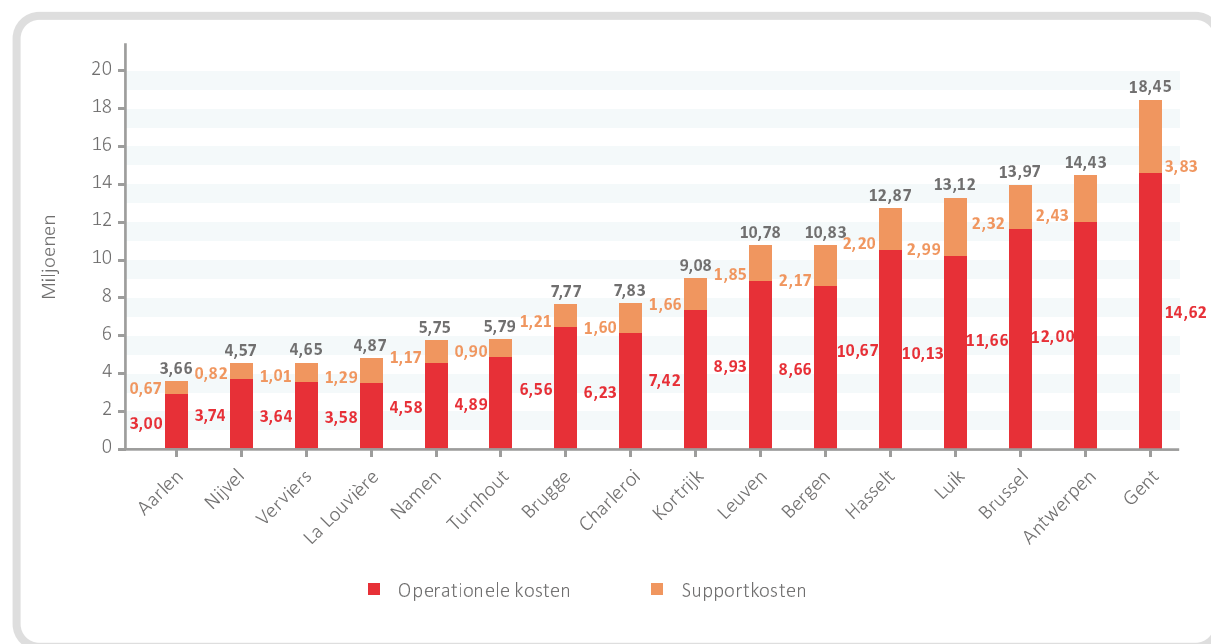




Afsluitend wordt een overzicht van de werkingskosten van de buitendiensten weergegeven. In een eerste grafiek worden de totale kosten van de entiteiten getoond. Daarna volgt telkens een grafiek met de kost per operationeel proces.

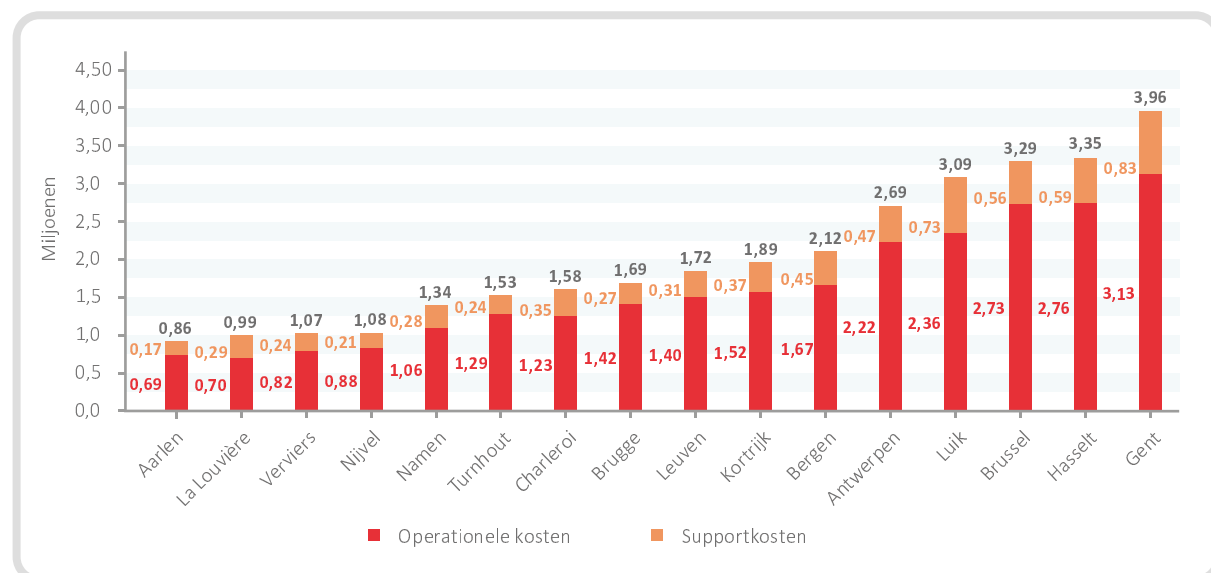
Grafiek 2.6.2.VII

Werkingskosten 2019 voor de buitendiensten per entiteit (in miljoen EUR)



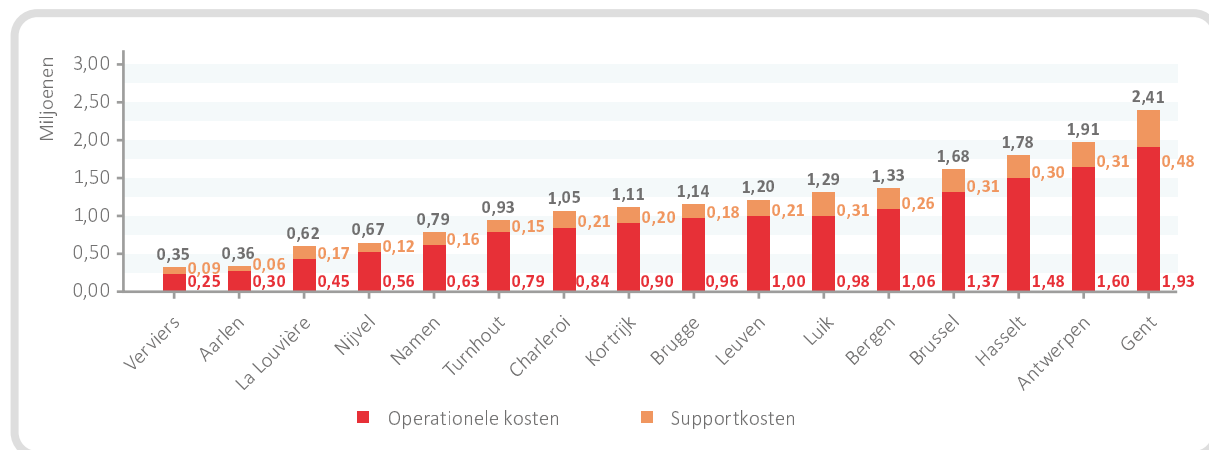
Grafiek 2.6.2.VIII

Werkingskosten 2019 voor het proces Toelaatbaarheid van de buitendiensten per entiteit (in miljoen EUR)



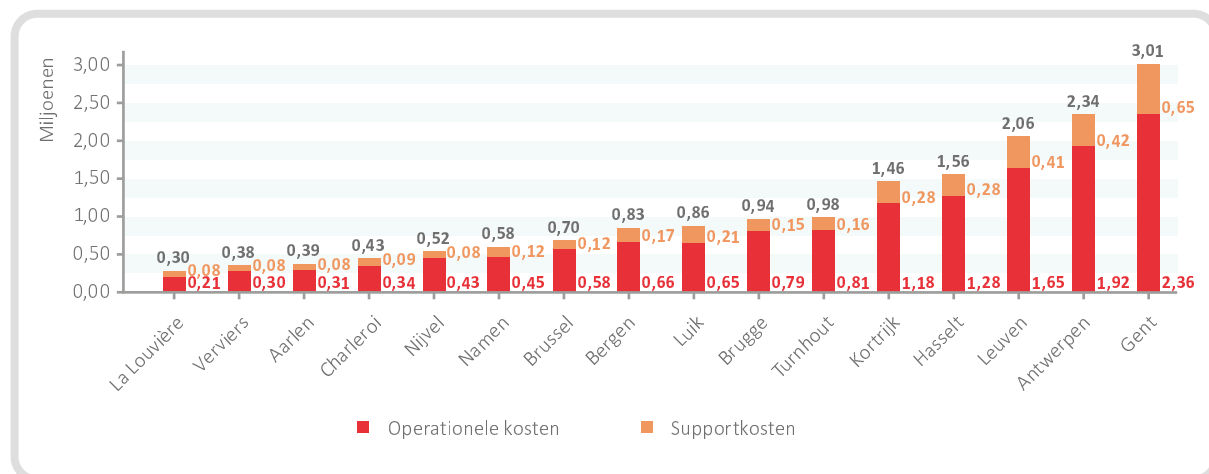
Grafiek 2.6.2.IX

Werkingskosten 2019 voor het proces Verificatie van de buitendiensten per entiteit (in miljoen EUR)



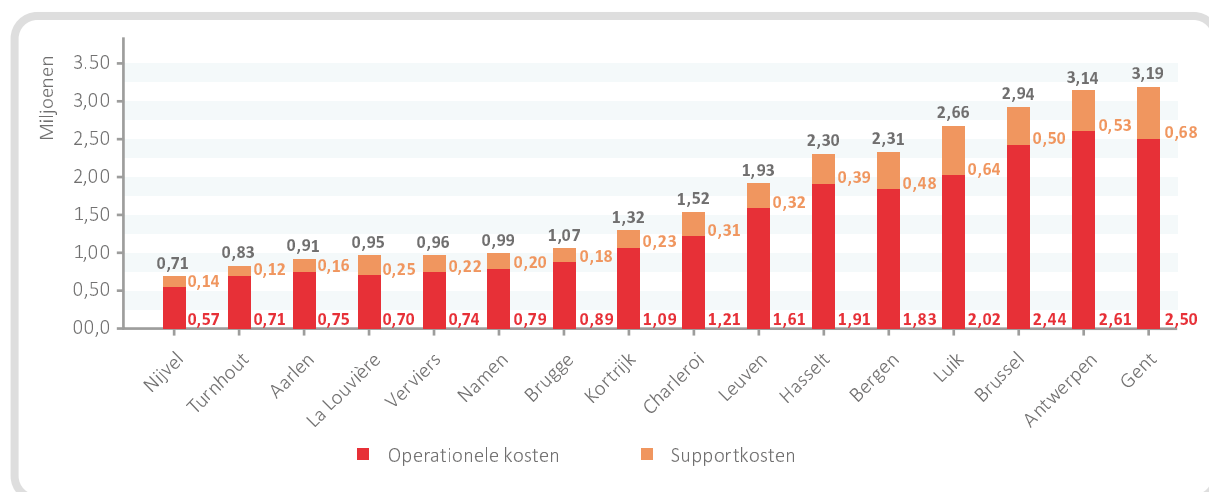
Grafiek 2.6.2.X

Werkingskosten 2019 voor het proces Loopbaanonderbreking/tijdskrediet van de buitendiensten per entiteit (in miljoen EUR)



Grafiek 2.6.2.XI

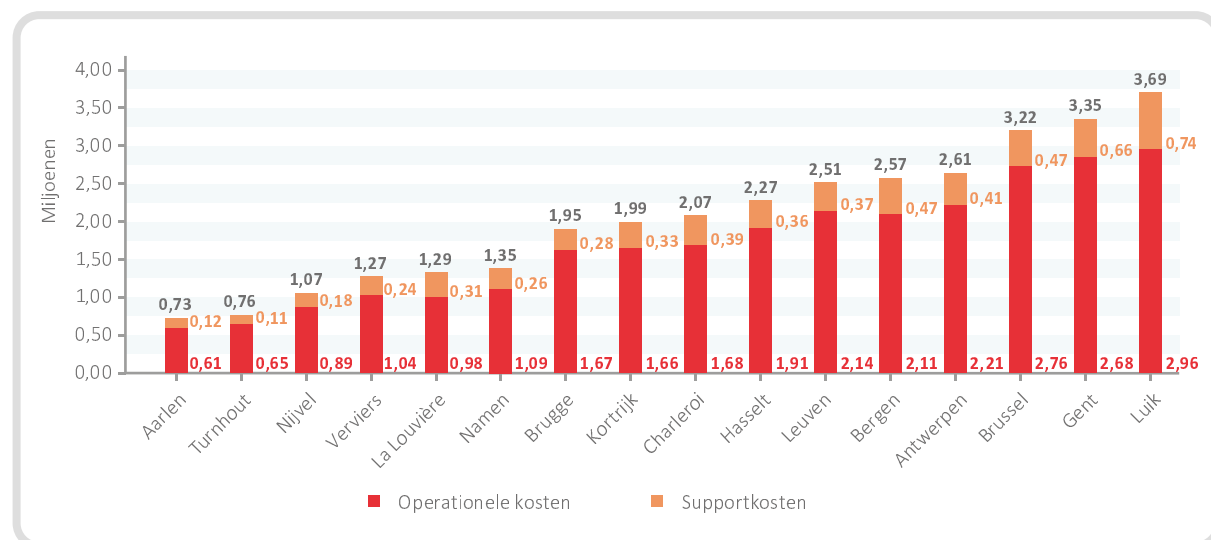
Werkingskosten 2019 voor het proces Vergoedbaarheid van de buitendiensten per entiteit (in miljoen EUR)





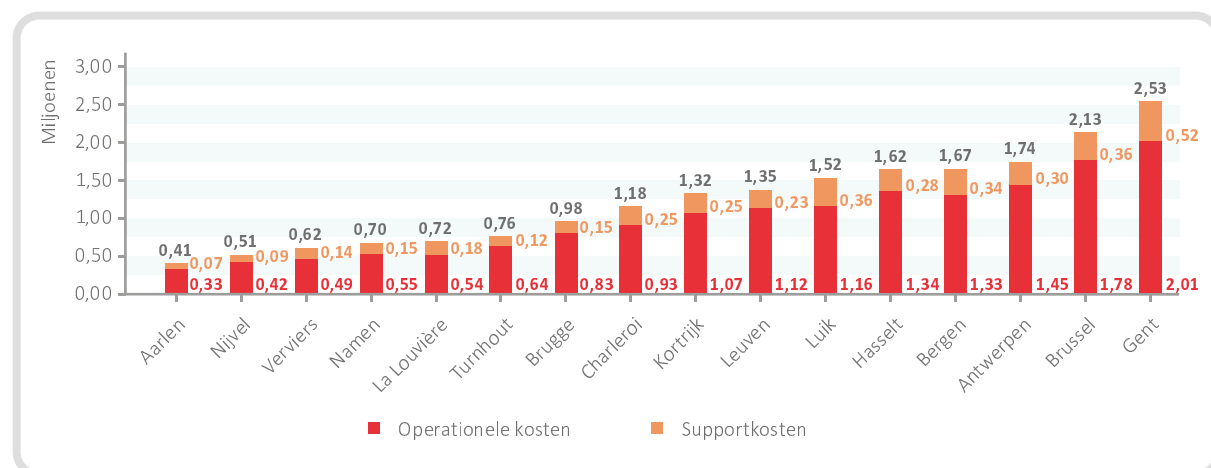
Grafiek 2.6.2.XII

Werkingskosten 2019 voor het proces Controle van de buitendiensten per entiteit (in miljoen EUR)



Grafiek 2.6.2.XIII

Werkingskosten 2019 voor het proces Frontoffice van de buitendiensten per entiteit (in miljoen EUR)



2.6.3

De gebouwen, het beheer van het materieel en het leefmilieu

De directie Werken en Materieel, die deel uitmaakt van het proces Support, is bevoegd voor het beheer van het onroerend goed van de Rijksdienst. Ze staat in voor de aankoop of huur, de inrichting en het onderhoud van de verschillende sites en ook voor de aankoop en levering van roerende goederen. Voor elke aankoop moet steeds rekening worden gehouden met alle bepalingen en wetgevingen die op het vlak van aanbestedingen moeten worden gerespecteerd. Binnen de directie werd een cel opgericht die de motor is voor het door de RVA gevolgde milieu-beleid.

Ten slotte zorgt de directie ervoor dat in alle gebouwen de opgelegde regels en wettelijke bepalingen qua inrichting, onderhoud en gebruik worden gewaarborgd.

2.6.3.1

Het patrimonium van de RVA

De RVA heeft naast een hoofdbestuur op twee locaties (Keizerslaan 7 en Hospi-gebouw), 30 lokale kantoren in heel België en een studiecentrum in Walcourt. 24 RVA-kantoren zijn op dit moment gehuisvest in een gebouw dat de RVA in eigendom heeft. Voor 6 RVA-kantoren wordt de nodige oppervlakte gehuurd.

In 2020 werden de principes van de New Way of Working (NWOW) en de gedeelde werkplekken verder geïntroduceerd in een aantal kantoren. Naast het hoofdbestuur is het werk in de volgende kantoren al georganiseerd volgens de principes van de NWOW: Leuven, Mechelen, Luik, Aarlen, Verviers, Brussel, Roeselare, Antwerpen, Tongeren en Ieper. De kantoren van Charleroi en Vilvoorde werken ook volgens de NWOW, maar elke medewerker beschikt er over zijn eigen plaats. Het principe van de gedeelde werkplek is er dus niet van toepassing.

2.6.3.2

Renovaties in de RVA-gebouwen

Wat betreft renovaties werd in 2020 het onthaal op het hoofdbestuur volledig vernieuwd en opnieuw ingericht. De gevel in blauwe steen werd hersteld, samen met werken aan de waterdichting.

Verschillende kantoren werden gerenoveerd. Het kantoor van Ieper en de frontoffices van Kortrijk, Namen en Charleroi werden ingericht volgens de uniforme onthaalinrichting. De werken voor Namen startten op 9 november 2020 en zullen midden februari 2021 klaar zijn. Voor het kantoor in Charleroi zijn de werken gestart op 14 december 2020 en zullen ze klaar zijn in maart 2021.

Het sanitair voor het kantoor in Vilvoorde werd eveneens volledig hernieuwd. De renovaties van het kantoor in Antwerpen zijn beëindigd eind oktober 2020. Ook de frontoffice werd ingericht volgens de uniforme inrichting. De werken met betrekking tot de renovatie voor het gebouw in La Louvière zijn gestart op 16 november 2020. Die werken zullen normaal klaar zijn tegen oktober 2021. In die werken zit ook de omvorming van de uniforme inrichting van de frontoffice inbegrepen. Eind september werd ook in het kantoor van Tongeren een renovatie gestart die eind januari 2021 klaar zou zijn.

2.6.3.3

Huurovereenkomsten en aankoop van gebouwen

Er werd een huurovereenkomst afgesloten voor het kantoor in Luik, waarbij het gaat om de huur van enkele verdiepingen die nog in opbouw zijn en die tegen midden 2022 zouden zijn afgerond. De werken voor dat nieuwe gebouw startten midden 2020. Voor het RVA-kantoor in Bergen werd een nieuw gebouw gekocht. De werken voor dat gebouw starten normaal begin 2021 en zouden zijn afgerond eind 2022.

2.6.3.4

Toekomstige plannen en renovatiestudies

De studieopdracht voor de nieuwe inrichting voor de kantoren in Gent, Kortrijk en Brugge werd eind 2020 gegund. In 2021 zullen de inplantingsplannen en het bestek van de werken worden opgemaakt. De studie met betrekking tot de inrichting van de nieuwe kantoren van Luik en Bergen werden ook gegund. De inplantingsplannen werden in 2020 opgemaakt. Het bestek voor Luik is voorzien voor augustus 2021. De uitvoering van die werken zullen dan starten zodra de constructiewerken van het gebouw in Luik beëindigd zijn (eind november 2021). De studie voor het kantoor in Hasselt, die al



gestart was in 2020 en betrekking had op de renovatie van het kantoor, is nog lopende. Het bestek voor de uitvoering van de werken daarvoor is in opmaak en het streefdoel voor de start van de werken zou na het bouwverlof van 2021 zijn (rond augustus of september). Het inplantingsplan voor de herinrichting van het RVA-kantoor in Hoei werd eveneens opgemaakt. Aangezien er daarvoor een wijziging van de voorgevel noodzakelijk is, werd een omgevingsvergunning bij de stad Hoei aangevraagd. De herinrichtingswerken zijn voorzien voor 2021. Het dossier is nog lopende.

2.6.3.5 Coronavirus: aankoop van veiligheidsmateriaal

Ten gevolge van het coronavirus kocht de directie Werken en Materieel in 2020 alle veiligheidsmateriaal aan voor de RVA-gebouwen en het voltallige personeel. Onder de veiligheidsmaterialen werden er drie types mondklappers aangekocht (chirurgische, stoffen en FFP2-mondklappers). Daarnaast werden ook desinfecterende gel, plexiglas, grondsignalisatie, plaklinten, handschoenen, beschermingsbrillen, thermometers, reinigingsproducten en ontsmettingsdoeken aangeschaft. Medewerkers en eventuele bezoekers die zich naar de kantoren moesten begeven, mochten de gebouwen enkel betreden als ze een mondklapper droegen.

De directie Werken en Materieel kocht plexiglas aan voor alle onthaalruimten om zo de veiligheid van medewerkers en bezoekers te garanderen. Daarnaast werd in samenwerking met de dienst Communicatie in alle RVA-kantoren signalisatie (afiches en pictogrammen) voorzien zodat medewerkers en bezoekers zich veilig in de gebouwen kunnen verplaatsen. Voor het veiligheidsmateriaal van de RVA-controleurs, in het bijzonder, werd er specifiek beschermingsmateriaal aangekocht en aangeboden zodat zij controles konden uitoefenen en de hygiënemaatregelen konden respecteren. Meer bepaald de aankoop van mondklappers, handschoenen, beschermingsuitrusting, ontsmettingsdoeken, desinfecterende gel enzovoort werd daarvoor voorzien. Bijkomend werd een contactpunt Support gecreëerd voor medewerkers die nood hadden aan extra (veiligheids)materiaal en benodigdheden.

2.6.3.6 Ecologie

De RVA voert een milieubeleid dat erop gericht is zijn milieuprestaties te optimaliseren en conformiteit met de milieuwetgeving en aanverwante wetgeving te garanderen.

Energie-, water- en papierverbruik worden gemonitord, zodat er snel kan worden ingegrepen wanneer er een probleem optreedt. Bij alle aankopen en investeringen wordt een minimale impact op het milieu nagestreefd.

Door de beslissing om maximaal in te zetten op telerk is het waterverbruik in de kantoren zeer sterk verminderd (-47% t.o.v. 2019) en het elektriciteitsverbruik sterk verminderd (-17% t.o.v. 2019).

Het energieverbruik voor verwarming (aardgas en stookolie) is ook verminderd (met 5% t.o.v. 2019), maar dat komt vooral doordat 2020 het warmste jaar was in België sinds ten minste het begin van de waarnemingen. Het genormaliseerd verbruik (gecorrigeerd voor de temperatuur) is licht gestegen.

Het papierverbruik wordt sinds 2015 gemonitord met een software die het aantal afgedrukte en gekopieerde pagina's per afdrukkapparaat bijhoudt. Dat verbruik is uiteraard ook sterk verminderd (met ongeveer 37% t.o.v. 2019).

2.6.4 De activiteiten van het Nationaal Opleidingscentrum

Het Nationaal Opleidingscentrum (NOC) van de RVA staat in voor het opleiden van de medewerkers en voor het ontwikkelen van hun competenties. Het aanbod werd doorheen de jaren steeds meer gedifferentieerd, zowel qua inhoud als qua leervormen. Het NOC schenkt aandacht aan de ontwikkeling van zowel de technische als de generieke competenties.

2.6.4.1 Overzicht van de opleidingsactiviteiten

Tabel 2.6.4.1
Aantal dagen klassikale en online opleiding en aantal betrokken medewerkers in 2020

	Aantal werkdagen opleiding ¹					Aantal personen ²				
	2020	2019	2018	2017	2016	2020	2019	2018	2017	2016
Onthaal	1.834,00	2.090,00	2.577,00	685,50	151	2.823	3.300	4.298	1.076	230
Informatica	988,50	3.918,50	491	809	456,50	1.178	5.442	436	1.350	535
Management	539,50	379,00	414	1.038,50	2.311,00	518	367	441	611	3.149
Communicatie en gedrag	4.456,50	3.976,50	2.940,50	3.471,50	1.684,00	1.217	713	577	860	1.811
Werkloosheid en LO/TK	4.662,50	4.670,00	4.850,50	2.440,00	1.128,00	4.616	3.267	4.364	1.696	827
Veiligheid en hygiëne	109,00	111,00	246,50	661	611,50	51	87	256	785	638
Seminaries en externe opleidingen	84,50	199,50	158	143	54,50	38	125	110	199	61
Andere	890,50	2.778,50	1.837,50	1.197	617,50	874	3.250	2.804	1.075	492
Totaal	13.565	18.123	13.515	10.445,50	7.014	11.315	16.551	13.286	7.652	7.743

¹ Dit aantal omvat de werkelijke investering van de RVA qua opleiding, namelijk het aantal werkdagen opleiding van de personeelsleden.

² Eenzelfde persoon kan meerdere opleidingen volgen.

Ook voor het Nationaal Opleidingscentrum was 2020 een bijzonder jaar. Door de gezondheidscrisis moest het namelijk alle klassikale opleidingen vanaf half maart annuleren en een alternatief vinden voor die veelgebruikte en bij de RVA op prijs gestelde leervorm.



Als eerste werd het onthaaltraject voor de nieuwe medewerkers aangepast en vervolgens ook het leertraject voor de nieuwe sociaal controleurs die in mei 2020 in dienst traden. De eerste keuze was een technische keuze: welke tool gebruiken we om de medewerkers op afstand op te leiden in een onlinesessie? Het NOC heeft gekozen voor Skype, een toepassing die de medewerkers goed kenden omdat ze al sinds 2016 gebruikt wordt voor de telefonie. Tweede uitdaging: ervoor zorgen dat de deelnemers de hele opleiding aandachtig zijn en blijven. Daarvoor werden verschillende strategieën uitgewerkt. Een daarvan was het opsplitsen van de opleidingen in kortere sessies (max. 3 uur opleiding na elkaar). Ook werd in de onlinelessen gezorgd voor veel interactie via quiztools (bv. Wooclap), whiteboards en storytelling. Ten slotte was het ook complexer om de opleidingen te organiseren. Het vergde veel aanpassingswerk van de medewerkers van het Nationaal Opleidingscentrum.

Voor die digitale transformatie kon het NOC opnieuw rekenen op een netwerk van interne lesgevers: 199 lesgevers waren actief in 2020. Zij verzorgden maar liefst 94% van de opleidingen. In totaal volgde het RVA-personeel 13.565 opleidingsdagen in 2020. Dat is een daling ten opzichte van 2019. Die daling komt doordat de opleidingen op afstand korter zijn dan hun klassikale tegenhangers en door een verhoogde inzet op e-learningen. Dat cijfer toont ondanks alles toch aan dat het gelukt is om de opleidingen te digitaliseren. De focus lag in 2020 op drie zeer verschillende thema's:

- het onthaaltraject van de nieuwe medewerkers, die vanaf maart 100% op afstand werden opgeleid;
- de reglementering Werkloosheid en Loopbaanonderbreking, inclusief het grote aantal wijzigingen door het coronavirus (bv. tijdelijke werkloosheid corona en corona-ouderschapsverlof);
- de communicatie- en gedragsvaardigheden, zoals het opstellen van brieven.

Ook de lokale opleidingen gingen door ondanks de coronacrisis. De entiteiten en de directies van de RVA zijn blijven inzetten op interne opleidingen voor hun medewerkers en op de registratie van hun geleverde inspanningen. Het gaat dan vooral om workshops, coaching, informatievergaderingen, bijscholingen en opleidingen van nieuwe collega's. In

2020 registreerde het NOC 6.922 dagen lokale opleidingsactiviteiten. Dat is een stijging met 800 dagen ten opzichte van 2019.

Tot slot is dit jaar het nut van e-learning gebleken. E-learning bekleedt een steeds belangrijkere rol in de leertrajecten van de RVA-medewerkers. Er waren in 2020 4.722 inschrijvingen voor e-learningmodules. Dat komt overeen met een totaal van 10.808 werkuren en is een stijging met 7.000 uren ten opzichte van 2019. Bijna de helft van die uren werd besteed aan e-learningen voor het project 'Huisstijl'. Die e-learningen werden uitgewerkt in het kader van een project met als doel de schriftelijke communicatie bij de RVA te verbeteren en te uniformiseren. Daarna komen de e-learningen gewijd aan de reglementering Werkloosheid en Loopbaanonderbreking (2.035 uren) en de e-learning rond het gebruik van de nieuwe toepassing M365 Teams (1.401 uren).

2.6.4.2

Een onthaaltraject volledig op afstand

Ondanks de coronacrisis werden er toch nieuwe medewerkers aangeworven. In 2020 waren dat er bij de RVA meer dan 330. Ondanks al het telewerk kregen die medewerkers allemaal de mogelijkheid om een onthaal- en initiatietraject te volgen. Oorspronkelijk bestond dat traject uit 6 dagen klassikale opleiding over de HR-aspecten, het zoeken in de informatiebronnen, de strategie en werking van de RVA, de communicatievaardigheden en de 7 processen van de RVA.

Sinds maart werden die modules aangepast om ze online te kunnen geven. De inhoud werd aangepast, ze werden ingekort en er werd meer de nadruk gelegd op interactie. Het traject bestaat vandaag uit 7 online lessen van in totaal 14,5 uur en 2 e-learningmodules die in totaal 2 uur in beslag nemen. Elke nieuwe medewerker kan dus kiezen wanneer hij die twee modules wil volgen en hij kan dat doen op zijn eigen tempo. De nieuwe medewerkers volgden in totaal 1.840 werkdagen onthaal- en initiatieopleidingen in 2020.

2.6.4.3

Focus op de corebusiness en de reglementaire wijzigingen

Naast het onthaaltraject kregen de nieuwe medewerkers ook de kans om hun competenties te ontwikkelen voor het proces waarvoor ze werken. Ook die trajecten werden aangepast opdat ze op afstand konden plaatsvinden. Over elke module van de leertrajecten heeft het Opleidingscentrum in nauwe samenwerking met de interne lesgevers samengewerkt. In 2020 waren er voor de basistrajecten rond Controle, Toelaatbaarheid, Vergoedbaarheid en Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet 2.945 inschrijvingen voor een totaal van 3.246 gevolgde werkdagen. Voor het proces Verificatie was er tot nu toe nog geen basistraject. In 2020 werd een e-learning met 6 modules ontwikkeld om de nieuwe medewerkers van dat proces te ondersteunen. 190 medewerkers hebben zich daar in 2020 voor ingeschreven.

De RVA heeft ook het hoofd moeten bieden aan talrijke reglementaire wijzigingen door het coronavirus, met onder andere de creatie van tijdelijke werkloosheid corona en het corona-ouderschapsverlof. Het Opleidingscentrum moest snel reageren om de medewerkers van de processen die de grootste impact ondervonden van de wijzigingen, te ondersteunen: Toelaatbaarheid, Loopbaanonderbreking en Controle. Er werden snel opleidingen op touw gezet, dankzij de medewerking van de interne lesgevers en de betrokken directies. Die opleidingen bestonden uit een combinatie van livesessies via Skype en e-learningmodules. Er werden 367 werkdagen besteed aan het volgen van die opleidingen, voor een totaal van 1.092 inschrijvingen.

Eind 2020 waren er ten slotte belangrijke wijzigingen aan de toepassing LOIC, voor de behandeling van de aanvragen Loopbaanonderbreking en Tijdscrediet. Het Opleidingscentrum, de directie Werkprocessen en de directie Reglementering hebben een begeleidingstraject op afstand opgestart. Er werden eerst twee opfrissingsmodules georganiseerd, op vrijwillige basis, voor de berekenaars LO/TK: coaching in kleine groepjes en vraag-en-antwoordsessies in grote groepen. De bedoeling was om iedereen de kans te geven helemaal mee te zijn met het gebruik van de toepassing LOIC, alvorens de veranderingen door te voeren. 183 medewer-

kers hebben de kans gekregen daaraan deel te nemen. Vervolgens werden theoretische sessies georganiseerd over de nieuwigheden, zowel voor de medewerkers van LO/TK als voor de coaches en chefs. Die laatste konden daarna oefenen in de toepassing tijdens praktijksessies. 392 medewerkers van het proces LO/TK hebben deelgenomen aan die theoretische en praktijksessies.

2.6.4.4

Een versterkt en professioneel klantencontact

De medewerkers van de frontoffice kregen dit jaar veel vragen en zagen het aantal binnenkomende telefoongesprekken aanzienlijk stijgen. Ze kregen daarbij voor de eerste lijn de versterking van andere medewerkers van de entiteiten en het hoofdbestuur. Het Opleidingscentrum moest daarom voor die medewerkers ondersteuningstools ontwikkelen. Zij kregen meerdere opleidingen om te leren werken met de technische tools (Genesys, CC Pulse, iTool ...), maar ook om vertrouwd te raken met de reglementering rond tijdelijke werkloosheid corona en het corona-ouderschapsverlof. Er werden 14 online sessies georganiseerd voor een totaal van 323 deelnemers.

Ook de medewerkers van de frontoffice konden rekenen op de ondersteuning van het Opleidingscentrum. Er werden in 2020 verschillende opleidingsacties voor hen op touw gezet. 106 medewerkers kregen de kans meer vertrouwd te raken met het gebruik van de iTool tijdens informatiesessies die op afstand werden gegeven door de dienst Kennismanagement. Op het einde van het jaar kregen ze nog een e-learning over communicatievaardigheden. Die e-learning bevat praktische tools die de frontofficemedewerkers helpen om zich aan te passen aan de klant, om te gaan met agressie en met situaties van onmacht. 105 medewerkers zijn al met de e-learning begonnen. Er wordt ook de laatste hand gelegd aan een e-learning over de toepassing Genesys. Die bevat instructiefiches en video's die de frontofficemedewerkers stap voor stap begeleiden bij het gebruik van die toepassing voor het beheer van de oproepen. Ze zal beschikbaar zijn in 2021.



2.6.4.5

Een uniforme schriftelijke communicatie: een huisstijl

Het project Huisstijl werd ook voortgezet. Het heeft als doel de schriftelijke communicatie te verbeteren en te uniformiseren. In 2019 werd een e-learning met de basisprincipes ter beschikking gesteld voor alle medewerkers. Vanaf begin 2020 werden de referentiepersonen specifiek opgeleid over het thema: 'Lezervriendelijk schrijven: mails en brieven'. De rol van die referentiepersonen bestond er vervolgens in om de medewerkers van hun entiteit of directie te coachen over die materie. 12 sessies werden klassikaal gegeven op het hoofdbestuur en 154 referentiepersonen hebben daaraan deelgenomen.

Later op het jaar waren er twee modules voor gevorderden: de ene over de kwaliteitscontrole en de andere over de redactionele richtlijnen. Vóór elke module was er een voorbereiding in de vorm van een e-learning, met video's, referentiedocumenten en oefeningen. Vervolgens werd op basis van die voorbereiding een onlineles georganiseerd. 145 referentiepersonen hebben zich ingeschreven voor de module over de kwaliteitscontrole en 115 voor de module 'redactionele richtlijnen'.

2.6.4.6

Opleidingen voor leidinggevenden

Bij de RVA moet elke leidinggevende de opleiding 'HR-beslissingen motiveren' volgen. De bedoeling van die opleiding is het identificeren van hun verplichtingen als evaluatoren en de rechten van de geëvalueerde in de procedures, zoals de benoemingsstage, de tuchtmaatregelen, de tuchtprocedures en de evaluatievermeldingen. Op het einde van de opleiding moeten ze ook in staat zijn om de vaststellingen in het kader van die procedures correct te motiveren. Ook voor die opleiding was er een aanpassing opdat ze op afstand, via Skype, kon worden georganiseerd. In totaal werden 8 sessies georganiseerd (waarvan 5 op afstand), waarbij 63 chefs de gelegenheid kregen om het schrijven van gemotiveerde beslissingen te oefenen.

Een van de grootste moeilijkheden van de chefs tijdens de crisis was het coachen en begeleiden van hun medewerkers op afstand. Om hen te ondersteunen, heeft het Opleidingscentrum een oplei-

ding van een halve dag over dat thema uitgewerkt. Het was de bedoeling om hen op een interactieve manier de functionaliteiten te laten ontdekken van de technische tools zoals Skype, om hen advies te geven over de manier van coachen van een nieuwe medewerker op afstand, maar ook om hen goede praktijken te laten uitwisselen in kleine groepjes. 93 chefs en coaches op het terrein kregen de kans om deel te nemen aan de 10 sessies die werden georganiseerd. Die opleiding zal in 2021 opnieuw worden voorgesteld.

Ten slotte was een van de doelstellingen van 2020 voor het Nationaal Opleidingscentrum om het traject TRAM Starter voor de nieuwe chefs volledig te herbekijken. Op het einde van het jaar was er een eerste module op afstand. De bedoeling daarvan is hen vertrouwd te maken met de toepassing Crescendo, die wordt gebruikt in het kader van de jaarlijkse evaluatiecycli. Er werden al 4 sessies georganiseerd voor in totaal 37 deelnemers. 4 andere sessies staan al gepland voor januari 2021. Het vervolg van het traject is voor 2021 en zal onder andere gaan over het planningsgesprek en het opstellen van SMART-doelstellingen, het gebruik van de strategische tools (boordtabellen, Eureka ...) en leiderschap.

2.6.4.7

Begeleiding bij het gebruik van Teams

In 2020 deed de toepassing Microsoft Teams haar intrede bij de RVA. De implementatie ervan verloopt momenteel op aanvraag. Zodra een nieuw team wordt gecreëerd, contacteert het Opleidingscentrum de verantwoordelijken en stelt het hen een begeleiding voor, 100% op afstand.

Die begeleiding, onderverdeeld in drie delen, is een mengeling van e-learning en vraag-en-antwoordsessies. De e-learning bestaat uit korte video's met uitleg die de deelnemers op hun eigen tempo kunnen bekijken. De vraag-en-antwoordsessies zorgen voor een samenvatting en verankering van de kennis die werd opgedaan tijdens de e-learning. De begeleiding gebeurt bij voorkeur per groep (bv. een team, een projectgroep, een entiteit of een directie). Zo krijgt iedereen die toegang heeft tot de toepassing alle nodige informatie over de functionaliteiten en het gebruik en kan de groep vervolgens samen nadenken over hoe ze de theorie zal

toepassen in de praktijk. Tot nu toe konden 894 medewerkers de e-learning volgen en konden 405 medewerkers hun vragen stellen tijdens de online sessies.

2.6.4.8

Een aangepaste Train the Trainer

De meeste opleidingen van het Opleidingscentrum moesten dus volledig worden aangepast om online te kunnen worden georganiseerd. De inzet van de lesgevers was daarbij heel kostbaar. Om hen te ondersteunen bij de digitalisering van hun opleidingen heeft het Opleidingscentrum een specifieke Train the Trainer ontworpen voor lesgeven op afstand. Tijdens die twee halve dagen krijgen de lesgevers de kans om te oefenen met Skype, vertrouwd te raken met online quiz-tools (Wooclap en Kahoot) en interactieve werkvormen te leren implementeren. Ze kregen ook nuttige tips mee om de deelnemers te animeren. Er waren 10 sessies in 2020 voor in totaal 96 inschrijvingen. Er zullen in 2021 nieuwe sessies worden georganiseerd om elke interne lesgever bij de RVA de kans te geven eraan deel te nemen.

2.6.4.9

Competentiebeheer

Het competentiekadaster waarin de competenties van de medewerkers worden opgesomd werd verder aangevuld en bijgewerkt. Het omvat nu meer dan 760 technische competenties en 80 generieke competenties. Op basis van dat kadaster kon voor meer dan 290 functies een geïndividualiseerd profiel worden opgesteld. In 2020 konden dankzij de competentie-inschaling, de competentieprofielen van meer dan 2.840 medewerkers worden geactualiseerd.

Het platform is eind 2020 geactualiseerd om de inschaling en het gebruik van de verzamelde gegevens te vergemakkelijken.



2.6.5 Communicatie

De directie Communicatie - Kennismanagement - Frontoffice heeft een bijzonder bewogen 2020 achter de rug. De coronacrisis heeft een rechtstreekse impact gehad op de interne en externe communicatie-activiteiten van de RVA.

Iedereen weet welke cruciale rol crisiscommunicatie speelt:

- de communicatie van nieuwe coronamaatregelen die de regering heeft genomen rond werkloosheid en loopbaanonderbreking verliep hoofdzakelijk via de website rva.be. Het aantal raadplegingen van de website deed alle records sneuvelen;
- de sociaal verzekerden hebben ons contactcenter enorm bevraagd. Het contactcenter registreerde ook een ongezien aantal oproepen (zie punt 2.7 proces Frontoffice);
- intern zorgde de snelle opvolging van reglementaire wijzigingen ervoor dat er heel wat updates moesten gebeuren in de beheersinstrumenten en de instrumenten voor het delen van kennis die ter beschikking staan van de medewerkers (zie punt 2.6.6 Kennismanagement);
- de massieve en plotse overgang naar volledig telewerk voor bijna 90% van de RVA-medewerkers en de opeenvolging van nieuwe te volgen regels tijdens de gezondheidscrisis zorgde ervoor dat er veel publicaties moesten gebeuren op ons intranet.

2.6.5.1 Interne communicatie

De institutionele communicatie naar de medewerkers gebeurt voornamelijk via drie kanalen die elkaar aanvullen: Kiosk, Dixit Magazine en Dixit Kader. Kiosk is de eerste pagina die de medewerkers zien wanneer ze hun computer opstarten. Die onthaalpagina van het intranet is de snelste en zekerste manier om alle medewerkers te informeren over nieuwsberichten die betrekking hebben op de RVA.

Die informatiepagina werd volledig herzien in 2020. Sinds juni 2020 zit de nieuwe Kiosk in een moderner jasje dat aantrekkelijker is voor de lezer. Kiosk werd aangemaakt in SharePoint, wat een voorproefje

geeft van het nieuwe intranet van de RVA. Het biedt ook communicatiemogelijkheden die veel meer in lijn liggen met de nieuwe technologieën (bijvoorbeeld het gebruik van videofragmenten of links naar interne of externe websites). Bovendien is het ook mogelijk om het portaal op elk moment te raadplegen. En dat van overal en vanop elk toestel, een smartphone of een tablet bijvoorbeeld.

De coronacrisis heeft veel mededelingen voor de RVA-medewerkers met zich meegebracht. Naast de traditionele nieuwsberichten die gewoonlijk op Kiosk staan, verschenen er ook mededelingen over de veiligheidsvoorschriften, nieuwe arbeidsomstandigheden, reglementaire wijzigingen, beslissingen die de regering heeft genomen of berichten om de medewerkers te ondersteunen. In 2020 heeft het redactieteam 564 artikels op het intranet gepubliceerd: dat is het hoogste aantal sinds het bestaan van Kiosk.

Naast die nationale informatie, die zichtbaar is voor alle RVA-medewerkers, heeft elke site (werkloosheidsbureau of directie van het hoofdbestuur) ook de mogelijkheid om lokaal nieuws te publiceren. Die informatie is dan zichtbaar voor de medewerkers van dat bureau of die directie.

Naast Kiosk en de dagelijkse mededelingen, ontvangen de RVA-kaderleden elke maand een digitale nieuwsbrief (Dixit Kader). Dixit Kader gaat over een onderwerp dat verband houdt met de functie van de kaderleden binnen de instelling.

Dixit Magazine, het intern personeelsblad, is er om de drie maanden voor alle RVA-medewerkers. Dixit Magazine analyseert de RVA-actualiteiten en geeft zo veel mogelijk het woord aan de medewerkers op het terrein. Dat magazine werd ook herzien in 2020 door de coronacrisis. Tot maart 2020 bestond er zowel een papieren versie als een elektronische pdf-versie. Sinds april 2020 en sinds de meerderheid van de RVA-medewerkers telewerkt, wordt Dixit Magazine enkel nog elektronisch gepubliceerd. Het formaat werd herzien: het werd aangepast aan het lezen van artikels op een scherm, de artikels werden korter en er wordt meer plaats gegeven aan getuigenissen van medewerkers.

De directie Communicatie wou ook de mening van de medewerkers kennen over de interne communicatie van de RVA tijdens de gezondheidscrisis. Over

het algemeen waren de RVA-medewerkers tevreden over de interne communicatie sinds het begin van de crisis. Ze gaven dat aan met een gemiddelde score van 7 op 10. 95% van de respondenten vindt dat de informatie op het intranet handig is en de actualiteit goed volgt. De algemene tevredenheid over Dixit Kader sleept een score van 7,5 op 10 in de wacht. Wat Dixit Magazine betreft, vindt 83% van de respondenten dat de informatie in het magazine handig is en 80% onder hen benadrukt dat Dixit heeft bijgedragen tot het behoud van de band met de RVA en de collega's tijdens de crisis.

2.6.5.2

Visuele communicatie in de gebouwen

Sinds het begin van de crisis waren het naleven van de gezondheidsmaatregelen en de veiligheid van de medewerkers prioritair voor de RVA. De directie Communicatie heeft heel snel een communicatie-campagne opgestart over hoe belangrijk het is om die maatregelen na te leven. Ze heeft een echt signalisatiesysteem op poten gezet voor alle kantoren en het hoofdbestuur. De Grafische dienst en de drukkerij hebben een volledig pakket uitgewerkt met visuele ondersteuning, affiches, stickers, pictogrammen ... zodat de diensten Support, verdeeld over alle RVA-gebouwen, al het nodige materiaal hebben om de gezondheidsmaatregelen te doen naleven in de lokalen en om een veilig werkkader te kunnen verzekeren. Een catalogus met alle beschikbare ondersteuning werd online gezet zodat de bureaus indien nodig een bestelling konden plaatsen.

2.6.5.3

De website van de RVA

De website is het eerste communicatiekanaal met onze klanten en bevat alle nuttige reglementaire informatie over de activiteiten van de RVA. Via drie grote profielen (burger, werkgever en documentatie) krijg je toegang tot de website. De website is klantgericht en heeft als doel zo intuïtief mogelijk een antwoord te bieden op de vragen van de bezoekers van de site. De onthaalpagina geeft ook het RVA-nieuws en verschillende belangrijke cijfers weer over: de evolutie van de statistieken over werkloosheid, verschillende vormen van loopbaanonderbreking of sluiting van ondernemingen.

Na de verschillende maatregelen die de regering heeft genomen in de strijd tegen het coronavirus werd de onthaalpagina herzien zodat er meer zichtbaarheid kon worden gegeven aan de informatie over die maatregelen. De infobladen voor het grote publiek werden herhaaldelijk bijgewerkt. Onze reglementaire experts hebben ook FAQ's opgesteld met de vragen die de sociaal verzekerden het vaakst stelden. Ze hebben tevens de informatie beschikbaar op de coronapagina (makkelijk herkenbaar door de banner helemaal bovenaan de onthaalpagina) op de RVA-website voortdurend bijgewerkt.

In totaal hebben 6 miljoen bezoekers onze website bezocht in de loop van 2020. Dat is een stijging van meer dan 75% ten opzichte van 2019. Tijdens het hele jaar raadpleegden ze 36 miljoen pagina's (21 miljoen in 2019). In maart 2020 werd de website massaal geraadpleegd na het uitroepen van de lockdown. De records sneuvelden op maandag 23 maart 2020 met zo'n 164.562 bezoekers. Dat is het achtvoud van een normale weekdag!

Ondanks de grote werklust die gepaard ging met de gezondheids crisis hebben onze diensten toch de site verder kunnen ontwikkelen:

- in juni heeft de RVA een chatbot 'fiscale fiches' ter beschikking gesteld zodat burgers hun vragen over dat thema konden stellen. Meer dan 600 personen hebben de virtuele assistent benut tussen begin juni en half juli. Dankzij die eerste ervaring kon de RVA een technische structuur opzetten die zal kunnen worden hergebruikt voor andere thema's in de loop van 2021;
- de RVA heeft ook beslist om zijn website te laten evolueren zodat de bezoeker centraal staat in de gebruikservaring. In 2020 hebben wij voorbereidende stappen ondernomen voor het redesign van de website. Tests werden uitgevoerd in samenwerking met experts bij burgers en werkgevers om te bepalen hoe ze de website raadplegen en hoe ze op zoek gaan naar informatie. Dankzij die analyses zal in 2021 de navigatie en de voorgestelde inhoud op de website kunnen worden aangepast.

Ten slotte levert de RVA ook inspanningen om de site te doen voldoen aan de vereisten van de Europese richtlijn inzake 'de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties' zodat elke burger toegang heeft tot de



informatie. Alle nieuwe documenten op de website moeten in overeenstemming zijn met de bepalingen van die richtlijn. Ook de bestaande documenten worden indien nodig aangepast om te voldoen aan die richtlijn.

2.6.5.4

Contacten met de pers

De medewerkers van de directie Communicatie antwoorden met de hulp van reglementaire experts en woordvoerders op de vragen van journalisten en op de vragen om informatie of interviews. Het aantal vragen nam enorm toe in maart 2020 na de eerste lockdown: 62 oproepen van de pers werden behandeld in de loop van maart 2020. Dat is het drievoud van het gewoonlijke gemiddelde aantal oproepen voor die maand.

In totaal voor 2020 heeft de dienst 226 oproepen behandeld van journalisten (dat is exact het dubbele van de oproepen in 2019) en de RVA werd 1.468 keer vernoemd in alle media samen: geschreven pers, radio, televisie (ten opzichte van 917 vermeldingen in 2019).

Elke maand communiceert de RVA aan de media de cijfers over de evolutie van de werkloosheid en de verschillende stelsels van loopbaanonderbreking. Door de gezondheidscrisis en de verschillende mededelingen die daarmee gepaard gingen, heeft de RVA in 2020 niet elke maand zijn twee gewoonlijke persmededelingen kunnen versturen. De RVA is wel de maandcijfers en de trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt blijven publiceren in de rubriek statistieken van zijn website.

Het jaarverslag 2019 werd gepubliceerd op 19 maart 2020, enkele dagen nadat de regering besliste om in lockdown te gaan. Het jaarverslag 2019 werd ook ter beschikking gesteld op de RVA-website zonder de persconferentie die gewoonlijk wordt georganiseerd.

2.6.5.5

Communicatiecampagnes

De RVA werkt al enkele jaren aan de ontwikkeling van onlinediensten, vooral voor het beheer van loopbaanonderbreking. Daar kunnen vandaag alle stappen van het proces, van de aanvraag tot de betaling, volledig digitaal verlopen.

In 2020 is de directie Communicatie reclame blijven maken voor de onlinetoepassingen van de RVA.

Dat wordt voor alle burgers hoofdzakelijk gepromoot via de RVA-website en de berichten die verschijnen op de sociale media. In 2020 werden drie infovideo's gemaakt en gepubliceerd op de website: het doel was om aan het grote publiek uit te leggen hoe ze informatie konden verkrijgen over de behandeling van een dossier loopbaanonderbreking/tijds-krediet door de onlinediensten van de RVA te raadplegen over die materies.

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

De directie Communicatie heeft 5 mailings van dat type verstuurd in 2020:

- op 18 maart 2020: de FAQ tijdelijke werkloosheid en de aankondiging van de tijdelijke sluiting van onze kantoren;
- op 24 maart 2020: de update van de FAQ tijdelijke werkloosheid na de vereenvoudigde aanvraagprocedure;
- op 17 mei 2020: de aanvraagprocedure voor corona-ouderschapsverlof;
- op 4 september 2020: de verlenging van de vereenvoudigde procedure voor tijdelijke werkloosheid;
- op 25 november 2020: de verplichting voor de werknemers om hun wettelijke vakantiedagen op te nemen vóór 31 december 2020.

De directie Communicatie wil in 2021 dat soort mails regelmatig uitsturen en ook een echte nieuwsbrief uitwerken voor werkgevers.

2.6.5.6 Sociale media

Sinds juli 2014 is de RVA aanwezig op de sociale media om de aandacht te vestigen op een aantal nieuwigheden en om zijn imago van moderne administratie te versterken. Dankzij de aanwezigheid op de sociale media (Facebook, Twitter en LinkedIn) bereikt de RVA een ander publiek. Via Facebook wordt een grote populatie bereikt (bijna 60% van de Belgen heeft een Facebook-profiel), terwijl Twitter en LinkedIn een gespecialiseerd publiek van journalisten en professionals aantrekken. Via die kanalen worden de nieuwsberichten die op onze website worden gepubliceerd, zoals de persmededelingen, de werkloosheidscijfers, de vacante betrekkingen, nog meer in de schijnwerpers gezet.

In 2020 werden 100 berichten gepubliceerd op de Facebook-pagina van de RVA en heeft de directie Communicatie, in samenwerking met de andere RVA-directies, 902 berichten beantwoord.

In december 2020 had de Twitter-pagina van de RVA 817 volgers (politici, journalisten, werkgevers ...) en de LinkedIn-pagina 6.983 (12 keer meer dan in december 2019!).

2.6.5.7 Het project agressiepreventie

In 2020 heeft de RVA het actieplan naar aanleiding van het samenwerkingsakkoord dat in 2018 werd opgesteld met de uitbetalingsinstellingen verder uitgevoerd. De bedoeling is ons te wapenen tegen elk soort agressief gedrag van een sociaal verzekerde.

Zo werd de verklaring van goede samenwerking tussen de RVA en de UI's, die werd opgesteld in 2011, herzien. Er werden contactpersonen aangesteld in de RVA-kantoren en in de lokale afdelingen van de uitbetalingsinstellingen.

In 2019 werden er ontmoetingsdagen georganiseerd waarop de RVA-medewerkers van het terrein en van de UI's samen afspraken konden maken over de maatregelen die lokaal moeten worden genomen om beter samen te werken in de strijd tegen agressie. Er werd ook een alarmprocedure tussen partners ingevoerd.

Al die concrete acties worden ondersteund door communicatie aan de sociaal verzekerden. Zo werd er een reeks affiches gemaakt. Die affiches hangen uit in de onthaalruimtes van de kantoren van de RVA en van de uitbetalingsinstellingen. Ze herinneren onze klanten eraan dat onze medewerkers en die van de UI's er zijn om te helpen en dat agressie in geen geval wordt getolereerd.

Die communicatiecampagne rond agressiepreventie werd in 2020 voortgezet, met de organisatie van nieuwe ontmoetingsdagen voor meer medewerkers die in contact staan met het publiek. Die dagen werden ingepland in het eerste kwartaal van het jaar en het merendeel ervan kon plaatsvinden. Sommige moesten wel worden geannuleerd wegens de coronacrisis.

Tabel 2.6.5.I
Kerncijfers van de directie Communicatie van 2020

Aantal bezoekers website	6.264.370
Aantal geraadpleegde pagina's	36.825.328
Aantal persmededelingen	28
Aantal artikels over de RVA	1.468
Aantal dagen waarop de RVA in de pers verscheen	288
Aantal telefonische oproepen van journalisten	226
Aantal nieuwsberichten op het intranet	564
Aantal A4-pagina's in offset	20.395.000
Aantal fotokopies in reprografie	2.024.397



2.6.6 Kennismanagement

De RVA ontwikkelt een gestructureerde aanpak voor het beheer van kennis, die nodig is om zijn doelstellingen te realiseren. De medewerkers moeten de noodzakelijke kennis ter beschikking hebben op het juiste moment. De kennis en ervaring van personen die bij de RVA vertrekken, mag niet verloren gaan.

De dienst Kennismanagement (KM) zorgt ervoor dat de medewerkers toegang hebben tot alle informatie die ze nodig hebben om hun job te kunnen uitvoeren. Het is de taak van de dienst om die info makkelijk toegankelijk te maken en ervoor te zorgen dat ze duidelijk en betrouwbaar is.

In 2020 gebruikte de dienst Kennismanagement verschillende communicatiekanalen om in het kader van zijn 15^{de} verjaardag KM-instrumenten en -projecten in de kijker te zetten. Die sensibiliseringscampagne was nuttig om collega's en partners op de hoogte te houden van de methodes en resultaten van kennismanagement.

Tijdens de coronacrisis was het zeker nodig de bibliotheken en tools zo actueel mogelijk te houden, net om de medewerkers te ondersteunen bij de verhoging van de werklust.

In samenwerking met de Coördinatie Frontoffice beheert de dienst KM de iTool, een praktische databank die ervoor zorgt dat de medewerkers van het klantencontact snel en uniform in een begrijpelijke taal kunnen antwoorden op de meer complexe vragen van onze klanten. Dit jaar zette de cel iTool sterk in op een zo actueel en correct mogelijk aanbod van informatie in het kader van de coronamaatregelen. Ook werd een afstandsopleiding gecreëerd en een video opgenomen om de medewerkers van het klantencontact te ondersteunen bij het leren kennen en gebruiken van de iTool.

Sinds 15 jaar is RioDoc de interne bibliotheek van de RVA, waar de medewerkers alle informatie kunnen terugvinden, zowel voor de backofficeprocessen als voor de supportprocessen. RioDoc bevat onderrichtingen, infobladen, formulieren ... Alles samen gaat het om bijna 8.300 actieve documenten en meer dan 5.300 gearchiveerde documenten. De dienst verzorgt de kwaliteitscontrole en startte

bij de verschillende directies-producenten een opruimactie om de toekomstige migratie naar een andere informaticaomgeving voor te bereiden. Het Kennismanagement-team heeft de sensibilisering bij de collega's voortgezet zodat zij de beschikbare informatie op het intranet van de RVA zo vlug en zo autonoom mogelijk kunnen terugvinden.

In 2020 hebben 299 nieuwe medewerkers van de entiteiten en het hoofdbestuur in het kader van de onthaalopleiding de sessies 'Zoeken in de informatiebronnen van de RVA' op afstand gevolgd.

De dienst Kennismanagement blijft ook zoeken naar medewerkers die bereid zijn om de rol van ambassadeur op zich te nemen. Hun taak bestaat erin hun collega's te stimuleren om vlug en autonoom hun weg te vinden in de verschillende informatiebronnen. Als gevolg van die actie hebben de overgrote meerderheid van de entiteiten al een netwerk van ambassadeurs op touw gezet. Voor de dienst Kennismanagement blijft het hebben van een referentiepersoon om de personeelsleden te oriënteren, te helpen en te adviseren bij het zelfstandig en efficiënt zoeken naar informatie een prioriteit. Bijkomende middelen zijn instructiefilmpjes en onlinehandleidingen waarmee men kan leren om efficiënter gebruik te maken van de bibliotheken RioDoc en RioLex. De newsletter voor de ambassadeurs KM bevatte naar aanleiding van het vijftienjarig bestaan (of jubileum) van kennismanagement vier themanummers rond de iTool, kennisoverdracht, de syllabi en de bibliotheken RioDoc en RioLex.

Het beheer van RVATech (de RVA-website voor partners en professionele gebruikers) maakt ook deel uit van de taken van de dienst Kennismanagement. Die website heeft 1.044 nieuwe gebruikers aangetrokken in 2020. De portaalsite werd in 2020 ongeveer 103.000 keer geconsulteerd.

De syllabus Toelaatbaarheid is een belangrijke tool voor kennisdeling. Hij bevat alle praktische inlichtingen over toelaatbaarheid. Daarnaast staan er ook reglementaire bepalingen en procedures in die moeten worden toegepast in het dagelijkse werk van de medewerkers. Ook in 2020 werd de syllabus aangepast op basis van de nieuwe reglementering en in samenwerking met experts van het terrein.

In 2020 werkten verschillende auteurs aan de actualisatie van de syllabus Verificatie. In overleg met enkele auteurs van het proces Verificatie koos de dienst voor een andere aanpak, gebaseerd op de modules zoals aangeboden in LeD space in het gloednieuwe e-learningtraject voor beginnende verificateurs. De deelnemer heeft al twee hoofdstukken ter beschikking die aanvullende informatie bevatten bij het doornemen van de overeenstemmende modules. Ook de ervaren verificateurs vinden op een toegankelijke manier informatie terug in de nieuwe M365-omgeving. Het redactieteam van de 'Maandkrant verificatie' bleef de nationale krant maandelijks opstellen en publiceren. Ze bevat alle praktische richtlijnen die moeten worden toegepast door de verificateurs volgens de refertemaand en kan worden aangevuld met lokale informatie per entiteit. Die praktische tool, die op nationaal niveau werd opgesteld, maakt het voor de verschillende diensten Verificatie mogelijk tijd te winnen. Een rondvraag eind 2020 bij de auteurs en validatoren uit de 11 meewerkende entiteiten toont aan dat de huidige werkwijze voldoet en dat het werken met duo's tussen entiteiten en over de taalgrens heen, een openheid ten opzichte van de andere entiteiten en regio's met zich meebrengt.

Die verschillende syllabi en de maandkrant zijn het resultaat van een vruchtbare samenwerking tussen een aantal entiteiten, de dienst Kennismanagement, de directie Werkprocessen, de directies Reglementering en ook de Taaldienst.

Om kennis en ideeën uit te wisselen, staan er teamsites ter beschikking van de RVA-medewerkers. Ze draaien rond specifieke thema's en zijn bestemd voor bepaalde groepen van medewerkers, zoals voor projectgroepen of ter ondersteuning van de netwerken van procesbeheerders van de backofficeprocessen. De teamsites vergemakkelijken de communicatie en samenwerking. Eind 2020 startte de directie ICT een actie om de klassieke teamsites voor alle processen te verhuizen naar Teams/team-sites, waarbij de dienst KM ondersteuning verleent.

De RVA beschikt ook over een aantal 'survivalkits', die de kennisoverdracht ondersteunen tussen ervaren medewerkers en minder ervaren medewerkers, tussen titularissen en doublures of nieuwe medewerkers. Zo wordt de continuïteit van de dienst verzekerd wanneer een medewerker afwezig is. De

survivalkit voor het proces Support is in 2020 geactualiseerd en tegelijk verhuisd naar een nieuwe omgeving in een teamsite.

De dienst Kennismanagement heeft de jaarlijkse oefening gemaakt voor het detecteren van kritieke functies of activiteiten en heeft ook voorgesteld om de titularissen van die functies te ondersteunen bij hun kennisoverdracht.



2.6.7 Organisatieontwikkeling en de strategie 2018-2020

De directie Organisatieontwikkeling (DOO) stimuleert innovatie en detecteert verbeteringsopportunities voor het beheer en de werking van de organisatie. Ze ondersteunt het management bij de voorbereiding, uittekening en opvolging van de strategische planning. Bovendien biedt de directie ook methodologische ondersteuning bij de invoering van nieuwe managementtechnieken en beheersinstrumenten. Naast die activiteiten staat DOO ook in voor het creëren en up-to-date houden van de verschillende instrumenten rond performantiemanagement en kwaliteitsmanagement (boordtabellen, productiviteit ...). De directie werd ook bevoegd voor de coördinatie van alles wat 'maatschappelijke verantwoordelijkheid' betreft. In de loop van 2021 zal een eerste plan van aanpak voorgesteld worden. Daarbij zal de link worden gelegd met de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties.

Voor de professionalisering van het projectbeheer heeft de RVA een Project Management Office (PMO) en een team van professionele projectmanagers opgericht op strategisch niveau, in de directie DOO. Ze zijn beide operationeel sinds januari 2020. Het doel van het PMO is:

- “het waarom” van een project beter onderbouwen: haalbaarheid, kosten-baten, beoogde effecten;
- een uniforme methodologie toepassen voor strategische projecten, gebaseerd op Prince2 (PProjects IN a Controlled Environment);
- projecten beter prioriteren;
- projecten beter managen;
- resourceplanning & opvolging structureren (budget, tijd, medewerkers);
- de klantenbetrokkenheid van begin tot einde verhogen;
- de inzet van experts en medewerkers in projecten optimaliseren;
- de transparantie rond projecten verhogen.

Avenant 2021 bij de bestuursovereenkomst 2016-2018, verlengd door een 1^{ste} avenant voor de jaren 2019 en 2020

In de context van een regering in lopende zaken en de coronacrisis, die onder meer leidt tot een aanzienlijke verhoging van de werklust en een begrotingsinstabiliteit bij de openbare instellingen van sociale zekerheid, werd beslist om de lopende bestuursovereenkomsten van de vijfde generatie 2016-2018, die al met een avenant waren verlengd voor de periode 2019-2020, te verlengen voor het jaar 2021.

Het onderhandelingsproces van een nieuwe bestuursovereenkomst neemt gewoonlijk minstens twaalf maanden in beslag. Daarom is het aangewezen om het onderhandelingsproces uit te stellen, om zo in de loop van 2021 een nieuwe, correct onderhandelde bestuursovereenkomst 2022-2024 te kunnen sluiten.

De directie Organisatieontwikkeling ondersteunt het management om de teksten en de onderhandelingen over het avenant 2021 voor te bereiden met het beheerscomité, het tussenoverlegcomité (TOC) en de minister van Werk. Het avenant 2021 bevat geen nieuwe verbintenissen. Waar nodig werden artikels geactualiseerd. Er werd een budget gevraagd voor nieuwe moderniseringsprojecten en de kredieten voor statutair personeel werden erin opgenomen.

Eureka

RVA-medewerkers kunnen hun ideeën en verbetervoorstellen kenbaar maken via de online ideeënbus Eureka. In 2020 hebben de medewerkers 57 ideeën ingediend via Eureka. In totaal werden er sinds de lancering van de ideeënbus al 1.007 ideeën ingediend.

In samenwerking met een ICT-team werd een vernieuwde Eureka-tool herwerkt in een SharePoint-omgeving. Die wordt begin 2021 gelanceerd. De medewerkers die voorstellen indienen, zullen via de tool zelf op de hoogte gebracht worden van het gevolg dat eraan wordt gegeven. Zo komt er een betere en transparantere opvolging.

Traditiegetrouw werden er ook in 2020 vóór het strategisch herfstseminarie verbetervoorstellen verzameld over de normen en indicatoren van de boordtabellen. Dat gebeurt altijd met een oproep

aan de directeurs om hun medewerkers daarover te raadplegen. Tijdens de consultatieperiode werden in totaal 38 voorstellen ingediend via de Eureka-workflow.

De nationale cockpit

In 2019 heeft de directie Organisatieontwikkeling een virtuele 'Cockpit RVA-ONEM' gecreëerd via de toepassing SharePoint. De bedoeling daarvan is om alle nuttige beheersgegevens op één plaats te verzamelen (gegevens van de boordtabellen, resultaten van interne en externe tevredenheidsenquêtes, verbruikscijfers ...). Dat platform kwam in de plaats van informatie die per mail werd verstuurd naar de werkloosheidsbureaus en directies van het hoofdbestuur. Zo vermijden we dat er verschillende (gedateerde) versies van dezelfde informatie circuleren. De bevoegde directie is trouwens zelf verantwoordelijk om de aanwezige beheersinformatie up-to-date te houden.

Teamsite PMO

Om het projectbeheer bij de RVA zo transparant mogelijk te laten verlopen, werd samen met het PMO een bijhorende teamsite ontwikkeld in SharePoint. Die is toegankelijk voor alle RVA-medewerkers. De teamsite bestaat uit een methodologisch en een inhoudelijk luik.

Het methodologische luik bevat alle informatie over de projectmethodologie bij de RVA. Een belangrijk aspect daarvan is theoretische informatie over de Prince2-methode, die op maat van de RVA werd gemaakt. Daarnaast is er ook informatie terug te vinden over de projectlevenscyclus, de verschillende rollen en verantwoordelijkheden, te gebruiken templates, budgettaire opvolging enz.

Het inhoudelijke luik focust zich op de lopende strategische projecten. Daar staat de basisdocumentatie van elk project met een overzicht van de doelstellingen per project. De projectmanagers kunnen daar ook maandelijks hun opvolgingsrapport publiceren (*Highlight Reports*). Er wordt ook maandelijks een synthesesedocument gepubliceerd met een overzicht voor alle lopende projecten.

Bevraging innovatie bij de federale overheid

Tussen september en december 2019 namen 52 leidinggevenden van de RVA deel aan een online bevraging over innovatie en samenwerking in de pu-

blieke sector. Die bevraging maakt deel uit van het ruimere onderzoeksproject PSI-CO (Public sector innovation through collaboration), dat wordt gefinancierd door BRAIN.BE (Federaal Wetenschapsbeleid).

De bedoeling van de bevraging is om na te gaan met welke capaciteiten en instrumenten de organisaties van het federale overheidslandschap innovaties kunnen ontwikkelen, al dan niet in samenwerking met externe actoren.

Na die bevraging heeft de RVA een feedbackrapport gekregen. Daarin staat een overzicht van de geaggregeerde resultaten van de RVA in vergelijking met de geaggregeerde resultaten voor de groep van gelijkaardige organisaties en voor de gehele federale overheid.

Daaruit blijkt dat, in vergelijking met andere organisaties, de RVA erg resultaatgericht is en dat loyaliteit en vertrouwen centraal staan.

Wat ook in het oog springt, is:

- dat de RVA systemen en procedures heeft om effectief informatie en kennis te delen;
- dat het beleid en de procedures regelmatig worden aangepast aan nieuwe inzichten of technieken en;
- dat de organisatie het gezamenlijk leren met en van andere actoren stimuleert.

De RVA scoort ook hoog voor innoverende capaciteiten zowel qua processen (innovatie is opgenomen in de plannen op het niveau van de organisatie) als qua middelen (het personeelsbeleid houdt rekening met innovatie bij selectie, training enz. en innovatie wordt sterk bevorderd door ICT).



2.6.8 ICT en digitale dienstverlening

De informatica en de digitale dienstverlening worden beheerd door de directies ICT en Werkprocessen. De activiteiten van beide directies zijn vrij verschillend, hoewel ze samen zorgen voor ondersteuning van het personeel, de sociaal verzekeren en de werkgevers.

2.6.8.1 De directie ICT

2.6.8.1.1 Haar opdrachten

De directie ICT is een belangrijke ondersteunende dienst voor de RVA. De medewerkers van de directie ICT onderzoeken de behoeften van de klant, maken de nodige functionele en technische analyse, programmeren en testen de toepassingen en stellen die ter beschikking. De directie zorgt ook permanent voor het updaten van de geleverde toepassingen.

Ze helpt de interne klant ook in zijn zoektocht naar aangepaste informaticatools op de markt en verzorgt de integratie ervan in de RVA. In die zin staat de directie ICT ten dienste van alle RVA-medewerkers, maar indirect ook van alle externe klanten die gebruik maken van haar diensten. Ze ondersteunt de interne klant in geval van technische vragen en/of incidenten via een eigen service desk. De directie beheert verder de informatica-infrastructuur en volgt de technische evoluties ervan op. In haar keuzes houdt ze ook altijd rekening met de mogelijkheden binnen de synergieën, bestaande raamcontracten en geldende reglementeringen, waaronder de GDPR.

Ze ondersteunt de gebruikers van die diverse diensten op basis van een dienstengerichte structuur, waaronder een netwerk van lokale ICT-correspondenten en een goed uitgebouwd business relations management.

2.6.8.1.2 De belangrijkste realisaties in 2020

De directie ICT van de RVA voorziet zowel het personeel als de klanten van de RVA van moderne en gebruiksvriendelijke informaticatoepassingen en -structuren. Voor de interne klanten ontwikkelt de

directie ICT zeer belangrijke en nuttige toepassingen om een kwaliteitsvolle en snelle dienstverlening te verzekeren.

ICT volgt de meeste van haar nieuwe realisaties projectmatig op, waar nodig in nauw overleg met de directie Werkprocessen. Ze is daarnaast ook een volwaardige partner van het project management office (PMO) van de RVA, operationeel sinds begin 2020. Veel van die projecten kennen hun oorsprong in de bestuursovereenkomst. Andere hebben dan weer als doel de interne werking van ICT te verbeteren om zo de efficiëntie te verhogen. Een aantal van die projecten zal hieronder worden toegelicht.

Ten dienste van haar interne klant lanceerde de directie ICT al in 2019 een service- en productencatalogoog via de ICT Webshop. Die webshop evalueerde ze in 2020, wat resulteerde in een volledig redesign ervan. Sinds december 2020 vraagt elke RVA-gebruiker zijn ICT-dienst of -product aan in een gebruiksvriendelijkere webshop, met bovendien een frisse, herkenbare “look & feel”.

De directie ICT streeft ernaar een **wendbare dienst** te zijn. Ze speelt altijd in op de evoluties in de IT-wereld, gericht op het garanderen van performante toepassingen, conform de gedefinieerde behoeften.

Daarbij zette de directie in 2020 de eerste stappen naar een agile development. Ondertussen verloopt alle Java-ontwikkeling via Scrum-teams en wordt de tool JIRA gebruikt in de ontwikkelingscyclus. Bovendien implementeerde ICT in 2020 ook GIT en Bitbucket voor het versiebeheer van haar Java-applicaties. Verdere verfijning daarvan is voorzien in 2021.

Vanuit die drijfveer zette ICT ook in 2020, steeds in nauwe samenwerking met de directie Werkprocessen, verdere of eerste stappen in de modernisering van verschillende RVA-processen.

Zo investeerde de RVA in 2020 verder in de uitbreiding van het project LOIC. Dat project kadert in een groot project voor de vervanging van alle Mainframe-toepassingen en heeft een verbetering van de bedrijfsprocessen als doel. In 2020 werden o.a. het corona-ouderschapsverlof, het crisistijds-krediet en verlof voor mantelzorgers in productie gezet.

Daarbij aansluitend werkte ICT, gericht op de overgang naar een modern platform voor de kerntoepassingen van de RVA, ook in 2020 volop verder aan het project MARILIN. Dat project staat voor de migratie van alle Mainframe-toepassingen naar een nieuw informaticaplatform, compatibel met de G-Cloud-omgeving.

Binnen diezelfde beveiligde wendbaarheid startte ICT in 2020 tot slot met het testen van AIP (Azure Information Protection), een cloudgebaseerde oplossing voor classificatie en bescherming van data in de M365-cloud.

De directie ICT maakte ook in 2020 maximaal gebruik van en droeg bij aan de synergieën tussen de OISZ. Zo nam ze actief deel aan de virtuele teams voor O365 en UCCaaS (Unified Communication as a Service) en werkte ze actief mee aan de opzet van de Governance Gcloud. Daarnaast werkte ze in 2020 ook verder aan de uitbouw van HYPaaS (Hypervisor as a Service) en STaaS (Storage as a Service) en BaaS (Back-up as a Service).

Om een moderne, kwalitatieve en efficiënte dienstverlening te kunnen blijven verstrekken, bleef ICT ook in 2020 onder meer inzetten op **innovatie**.

In het kader van de digitalisering van de diensten van de Rijksdienst zette ICT in 2020 verder in op digitale transformatie, waaronder de verdere introductie en ondersteuning van de Microsoft 365-tools. Zo biedt ze, in samenwerking met andere directies, ondersteuning bij het bepalen van goede praktijken voor de M365-tools (zoals AIP, Teams, OneDrive, OneNote en Planner)

Op 1 september introduceerde de RVA de elektronische handtekening als norm. Door corona kwam het project in 2020 namelijk in een stroomversnelling terecht.

Gestart in het laatste kwartaal van 2019, rondde ICT eind februari 2020 de vernieuwing van het volledige printerpark af. Alle multifunctionele printers werden daarbij door een nieuw model van HP vervangen. Daarnaast verving ze in 2020 in totaal ook 224 laptops van haar sociaal controleurs en rustte ze alle werkplekken uit met een nieuw 27 inch-scherm.

Op infrastructuur- en databaseniveau startte ICT in 2020 met de upgrade naar een hogere versie van

zowel SQL als JBoss. Die migraties worden in 2021 afgewerkt.

Om dat alles te bewerkstelligen, **investeerde** ICT ook in 2020 **in haar interne medewerkers** door het uitbreiden en delen van kennis rond nieuwe technologieën en middelen. Dat doet ze zowel binnen de eigen directie (ITSM tools en procedures, Agile Development tools ...) als voor andere gebruikers aan de hand van praktische documentatie, infosessies, opleiding en sensibilisering.

Met de introductie van Teams in de eigen directie zorgt de directie ervoor dat de medewerkers kunnen samenwerken in teamverband met de beschikbare informatie- en informaticamiddelen (software, hardware, toepassingen).

Tot slot vervolgde de directie ICT ook in 2020 de professionalisering van haar interne organisatie en dienstverlening op basis van de ITIL-principes¹.

2.6.8.2 De activiteiten van de directie Werkprocessen

De directie Werkprocessen staat ten dienste van de productieprocessen in de kantoren van de RVA en in het hoofdbestuur, maar ook van de externe partners zoals de uitbetalingsinstellingen en de gewestelijke tewerkstellingsdiensten. Haar taak is de processen waar mogelijk en indien wenselijk te informatiseren. Ze stelt ook richtlijnen en schema's op om informatie te leveren over het gebruik van de toepassingen die ze heeft uitgewerkt.

Ze beschikt over een helpdesk waaraan de gebruikers hun vragen kunnen stellen en over een begeleidingsteam dat regelmatig de entiteiten bezoekt, bij de introductie van een nieuwe toepassing of om nieuwe behoeften te detecteren.

De directie werkt steeds nauw samen met de eindgebruikers van haar producten en met externe partners. In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de realisaties ten dienste van de productieprocessen van de Rijksdienst en van de partners van de RVA.

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 bedrijfservice 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 ...).



2.6.8.2.1 Lopende projecten

De automatiseringsprojecten waarvoor de directie Werkprocessen verantwoordelijk is, zijn vaak meerjarenprojecten die een studiefase, een analysefase, een ontwikkelingsfase en een testfase moeten doorlopen vooraleer ze in productie worden gesteld. Ook na de ingebruikname worden de toepassingen regelmatig bijgestuurd in functie van de veranderingen in de reglementering of van de opmerkingen van de gebruikers. De coronacrisis heeft hier bijna altijd voor vertraging gezorgd omdat de prioriteiten moesten worden bijgestuurd.

Een aantal lopende meerjarenprojecten werd voortgezet in 2020. Het gaat bijvoorbeeld om:

de uitkeringsaanvraag na ziekte (formulier C6, verklaring van lichamelijke geschiktheid). Daarvoor werd een elektronische variant ontwikkeld op de sites van de uitbetalingsinstellingen, de e-C6, een eerste voorbeeld van een elektronische uitkeringsaanvraag. Dat elektronisch formulier wordt met de elektronische handtekening van de sociaal verzekerde door de uitbetalingsinstelling voor verdere verwerking overgemaakt aan de RVA. Dat werd begin 2020 in productie gezet, maar werd door de coronacrisis onthoud gezet omdat er geen begeleiding van de werklozen meer mogelijk was. Het wordt opnieuw opgestart na de coronamaatregelen.

Acht pilootbedrijven gebruiken de elektronische controlekaart tijdelijke werkloosheid (e-C32). Dat is een elektronische burgertoepassing ter vervanging van het controleformulier tijdelijke werkloosheid, beschikbaar op de portaalsite voor de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be) en via een app op de smartphone van de tijdelijk werkloze. Door de coronacrisis werd de verdere uitbreiding van die toepassing uitgesteld.

Het Europese project EESSI is in 2019 effectief opgestart na een jarenlange voorbereiding door de Europese Commissie en de lidstaten. Dat project voert het principe van de veralgemeende elektronische communicatie voor de migrerende werknemers door, tussen de bevoegde instellingen van sociale zekerheid van de lidstaten van de Europese Unie, zoals vastgelegd in de verordening 883/2004 en de uitvoeringsverordening 987/2009.

De RVA maakt sinds augustus 2019 gebruik van het uitwisselingsprogramma RINA, ontwikkeld door de Europese Commissie, om gegevens uit te wisselen rond migrerende werknemers met de andere lidstaten. Het betreft de periodes van verzekerbareid voor de werkloosheidsverzekering en de uitvoer van rechten op een werkloosheidsuitkering (gedurende een periode waarin de volledig werkloze werk zoekt in een andere lidstaat). In 2020 heeft RINA de uitwisseling van periodes van verzekerbareid mogelijk gemaakt voor 2.287 personen. De entiteiten van de RVA hebben elektronische aanvragen verstuurd voor 847 personen naar andere Europese instellingen (5.390 berichten verstuurd) en ze hebben 1.440 dossiers behandeld afkomstig van die instellingen (14.220 berichten ontvangen).

Voor de uitvoer van rechten heeft de RVA via RINA berichten ontvangen voor 531 personen (1.594 berichten ontvangen). Dat zijn de werklozen die vanuit België vertrekken en hun uitkering uitvoeren naar het buitenland. De mensen die in België aankomen met buitenlandse uitkeringen zijn enkel gekend bij de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling.

2.6.8.2.2 Belangrijkste verwezenlijkingen in 2020

De business process reengineering Loopbaanonderbreking (LOIC)

Via een meerjarig project wordt de Mainframe-toepassing Loopbaanonderbreking vervangen door een Java-toepassing met een gebruiksvriendelijke interface en een aantal nieuwe faciliteiten. In 2019 werd de automatische berekening van de uitkeringen, Loic Treat, ingevoerd. Dat is een fundamentele vernieuwing van de werkwijze van de RVA in het proces Loopbaanonderbreking/Tijdscrediet. In 2020 werd het corona-ouderschapsverlof geïmplementeerd in de toepassing, samen met de functionaliteiten die noodzakelijk zijn om dit proces uit het Mainframe te verwijderen. In 2021 is het de bedoeling om de effectieve betalingen van de uitkeringen en de terugvorderingen te realiseren.

E-Deduction

Het project e-Deduction is een elektronische stroom voor de beslagleggingen afkomstig van de FOD Financiën. Die maakt het mogelijk een beslagdossier volautomatisch te verwerken in de databank Beslag (verzending informatie naar de uitbetalingsinstelling, feedback aan Financiën, beheer van de wijzigingen, handlichtingen). De stroom werd opgestart met de FOD Financiën en in 2020 uitgebreid naar de kredietinstellingen. Vier kredietinstellingen zijn in 2020 ingestapt.

In 2020 ontving de RVA 5.935 nieuwe beslagleggingen e-Deduction van Financiën (naast 39.320 wijzigingen en 5.673 handlichtingen) en 7.255 nieuwe beslagleggingen van de kredietinstellingen (en 30.350 wijzigingen en 3.315 handlichtingen).

Automatische verwerking van de uitkeringsaanvragen tijdelijke werkloosheid door de coronacrisis

Door de coronacrisis werden in het voorjaar ongeziene aantallen uitkeringsaanvragen tijdelijke werkloosheid ingediend, vaak door werknemers die voordien nooit tijdelijke werkloosheid gekend hadden. Daarvoor werd een vereenvoudigde procedure tijdelijke werkloosheid corona ingevoerd, en in +/- 50% van de gevallen kon de tijdelijke werkloosheid automatisch verwerkt worden.

De RVA heeft op die manier voor **704.878** aanvragen TW corona automatisch de uitkeringsaanvraag afgewerkt.

2.6.8.3 Elektronische dienstverlening

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

Elektronische controlekaart

De RVA stelt een elektronische variant van de blauwe controlekaart (C3) ter beschikking via de portaalsite van de sociale zekerheid, de e-C3. Die toepassing betekent een belangrijke administratieve vereenvoudiging aangezien een aantal gegevens rechtstreeks en automatisch in de toepassing ingevuld worden, zoals de arbeidsdagen die een

werkgever bij de RSZ indiende (Dimona). Via de toepassing kan elke volledig werkloze de werkloosheidsdagen en de dagen waarop hij niet beschikbaar was voor de arbeidsmarkt elektronisch doorgeven aan zijn uitbetalingsinstelling.

De coronacrisis en de daaraan gekoppelde druk voor het gebruik van digitale kanalen heeft voor een groot aantal nieuwe gebruikers van de e-C3 gezorgd. Dat betekende een sterke stijging van de betalingen volledige werkloosheid op basis van een e-C3.

In 2020 registreerden 130.052 nieuwe gebruikers zich voor de toepassing (45.548 in 2019) en werden 1.285.062 betalingen verricht op basis van een e-C3. In 2019 waren dat er nog maar 723.931 betalingen.

De eBox Burger

De eBox is een beveiligde onlineruimte die sinds 2012 bestaat en waarmee de overheid officiële documenten kan uitwisselen met de burger. De RVA is voortrekker van de eBox en maakt er gebruik van voor:

- de elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking en de mededeling van de beslissingen daarover;
- de fiscale fiches loopbaanonderbreking;
- het bericht aan de werknemer in verband met de mededelingen 'eerste effectieve dag tijdelijke werkloosheid'. In 2020 plaatste de RVA 1.985.931 documenten in de eBox van de burger (2.269.456 in 2019).

Eind 2020 hadden 1.005.574 burgers hun eBox geactiveerd (tegenover 628.674 eind 2019). Daarnaast zijn er nog 270.000 eBoxen geactiveerd door andere providers, zoals Doccle of het Vlaamse burgerprofiel.

De elektronische aanvraag van tijdskrediet en loopbaanonderbreking

Werknemers uit de privésector die tijdskrediet of een specifieke vorm van loopbaanonderbreking (ouderschapsverlof, palliatief verlof of medische bijstand) willen nemen, kunnen hun aanvraag bij de RVA volledig online indienen. Dat geldt ook voor loopbaanonderbreking en specifieke vormen voor werknemers uit de openbare sector.



De toepassing staat op de portaalsite van de Sociale Zekerheid (www.socialsecurity.be.) Werkgevers kunnen er hun deel van de aanvraag online invullen, opslaan en ter beschikking stellen van de betrokken werknemer. Die kan daarna via de toepassing de rest van de aanvraag invullen en doorsturen naar de RVA. De werknemer kan de door zijn werkgever ingevulde aanvraag ook terugvinden in zijn eBox en ervoor kiezen de aanvraag op papier te vervullen en aan de RVA te bezorgen.

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

De RVA is de toepassing E-LO+ blijven promoten bij de werkgevers. Bovendien wordt in de informatica-tools vooral de nadruk gelegd op de mogelijkheden om elektronisch uitkeringen aan te vragen. Zo krijgt de klant een kwaliteitsvolle, snelle en moderne dienstverlening. Dankzij die acties is het percentage van elektronische aanvragen gevoelig gestegen. In 2020 heeft de RVA 257.016 (volledige of gedeeltelijke) elektronische aanvragen ontvangen, dat is 49% (96.859 volledige of gedeeltelijke elektronische aanvragen of 34,5% in 2019). Voor het coronaschuldverlof is dat een percentage van 70,27%.

Daarnaast werd, om de werkgevers en de gebruikers in de entiteiten te ondersteunen, een specifiek scherm gecreëerd voor de omzetting van een bestaand schuldverlof in een coronaschuldverlof. Met dat scherm kwam er voor meer dan 22.000 aanvragen een vereenvoudigde indieningsprocedure en een volledig geautomatiseerde verwerking.

Break@Work – de stand van het krediet loopbaanonderbreking of tijdscrediet

Begin 2018 werd Break@Work in productie gesteld. Alle werknemers kunnen daar bekijken hoeveel maanden en dagen tijdscrediet, loopbaanonderbreking of thematisch verlof ze al hebben opgenomen en hoeveel er hen nog rest. Ze kunnen ook de bedragen van de uitkeringen opvragen of een attest aanmaken van het resterende krediet.

Aanmelden in Break@Work kan via eID, itsme of via een persoonlijke code via een mobiele app. De toepassing werd zo ontwikkeld dat ze eenvoudig kan worden bekeken op een tablet of smartphone.

In 2020 hebben 193.178 bezoekers in totaal 489.866 simulaties uitgevoerd in die toepassing (in 2019 154.497 bezoekers met 447.973 simulaties).

In 2021 worden de functionaliteiten van Break@Work uitgebreid met de invoering van de vermelding door de werknemer. Daardoor kan de werknemer zijn werkgever via de toepassing vermelden van zijn intentie om een onderbreking te nemen. Die gegevens worden dan opgeslagen in het beheersscherm ELO+ van de werkgever. De werkgever kan dan, vanuit dat beheersscherm, de onderbrekingsaanvraag invoeren in ELO+.

OCR

OCR of 'Optical Character Recognition' is een systeem waarmee de tekst van een gescand formulier in een bewerkbare tekst kan worden omgezet. In 2018 werd de nieuwe dienst OCR opgericht om de papieren aanvraagformulieren voor loopbaanonderbreking en tijdscrediet op die manier te verwerken. In 2018 werd gestart met de behandeling van de aanvraagformulieren voor ouderschuldverlof. In 2019 werden daar de formulieren voor medische bijstand aan toegevoegd. De dienst OCR verwerkt momenteel zo'n 60% van het totale aantal aanvraagformulieren. In 2020 kwam dat neer op 130.504 formulieren, een kleine stijging ten opzichte van 2020 (124.151 formulieren). In 2021 wordt de werking van de dienst OCR verder geëvalueerd en indien mogelijk uitgebreid naar de andere vormen van loopbaanonderbreking en tijdscrediet.

Elektronische aangifte van tijdelijke werkloosheid

De werkgevers zijn verplicht mededelingen van tijdelijke werkloosheid elektronisch aan de RVA te bezorgen. In uitzonderlijke gevallen is een papieren aangifte nog mogelijk. Werkgevers hebben twee mogelijkheden: via de portaalsite van de Sociale Zekerheid of via een gestructureerd bericht (batchkanaal, bedoeld voor sociaal secretariaten en dienstverleners).

In 2020 ontving de RVA 878.054 elektronische mededelingen tijdelijke werkloosheid (963.372 in 2019). De RVA verwerkte daarnaast 83.513 papieren mededelingen tijdelijke werkloosheid (13.761 in 2019). Het percentage papieren aangiftes steeg dus van 1,41% naar 8,69%. Dat kwam door de vele mededelingen overmacht wegens corona - quarantaine vanaf augustus. Die mededelingen vereisen een bijlage en kunnen enkel op papier ingediend worden.

De totale aantallen mededelingen tijdelijke werkloosheid bereikten een piek in maart 2020, bij de start van de coronacrisis. Daarna zakte het aantal zeer snel door een crisismaatregel waarbij de overmacht corona veralgemeend werd zonder mededelingsplicht. Bij de eerste poging om terug naar een normale situatie te evolueren, steeg het aantal in september-oktober opnieuw, om weer te zakken bij de tweede golf vanaf november.

Tabel 2.6.8.I
Aantal mededelingen tijdelijke werkloosheid

Januari 2020	90.344
Februari 2020	106.194
Maart 2020	306.443
April 2020	27.550
Mei 2020	14.607
Juni 2020	16.559
Juli 2020	28.610
Augustus 2020	62.672
September 2020	79.941
Oktober 2020	140.544
November 2020	51.930
December 2020	36.173
Totaal 2020	961.567

De werkgever moet voor bepaalde vormen van tijdelijke werkloosheid (slecht weer en werkgebrek wegens economische oorzaken, behalve voor de bouwsector) een papieren of elektronisch validatieboek bijhouden via de portaalsite of via gestructureerde bestanden. Het validatieboek is een controleprocedure die de werkgevers verplicht het nummer van het controleformulier C3.2A vóór de eerste werkloosheidsdag in te voeren in een gewaarmerkt papieren validatieboek of in dat elektronische validatieboek. Die verplichting zal wegvallen voor de gebruikers van de elektronische controlekaart tijdelijke werkloosheid (zie hierboven, de lopende projecten).

In de loop van 2020 werden 962.412 controleformulieren C3.2A ingeschreven in het elektronische validatieboek (tegenover 1.845.584 in 2019). Die halvering is toe te schrijven aan de coronamaatregel waardoor de controlekaart tijdelijke werkloosheid niet meer verplicht was vanaf april 2020.

Vanaf 2018 is de procedure voor de mededeling van een sociale actie of staking opgenomen in de verplicht elektronische mededelingen tijdelijke werkloosheid. Werkgevers en sociaal secretariaten moeten dus elektronisch een sociale actie doorgeven aan de RVA waar dan de procedure van goedkeuring wordt opgestart. In 2020 werden zo 397 mededelingen ontvangen (1.929 in 2019).

Aangifte van sociale risico's

Wanneer een sociaal risico zich voordoet (bijvoorbeeld tijdelijke werkloosheid of deeltijdse arbeid, waardoor de werknemer een inkomensgarantieuitkering kan aanvragen), heeft de sector Werkloosheid gegevens nodig van de werkgever om een uitkering te kunnen toekennen aan de sociaal verzekerde. De werkgever (of zijn gemandateerde) kan die gegevens elektronisch meedelen via de aangifte van een sociaal risico (afgekort ASR).

In 2020 werden ingevolge een advies van de Nationale Arbeidsraad (advies nr. 1901 van 25.03.2014) de voorbereidingswerken voor de veralgemening van ASR scenario 1 (C4-formulieren) voortgezet met het oog op een concrete inwerkingstelling. De inwerkingtreding liep enigszins vertraging op door de noodzakelijke beheersmaatregelen inzake tijdelijke werkloosheid door corona.



Tabel 2.6.8.II
Verdeling per ASR-scenario

	2016	2017	2018	2019	2020
Scenario 1 – aangifte einde arbeidsovereenkomst	82.619	111.313	119.219	120.795	113.297
Scenario 2 – aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid	525.823	501.044	485.779	488.962	2.252.065
Scenario 3 – aangifte aanvang deeltijdse arbeid	436.584	476.031	458.691	444.691	380.172
Scenario 5 – maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid	1.827.109	1.583.367	1.535.950	1.673.765	7.482.860
Scenario 6 – maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid inkomensgarantie-uitkering	2.807.017	2.991.044	3.278.349	3.465.509	3.296.374
Scenario 7 – maandelijkse aangifte van arbeid in een beschutte werkplaats	2.957	2.961	2.544	2.364	2.325
Scenario 8 – maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma	795.736	746.724	811.662	835.995	761.111
Scenario 9 – aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	26.426	31.472	31.739	34.758	25.229
Scenario 10 – maandelijkse aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie	59.475	65.572	68.382	70.501	55.165
Scenario 11 – maandelijkse aangifte havenarbeid: werkloosheid en bestaanszekerheid			46.577	94.810	84.521
Totaal	6.563.746	6.509.528	6.838.872	7.232.120	14.453.119

Tabel elektronische aangiftes sociale risico's

In 2020 bereikte het totale aantal uitgevoerde aangiftes een historisch hoogtepunt. Die evolutie valt volledig te verklaren door de steunmaatregelen aan loontrekkende werknemers in het kader van de coronacrisis, namelijk het vereenvoudigde stelsel van tijdelijke werkloosheid 'corona'. Zo nam het aantal ASR's voor tijdelijke werkloosheid (ASR scenario 5) een hoge vlucht vanaf maart, met een verzevenvoudiging van het maandelijkse aantal ASR's tussen februari (177.663 ASR's scenario 5) en april (1.281.309 ASR's scenario 5). De zomerperiode stond voor een relatieve daling van het aantal ASR's (tot op het niveau van een verdubbeling van het normale aantal in september). Maar door de tweede golf van de coronacrisis en de bijhorende maatregelen van de regering kwam er een nieuwe stijging, zonder opnieuw de recordcijfers van in de lente te bereiken. Het jaar werd zo afgesloten met 616.982 aangiftes voor tijdelijke werkloosheid in de maand december.

Consultaties van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

De verschillende Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid wisselen voortdurend onderling gegevens uit. Dat gebeurt elektronisch via het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De RVA wisselt via dat netwerk ook info uit met de uitbetalingsinstellingen. Die gegevensuitwisselingen gebeuren zowel onder de vorm van berichten in batch als onder de vorm van onlineconsultaties van databanken.

Tabel 2.6.8.III

Aantal consultaties van de KSZ door medewerkers van de RVA

Databank	Aantal consultaties
Registers	12.176.821
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	507.738
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DmFA)	11.133.710
Personeelsbestand / Periodes Dimona	2.720.373
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	6.773.053
Gegevens vergoede ziekteperiodes	2.236.449
Pensioenkadaster	6.755.702
Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank	45.782
Inkomsten FOD Financiën	528.956
Consultatie werkloosheidsduur bij de Forem	9.031.375
Totaal 2020	51.909.959
Totaal 2019	25.034.575

De verdubbeling van het aantal consultaties is vooral te verklaren door de enorme toestroom van nieuwe dossiers door de coronacrisis, en de verschillende consultaties die daarbij uitgevoerd worden.

Via de Kruispuntbank worden ook massaal attesten uitgewisseld. In 2020 ontving de RVA 47.678.376 elektronische attesten van andere instellingen (-17%, een normalisering t.o.v. 2019, toen de RVA een abnormaal aantal berichten van de gewesten ontving).

Het aantal uitgaande berichten, van de RVA naar andere instellingen, steeg fors: 76.705.837 tegenover 59.459.659 in 2019 (+29%). Dat kwam vooral door een stijging van het aantal attesten voor tijdelijke werkloosheid.



2.6.9 ICPB en Interne audit

2.6.9.1 Een permanent risicobeheer

De directie Interne Controle en Procesbeheer heeft als missie het detecteren en beheersen van risico's inzake:

- de realisatie van de missie en operationele doelstellingen van de RVA;
- de realisatie van de verbintenissen van de Bestuursovereenkomst en doelstellingen boordtabellen;
- de uniforme toepassing van de reglementering;
- de kwaliteit van de toepassing van de reglementering en het naleven van de procedures.

Dat gebeurt door middel van:

- **het uitvoeren van proces- en risicoanalyses:**
 - opmaken van procesbeschrijvingen voor de 7 processen van de RVA en voor de directies van het hoofdbestuur: van processen AS IS naar processen TO BE, om een geoptimaliseerde en uniforme werkwijze te garanderen;
 - inventariseren van de risico's die aan die processen zijn verbonden;
 - beschrijven van de controlemaatregelen die bestaan om die risico's te beperken;
 - bepalen van kans en impact van elk risico, zonder controlemaatregel en met controlemaatregel, inclusief de opmaak van een risicomatrix, waardoor de kritieke risico's in kaart kunnen worden gebracht;
 - opmaken van een rapport met aanbevelingen, op basis waarvan:
 - voor de directies van het hoofdbestuur:
 - onmiddellijk actie wordt ondernomen voor de kritieke risico's;
 - er concrete acties worden opgenomen in de operationele plannen van die directies om de processen te optimaliseren en/of de risico's te beheersen.

- voor de 7 processen van de entiteiten:
 - er per proces een operationeel risicoprofiel wordt opgemaakt;
 - er een actieplan wordt opgesteld om die operationele risico's te beheersen.

- **de opvolging van de aanbevelingen die n.a.v. interne audits & externe audits (bv. door het Rekenhof) geformuleerd worden.**

Voor het realiseren van de aanbevelingen wordt gewerkt met actieplannen. De directie Interne Controle & Procesbeheer volgt de voortgang van die actieplannen op.

- **de analyse van de boordtabellen:**

- de directie Interne Controle & Procesbeheer volgt de resultaten van de backofficeprocessen proactief en reactief op. Daarover wordt periodiek verslag uitgebracht aan de top en de directeurs. Indien daarbij bepaalde risico's worden vastgesteld, wordt er tussengekomen, bv. via de organisatie van solidariteit tussen de entiteiten om een billijke werkverdeling te garanderen.

2.6.9.2 Een professionele interne-auditdienst

De Interne audit heeft in het kader van het risicobeheer, een "zekerheidsverstrekken" opdracht. De interne audit geeft, na onafhankelijke en methodologische analyse, een redelijke zekerheid dat de risico's, die het realiseren van de verbintenissen van de RVA kunnen hinderen, onder controle zijn (beheerst zijn).

Op het einde van elke audit formuleert de directie Interne audit een objectieve opinie over het niveau van beheersing van het proces en geeft ze aanbevelingen om het risicobeheer te optimaliseren. Interne audit maakt haar verslagen rechtstreeks over aan de leidend ambtenaren.

Sinds zijn oprichting in 2014 heeft de dienst alle operationele processen van de RVA een eerste keer doorgelicht.

In 2020 heeft de dienst twee zekerheidsverstrekkende audits uitgevoerd:

- audit van het OCR-proces van aanvragen loopbaanonderbreking;
- audit van de implementatie van de GDPR.

De interne-auditfunctie wordt methodologisch ondersteund door het Gemeenschappelijk Auditcomité van de OISZ, waarvoor de dienst eveneens het secretariaat verzorgt.

Dat auditcomité evalueert jaarlijks de professionele maturiteit van de auditdienst.

In 2020 concludeerde het auditcomité als volgt:

“De aandacht voor voortdurende verfijning van hun methodiek en het actualiseren van de risico’s bewijst de grote maturiteit van deze organisatie.

De dienst heeft ook een duidelijk verworven positie binnen het management en kan door de gestructureerde werkwijze een betrouwbare aanpak aantonen in zijn documenten.

Het siert de RVA ook dat hij zijn kennis en ervaring wil delen met andere instellingen die daardoor ook een stap voorwaarts kunnen zetten.”

De Interne audit neemt eveneens deel aan het netwerk Platina (die de interne auditors van de OISZ bijeenbrengt).

In 2020 hebben de auditors van de RVA in het bijzonder zeer actief meegewerkt aan de uitvoering van een “Quality assessment”, via een peerreview onder auditdiensten van de OISZ, waarbij de kwaliteit van de interne-auditdiensten wordt afgetoetst met de internationale normen. Die oefening moet leiden tot een optimalisatie van de maturiteit van de auditdiensten van de OISZ.

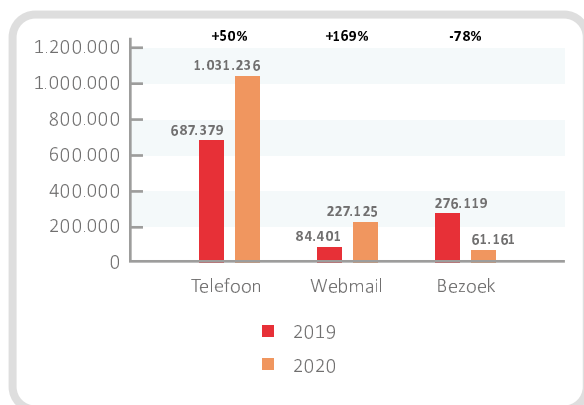


Het proces Frontoffice

2020 was een erg druk jaar in de frontoffice: er waren veel meer telefoontjes en veel meer mails te verwerken. Het aantal bezoekers in de RVA-kantoren viel dan weer sterk terug door de verplichte sluiting van de kantoren in het voorjaar, en de heropening op afspraak vanaf juni.

Om de impact van de coronacrisis op de frontoffice op te vangen, kwam er een grote interne solidariteitsgolf op gang. De medewerkers die uitzonderlijk de frontoffice kwamen versterken, kregen een opleiding en ondersteuning van meer ervaren medewerkers.

Grafiek 2.7.1
Evolutie van de verschillende communicatiekanalen op jaarbasis



2.7.1 Telefonie

2.7.1.1 Werking van de telefonie bij de RVA

Sinds oktober 2018 past de RVA een nieuwe organisatie toe voor de telefonie. Voor sociaal verzekerden en voor bedrijven is er nog slechts 1 telefoonnummer: 02 515 44 44. Voor partnerorganisaties zijn er speciale partnerlijnen.

Een klant die naar dat nummer belt, moet eerst een taalkeuze maken, en daarna een thema kiezen (loopbaanonderbreking, werkloosheid of tijdelijke werkloosheid). Vervolgens wordt hij doorverbonden met een RVA-medewerker in 1 van de 30 kantoren van de Rijksdienst. Sociaal verzekerden die bellen, komen dus niet terecht in het kantoor waar hun dossier behandeld wordt. Door de ontwikkeling van overzichtsschermen en andere informatiebronnen voor de frontofficemedewerkers, is het mogelijk om een correct antwoord te geven over een dossier dat behandeld werd in een andere vestiging van de RVA.

Naast de 3 eerstelijnsmateries zijn er ook 3 tweedeelijnsmateries waarnaar een eerstelijnsmedewerker Werkloosheid kan doorschakelen: toelaatbaarheid, vergoedbaarheid en SWT. In 2020 was er ook tijdelijk een tweede lijn voor loopbaanonderbreking.

De medewerkers die de telefoon opnemen, zijn allemaal specialisten in hun materie en doen het werk in de frontoffice bovenop hun taken in de backoffice. Zij doen shiften van 2 uur of 2,5 uur. Om ervoor te zorgen dat er voldoende medewerkers beschikbaar zijn om de telefoons te behandelen, maakt de procescoördinator Frontoffice in samenspraak met zijn collega's van de backoffice een gedetailleerde analyse. Er wordt ook een planning opgesteld. Die analyse houdt rekening met de volgende parameters: aantal oproepen, gemiddelde duur van een gesprek en het gewenste servicelevel. Er kan ook rekening gehouden worden met de actualiteit en met specifieke gebeurtenissen.

De activiteiten worden centraal opgevolgd door een team van 5 personen. Ook lokaal is er een verantwoordelijke: de procesbeheerder Frontoffice. Die verantwoordelijke volgt het goede verloop van het proces in zijn kantoor op en beheert de planning voor zijn entiteit of kantoor.

In 2020 paste de RVA zijn werking regelmatig aan om de hoge pieken in het aantal oproepen en het aantal dossiers in de backoffice te kunnen verwerken. Zo werd ook een beroep gedaan op collega's uit andere diensten en het hoofdbestuur om, na een opleiding, de toevloed aan telefoons rond (tijdelijke) werkloosheid te helpen verwerken.

Toen er vanaf mei een piek kwam in het aantal oproepen voor loopbaanonderbreking, als gevolg van de nieuwe regeling in verband met corona-ouderschapsverlof, werd in eerste instantie het aantal medewerkers op die lijn verhoogd. Er kwam ook een tijdelijke tweede lijn Loopbaanonderbreking. In de eerste lijn werden alle vragen over corona-ouderschapsverlof beantwoord, in de tweede lijn de moeilijkere vragen over de gewone regelingen.

Op 23 maart waren er 321 verschillende medewerkers actief in de eerste lijn van het contactcenter van de RVA. Dat is meer dan het dubbele van het aantal medewerkers dat op een normale dag wordt ingeschakeld.

Toen het aantal dossiers in de backoffice vanaf juli sterk begon te stijgen, werd beslist om de lijn Loopbaanonderbreking tijdelijk enkel nog in de namiddag open te houden. Het aantal medewerkers dat in de namiddag de telefoon opnam, werd tegelijkertijd verhoogd. In november, toen de toevloed

aan aanvragen in de backoffice verwerkt was, ging de lijn Loopbaanonderbreking in de namiddag weer open.

2.7.1.2 De databanken

Om een snel en correct antwoord te kunnen geven op vragen van de klanten worden drie databanken ter beschikking gesteld van de medewerkers:

- de iTool: deze databank bevat alle procedures die de medewerkers moeten toepassen en actualiteiten die de werking in de frontoffice kunnen beïnvloeden. Ze verduidelijkt wat er juist mag worden geantwoord op de vragen van de burgers, zonder gebruik te maken van RVA-jargon. Eind 2020 bevatte die databank meer dan 450 fiches in de beide landstalen;
- de Algemene Overzichtsschermen: deze databank dient om een antwoord te geven in verband met de stand van zaken van een dossier. Het overzichtsscherm Loopbaanonderbreking telt 8 rubrieken (gegevens over de betaling, anomalieën, eventuele verhoorprocedures, opgestuurde briefwisseling). Het overzichtsscherm Werkloosheid telt er ook 8 (betaalgegevens, gescande documentatie, betwistingen, gegevens in verband met de werkgever). Voor tijdelijke werkloosheid zijn er geen overzichtsschermen, maar wordt er een bestaand beheerscherm verder ontwikkeld zodat de medewerkers dat kunnen gebruiken;
- de historiek van de contacten: hier kunnen de frontofficemedewerkers nagaan of een sociaal verzekerde al contact had met de RVA, en wat er op dat moment geantwoord werd.



2.7.1.3

Genesys: de toepassing voor KCC-medewerkers

De toepassing om de telefoons te beantwoorden, Genesys, werd in 2020 aangepast:

- Medewerkers hebben voortaan zicht op de wachtrij voor hun materie.
- Medewerkers zien hoeveel tijd ze nog hebben voor hun after call work en hebben voortaan gestructureerde keuzemenu's om aan te geven waarover het gesprek ging.
- De historiek van de contacten is direct zichtbaar.

2.7.1.4

Aanpassingen aan de beheerssoftware

De centrale coördinatie van de frontoffice volgt de activiteiten van de FO-medewerkers op aan de hand van 2 softwareprogramma's:

- GAX: voor de creatie van nieuwe profielen en het deleten van profielen van medewerkers die niet meer bij de RVA werken, voor het beheer van de openings- en sluitingstijden, voor het beheer van de automatische boodschappen op het keuzemenu. In 2020 werden 530 nieuwe profielen gecreëerd in die software (in 2019 waren het er 110);
- CC Pulse: voor de realtimeopvolging van de wachttijden, de statussen van de medewerkers en de resultaten van het contactcenter. Ook die software werd in 2020 uitgebreid met nieuwe rubrieken, zodat de opvolging nauwkeuriger kan verlopen: de lokale verantwoordelijken van het contactcenter kunnen voortaan zelf de status en de activiteiten van hun medewerkers opvolgen.

2.7.1.5

Opleiding en communicatie

De coronacrisis zorgde ervoor dat er erg veel nieuwe medewerkers op korte termijn moesten worden opgeleid om het klantencontactcenter van de RVA te versterken. Ook de bestaande opleidingen werden verder aangepast en verbeterd. Door de coronacrisis en het feit dat de meeste RVA-medewerkers voltijds thuiswerken, vonden die opleidingen op afstand plaats of werden ze in e-learning gegoten. In volle coronaperiode werd een opleiding 'Start To KCC' georganiseerd, voor de medewerkers die de frontoffice kwamen versterken. Daarnaast werd het bestaande opleidingspakket uitgebreid en aangepast: de medewerkers konden online een quiz rond communicatie- en gedragstechnieken volgen en er was ook een speciale e-learning over het voeren van moeilijke gesprekken. Er werd ook een volledig opleidings- en coachingstraject voor nieuwe frontofficemedewerkers uitgestippeld.

Er werd voortdurend en via verschillende kanalen gecommuniceerd over de nieuwe werkwijzen zodat de medewerkers die correct zouden toepassen. Het was in 2020 meer dan ooit erg belangrijk om snel en correct te communiceren over de nieuwe maatregelen die de regering invoerde om burgers en bedrijven die getroffen werden door de coronacrisis te ondersteunen.

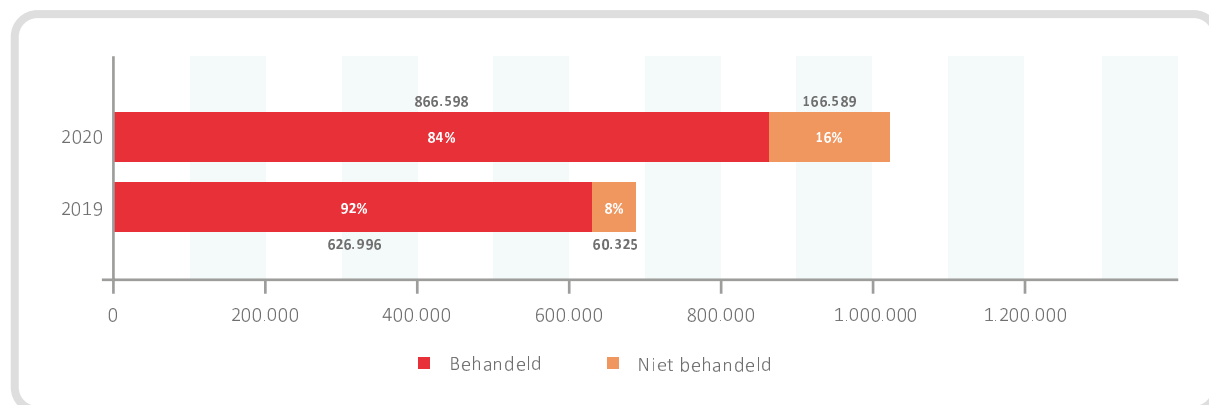
2.7.1.6 Resultaten

In de loop van 2020 kwamen er in de eerste lijn van de frontoffice 1.031.236 oproepen binnen. Het overgrote deel daarvan (866.598 oproepen) werd beantwoord door een frontofficemedewerker. Dat komt neer op 84,03% van de oproepen. Het aantal binnenkomende oproepen steeg met 50,02% op jaarbasis, het aantal behandelde oproepen steeg met 38%.

Tabel 2.7.1.l
Eerste lijn frontoffice – resultaten per materie

Materie	Aantal oproepen	Behandelde oproepen	Evolutie op jaarbasis
Loopbaanonderbreking	398.682	325.415	+15,56%
Werkloosheid	541.631	464.695	+78,44%
Tijdelijke werkloosheid	90.923	76.488	+134,09%
Totaal	1.031.236	866.598	+50,02%

Grafiek 2.7.1.l
Jaarevolutie aantal behandelde oproepen en aantal niet-behandelde oproepen in eerste lijn



Het aantal oproepen vertoonde, door de vele reglementaire nieuwigheden en de speciale coronamaatregelen, opvallende pieken. Voor de materie Werkloosheid was er een piek van maart tot mei, daarna daalde het aantal oproepen, maar het aantal bleef toch hoger liggen dan vóór de crisis. Voor de materie Tijdelijke werkloosheid was er een piek in maart (8 keer meer oproepen dan normaal) en een tweede – kleinere – in oktober (3 keer het normale volume aan oproepen). De bellers hadden op dat moment veel vragen over de speciale tijdelijke werkloosheid corona. Zodra de regering besliste om een vereenvoudigde procedure toe te passen, daalde het aantal oproepen snel. Voor de materie Loopbaanonderbreking was er een piek in het aan-

tal oproepen van april tot juni. Die piek hing samen met de speciale regeling rond het corona-ouderschapsverlof.

In de tweede lijn van de frontoffice Werkloosheid kwamen er 104.725 oproepen binnen. Het overgrote deel daarvan (97.170 oproepen) werd beantwoord door een frontofficemedewerker. Dat komt neer op 92,79% van de oproepen.

Van juni tot oktober was er ook een tweede lijn Loopbaanonderbreking. Die lijn kreeg 41.899 oproepen te verwerken. Er werden 38.717 oproepen effectief behandeld, wat neerkomt op 92,41%.



2.7.2 Onthaal van opgeroepen of spontane bezoekers

Ook in het onthaal van bezoekers bij de RVA was de impact van de coronacrisis duidelijk zichtbaar. Van maart tot mei waren de kantoren van de RVA gesloten voor het publiek. Vanaf juni kon bezoek weer onder strikte voorwaarden: de bezoeker moet een afspraak maken per telefoon, en als zijn vraag niet aan de telefoon kan worden behandeld, kan hij op een specifiek moment langskomen in het RVA-kantoor.

Om de bezoeken veilig te laten verlopen, werden in de onthaalruimtes alle nodige maatregelen genomen: er werd onder meer plexiglas geïnstalleerd en handgel voorzien.

In totaal werden in 2020 61.161 bezoekers geregistreerd in de dertig kantoren van de RVA. Daarmee was er op jaarbasis een forse daling van 77,85% (276.119 in 2019).

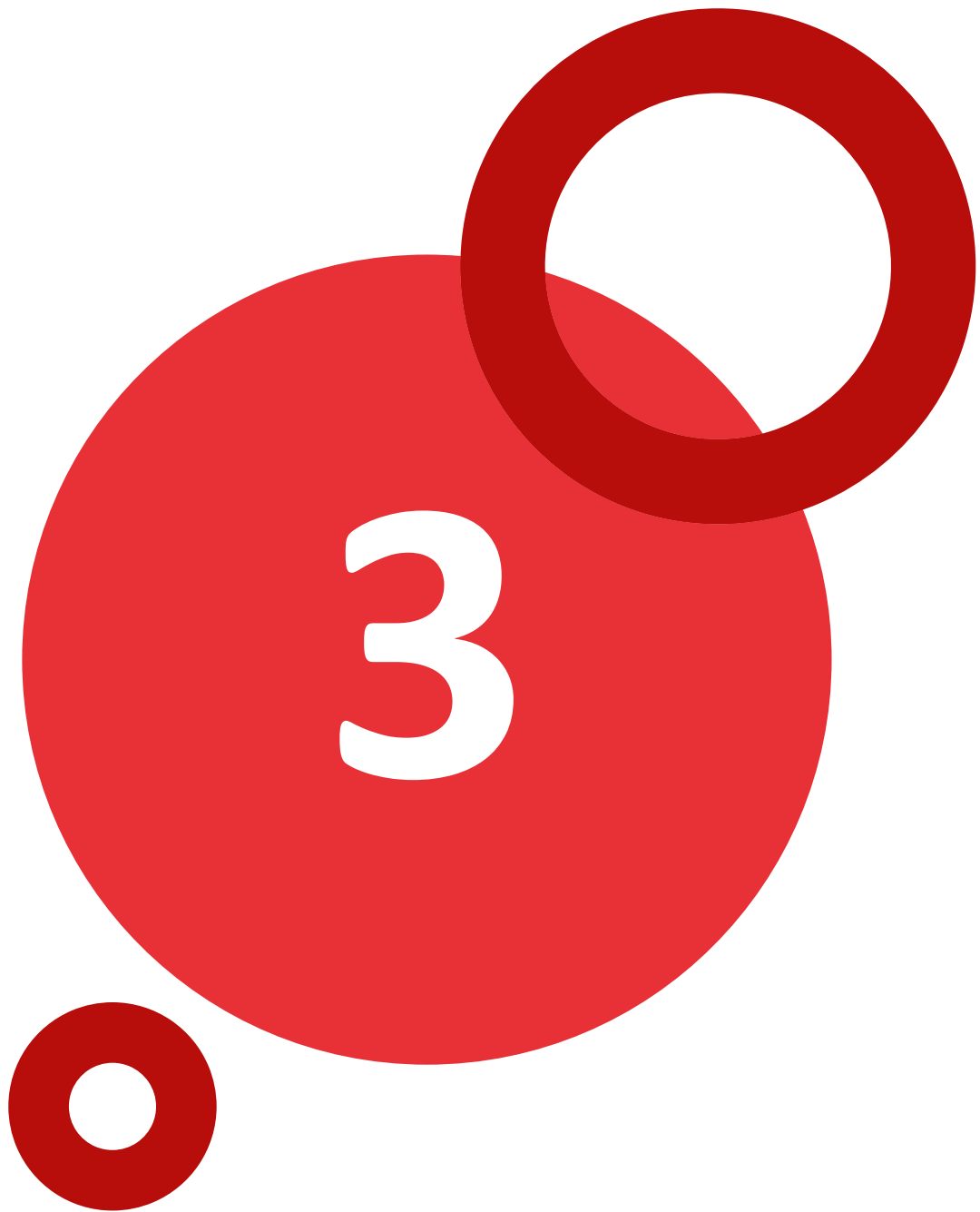
Het grootste deel daarvan zijn spontane bezoekers (52.004). De anderen (9.157) zijn opgeroepen bezoekers, die een afspraak hadden voor een verhoor.

In 2020 werd de contactcentersoftware Genesys uitgebreid met een aantal knoppen, om de registratie van een bezoek en het opzoeken van het te geven antwoord te vergemakkelijken. Die knoppen zullen in 2021 in productie worden gesteld.

Er werd een centrale agenda ter beschikking gesteld om de afspraken in de RVA-kantoren te registreren en te beheren.

2.7.3 Contacten via webmail

Het aantal mails dat via het formulier op de website van de RVA werd verstuurd, lag veel hoger dan vorig jaar. Er kwamen in totaal 227.125 mails binnen via de website, een stijging van 169%. Die toename is te wijten aan de vele reglementaire wijzigingen die er in de loop van 2020 kwamen als gevolg van de coronacrisis.



**Het fonds tot vergoeding
van de in geval van
sluiting van ondernemingen
ontslagen werknemers (FSO)**

Inleiding

In 2020 gingen 7.287 bedrijven failliet waarvan 2.511 ondernemingen personeel tewerkstelden. Een historisch record, want nog nooit was het aantal faillissementen van ondernemingen waarbij personeel werd tewerkgesteld zo laag. In vergelijking met 2019 gingen er 1.077 bedrijven met personeel minder failliet, dat is een daling van 30,02%. Het banenverlies als gevolg van een faillissement daalde in 2020 naar 21.293 verloren jobs (-12,96% t.o.v. 2019), het laagste cijfer sinds 2007. De effecten van de coronacrisis kunnen zich mogelijk pas na verloop van tijd manifesteren rekening houdend ook met de door de regering ingestelde moratoria op faillissementen (van 24 april tot 17 juni 2020 en van 24 december tot 31 januari 2021).

De dalende tendens van het aantal faillissementen manifesteerde zich in minder ondernemingsdossiers die werden gecreëerd, maar niet in het aantal aanvragen tot tussenkomst dat werd ingediend door de werknemers als slachtoffers van het faillissement. Het Fonds opende 7.719 nieuwe sluitingsdossiers op ondernemingsvlak (-33,40% t.o.v. 2019) en ontving 14.663 nieuwe aanvragen van werknemers (+0,44% t.o.v. 2019) om een tegemoetkoming voor lonen en vergoedingen die de werkgever nog was verschuldigd.

Het aantal werknemers dat een vergoeding ontving van het Fonds daalde van 17.228 naar 17.134 werknemers in 2020 (-0,55% t.o.v. 2019). Dat in tegenstelling tot het bedrag dat werd uitgekeerd in 2020. Dat steeg van 172.444.740,09 EUR naar 220.848.431,98 EUR in 2020, dat is een stijging van 28,07%. Daarnaast betaalde het Fonds 60.762.951,59 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (-43,98% t.o.v. 2019). De tijdelijke werkloosheid corona wordt beschouwd als tijdelijke werkloosheid overmacht en valt niet ten laste van de werkgever en dus ook niet van het Fonds.

Het personeelseffectief van het Fonds daalde in 2020 verder naar 63,78 voltijdse eenheden (-0,05% t.o.v. 2019).



3.1

Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving en aanverwante wetgeving

Naar jaarlijkse gewoonte werden in 2020 de koninklijke besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen gepubliceerd (drie KB's van 09.02.2020 - BS 26.02.2020).

Daarnaast was ook het koninklijk besluit van 9 februari 2020 tot wijziging van artikel 50, § 1, 4° van het koninklijk besluit van 23 maart 2007 tot uitvoering van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen (BS 26.02.2020) van belang in 2020. Dat besluit voorziet voortaan in een verplichting om een exemplaar van de overeenkomst tot overname van activa toe te voegen aan het ondernemingsdossier zodat er beter kan worden nagegaan of de overgenomen werknemers recht kunnen hebben op een overbruggingsvergoeding.

Tot slot was de overheid zich bewust dat door de gezondheids crisis een groot aantal ondernemingen te kampen zouden krijgen met ernstige financiële moeilijkheden en werden de volgende maatregelen genomen:

via het volmacht koninklijk besluit nr. 15 van 24 april 2020 betreffende de tijdelijke opschorting ten voordele van ondernemingen van uitvoeringsmaatregelen en andere maatregelen gedurende de coronacrisis (volmacht-KB, BS 24.04.2020) werd beslist om met ingang van 24 april 2020 een automatische en tijdelijke opschorting in te voeren ten gunste van alle ondernemingen die niet in sta-

king van betaling waren op 18 maart 2020. Zo werden een aantal klassieke uitvoerings- en uitwinningssdaden tijdelijk aan banden gelegd. Bovendien werd de verplichting om binnen de maand na de staking van betaling aangifte te doen van faillissement opgeschort gedurende de termijn van wettelijke opschorting.

De opschorting was oorspronkelijk voorzien tot en met 17 mei 2020. Bij koninklijk besluit van 13 mei 2020 (BS 13.05.2020) werd het moratorium voorzien in koninklijk besluit nr. 15 met één maand verlengd, namelijk tot 17 juni 2020.

De wet van 20 december 2020 houdende tijdelijke ondersteuningsmaatregelen ten gevolge van de coronapandemie (BS 30.12.2020) voert een nieuw wettelijk moratorium in. De wetgever komt daarmee tegemoet aan de gevolgen van de tweede lockdown. Dat moratorium geldt van 24 december 2020 tot en met 31 januari 2021 en houdt dezelfde bescherming in als het eerste moratorium.

3.2

Uitvoering van de opdrachten van het Fonds

3.2.1

Klassieke taken industriële en commerciële sectoren, extrastatutaire activiteiten en herstructurerings

In 2020 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen en herstructurerings 216.048.190,58 EUR.

Tabel 3.2.1.I

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2016 in EUR

Jaar	Sluitings-vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings-vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Extra-statutaire uitgaven	Extra-statutair Sabena	Totaal
2016	12.340.503,65	214.912.014,13	1.724.985,34	7.143.991,10	13.148,04	109.047,61	236.243.689,87
2017	9.152.559,34	179.801.364,32	1.602.451,69	6.911.784,74	8.464,81	6.327,62	197.482.952,52
2018	9.417.175,96	188.286.035,48	1.620.698,46	6.225.330,31	5.886,72	0,00	205.555.126,93
2019	9.198.466,14	151.943.946,66	1.218.787,25	4.265.060,06	5.886,72	0,00	166.632.146,83
2020	11.734.932,42	199.450.940,84	1.850.925,70	3.005.504,90	5.886,72	0,00	216.048.190,58
Verschil 2020/2019	+2.536.466,28	+47.506.994,18	+632.138,45	-1.259.555,16	0,00	0,00	+49.416.043,75
Evolutie 2020/2019 (in %)	+27,57	+31,27	+51,87	-29,53	+0,00	+0,00	+29,66

Tabel 3.2.1.II
Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoeding
sinds 2016

Jaar	Sluitings- vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings- vergoedingen	Bedrijfs- toeslag	Extra- statutaire uitgaven	Extra- statutair Sabena	Totaal
2016	7.273	17.021	517	2.490	5	51	27.357
2017	5.582	15.521	440	2.300	3	4	23.850
2018	5.366	15.401	483	2.043	1	0	23.294
2019	5.416	13.435	440	1.681	1	0	20.973
2020	5.997	14.633	487	1.126	1	0	22.244
Vershil 2020/2019	+581	+1.198	+47	-555	0	0	+1.271
Evolutie 2020/2019 (in %)	+10,73	+8,92	+10,68	-33,02	0,00	0,00	+6,06

De totale uitgaven van het Fonds stegen in 2020 met 29,66% ten opzichte van 2019. Het aantal begunstigden van een vergoeding steeg met 6,06% ten opzichte van 2019. In 2017 kende het Fonds een sterke daling van zijn uitgaven. In 2018 was er opnieuw een beperkte stijging van de totale uitgaven (+4,09%), waarna in 2019 de uitgaven opnieuw sterk afnamen. In 2020 werd ten slotte een sterke stijging waargenomen ten opzichte van 2019.

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 16.808 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2020.

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

Contractuele vergoedingen (199.450.940,84 EUR)

In 2020 ontvingen 14.633 begunstigden van een vergoeding contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 199.450.940,84 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 13.630,22 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 92,32% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2020 stegen de uitgaven voor contractuele vergoedingen gevoelig (+31,27%). Die stijging is het gevolg van enerzijds een hogere gemiddelde kostprijs (+20,52%) en anderzijds van een stijging van het

aantal uitbetaalde werknemers (+8,92%) ten opzichte van 2019.

Rekening houdend met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier werden in 2020 voornamelijk de werknemers vergoed bij wie de sluiting van de onderneming plaatsvond in de jaren 2019 en 2020.

Bedrijfstoeslag (3.005.504,90 EUR)

In 2020 betaalde het Fonds aan 1.126 begunstigden van een vergoeding een bedrijfstoeslag. Dat stemt overeen met een totaalbedrag van 3.005.504,90 EUR, wat 1,39% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 281,39 EUR.

In tegenstelling tot de dalende tendens die sinds 2002 zichtbaar was, stegen de uitgaven voor bedrijfstoeslag in 2012 en 2013 om weer te dalen in 2014 en 2015. In 2016 ontving het Fonds uitzonderlijk veel nieuwe aanvragen om bedrijfstoeslag. Dat zorgde voor een nieuwe stijging van de uitgaven. Daarna daalden de uitgaven zowel in 2017, 2018 als in 2019. In 2020 daalden de totale uitgaven aan bedrijfstoeslag opnieuw met 29,53% ten opzichte van 2019. Die daling van de uitgaven is te verklaren door een daling van het aantal begunstigden van een vergoeding (-33,02%), en ook door een daling van het aantal betaalde maanden bedrijfstoeslag (-31,86%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoeslag zich over meerdere jaren uitstrekt, be-

taalde het Fonds in 2020 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 160 nieuwe dossiers (ten opzichte van 132 in 2019). Daarnaast sloot het Fonds 458 individuele dossiers af waardoor het totale aantal begunstigden van een vergoeding daalde.

Sluitingsvergoedingen (11.734.932,42 EUR)

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

In 2020 ontvingen 5.997 begunstigden van een vergoeding een sluitingsvergoeding en dat voor een totaalbedrag van 11.734.932,42 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 1.956,80 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 5,43% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2020 stegen de uitgaven voor sluitingsvergoedingen (+27,57%) ten opzichte van 2019.

De stijging van de uitgaven in 2020 is voornamelijk te wijten aan de stijging van de gemiddelde kostprijs (+15,22%). Ook het aantal rechthebbenden is gestegen, van 5.416 naar 5.997 (+10,73%).

Overbruggingsvergoedingen (1.850.925,70 EUR)

Er werd in 2020 aan 487 begunstigden van een vergoeding een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaalbedrag van 1.850.925,70 EUR. Dat komt neer op gemiddeld 3.800,67 EUR per begunstigde van een vergoeding. Die uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 0,86% van de totale uitgaven van het Fonds. In vergelijking met 2019 zijn de totale uitgaven met 51,87% gestegen. Die stijging is voornamelijk te wijten aan het hogere aantal rechthebbenden (10,68%) en de gestegen gemiddelde kostprijs, van 2.769,97 EUR naar 3.800,67 EUR (+37,21%).

De extrastatutaire uitgaven (5.886,72 EUR)

Bij sommige sluitingen is een cao niet tegenstelbaar aan het Fonds. Het beheerscomité heeft in die gevallen de bevoegdheid om het Fonds de toestemming te verlenen om betalingen te verrichten aan

de ex-werknemers van die ondernemingen. Voor het vervullen van die taken zijn het de overheid, de regionale investeringsmaatschappijen of een andere financierder die vooraf de nodige financiële middelen ter beschikking stellen van het Fonds.

In 2020 bedroegen de uitgaven voor de extrastatutaire activiteiten 5.886,72 EUR voor de onderneming Zender Industrie België. Het Fonds zal in dat dossier tot eind 2025 maandelijks een bedrijfstoelag betalen. Het gaat om het enige dossier dat nog openstaat bij het Fonds.

3.2.2 Klassieke taken socialprofitsector en vrije beroepen

De uitbreiding van het toepassingsgebied van de sluitingswet naar de socialprofitsector en de vrije beroepen had tot gevolg dat in juli 2008 voor het eerst slachtoffers van sluitingen in die sector werden uitbetaald.

In 2020 nam het bijzonder comité in 87 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Het Fonds betaalde in 2020 4.800.241,40 EUR uit aan 329 begunstigden van een vergoeding (waarvan 326 verschillende werknemers) in de socialprofitsector en de vrije beroepen.

Tabel 3.2.2.I

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2016 in EUR

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelag	Totaal
2016	4.560.265,86	17.303,09	4.577.568,95
2017	4.204.878,83	8.510,97	4.213.389,80
2018	4.214.689,50	1.949,21	4.216.638,71
2019	5.812.593,26	0,00	5.812.593,26
2020	4.797.352,88	2.888,52	4.800.241,40
Verschil 2020/2019	-1.015.240,38	+2.888,52	-1.012.351,86
Evolutie 2020/2019 (in %)	-17,47	-100,00	-17,42

Tabel 3.2.2.II

Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoeding sinds 2016

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelag	Totaal
2016	331	9	340
2017	301	6	307
2018	298	2	300
2019	341	0	341
2020	328	1	329
Verschil 2020/2019	-13	+1	-12
Evolutie 2020/2019 (in %)	-3,81	-100,00	-3,52

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

Contractuele vergoedingen (4.797.352,88 EUR)

In 2020 ontvingen 328 begunstigden van een vergoeding contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 4.797.352,88 EUR. Dat is een lichte daling ten opzichte van het jaar 2019 (-3,81%).

De daling is voornamelijk te wijten aan de daling van de gemiddelde kosten per rechthebbende, die gedaald zijn van 17.045,73 EUR naar 14.626,08 EUR (-14,20%). Het aantal begunstigden van een vergoeding dat werd vergoed, is eveneens gedaald met 3,52% ten opzichte van 2019.

Bedrijfstoelag (2.888,52 EUR)

In 2019 waren er geen lopende dossiers en kreeg het Fonds geen enkele nieuwe aanvraag om bedrijfstoelag in de socialprofitsector. In 2020 ontving het Fonds één nieuwe aanvraag om bedrijfstoelag. In 2020 ontving 1 werkloze met bedrijfstoelag een vergoeding van het Fonds voor een totaalbedrag van 2.888,52 EUR. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 361,07 EUR.

3.2.3 Tijdelijke werkloosheid

Tabel 3.2.3.1

Evolutie van het aandeel dat het Fonds draagt in de uitgaven van de RVA voor tijdelijke werkloosheid sinds 2016 in EUR

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2016	150.288.112,40	+4.531.887,60	154.820.000,00	+17,91
2017	113.912.000,00	-11.330.184,79	102.581.815,21	-33,74
2018	110.658.000,00	-1.443.292,44	109.214.707,56	+6,47
2019	112.039.000,00	-3.569.294,20	108.469.705,80	-0,68
2020	61.177.000,00	-414.048,41	60.762.951,59	-43,98

Om de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid, te responsabiliseren, draagt het Fonds, via financiering door de werkgevers, 33% van de uitgaven die de RVA doet in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders (art. 53 van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen). Bovendien bepaalt de wet van 12 april 2011 tot verlenging van de crisismaatregelen (BS 28.04.2011) dat het Fonds een deel van de kosten (27%) van de vergoeding voorzien voor 'schorsing bedienden wegens werkgebrek' op zich neemt.

In 2020 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 61.177.000,00 EUR. De tijdelijke werkloosheid corona wordt beschouwd als tijdelijke werkloosheid overmacht. Die tijdelijke werkloosheid valt niet ten laste van de werkgevers en dus ook niet van het Fonds.

In overeenstemming met artikel 5 van het koninklijk besluit van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, en dat op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die de RVA heeft goedgekeurd. De afrekening 2019 toonde aan dat het Fonds 414.048,41 EUR te veel aan voorschotten had betaald aan de RVA. Dat bedrag werd in 2020 overgemaakt aan het Fonds.

3.2.4 Beheersuitgaven

Tabel 3.2.4.I
Uitgaven beheersbegroting in EUR

	2017	2018	2019	2020
1. Personeelsuitgaven	6.288.643,15	4.906.721,56	4.178.732,95	6.385.119,65
	85,44%	82,39%	81,51%	77,83%
2. Werkingsuitgaven - gewone	641.752,14	755.376,44	515.807,79	1.135.716,50
	8,72%	12,68%	10,06%	13,84%
3. Werkingsuitgaven - informatica	266.832,50	122.376,86	238.699,91	525.770,21
	3,63%	2,05%	4,66%	6,41%
4. Betwiste zaken (honoraria en gerechtskosten)	162.890,61	170.732,69	193.219,32	157.433,20
	2,21%	2,87%	3,77%	1,92%
Totaal uitgaven	7.360.118,40	5.955.207,55	5.126.459,97	8.204.039,56

De beheersuitgaven van het Fonds bedroegen 8.204.039,56 EUR in 2020. Traditioneel gezien wordt een gedeelte van de personeels- en werkingskosten van een jaar betaald in het eerste trimester van het daaropvolgende jaar. In 2020 lag dat gedeelte hoger dan de voorgaande jaren.

De personeelskosten omvatten enerzijds de loonkosten van het personeel dat, in uitvoering van de artikelen 56 en 57 van de wet van 26 juni 2002, door de RVA ter beschikking wordt gesteld en anderzijds de vergoeding van het ingehuurd informaticapersoneel.

Onder de gewone werkingsuitgaven worden voornamelijk de verbruiks- en investeringskosten opgenomen (zoals onder andere huurkosten en bureau-materieel).

De werkingsuitgaven inzake informatica omvatten alle investerings- en verbruiskosten informatica die de RVA betaalt en nadien verhaalt op het Fonds.

De rubriek Betwiste zaken omvat de bedragen (voornamelijk honoraria en gerechtskosten) die het Fonds betaalt als gevolg van betwistingen tussen de begunstigden van sociale uitkeringen en het Fonds of als gevolg van procedures die het Fonds zelf opstart om gelden terug te vorderen (bv. terugvorderingen van onverschuldigde betalingen of terugvorderingen van activa die opduiken na het faillissement).

3.3

Beheer van de middelen

Tabel 3.3.I
Overzicht van de economische situatie en de verdeling van de middelen sinds 2016

Jaar	Aantal faillissementen met personeel	Aantal verloren gegane banen	Aantal vergoede werknemers ¹	Totaal van de vergoedingen uitgekeerd door het FSO in EUR	Aantal personeelsleden FSO (voltijdse eenheden)
2016	3.250	22.706	21.851	240.821.258,82	63,98
2017	3.477	21.774	19.557	201.696.342,32	62,75
2018	3.590	21.597	18.834	209.771.765,64	64,09
2019	3.588	24.464	17.228	172.444.740,09	63,81
2020	2.511	21.293	17.134	220.848.431,98	63,81

¹ Voor de cijfers wordt rekening gehouden met het aantal verschillende werknemers. Een werknemer die bijvoorbeeld een sluitingsvergoeding en contractuele vergoedingen ontvangt, wordt slechts eenmaal geteld. Een werknemer die zowel betaald is in de industriële en commerciële sector als in de social-profitsector wordt slechts eenmaal geteld als een vergoede werknemer.

De bovenstaande tabel bevat enerzijds gegevens over de economische situatie (het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies) en anderzijds cijfergegevens van het Fonds over de personeelsmiddelen die daarbij werden ingezet. Door de overheidssteun en de tijdelijke moratoria op faillissementen zijn er in 2020 veel minder faillissementen geweest t.o.v. 2019. Er gingen 2.511 ondernemingen met personeel failliet (-30,02% t.o.v. 2019). Het daaraan gekoppelde banenverlies daalt naar 21.293 verloren banen (-12,96% t.o.v. 2019). Er wordt verwacht dat de weerslag van de gezondheidscrisis zich pas vanaf 2021 zal uiten in een toename van het aantal faillissementen.

Het aantal werknemers dat kan rekenen op een vergoeding van het Fonds bedraagt 17.134 in 2020 (-0,55% t.o.v. 2019). Het totale bedrag dat het Fonds uitkeert aan de werknemers stijgt in 2020 naar 220.848.431,98 EUR. Dat is een stijging van 28,07% t.o.v. 2019.

De personeelsmiddelen die het Fonds inzet voor de realisatie van zijn missie dalen in 2020 lichtjes naar 63,78 voltijdse eenheden. Door de gezondheidscrisis heeft het Fonds in 2020 ingezet op maximaal telewerk, online opleidingen en virtuele samenwerking om zijn opdrachten uit te voeren. Om de medewerkers te ondersteunen in het bijzonder intense jaar 2020 werden tal van initiatieven gelanceerd om het welzijn te bewaren. Daarnaast bleef het Fonds verder investeren in zijn personeel via vernieuwde werkmethodes, aanpassing van gebruikerstoepassingen, polyvalentie, door acties te ondernemen in het kader van de tevredenheidsenquêtes enzovoort.

3.3.1 Financiële middelen

3.3.1.1 Financiële middelen industriële en commerciële sector, herstructurerings- en extrastatutaire activiteiten (ontvangsten)

In 2020 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 303.310.479,66 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 3.3.1.I

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2016 in EUR

Jaar	Werkgevers- bijdragen finan- ciering van de tijdelijke werk- loosheid + regu- larisaties	Werkgevers- bijdragen klassieke taken + regularisaties	Bijzonder compenserende bijdrage + regularisaties	Terug- vorderingen bij werkgevers en werknemers	Tegemoet- koming van derden in de werkings- uitgaven	Alternatieve financiering	Totaal
2016	143.264.527,32	132.684.102,36	8.610.455,51	33.363.916,95	2.079,84	3.667.000,00	321.592.081,98
2017	145.973.701,41	162.688.900,00	8.490.619,28	40.975.216,98	295,86	3.097.000,00	361.225.733,53
2018	131.244.100,00	147.208.707,13	10.840.263,95	41.905.476,29	117,72	459.643,27	331.658.308,36
2019	123.789.022,58	150.175.859,93	7.213.900,00	34.295.813,71	117,72	3.595.000,00	319.069.713,94
2020	112.007.229,20	135.429.057,43	9.454.392,72	43.217.520,01	167,30	3.202.113,00	303.310.479,66
Vershil 2020/2019	-11.781.793,38	-14.746.802,50	+2.240.492,72	+8.921.706,30	+49,58	-392.887,00	-15.759.234,28
Evolutie 2020/2019 (in %)	-9,52	-9,82	+31,06	+26,01	+42,12	-10,93	-4,94

De inkomsten van het Fonds daalden in 2020 ten opzichte van 2019 met 4,94% van 319.069.713,94 EUR naar 303.310.479,66 EUR. Die daling is voornamelijk te wijten aan een daling van de ontvangen werkgeversbijdragen. De terugvorderingen bij werkgevers en werknemers daarentegen zijn hoger dan in 2019 (+26,01%). Naast de uitvoering van de wettelijke opdrachten zijn die inkomsten ook bestemd voor de uitgaven van het Fonds inzake het personeel, de uitrusting en de inrichtingen die de RVA ter beschikking stelt van het Fonds.

De voornaamste inkomsten worden hierna kort besproken:

Bijdragen ter financiering van de klassieke taken

In overeenstemming met artikel 58 van de wet van 26 juni 2002 kan de koning, na advies van het beheerscomité van het Fonds en van de NAR, de werkgevers die onder de toepassing vallen van die wet, een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Een overzicht van de patronale bijdragevoeten inzake klassieke taken sinds 2016 staat in de onderstaande tabel.

Tabel 3.3.1.II
Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Jaar	Ondernemingen met ten minste 20 werknemers	Ondernemingen met minder dan 20 werknemers	Havens en varend personeel van de visserij	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2016	0,18	0,15	0,15	0,05
2017	0,22	0,18	0,18	/
2018	0,19	0,14	0,14	/
2019	0,19	0,14	0,14	/
2020	0,17	0,12	0,12	/

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken zijn gedaald, van 150.175.859,93 EUR in 2019 naar 135.429.057,43 EUR in 2020. Die lichte daling is toe te schrijven aan een daling van de 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 kosten van de 'schorsing bedienden wegens werkgebrek' op zich (wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

De bijdragevoet 2020 bedraagt 0,09%. De inkomsten afkomstig uit die bijdragen zijn gedaald van 123.789.022,58 EUR in 2019 tot 112.007.229,20 EUR in 2020.

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 2020 ontving het Fonds een bedrag van 9.454.392,72 EUR van de RSZ ten opzichte van 7.213.900,00 EUR in 2019.

Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers

Voor de terugbetalingen in de werkgeversdossiers is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting van de faillissementen door de curatoren. Die laatste gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers, waaronder het Fonds, na realisatie van de activa.

In 2020 heeft het Fonds een terugbetaling in 2.018 dossiers geboekt, hetzij voor een totaalbedrag van 42.516.683,69 EUR. Dat is in vergelijking met 2019 een stijging van het teruggevorderde bedrag (+26,09%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, steeg eveneens van 1.796 in 2019 naar 2.018 in 2020.

Er werd een bedrag van 700.836,32 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dat is een stijging van 21,84% ten opzichte van 2019.

Alternatieve financiering

Tot in 2016 ontving het Fonds een alternatieve financiering van de Belgische staat als gevolg van de verplichting om de sluitingsvergoeding aan de werknemers te betalen voor firma's die een gemiddelde bezetting van 5 tot 19 werknemers hadden. De wet van 18 april 2017 houdende hervorming van de financiering van de sociale zekerheid (BS 28.04.2017) en meer bepaald artikel 31 wijzigt artikel 56 van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen, gewijzigd bij wet van 11 juli 2006. Vanaf 2017 wordt een krediet ingeschreven in de begroting van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, bestemd voor de financiering van de kosten voor de uitbreiding van het toepassingsgebied naar ondernemingen met minder dan twintig werknemers.

Nadat het saldo van de jaren 2006 tot 2016 werd gebruikt en nadat wat te veel werd ontvangen in 2017 werd terugbetaald aan de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, was het bedrag van de alternatieve financiering in 2018 gelijk aan 459.643,27 EUR. In 2019 bedroeg het ontvangen bedrag aan alternatieve financiering 3.595.000,00 EUR. In 2020 bedroeg dat 3.202.113,00 EUR (-10,93%).

3.3.1.2

Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

In 2020 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 5.159.520,54 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 3.3.1.III

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2016 in EUR: socialprofitsector en vrije beroepen

Jaar	Werkgeversbijdragen	Bijzonder compenserende bijdrage	Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers	Totaal
2016	3.438.099,71	375.882,68	495.980,91	4.309.963,30
2017	3.716.779,47	416.325,10	258.641,12	4.391.745,69
2018	3.870.376,29	695.434,34	1.322.556,35	5.888.366,98
2019	4.033.554,69	611.864,12	619.830,79	5.265.249,60
2020	4.062.994,27	680.636,33	415.889,94	5.159.520,54
Verschil 2020/2019	+29.439,58	+68.772,21	-203.940,85	-105.729,06
Evolutie 2020/2019 (in %)	+0,73	+11,24	-32,90	-2,01

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 die wordt geheven op de loonmassa van de socialprofitsector en vrije beroepen behouden op 0,01%. Voor de jaren 2016 en 2017 werd de bijdragevoet vastgelegd op 0,02%. Diezelfde voet van 0,02% werd ook vastgelegd voor de jaren 2018, 2019 en 2020.

De inkomsten uit de patronale bijdragen zijn stabiel gebleven (+0,73%). Het Fonds ontving in 2020 een totaalbedrag van 4.062.994,27 EUR aan patronale bijdragen en een bedrag van 680.636,33 EUR betreffende de bijzondere compenserende bijdrage die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen.

Voor de terugbetalingen in de werkgeversdossiers is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting door vereffenaars en curatoren. In 2020 werd er voor een bedrag van 398.362,72 EUR teruggevorderd bij de werkgevers, wat een daling is ten opzichte van 616.981,68 EUR in 2019 van 35,43%. Dat bedrag omvat terugbetalingen in 31 dossiers t.o.v. 28 dossiers in 2019. Daarnaast werd een bedrag van 17.527,22 EUR aan onterecht uitbetaalde vergoedingen teruggevorderd bij de werknemers.

3.3.2 Middelen inzake beheerstech- nieken

3.3.2.1 Opvolging van het strategisch en operationeel plan

Het Fonds heeft drie strategische doelstellingen bepaald om zijn visie en missie uit te dragen:

1. de klant staat centraal in de faillissementsprocedure: correcter en sneller betalen;
2. een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving;
3. een efficiënte dienstverlening voor iedereen: optimaliseren van processen en diensten.

De strategische prioriteiten werden vertaald naar een operationeel stappenplan dat aangeeft hoe het Fonds de slachtoffers van een sluiting correcter en sneller wil betalen, zich aanpast aan de evoluties in onze omgeving en hoe het Fonds processen en diensten optimaliseert. Het strategisch en operationeel plan wordt maandelijks opgevolgd en trimestrieel voorgelegd aan de administrateur-generaal en zijn adjunct.

In het kader van de eerste strategische doelstelling - de klant staat centraal in de faillissementsprocedure: correcter en sneller betalen – heeft het Fonds in 2020 de eerste fase afgerond in het strategisch project om de aangifte van de elektronische schuldvordering door de werknemers in de geïnformatiseerde gegevensbank van faillissementsdossiers (dat is het Centraal Register Solvabiliteit – Regsol) en de tussenkomst van het Fonds te uniformiseren tot één proces. De vakbonden kunnen op basis van een ingevuld aanvraagformulier in de e-F1-toepassing een geüniformiseerde schuldvordering genereren. Die schuldvordering kan vervolgens manueel worden geüpload in de Regsoltoepassing.

Om werknemers nog correcter en sneller te betalen wil het Fonds de regels rond de berekening van de meeste contractuele vergoedingen op nationaal en sectorieel niveau uniformiseren en automatiseren en dat in samenspraak met de sociale partners. Na een uniforme berekening van de verbrekingsvergoeding in 2019 heeft het Fonds in dat kader een consensus bereikt met de sociale partners over de

berekening van het achterstallig loon in 2020.

Het Fonds wil de behandelingstermijn van een sluitingsdossier ook inkorten door adviezen op ondernemingsvlak op frequentere basis voor te leggen voor beslissing aan het bevoegde beheerscomité. In 2020 werd een toepassing geïmplementeerd die de leden van het bevoegde beheerscomité de mogelijkheid geeft om elektronisch te stemmen vanop afstand. Het Fonds had nog een praktische opleiding voorzien voordat de toepassing in gebruik kon worden genomen, maar door de coronamaatregelen heeft die opleiding niet kunnen plaatsvinden in 2020 en werd de opleiding uitgesteld naar 2021.

Een andere doelstelling die kadert in de strategische pijler waarin de klant centraal staat, is werknemers die getroffen worden door de sluiting van hun onderneming zo snel mogelijk proactief te informeren over hun rechten en plichten in geval van sluiting om te vermijden dat die werknemers hun rechten niet laten gelden omdat ze niet op de hoogte zouden zijn. Sinds eind 2020 worden de werknemers die het slachtoffer worden van een faillissement proactief geïnformeerd via een infobrief en dat zodra het faillissement is geregistreerd bij het Fonds. In een eerste fase informeert het Fonds de werknemers van kleine ondernemingen. Na evaluatie en eventuele bijsturing zal dat in een latere fase worden uitgebreid naar de werknemers van grote ondernemingen.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren, investeerde het Fonds in 2020 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. In december werd een enquête bij de curatoren gelanceerd. De enquête peilt naar de tevredenheid over de dienstverlening op tal van vlakken: klantgerichtheid, bereikbaarheid, internettoepassing, formulieren enz. Op de vraag “In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het Fonds in het algemeen?” antwoordt 63,93% van de respondenten ‘zeer tevreden’ en 36,07% ‘tevreden’. De enquête wordt in 2021 verder geanalyseerd en inspireert tot nieuwe verbeteringsacties om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren waar mogelijk.

Een van de operationele doelstellingen van de 2^{de} strategische pijler van het Fonds – een wendbare organisatie: klaar om zich aan te passen aan de evoluties in onze omgeving – is het gebruik van de eBox

uitbreiden. Naast de fiscale fiches en de ontvangst-bevestiging plaatst het Fonds sinds mei 2020 een kopie van de afrekening in de eBox van de werknemer.

Daarnaast werd in het kader van de 2^{de} strategische pijler in 2020 de aanzet gegeven om te onderzoeken of de artikelen in bestaande sluitingswetgeving moeten worden aangepast en om na te gaan of de sluitingswetgeving moet worden hervormd in relatie tot het ondernemingsrecht.

De derde strategische doelstelling bestaat erin een efficiënte dienstverlening te garanderen voor iedereen door processen en diensten te optimaliseren. Daarvoor werden de nodige technische upgrades gerealiseerd en werden de ICT-toepassingen gebruiksvriendelijker gemaakt voor de medewerkers van het Fonds. Daarnaast werd ook de fusie van het domein FSO/FFE met het domein ONEMRVA onderzocht en werd de implementatie gestart.

Het Fonds ging in 2020 ook verder met het beschrijven van processen, het opmaken van procesboeken en het toepassen van lean- en risicomanagement in het kader van zijn procesmanagement.

Om een efficiënte en correcte dienstverlening te garanderen, startte het Fonds in 2020 een uitwisselingsproces op met de Centrale controledienst van de RVA met de bedoeling de sociale fraude te verhinderen en te bestrijden.

Daarnaast werd de vragenlijst, die wordt opgestuurd naar de curatoren in het onderzoek naar de sluiting, uitgebreid met een vraag rond fraude.

In het kader van de derde strategische doelstelling breidde het Fonds in februari 2020 de managementmodule van zijn informaticatoepassing uit om maandelijks de termijn te meten tussen de aanvraag en de betaling van vergoedingen.

Tot slot gebeurt de aanmaak van een faillissementsdossier op basis van KBO-gegevens aangeleverd door de FOD Economie sinds augustus 2020 automatisch. Ook de berekening van de gemiddelde personeelsbezetting en het aantal rechthebbenden werd geautomatiseerd om dossiers sneller te kunnen verwerken.

Naast de drie strategische doelstellingen werkte het Fonds in 2020 verbeteringsdoelstellingen uit: om de afrekening leesbaarder te maken voor de werknemer, om de motivering voor het niet toekennen van bepaalde vergoedingen uit te breiden en te verduidelijken, om sluitingsvergoedingen zo veel mogelijk te betalen op een rekeningnummer in plaats van via circulaire cheque en om brieven en e-mails leesbaarder te maken en dat volgens de nieuwe huisstijl van de RVA.

3.3.2.2

Naleving van de verbintenissen in de bestuursovereenkomst

Het naleven van de normen die zijn vastgelegd in de bestuursovereenkomst tussen de staat en de RVA inzake de opdrachten van het Fonds, wordt gemeten aan de hand van boordtabellen en opvolgingsinstrumenten.

Voor de onderzoeken naar de toepasbaarheid van de Sluitingswet (art. 26) behaalt het Fonds in 2020 met 97,96% ruimschoots de norm die werd vastgelegd in de bestuursovereenkomst, namelijk minimum 85% van de dossiers moet binnen een termijn van 9 maanden na faillissement aan het beheerscomité voor beslissing worden voorgelegd.

De norm van 95% die werd vastgelegd voor de betaling van de sluitingsvergoeding binnen de 2 maanden na beslissing van het beheerscomité (art. 27) werd in 2020 met een gemiddelde van 99,88% ruim gerespecteerd. In de bestuursovereenkomst (art. 27) wordt voorzien dat voor de betaling van de contractuele vergoedingen 95% van de werknemers wordt betaald binnen de 2 maanden na de beslissing van het beheerscomité en na ontvangst van een volledige aanvraag. Die norm werd met een gemiddelde van 99,46% eveneens behaald.

Het Fonds controleert ook steekproefsgewijs of de beslissingen over werknemersdossiers rond de toelaatbaarheid en berekening van de uitkeringen werden genomen in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen. De norm voor het aantal correcte beslissingen bedraagt minstens 92% (art. 28). Die norm werd in 2020 met een gemiddelde van 97,27% correct berekende vergoedingen ruimschoots behaald.

3.3.3

Middelen inzake informatica en toepassingen

In 2020 heeft het Fonds de eerste fase afgerond van het strategisch project om de e-F1-toepassing (elektronische indiening van vergoedingsaanvragen) te integreren in de Regsoltoepassing voor de aangifte van schuldvorderingen in het Register solvabiliteit. Vakbonden kunnen nu automatisch geüniformiseerde schuldvorderingen genereren op basis van de elektronische aanvraagformulieren die ze in de e-F1-toepassing hebben ingevuld. Die geüniformiseerde schuldvorderingen kunnen handmatig worden geüpload in de Regsoltoepassing. In een tweede fase van het project in 2021 voorziet het Fonds in het gebruik van een elektronische handtekening op het e-F1-formulier in afwachting van een automatische gegevensuitwisseling tussen de eF1-toepassing en de Regsoltoepassing.

Daarnaast heeft het Fonds het gebruik van de eBox om burgers te informeren verder uitgebreid. In 2020 werd de afrekening, d.i. een detail van de betaling(en) aan de werknemers, in de eBox van de werknemers gezet.

Op ICT-vlak werd er in 2020 verder ingezet op automatisatie, zoals de creatie van faillissementendossiers op basis van KBO-bestanden aangeleverd via de FOD Economie. Tegelijkertijd werd de berekening van een aantal parameters zoals de gemiddelde personeelsbezetting en het aantal gerechtigden geautomatiseerd om de verwerking van de dossiers te versnellen.

Om de werknemers die het slachtoffer zijn geworden van een faillissement zo snel mogelijk te informeren over welke stappen ze moeten ondernemen in geval van sluiting, voorzag het Fonds in 2020 in de automatische mailing van een infobrief. Die infobrief wordt verstuurd naar de werknemers van de gefailleerde onderneming zodra het faillissement wordt geregistreerd bij het Fonds.

Op aanbeveling van het Rekenhof heeft het Fonds zijn systeem aangepast om het aantal betalingen per circulaire cheque te verminderen ten gunste van betalingen via bankrekening.

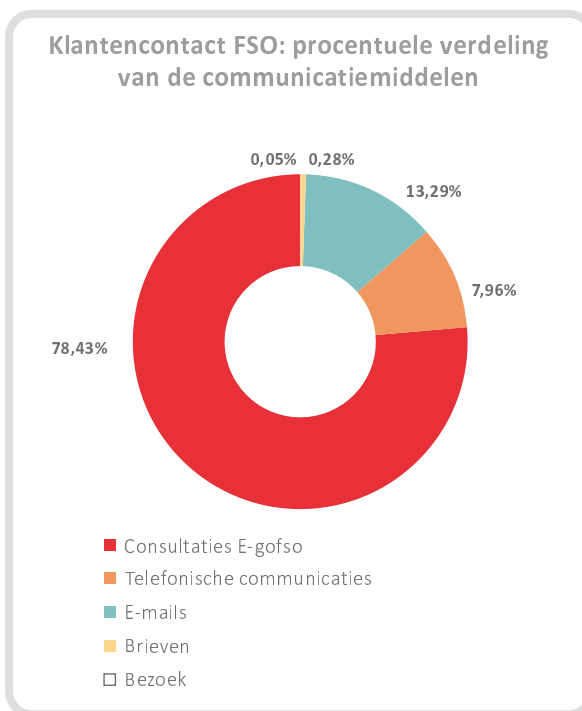
3.3.4 Informatie en communicatie

Opdat dossierbeheerders in productiediensten de sluitingsdossiers efficiënt en ongestoord kunnen behandelen, beschikt het Fonds over een centraal aanspreekpunt voor vragen van de buitenwereld. De klantendienst staat dagelijks in voor het beantwoorden van vragen van werknemers over de stand van hun dossier en dat voornamelijk via telefoon en e-mail. In 2020 behandelden de medewerkers van de klantendienst 15.765 e-mails (+13,37% t.o.v. 2019) en 9.436 telefonische oproepen (-14,50% t.o.v. 2019).

Uit grafiek 3.3.4.I blijkt dat de klant minder vaak een brief schrijft of een bezoek brengt aan het Fonds om informatie in te winnen over zijn dossier, respectievelijk slechts 0,28% en 0,05% van de klanten in 2020. Het aantal bezoekers bleef in 2020 beperkt door de veiligheidsmaatregelen n.a.v. de gezondheidscrisis. Werknemers namen eerder ofwel via e-mail (13,29%) ofwel telefonisch contact op (7,96%) om informatie te ontvangen over hun sluitingsdossier. De internettoepassing e-gofso, die de werknemer online toegang geeft tot zijn sluitingsdossier in een beveiligde omgeving, werd 93.030 keer (78,43%) geconsulteerd in 2020 en blijft de meest populaire manier om inlichtingen in te winnen over de stand van een dossier. Voor werknemersorganisaties is de internettoepassing een veelgebruikt instrument om inlichtingen te verkrijgen over de sluitingsdossiers van hun leden.

Grafiek 3.3.4.I

Welk communicatiemiddel gebruikt de klant om informatie in te winnen over de stand van zijn sluitingsdossier?



Het Fonds wacht niet enkel af tot hij wordt gecontacteerd met een vraag, maar biedt zijn klanten ook de mogelijkheid om proactief te worden geïnformeerd bij belangrijke wijzigingen in hun dossier (bijvoorbeeld indien er informatie ontbreekt om een dossier te vervolledigen, bij een beslissing, bij een betaling). Om de informatiekloof te dichten tussen de werknemer die over internet beschikt en de werknemer die daartoe geen toegang heeft, reikt het Fonds de mogelijkheid aan om op verschillende manieren (per brief, per sms of per e-mail) een sluitingsdossier op te volgen.

39,68% van de werknemers die in 2020 een aanvraagformulier hebben ingediend, koos voor proactieve dossieropvolging. Meer dan de helft daarvan (54,60%) gaf er de voorkeur aan zijn dossier online op te volgen en via e-mailberichten te worden geïnformeerd over belangrijke wijzigingen in het sluitingsdossier. Daarnaast koos 34,64% voor sms-berichten. Tot slot koos 9,20% van de werknemers ervoor om zowel per sms als per e-mail op de hoogte te worden gebracht telkens zich een belangrijke wijziging voordoet in het sluitingsdossier.

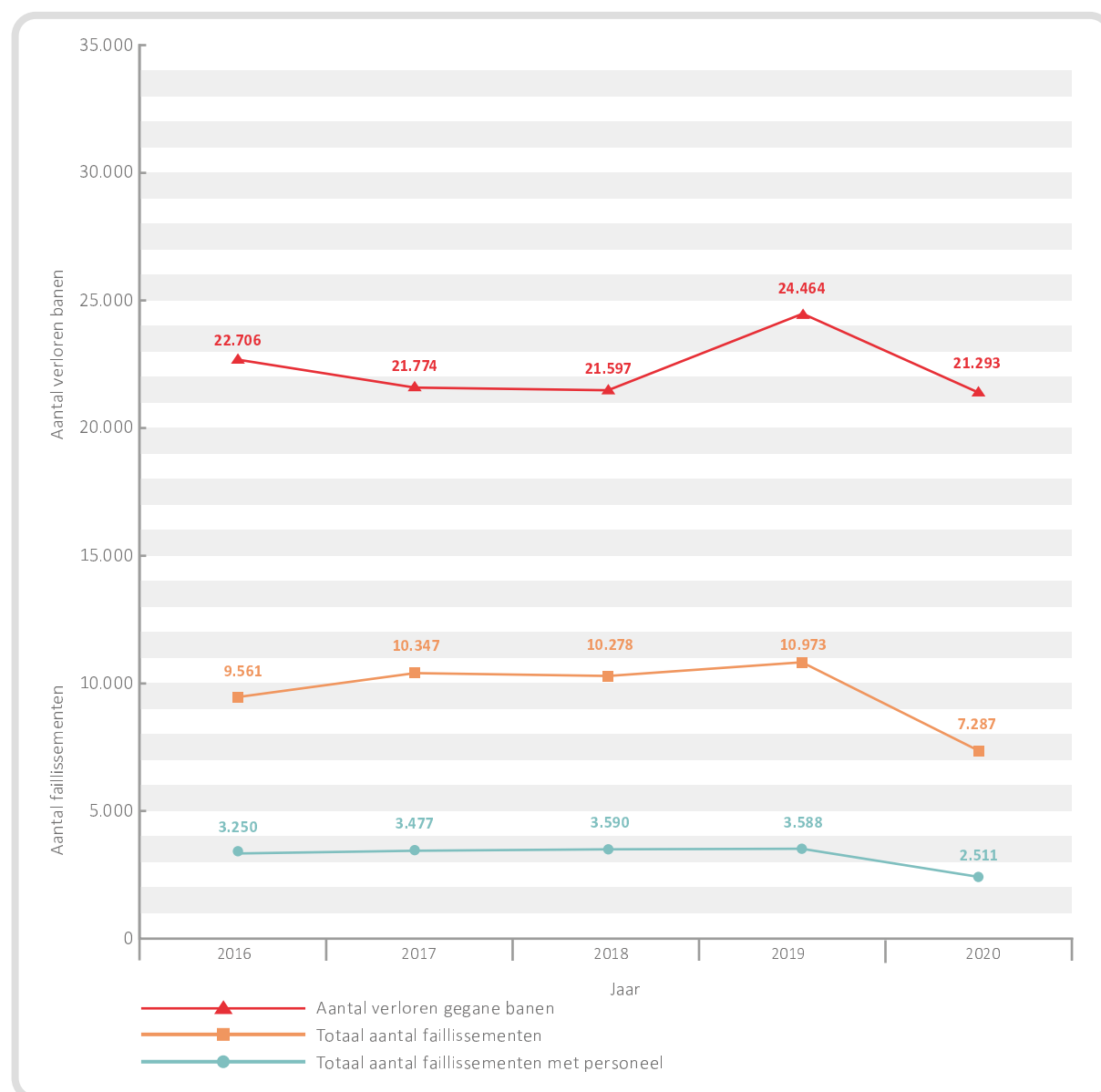
Dat het Fonds veel belang hecht aan klantgerichtheid blijkt ook uit de tevredenheidsenquêtes bij de verschillende doelgroepen van klanten en partners. In december 2020 werd bij de curatoren een tevredenheidsenquête gehouden over de verschillende aspecten van de dienstverlening van het Fonds zoals klantvriendelijkheid, contact met de medewerkers, aanvraagformulier, afrekening enz. Op de vraag "In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?" antwoordde 100% van de bevraagde curatoren 'tevreden' (36,07%) tot 'zeer tevreden' (63,93%). Het resultaat van de enquête zal in 2021 verder worden geanalyseerd en aanleiding geven tot verbeteringsacties.

3.3.5 Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement

Het Fonds publiceert iedere maand op de website van de RVA dynamische statistieken over het aantal faillissementen van ondernemingen met personeel en het aantal banen dat daardoor verloren is gegaan. Zij dienen ook als basis voor de budgettaire ramingen. De onderstaande grafiek en tabellen geven een overzicht van de evolutie van het aantal faillissementen, van de verloren banen en hun verdeling per sector en per gewest.

Grafiek 3.3.5.I

Evolutie van het totale aantal faillissementen, de faillissementen met personeel en het banenverlies voor de periode 2016-2020



Het aantal faillissementen bleef in 2020 beperkt. Naast de talrijke overheidsmaatregelen kregen ondernemingen in 2020 ook onrechtstreekse steun door onder meer het uitstel van betaling van de FOD Financiën en de RSZ. Het tijdelijke moratorium op faillissementen gaf ondernemingen in moeilijkheden extra ademruimte, dat tot tweemaal toe. Het eerste moratorium werd ingeroepen van 24 april tot 17 juni 2020 en het tweede van 24 december 2020 tot 31 januari 2021. Ondernemingen waarvan de continuïteit werd bedreigd door de gezondheidscrisis kregen op die manier bescherming tegen inbeslagnames en faillissement. De effecten van de crisis zullen zich mogelijk pas na verloop van tijd manifesteren.

In totaal gingen 7.287 ondernemingen failliet (-33,59% t.o.v. 2019) in 2020 waarvan er 2.511 personeel tewerkstelden (-30,02% t.o.v. 2019). Het banenverlies als gevolg van een faillissement daalt in 2020 naar 21.293 verloren jobs (-12,96% t.o.v. 2019), het laagste peil in meer dan 10 jaar.

De meest opmerkelijke faillissementen van 2020 zijn: Swissport Belgium (1.364 verloren jobs), Brantano (888 verloren jobs), Mega World (599 verloren jobs), CG Power Systems Belgium (515 verloren banen), Wibra België (483 verloren jobs) en Orchestra-Premaman Belgium (405 verloren jobs).

Tabel 3.3.5.I
Banenverlies door faillissementen per sector van 2016
t.e.m. 2020

Per sector	Landbouw, bosbouw, jacht en visserij	Winning van delf- stoffen	Verwer- kende nijverheid	Elektriciteit, gas en water	Bouw	Handel, banken en verzeke- ringen	Vervoer en communi- catie	Diensten	Andere	Totaal
2016	442	0	3.187	0	3.754	10.099	1.137	3.793	294	22.706
2017	207	0	3.009	118	4.463	8.745	1.170	3.695	367	21.774
2018	357	4	1.568	0	4.017	10.542	1.269	3.546	294	21.597
2019	303	0	3.329	5	3.231	9.744	2.038	5.407	407	24.464
2020	94	0	2.141	6	2.355	11.009	2.309	3.137	242	21.293
Vershil 2020/2019	-209	0	-1.188	+1	-876	+1.265	+271	-2.270	-165	-3.171
Evolutie 2020/2019 (in %)	-68,98	0	-35,69	+20,00	-27,11	+12,98	+13,30	-41,98	-40,54	-12,96
Aandeel in % 2019	1,24	0,00	13,61	0,02	13,21	39,83	8,33	22,10	1,66	100,00
Aandeel in % 2020	0,44	0,00	10,15	0,03	11,06	51,70	10,84	14,73	1,14	100,00
Vershil in aandeel 2020/2019 (in %)	-0,80	0,00	-3,55	+0,01	-2,15	+11,87	+2,51	-7,37	-0,53	

De daling van het banenverlies (-12,96%) ten opzichte van 2019 is voornamelijk zichtbaar in de dienstensector (-2.270 verloren jobs), de sector van de verwerkende nijverheid (-1.188 verloren jobs) en de bouwsector (-876 verloren jobs).

In 2020 stijgt het banenverlies enkel in de sector van de handel, banken en verzekeringen (+12,98% of +1.265 verloren jobs) en in de sector van vervoer en communicatie (+13,30% of +271 verloren jobs). De faillissementen met het hoogste banenverlies in 2020 situeren zich ook in die twee sectoren. De sector van de handel, banken en verzekeringen blijft met 11.009 verloren jobs de sterkst getroffen sector en vertegenwoordigt meer dan de helft van het totale banenverlies. In de sector van elektriciteit, gas en water gaan er 6 banen verloren in 2020, dat is er 1 meer dan in 2019.

Tabel 3.3.5.II
Banenverlies door faillissementen per provincie van
2016 t.e.m. 2020

Per provincie	Antwerpen	Brussel	Hene-gouwen	Limburg	Luik	Luxem-burg	Namen	Oost-Vlaan-deren	Vlaams-Brabant	Waals-Brabant	West-Vlaan-deren	Totaal
2016	4.675	4.601	2.230	1.549	1.885	190	715	2.839	1.378	589	2.055	22.706
2017	3.359	4.497	2.739	1.229	1.725	250	836	2.720	1.009	1.563	1.847	21.774
2018	4.072	5.196	2.114	1.681	1.862	214	615	1.954	1.126	1.091	1.672	21.597
2019	4.017	4.346	2.858	1.424	2.161	328	968	2.698	1.223	1.490	2.951	24.464
2020	4.725	3.343	1.580	1.585	1.204	206	353	2.925	2.996	838	1.538	21.293
Vershil 2020/2019	+708	-1.003	-1.278	+161	-957	-122	-615	+227	+1.773	-652	-1.413	-3.171
Evolutie 2020/2019 (in %)	+17,63	-23,08	-44,72	+11,31	-44,29	-37,20	-63,53	+8,41	+144,97	-43,76	-47,88	-12,96

Tabel 3.3.5.III
Banenverlies door faillissementen per gewest van
2016 t.e.m. 2020

Per gewest	Vlaanderen	Wallonië	Brussel	Totaal
2016	12.496	5.609	4.601	22.706
2017	10.164	7.113	4.497	21.774
2018	10.505	5.896	5.196	21.597
2019	12.313	7.805	4.346	24.464
2020	13.769	4.181	3.343	21.293
Vershil 2020/2019	+1.456	-3.624	-1.003	-3.171
Evolutie 2020/2019 (in %)	+11,82	-46,43	-23,08	-12,96
Aandeel in % 2019	50,33	31,90	17,76	100,00
Aandeel in % 2020	64,66	19,64	15,70	100,00
Vershil in aandeel 2020/2019 (in %)	+14,33	-12,27	-2,06	

In vergelijking met 2019 daalt het banenverlies in 2020 zowel in het Waalse Gewest als in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Enkel het Vlaamse Gewest kent een stijging van het banenverlies en dat door een aantal grote faillissementen zoals Swissport Belgium (1.364 verloren jobs), Brantano (888 verloren jobs), Mega World (599 verloren jobs), CG Power Systems Belgium (515 verloren jobs), Wibra België (483 verloren jobs), Scinorteg (279 verloren jobs) en Recor (255 verloren jobs). Het zwaartepunt voor het banenverlies blijft ook in 2020 in Vlaanderen liggen. In totaal hebben 13.769 mensen er hun job verloren (+11,82% t.o.v. 2019).

De stijging van het banenverlies in Vlaanderen is het sterkst voelbaar in Vlaams-Brabant (+1.773 verloren banen of +144,97% t.o.v. 2019) en Antwerpen (+708 verloren banen of +17,63% t.o.v. 2019). Enkel in West-Vlaanderen is er een daling van het banenverlies (-1.413 verloren jobs of -47,88 % t.o.v. 2019).

In Wallonië daalt het banenverlies met 46,43% in vergelijking met 2019 en verloren 4.181 mensen hun job. De daling is in elke provincie merkbaar, maar is vooral zichtbaar in Henegouwen (-1.278 verloren jobs of -44,72% t.o.v. 2019), Luik (-957 verloren jobs of -44,29%) en Namen (-615 verloren jobs of -63,53%).

In Brussel daalt het banenverlies met 23,08% t.o.v. 2019 en gingen er 3.343 jobs verloren. Het Fonds wijst de verloren arbeidsplaatsen toe aan de provincie of regio waar de bevoegde ondernemingsrechtbank op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming ze failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.



Lijst van afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACCO	Activiteitencoöperatie
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACTIRIS	Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
ADEM	Agence pour le développement de l'emploi
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AD SEI	Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie
AIP	Azure Information Protection
APE	Aides à la promotion de l'emploi (bevordering van de tewerkstelling in Wallonië)
ARAB	Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
Art.	Artikel
ARZA	Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders
ASR	Aangifte sociaal risico
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BaaS	Back-up as a Service
Bbp	Bruto binnenlands product
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BCP	Business Continuity Plan
BO	Beroepsopleiding
BO	Backoffice
BOC	Basisoverlegcomité
BPM	Business Process Management
BPR	Business Process Reengineering

BS	Belgisch Staatsblad
CAF	Common Assessment Framework
CAF	Caisse d'Allocations Familiales - Frankrijk
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
Cass.	Cassatie CBS
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCD	Centrale controledienst
CCOD	Christelijke Centrale der Openbare Diensten
CFIV	Cel voor Financiële Informatieverwerking
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
CNAF	Caisse Nationale des Allocations Familiales - Frankrijk
DAC	Dienst voor administratieve controle
DAVO	Dienst voor Alimentatievorderingen
Dmfa	Multifunctionele aangifte
DBR	Deeltijds werknemer met behoud van rechten
DOO	Dienst Organisatieontwikkeling
DSP	Doorstromingsprogramma
EAK	Enquête naar de arbeidskrachten
EDPB	Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EFQM	European Foundation for Quality Management
EGKS	Europese Gemeenschap voor Kolen- en Staalnijverheid
E-gov	E-government
EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
ELA	European Labour Authority
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EMU	Europese Monetaire Unie
ENA	Ecole nationale de l'Administration
EN3S	Ecole nationale supérieure de sécurité sociale
EPM	Expenditure Performance Management
Epv	Elektronisch proces-verbaal
EU	Europese Unie
Epv	Elektronisch proces-verbaal
ESIP	European Social Insurance Platform
ESIP	European Social Insurance Platform
EWE	Eerste werkervaringscontract
FAMIFED	Federaal agentschap voor de kinderbijslag
FPB	Federaal Planbureau
FO	Frontoffice
FOD	Federale Overheidsdienst
FOD BOSA	Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning
FOD WASO	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg



Forem	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FPD	Federale Pensioendienst
FSO	Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
GDPR	General Data Protection Regulation
GDZ	Geïnformatiseerde directiezaal
Gesco	Gesubsidieerde contractueel
GGMMI	Gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen
GOB	Gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentrum
GOP	Globaal ontwikkelingsplan
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HB	Hoofdbestuur
HIP	Herinschakelingsprogramma (Dienstenbanen)
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HO	Hoger onderwijs
HRM	Human Resources Management
HSO	Hoger secundair onderwijs
HT	Halftijds
HVVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
HYPaaS	Hypervisor as a Service
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
IDPB	Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
IFAPME	Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises
IGSS	Institut grand-ducal de la Sécurité Sociale
IGU	Inkomensgarantie-uitkering
IIP	Investors in People
INR	Instituut voor de Nationale Rekeningen
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
METS	Methodology Team Support
MFP	Multifunctionele punten
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
NAC	Nationale Administratieve Commissie
NAR	Nationale Arbeidsraad
NBB	Nationale Bank van België
NHRCK	National Human Rights Commission
NIC	Nationaal Intermutualistisch College
NIS	Nationaal Instituut voor de Statistiek
NOC	Nationaal Opleidingscentrum
NV	Naamloze vennootschap
NWOW	New Way of Working
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OCR	Optical Character Recognition
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
OFO	Opleidingsinstituut van de Federale Overheid
OISZ	Openbare Instelling van Sociale Zekerheid
PEC	Plan Eerlijke Concurrentie
PLF	Passenger Locator Form
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
PMO	Project Management Office
POC	Personeel - Organisatie - Communicatie
POC	Proof of concept
POD	Programatorische overheidsdienst
Prince2	Projects IN Controlled Environments
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PSI-CO	Public sector innovation through collaboration
PWA	Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RB	Regeringsbesluit RIO
RINA	Reference Implementation for a National Application
RIO	RVA Intranet ONEM
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
RJV	Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie
RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RMT	Regie voor Maritiem Transport
RSVZ	Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
Selor	Selectiebureau van de Federale Overheid
SI	Sociale Inspectie
SINE	Programma's in de sociale inschakelingseconomie
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst



SPC	Statistical Process Control
SPW	Service Public de Wallonie
STaaS	Storage as a Service
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
SWT	Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage
SWW	Sociaal Strafwetboek
TK	Tijdskrediet
TOC	Tussenoverlegcomité
TOM	Task Office Management
TSW	Toezicht Sociale Wetten
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid
UAM	User access Management
UCCaaS	Unified Communication as a Service
UI	Uitbetalingsinstelling
UVW-NWZ	Niet-werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UVW-WZ	Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (Nederland)
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VSOA	Vrij Syndicaat van het Openbaar Ambt
VT	Voltijds
VTE	Voltijds equivalent
VVSG	Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten
VW	Volledig werkloze/volledige werkloosheid
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
W	Wet
WB	Werkloosheidsbureau
WSE	Werk en Sociale Economie
WZUA	Werkzoekende uitkeringsaanvragen