



Handvest van de RVA voor een klantgerichte overheid

Wie zijn wij?

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) is binnen de Belgische sociale zekerheid verantwoordelijk voor de toepassing van:

- het stelsel van de werkloosheidsverzekering;
- het stelsel van loopbaanonderbreking/tijdskrediet;
- bepaalde tewerkstellingsmaatregelen.

Wat doen we?

Wij doen snel en correct uitspraak over uw recht op:

- werkloosheidsuitkeringen en werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage (het vroegere brugpensioen) (betaling door de uitbetalingsinstellingen);
- aanvullende uitkeringen in geval van deeltijdse arbeid of tijdelijke werkloosheid (betaling door de uitbetalingsinstellingen);
- uitkeringen loopbaanonderbreking of tijdskrediet (betaling door de RVA zelf);
- uitkeringen bij de sluiting van een onderneming (betaling door de RVA zelf).

Wij controleren of de reglementering correct wordt toegepast door:

- fraude te voorkomen en te bestrijden bij uitkeringstrekkers en werkgevers;
- onterecht verkregen uitkeringen terug te vorderen;
- de inspanningen van werklozen om werk te vinden op een rechtmatige manier te beoordelen.

Wij bevorderen de werkgelegenheid door:

- attesten af te leveren met het oog op tewerkstelling;
- een deel van het loon ten laste te nemen bij tewerkstelling van moeilijk te plaatsen werklozen;
- het systeem van de dienstencheques te organiseren;
- de vervangingsplicht bij werkloosheid met bedrijfstoelage op te volgen.

Waarvoor staan wij?

Een kwaliteitsvolle dienstverlening door:

- uw dossier af te werken binnen een redelijke en korte termijn;
- uw vragen snel en duidelijk te beantwoorden;
- een klantvriendelijk en professioneel onthaal te organiseren in vlot toegankelijke kantoren;
- de tevredenheid van onze klanten regelmatig te meten en verbeteringsacties uit te voeren;
- alle klachten over onze dienstverlening te behandelen (cfr. RVA-website > Contact > Klachten over onze dienstverlening?).

Duidelijke informatie door:

- brochures, infobladen, ... ter beschikking te stellen in onze kantoren en op onze website (www.rva.be);
- de leesbaarheid van onze formulieren en brieven te optimaliseren.

Correcte toepassing van de regels door:

- kwaliteitscontroles uit te voeren op de genomen beslissingen;
- onze klanten rechtvaardig en gelijk te behandelen, zonder enige vorm van discriminatie.

Wat verwachten wij van u?

Bezorg ons snel alle inlichtingen die nodig zijn om uw dossier te behandelen. Meld ook elke verandering in uw situatie (nieuw adres, wijziging in de gezinssamenstelling,...). Zorg dat de inlichtingen die u verstrekt volledig en juist zijn.

Lees aandachtig alle documenten die u ontvangt of ondertekent. Deze documenten bevatten informatie over uw rechten én uw plichten.

Gedraag u hoffelijk ten opzichte van onze medewerkers en andere klanten.