

DE RVA IN 2022

VOL. 1
ACTIVITEITENVERSLAG



1

De RVA in 2022

Volume 1:
activiteitenverslag

**De RVA in 2022 - volume 1:
activiteitenverslag**

is een publicatie uitgegeven door:

RVA
Keizerslaan 7
1000 Brussel

Verantwoordelijke uitgever:

Jean-Marc Vandenberghe

Verantwoordelijke publicatie:

Philippe Chavalle

Coördinatoren:

Hubert Arys
Joëlle Grünspan

Redactieteam:

Redacteurs van verschillende
directies van de RVA

Vormgeving:

Grafische Dienst -
directie Communicatie

Foto's:

Caroline Cortvrindt
Bas Bogaerts
Melting Prod

Drukwerk:

dienst Drukkerij -
directie Communicatie

De gedeeltelijke of volledige
overname van de teksten is slechts
toegestaan mits schriftelijke toe-
stemming van de uitgever.

ISSN 2295-7634



Van crisis naar crisis

In 2022 speelde de RVA opnieuw een essentiële rol in ons Belgische sociaalezekerheidsstelsel.

Na twee jaar coronacrisis, waarin tijdelijke werkloosheid gunstig was voor veel werkgevers en werknemers, hebben de oorlog in Oekraïne, de energiecrisis en de stijgende inflatie de wereldeconomie opnieuw getroffen.

En toch heeft de Belgische economie in dat crisisklimaat goed standgehouden en betere resultaten geboekt dan verwacht. Over het algemeen groeide de economische activiteit in 2022, en met meer dan 5 miljoen mensen aan het werk aan het einde van het jaar vertoonde de Belgische arbeidsmarkt een gunstige evolutie ten opzichte van het voorgaande jaar.

1.442.582 mensen kregen uitkeringen van de RVA in 2022. Het aantal personen dat uitkeringen kreeg van de RVA is ten opzichte van 2021 met 16,6% gedaald. Die daling komt vooral door een afname in de tijdelijke werkloosheid (-35,8%).

Het is namelijk voor dat type uitkeringen dat de daling het grootst was in vergelijking met de laatste twee jaar. Bijna 1,22 miljoen werknemers ontvingen in 2020 uitkeringen tijdelijke werkloosheid. In 2021 waren er dat 756.699 en in 2022 486.071. Het maandelijkse gemiddelde van de personen die dat type van uitkeringen ontvingen, bleef wel boven het gebruikelijke gemiddelde. Vóór corona waren er gemiddeld per maand iets minder dan 100.000 tijdelijk werklozen in België. In de loop van 2022 bedroeg dat maandelijkse gemiddelde 162.675.

Ook de vergoede volledige werkloosheid daalde in 2022. Die neerwaartse tendens, die al vóór de crisis werd vastgesteld, werd in 2020 onderbroken. In 2022 zagen de statistieken er gunstiger uit. Voor het eerst sinds 1977 bereikten de aantallen zelfs een niveau onder de grens van 300.000. Er waren in 2022 in België gemiddeld per maand 291.694 uitkeringsgerechtigde volledig werkloze werkzoekenden (tegen een totaal van 321.502 in 2021 en 339.267 in 2020).

Het aantal begunstigden van loopbaanonderbrekingsuitkeringen, uitkeringen voor tijdskrediet en thematisch verlof is het hele jaar door bijzonder stabiel gebleven. Het gemiddelde aantal begunstigden van dat type uitkeringen per maand is licht gestegen: gemiddeld waren er 233.433 personen die per maand een uitkering ontvingen in een van die stelsels in 2022 tegenover 231.127 personen in 2021.

Een snelle en correcte dienstverlening

Al die uitkeringsgerechtigden en al die sociaal verzekerden verwachten dat de RVA hun dossier snel en correct behandelt.

In heel 2022 bleef de behandelingstermijn voor dossiers van volledig werklozen stabiel. De gemiddelde behandelingstermijn van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen door de RVA bedraagt over het algemeen vijf dagen. Dat is zelfs iets beter dan vóór de coronacrisis (de termijn bedroeg 5,2 dagen in 2019). Uit de kwaliteitscontroles van de dossiers met uitkeringsaanvragen blijkt dat de RVA-diensten 96% van die dossiers foutloos hebben behandeld.

Ook de tijdelijk werklozen werden op zeer korte termijn betaald. Dankzij de vereenvoudigde procedure ontving 80,5% van de tijdelijk werklozen hun uitkering binnen één maand na de aanvraag en 96% vóór het einde van de tweede maand na de aanvraag.

Voor werknemers die in loopbaanonderbreking, tijdskrediet of thematisch verlof zijn, werden in 2022 550.000 aanvragen ingediend en behandeld. Dat is een stijging van 12% ten opzichte van 2021. De gemiddelde behandelingstermijn bedroeg 14 kalenderdagen en 97% van de dossiers werd foutloos behandeld.

Tot slot was ook ons klantencontactcenter in 2022 opnieuw veel bevraagd. Dat klantencontactcenter is het hele jaar door operationeel en toegankelijk gebleven. Er zijn 891.420 oproepen in de eerste lijn binnengekomen. Dat is iets minder dan op het hoogtepunt van de crisis in 2020 (1.031.236 oproepen), maar is wel nog meer dan 200.000 oproepen meer dan vóór corona (687.379 oproepen in 2019). Van die 891.420 binnenkomende oproepen kon 88,17% meteen worden behandeld. De rest moest

in de tweede lijn door een specialist worden behandeld. Het aantal mails dat via het contactformulier op onze website naar onze diensten is verstuurd, volgde dezelfde trend: er was een daling ten opzichte van 2020, maar een duidelijke stijging (+71%) ten opzichte van 2019. Het aantal bezoekers in 2022 is gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar, hoewel het nog maar een fractie is van wat het was. Momenteel ontvangen de kantoren van de RVA gemiddeld 722 'spontane bezoekers' en 3.213 'opgeroepen werklozen' per maand. In oktober 2022 werd het eerste onthaal bij de RVA geprofessionaliseerd en werd de werking op afspraak geformaliseerd.

Om in de toekomst een nog betere dienstverlening aan de klant te kunnen bieden, is in 2022 een groot project gestart om het contactcenter van de RVA volledig te vernieuwen. De bedoeling van die vernieuwing is om voortaan met operators te werken in ons Klantencontact. Die operators werden specifiek aangeworven om de vragen van sociaal verzekerden te beantwoorden, zijn opgeleid in gesprekstechnieken en kregen coaching van ervaren medewerkers in diverse materies die de RVA behandelt. Dat nieuwe contactcenter zal in 2023 worden opgestart.

De reglementaire evoluties

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

Het jaar 2022 begon met een voorzichtig optimisme rond het einde van de coronacrisis. Dat optimisme werd echter snel getemperd door een vluchtelingencrisis toen Rusland op 24 februari 2022 Oekraïne binnenviel. Door de energiecrisis en de hoge inflatie nam onze regering in 2022 een reeks speciale maatregelen om de werkgelegenheid te behouden en de gevolgen van die crises te beperken.

Sommige bestaande maatregelen werden verlengd. Dat was zo voor de mogelijkheid om tijdelijke werkloosheid als gevolg van corona als overmacht te beschouwen, die de regering in maart 2022 heeft verlengd en uitgebreid naar de oorlog in Oekraïne. De vereenvoudigde procedure voor werkgevers om tijdelijke werkloosheid wegens overmacht in te dienen, bleef behouden tot 30 juni 2022. Ook de maat-

regelen waarmee werknemers in loondienst uitkeringen tijdelijke werkloosheid “overmacht corona” konden aanvragen als ze niet konden (tele)werken omdat ze in quarantaine moesten, werden verlengd.

Ook andere reglementaire wijzigingen zijn in 2022 in werking getreden als gevolg van maatschappelijke evoluties, sociaaleconomische factoren of vereenvoudigingen van procedures. Zo is op 1 oktober 2022 een hervorming voor kunstwerkers in werking getreden.

Over alle maatregelen werd uitgebreid gecommuniceerd naar de werkgevers en de sociaal verzekerden. Zo heeft de RVA in de loop van 2022 300 keer infobladen aangepast voor het publiek op de website. De FAQ “tijdelijke werkloosheid corona” werd voortdurend gewijzigd naarmate de coronacrisis evolueerde en de reglementering veranderde: in 2022 werden acht updates van die FAQ gepubliceerd.

In de loop van 2022 registreerde onze site meer dan 4,5 miljoen bezoeken. De chatbot, ingevoerd tijdens de coronacrisis, werd ook in 2022 vaak geraadpleegd. 215.073 personen stelden vragen aan ORI, de chatbot van de RVA, die in de loop van het jaar meer dan 800.000 vragen behandelde.

Bovenop de informatie die beschikbaar is op de website, stuurt de RVA regelmatig een newsletter uit via mail naar werkgevers met essentiële informatie om snel de nodige stappen te kunnen ondernemen met betrekking tot hun werknemers. Dankzij die directe communicatie naar bijna 10.000 werkgevers konden veel werkgevers tijdens de coronacrisis de veel frequentere reglementaire wijzigingen snel opvolgen. Zo konden ze gebruik maken van de correcte procedure zodat hun werknemers die tijdelijke werkloosheid aanvroegen geen nadeel ondervonden. In 2022 werden zo vijf dergelijke mailings verstuurd.

Jonger personeel

Sinds de coronacrisis zijn de arbeidsomstandigheden bij de overheid en in ondernemingen aanzienlijk veranderd. Tegenwoordig is telewerk overal ingeburgerd, ook bij de RVA. Het personeel mag maximaal drie dagen per week telewerken. De medewerkers moeten minstens twee dagen per week naar kantoor komen om contact te houden met de collega's.

Op 31 december 2022 werkten er bij de RVA 2.961 medewerkers (2.570 voltijds equivalenten). Met dat aantal staat de RVA als Belgische instelling voor sociale zekerheid op nummer 1. Met dat aantal is de RVA de grootste instelling binnen de Belgische sociale zekerheid. Er zijn de laatste jaren veel mensen vertrokken bij de RVA. Elk jaar verlaten er zo'n 300 medewerkers de RVA, voornamelijk door pensioneringen. In 2022 was de situatie uitzonderlijk, aangezien 315 personen zijn vertrokken, voornamelijk wegens pensioen.

De huidige economische context met veel jobaanbiedingen op de arbeidsmarkt maakt aanwerven moeilijker. In 2022 zijn er 136 medewerkers in dienst getreden: 58 statutairen en 78 contractuelen. Het feit dat de gemiddelde leeftijd bij indiensttreding bij de RVA 29 jaar is en 51 jaar bij uitdiensttreding, maakt dat de gemiddelde leeftijd van het personeel in dienst de afgelopen jaren aanzienlijk is gedaald. De gemiddelde leeftijd is nu 44 jaar.

Die verjonging is het resultaat van een bewust aanwervingsbeleid. De laatste jaren werden namelijk veel jongeren aangeworven. Er werd in 2022 veel aangeworven voor het contactcenter van de RVA. Dat contactcenter heeft als doel de informatieverstopping voor burgers professioneler te maken.

De RVA hecht veel belang aan de integratie van nieuwe collega's en hun perfecte aanpassing aan hun nieuwe werkomgeving. Daarom werd een onboardingproject uitgewerkt om het onthaal en de opleiding van nieuwkomers bij de RVA te optimaliseren. Dat gaat veel verder dan een onthaaltraject: het is de bedoeling om alle praktische aspecten voor de indiensttreding van nieuwkomers vooraf te regelen, om hun sociale integratie bij hun start bij de RVA te verzekeren en om ze correct de weg te wijzen in hun nieuwe teams. Die integratiefase is essentieel en maakt deel uit van een globaal actieplan

om de RVA als werkgever aantrekkelijker te maken.

De RVA biedt al zijn medewerkers ook de mogelijkheid om te leren en hun vaardigheden gedurende hun loopbaan te ontwikkelen. De werknemers van de RVA hebben zo een zeer ruim aanbod aan opleidingen, een mix van klassikale en virtuele opleidingen vanop afstand en e-learningmodules waarmee ze op hun eigen tempo kunnen leren. Zo'n 212 interne lesgevers geven de opleidingen over alle materies die de RVA behandelt. De opleidingen gaan bovendien ook over meer algemene vaardigheden zoals integriteit en management. De RVA stelt dus alles in het werk om ervoor te zorgen dat de RVA-medewerkers over de best mogelijke kennis en vaardigheden beschikken om hun werk uit te voeren.

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

Steeds meer digitaal

In 2022 migreerde de RVA zijn mainframe, het informaticasysteem dat alle dossiers van de sociaal verzekerden opslaat en beheert. Dat was de grootste ICT-gebeurtenis in de geschiedenis van onze organisatie, aangezien niet minder dan tien miljard gegevens werden gemigreerd naar een nieuwe informaticaomgeving. Voor die migratie werden veel mensen gemobiliseerd. Analisten, ontwikkelaars, programmeurs, medewerkers van het terrein enz. zetten zich maandenlang voor 100% in om die migratie uit te voeren zonder het dagelijkse werk van de medewerkers van de werkloosheidsbureaus te blokkeren en om de behandeling van de dossiers niet te vertragen. Dankzij die migratie naar een modernere omgeving kan de RVA zijn processen verder informatiseren.

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

In 2022 konden de nog steeds hoge aantallen 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 2022 werden 2.586.523 aangiftes van dat type gedaan. Dat is minder dan in 2021, maar toch veel meer dan in 2019, het laatste volledige jaar vóór de crisis (1.673.000 aangiftes van dat type 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, heeft zich ook verder verspreid. In 2022 waren er 67.701 nieuwe gebruikers van de elektronische controlekaart, op pc, tablet of smartphone. Er werden in 2022 1.519.222 betalingen verricht op basis van een e-C3.

De performantie van de RVA op het vlak van de digitalisering van een volledig vergoedbaarheidsproces is vooral zichtbaar in het domein van de loopbaanonderbreking. Alle fasen van dat proces werden geïnformatiseerd om te zorgen voor een kwaliteitsvolle, snelle en moderne dienstverlening aan de klant. Werknemers en werkgevers maken steeds meer

gebruik van de elektronische procedure voor het aanvragen van uitkeringen in het kader van loopbaanonderbreking (met inbegrip van het ouderschapsverlof en het verlof voor medische bijstand). In 2022 verliep 50% van alle aanvragen in het kader van loopbaanonderbreking elektronisch.

Er is ook vooruitgang in de toepassing Break@Work, gelanceerd in 2017. Daarmee kunnen onderbrekers snel het bedrag berekenen van de uitkeringen voor tijdskrediet of loopbaanonderbreking en berekenen wat de duur is waar ze nog recht op hebben. In 2022 voerden bijna 231.000 bezoekers meer dan 549.000 simulaties uit.

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

Partnerschappen en synergieën

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

- sinds mei 2022 gebruiken de uitbetalingsinstellingen het elektronische document C8-overgang als een werkloze van de ene naar de andere uitbetalingsinstelling wil overgaan. Dat bespaart de RVA en de UI's veel tijd. In 2022 werden 28.000 overgangen tussen uitbetalingsinstellingen uitgevoerd via die elektronische procedure;
- sinds juni 2022 geven de UI's de gegevens over de verblijfsvergunningen van sociaal verzekerden elektronisch door. Dat voorkomt talrijke aanvragen om attesten bij de gemeente en evenveel kopies van die documenten die de UI's overmaken aan de RVA. In 2022 hebben onze diensten 26.000 attesten van dat type ontvangen en behandeld;
- sinds december 2022 is het formulier "Aangifte van de persoonlijke en familiale toestand" beschikbaar op de websites van de uitbetalingsinstellingen en vervangt dat het papieren formulier C1. In 2022 dienden de UI's 4.650 e-C1-formulieren in bij de RVA.

De RVA neemt ook deel aan het Europese project EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information), waarbij Europese socialezekerheidsinstellingen de nodige gegevens over de dossiers van personen die in de Europese Unie socialezekerheidsuitkeringen aanvragen, elektronisch kunnen uitwisselen. In 2022 heeft de RVA gegevens uitgewisseld over de dossiers van 5.685 personen.

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 2022 namen onze sociaal inspecteurs deel aan 1.312 gezamenlijke controleacties met andere sociale-inspectiediensten.

De controlediensten van de RVA werken ook vaak samen met de gerechtelijke instanties. Zo maken de RVA-controleurs op eigen initiatief elektronische processen-verbaal (e-pv's) over aan de gerechtelijke instanties met het oog op verdere strafrechtelijke

vervolgung als ze een misdrijf vaststellen. In 2022 werden 3.036 e-pv's opgesteld. Daarnaast kan het optreden van een RVA-controleur ook gevorderd worden door de gerechtelijke instanties (3.043 kant-schriften in 2022). De inspectiediensten van de RVA werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie in het kader van de strijd tegen valse adressen of de detectie van vertrekken naar het buitenland.

Nog in 2022 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 tegenhangers in de buurlanden en nemen deel aan grensoverschrijdende netwerken om een systeem van elektronische gegevens-uitwisseling te ontwikkelen voor fraudedetectie.

Op internationaal vlak speelt de RVA al meerdere jaren een actieve rol binnen de internationale vereniging voor de sociale zekerheid (ISSA). In mei 2022 ontving de RVA in Tallinn in totaal vijf certificaten van verdienste van de ISSA, onder andere voor zijn chatbot en voor de goede praktijken "Het verzekeren van een kwaliteitsvolle dienstverlening in crisistijden" en "Een dataplatform voor geïnformeerde en tijdige besluitvorming: het RVA-model". Wat later in het jaar, in oktober, speelde de RVA een actieve rol bij het voorstellen van verschillende thema's op het programma van het Wereldforum over sociale zekerheid in Marrakesh.

Duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Als openbare instelling met bevoegdheid op sociaal gebied hecht de RVA veel belang aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid.

De RVA werkt al jarenlang rond het thema armoede. Er werden voor alle medewerkers sensibiliserings-sessies en bedrijftheaters georganiseerd over armoede. De bedoeling was om hen in staat te stellen de signalen te herkennen die erop kunnen wijzen dat iemand zich in een kwetsbare situatie bevindt. Er vonden ook inlevingsstages plaats bij vzw's die zich inzetten voor de strijd tegen armoede. Op het terrein hebben we in 2022 de samenwerking tussen de RVA en OCMW's versterkt.

Naast die inzet voor de bestrijding van armoede voert de RVA al geruime tijd een actief beleid rond diversiteit en inclusie en bestrijdt hij alle vormen van discriminatie. Dankzij dat beleid viel de RVA de afgelopen jaren verschillende keren in de prijzen en kreeg hij ook onderscheidingen. Dat was opnieuw het geval in 2022. De RVA kreeg de prijs Best Practice van het federale netwerk Diversiteit en Inclusie voor het project 'Sensibilisering rond inclusie'.

De RVA streeft er ook naar zijn ecologische voetafdruk zo veel mogelijk te beperken. Als openbare instelling neemt de RVA deel aan het federale energiebesparingsprogramma. Daarnaast heeft de overgang naar een veralgemeend gedeeltelijk telewerk sinds de coronacrisis een positieve invloed gehad op het verbruik dat we in 2022 registreerden. In vergelijking met 2019, de periode vóór corona, neemt het verbruik bij de RVA aanzienlijk af: water (-32%), elektriciteit (-16%) en papier (-39%).

Een duidelijke strategie

De RVA heeft zijn strategie voor de komende jaren herbepaald. De strategie van de RVA voor 2022-2024 is het resultaat van een intensieve denkoefening, waarbij zowel directeurs als medewerkers op het terrein werden geraadpleegd. De strategie is gebaseerd op vier belangrijke grote strategische doelstellingen:

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

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

Sinds 2 jaar werkt de RVA in het kader van de professionalisering van projectmanagement met een project management office (PMO) en een team van projectmanagers op strategisch niveau.

Dankzij dat projectbeheer kan de RVA zo goed mogelijk anticiperen op toekomstige evoluties om zijn partners en de sociaal verzekerden een goed niveau van dienstverlening te garanderen. Met die doelstelling om steeds alles in het werk te stellen om efficiënt te blijven, heeft de RVA in 2022 de basis gelegd voor twee grote projecten die de werking van de interne processen en de dienstverlening aan het publiek nog verder moeten verbeteren. Het doel is de administratieve organisatie van de RVA in zijn geheel te doen evolueren en de reorganisatie van enkele jaren geleden voort te zetten. Het is ook de bedoeling om de organisatie van het klantencontact van de RVA te herzien om beter tegemoet te komen aan de verwachtingen van de burgers. Twee projecten die in 2023 concreet zullen worden.

De administrateur-generaal



Jean-Marc VANDENBERGH

Zitting van het beheerscomité van de RVA

(voor de volledige samenstelling,
zie pagina 19)





YORIS VERBOVEN

Jean-Marc Vandenbergh

Paul DE WESSET

Koen WISTEN

Kristen Tols

Anna LEONARD

Sabine SLEZIS

Sabine HERET

Inhoudstafel



Woord vooraf	3
1 Organisatie en beheer van de RVA	17
1.1 Structuur van de RVA	19
1.1.1 Beheerscomité	19
1.1.2 Organogram	20
1.1.3 16 werkloosheidsbureaus	22
1.1.4 Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur	23
1.1.5 Contactgegevens van de RVA-kantoren	24
1.2 De reglementaire evoluties	25
1.2.1 Wijzigingen aan de maatregelen rond de vergoeding van de werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag	25
1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van de arbeidstijd	44
1.3 De partners van de RVA	47
1.3.1 De gewestelijke diensten	48
1.3.2 De uitbetalingsinstellingen	48
1.3.3 Samenwerking in de controlediensten: Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, politiediensten en gerecht	49
1.3.4 De andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ)	50
1.3.5 De federale Ombudsman	50
1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer	51
1.3.7 Internationale contacten	52
1.3.8 OCMW's	53
1.4 Het beheer van de RVA	55
1.4.1 Het model geïntegreerd beheer	56
1.4.2 De strategie 2022 - 2024	57
1.4.3 Onze waarden	58
1.4.4 Onze strategische projecten	58
1.4.5 Innovatie	61
1.4.6 Financieel beheer	62
1.4.7 Een professionele interne-auditdienst	74

2	Investeren in onze medewerkers	75
2.1	Personeelsevoluties in enkele cijfers	80
2.1.1	Het personeelsbestand	80
2.1.2	Evolutie van het personeelsbestand	80
2.1.3	Profiel van de RVA-medewerker	82
2.1.4	Absenteïsme	83
2.1.5	Bevorderingen en loopbaanevoluties	84
2.2	De RVA als aantrekkelijke werkgever	86
2.2.1	Werken in de best mogelijke omstandigheden	86
2.2.2	... met de meest moderne toepassingen	87
2.2.3	Financiële voordelen en loopbaanmogelijkheden	87
2.2.4	Balans tussen werk en privé	88
2.2.5	Welzijn op het werk	88
2.3	Opleiding en ontwikkeling	90
2.3.1	Hybride leren als kern van de ontwikkeling van onze medewerkers	90
2.3.2	Een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klant	90
2.3.3	Een optimaal onthaal van de nieuwe medewerkers	91
2.3.4	Sleutelementen om te werken in een veranderende omgeving	92
2.3.5	212 interne lesgevers	92
2.3.6	Onthaal van studenten	93
2.3.7	Investeren in onze leidinggevenden	93
3	Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid	94
3.1	Ons milieu-engagement	97
3.2	Ons maatschappelijk engagement	99
3.2.1	De armoedebestrijding	100
3.2.2	Diversiteit en inclusie	100
4	ICT en digitale dienstverlening	103
4.1	Onze belangrijkste ICT-verwezelijkingen in 2022	107
4.2	De activiteiten van de directie Werkprocessen	109
4.2.1	Lopende projecten	109
4.2.2	Belangrijkste verwezelijkingen in 2022	110
4.3	Onze onlinetoepassingen, altijd en overal beschikbaar	111

5	Onze 7 processen	115
5.1	Het proces Toelaatbaarheid	119
5.1.1	Procedure	119
5.1.2	Cijfers	120
5.1.3	Specifiek geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen	122
5.2	Het proces Verificatie	123
5.2.1	Controle van de betaling van de uitkeringen	123
5.2.2	Behandeling van de beslagprocedures	126
5.3	Het proces Vergoedbaarheid	135
5.3.1	Voornaamste redenen van betwistingen	136
5.3.2	Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken	137
5.3.3	De terugvorderingen	138
5.3.4	De gerechtelijke geschillen	148
5.4	Het proces Controle	153
5.4.1	Controle voor meer sociale gelijkheid	153
5.4.2	Hoe controleren?	155
5.4.3	Wat controleren?	158
5.4.4	Opvolging en rapportering	163
5.5	Het proces Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking	165
5.5.1	Inleiding	165
5.5.2	Aantal aanvragen	165
5.5.3	Behandelingstermijn	165
5.5.4	Kwaliteitswaarborg	166
5.5.5	Detectie van fraude en inbreuken op de reglementering	166
5.5.6	Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering loopbaanonderbreking	166
5.6	Het proces Support	167
5.7	Het proces Frontoffice en externe communicatie	169
5.7.1	Klantencontacten in een nieuw jasje	169
5.7.2	Een nieuw onthaal voor de bezoekers	169
5.7.3	Het contactcenter in cijfers	171
5.7.4	Contacten via webmail	172
5.7.5	Externe communicatie	172

6	Het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers (FSO)	175
6.1	Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving	179
6.2	Uitvoering van de opdrachten van het Fonds	181
6.2.1	Uitgaven in de industriële en commerciële sectoren	181
6.2.2	Uitgaven in de socialprofitsector en vrije beroepen	183
6.2.3	Uitgaven in de tijdelijke werkloosheid	184
6.2.4	Beheersuitgaven	185
6.3	Beheer van de middelen	187
6.3.1	Financiële middelen	187
6.3.2	Middelen inzake beheerstechnieken: opvolging van het strategisch en operationeel plan	191
6.3.3	Informatie en communicatie	193
6.3.4	Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement	194
	Lijst van afkortingen	199



**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 CATTELAÏN
- Patrick CHISOÏNE
- Stephan NEETENS (expert)
- Marie-Noelle VANDERHOVEN
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Jan VOCHTEN

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

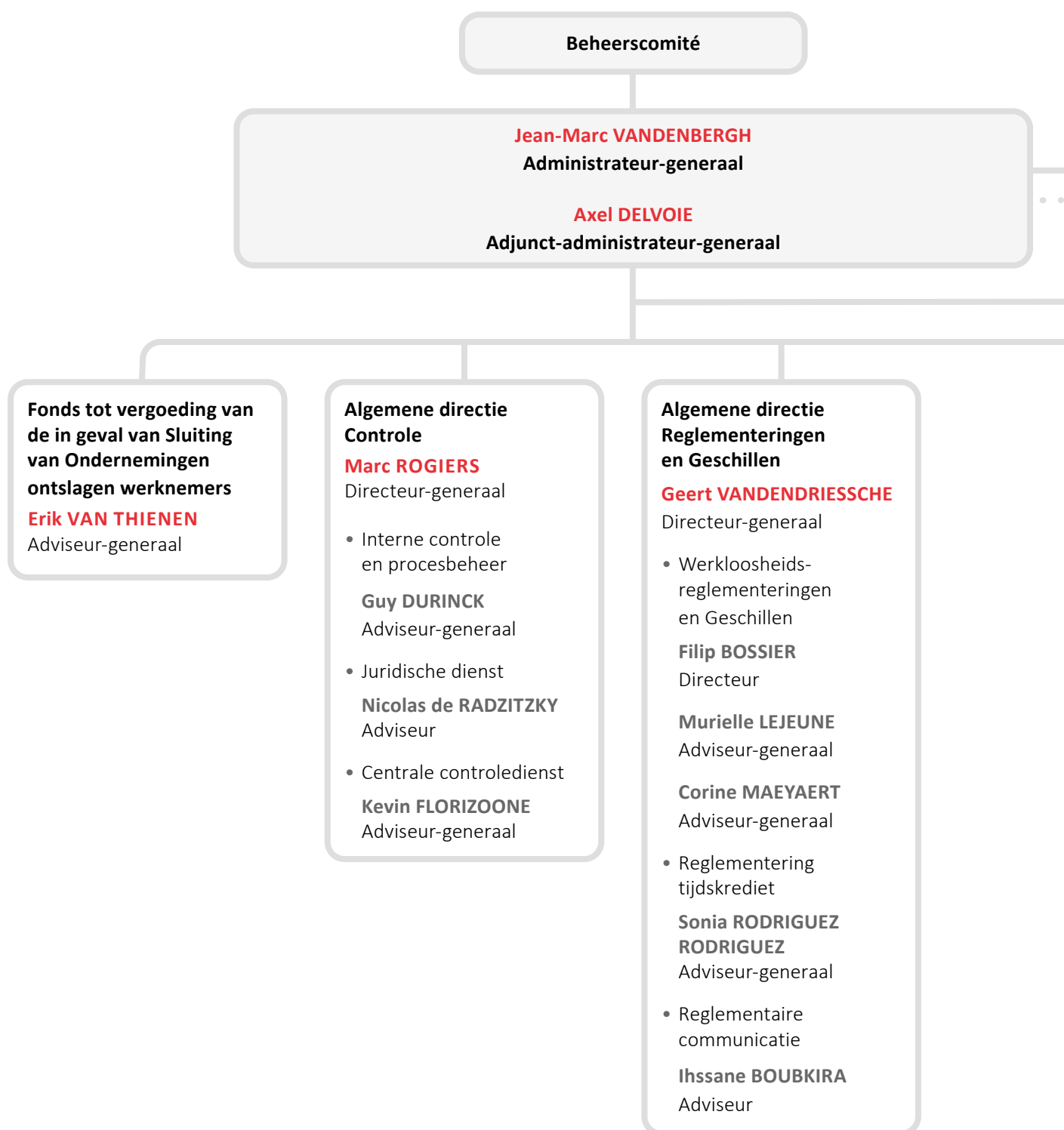
- Philippe BORSU
- Raf DE WEERDT
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGERS
- Katrien TREKELS

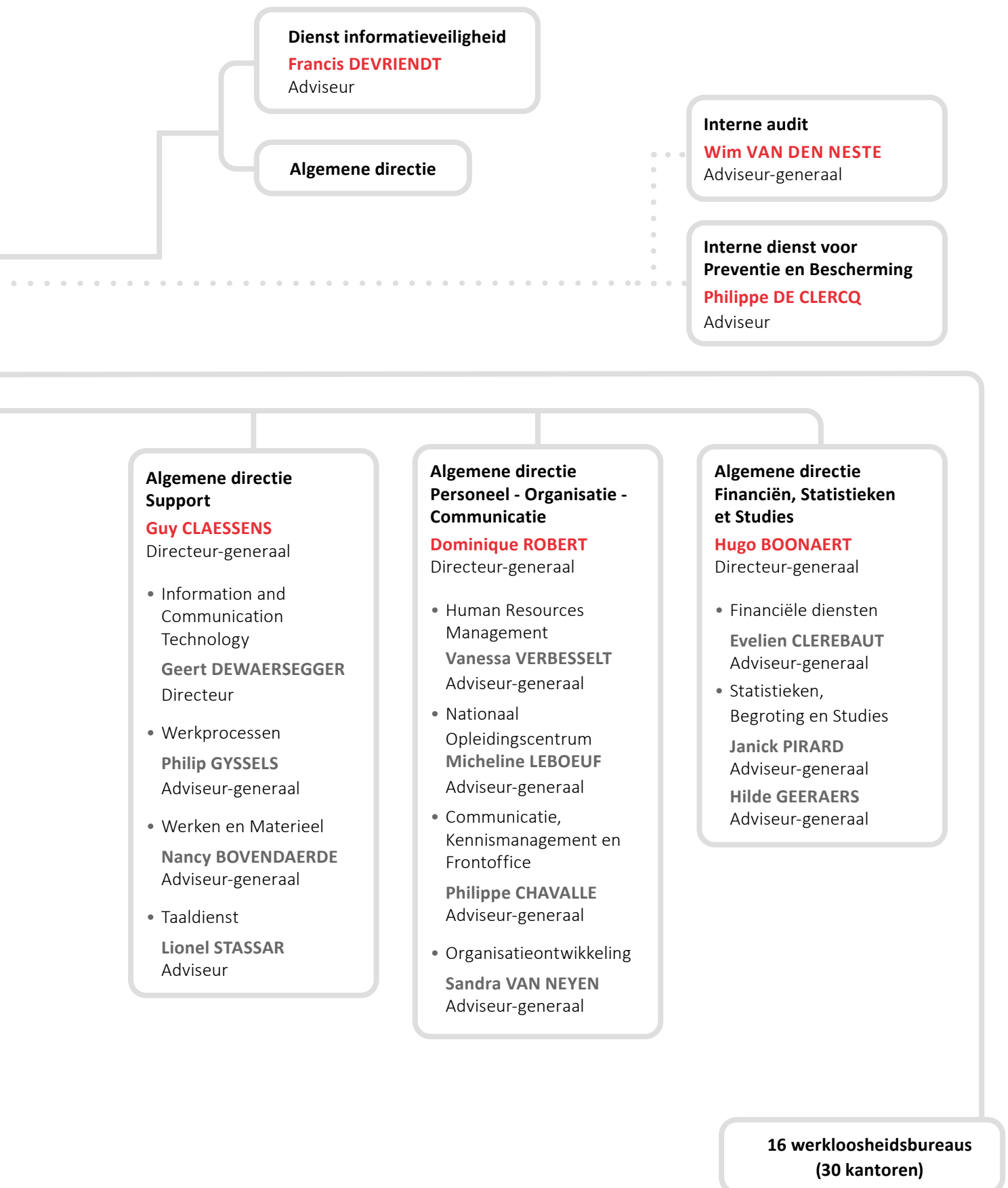
- **Afgevaardigde van de Minister van Begroting:** Marc EVRARD
- **Afgevaardigde van de Minister van Werk:** Peter VANSINTJAN
- **Administrateur-generaal:** Jean-Marc VANDENBERGH
- **Adjunct-administrateur-generaal:** Axel DELVOIE

Gewesten

- **VDAB:** Wim ADRIAENS
- **Actiris:** Caroline MANCEL
- **FOREM:** Marie-Kristine VANBOCKESTAL
- **ADG:** Sabine HERZET

1.1.2 Organogram





1.1.3

16 werkloosheidsbureaus

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

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

De backoffice zit voornamelijk in het hoofdkantoor.

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

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

1.1.4

Lijst van de werkloosheidsbureaus en hun directeur

Werkloosheidsbureau ANTWERPEN

Joan VAN POUCKE

- Kantoor Boom
- Kantoor Mechelen

Werkloosheidsbureau BRUGGE

Vincent FEYS (tot 01.07.22)

Frederik DEPUTTER (vanaf 01.07.22)

- Kantoor Oostende

Werkloosheidsbureau GENT

Mieke JAENEN

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

Werkloosheidsbureau HASSELT

Diane LAMBRIGHS (tot 01.07.22)

Heidi JEHAES (vanaf 01.07.22)

- Kantoor Tongeren

Werkloosheidsbureau KORTRIJK

Martine MAERTENS

- Kantoor Ieper
- Kantoor Roeselare

Werkloosheidsbureau LEUVEN

Ludo SIMON

- Kantoor Vilvoorde

Werkloosheidsbureau TURNHOUT

Tinne GOMMERS

Werkloosheidsbureau BRUSSEL

Annick HOLDERBEKE

Werkloosheidsbureau AARLEN

Dominique UMMELS

Werkloosheidsbureau BERGEN

Michel UREEL

- Kantoor Doornik
- Kantoor Moeskroen

Werkloosheidsbureau CHARLEROI

Michel UREEL

Werkloosheidsbureau LA LOUVIERE

Olivier HERPOEL

Werkloosheidsbureau LUIK

Marianne LEMAIRE

- Kantoor HOEI

Werkloosheidsbureau NAMEN

Catherine BERTINATO

Werkloosheidsbureau NIJVEL

Eric PAUWELS (tot 01.09.22)

Rémy HAEGEMAN (vanaf 01.09.22)

Werkloosheidsbureau VERVIERS

Michel VERCHEVAL

1.1.5 Contactgegevens van de RVA-kantoren

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

Klantencontact

02 515 44 44



1.2

De reglementaire evoluties

1.2.1

Wijzigingen aan de maatregelen rond de vergoeding van de werkloosheid en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag

De volatiele internationale omgeving drukte meer dan ooit haar stempel op de reglementering in 2022 met een reeks bijzondere maatregelen als gevolg. Het jaar startte met een voorzichtig optimisme over het einde van de coronacrisis, maar dat optimisme werd snel ingehaald door een vluchtelingencrisis wanneer Rusland Oekraïne binnenviel op 24 februari 2022. Niet lang daarna stak de daaruit voortvloeiende energiecrisis de kop op. De bedoeling van de bijzondere maatregelen was om het effect van die crisissen te beperken voor de werklozen en om de werkgelegenheid in stand te houden. Dat verklaart waarom het merendeel van de maatregelen inhoudelijk sociale maatregelen waren, vaak begeleid door praktische maatregelen, zoals de toepassing van aangepaste procedures, zowel voor werknemers als voor werkgevers.

In 2022 werden eerder genomen coronamaatregelen hervat of voortgezet. De bestaande bijzondere maatregelen om tijdelijke werkloosheid wegens corona als overmacht te beschouwen werden door de regering in maart 2022 uitgebreid voor de oorlog in Oekraïne. De vereenvoudigde procedure voor de invoering van tijdelijke werkloosheid wegens over-

macht door de werkgevers waarbij het begrip “overmacht” ruim werd geïnterpreteerd, werd behouden tot 30 juni 2022. Om de overgang van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht naar tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen te faciliteren, werden de regels rond tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen tijdelijk versoepeld in het tweede semester.

Voor de periode van 24 februari 2022 tot en met 28 februari 2023 heeft de opvang van Oekraïense vluchtelingen geen invloed op de gezinstoestand van de volledig werkloze. Volledig en tijdelijk werklozen worden voor dezelfde periode vrijgesteld van de aangifte van hun vrijwilligerswerk, uitgevoerd overeenkomstig de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers, in het kader van de hulp aan Oekraïne (met inbegrip van hulp aan vluchtelingen).

Op 1 oktober 2022 trad een bijzonder stelsel van tijdelijke werkloosheid voor energie-intensieve bedrijven wegens economische oorzaken in werking als gevolg van de oorlog in Oekraïne, dat soepeler is dan de bestaande regelingen van tijdelijke werkloosheid wegens economische oorzaken.

Ook in de Belgische context zijn meerdere reglementaire wijzigingen van kracht geworden als gevolg van maatschappelijke evoluties, sociaaleconomische factoren of procedurele vereenvoudigingen.

Op 1 juli 2022 werd als tijdelijke maatregel een loonplicht ingevoerd als de werkgever ten onrechte gebruik maakt van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht, technische stoornis, slecht weer of werkgebrek wegens economische redenen. Tezelfdertijd kreeg de RVA de mogelijkheid om de ten onrechte betaalde uitkeringen tijdelijke werkloosheid rechtstreeks terug te vorderen bij de werkgever in de plaats van bij de werknemer die ze heeft ontvangen. De werkgever betaalt het normaal verschuldigd loon aan de werknemer na aftrek van de netto-uitkering die de werknemer ontvangen heeft en stort het integrale bruto dat de werknemer ontvangen heeft aan de RVA. Die maatregel zou aflopen eind 2022, maar werd op dat ogenblik bestendigd. Bij de invoering van de tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor energie-intensieve bedrijven van 1 oktober 2022 tot 31 maart 2023 werden dezelfde regels ingevoerd.

Op 1 juli 2022 gebeurde eveneens een structurele ingreep in het stelsel van de tijdelijke werkloosheid: werklozen die tijdelijk werkloos werden wegens economische redenen waren sinds dan niet langer verplicht een aantal gewerkte dagen te bewijzen om recht te hebben op tijdelijke werkloosheid (de zogenaamde “toelaatbaarheidsvoorwaarde”).

De federale regering nam verschillende maatregelen in het kader van het werkgelegenheidsbeleid om de krapte op de Belgische arbeidsmarkt te verhelpen. De volgende maatregelen traden op 1 september 2022 in werking:

- langdurig werklozen die het werk hervatten in een ander gewest dan dat van hun hoofdverblijfplaats of in een knelpuntberoep hebben onder bepaalde voorwaarden recht op een aanvullende uitkering voor drie maanden van 25% van hun werkloosheidsuitkering uit de eerste periode;
- om het volgen van opleidingen te stimuleren werd de volledige cumulatie van werkloosheids- en inschakelingsuitkeringen met vergoedingen voor opleiding, studies, stage of leertijd gevolgd met toelating van de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling ingevoerd. De verkregen voordelen worden niet beschouwd als inkomsten, noch voor werklozen noch voor de personen met wie die werklozen samenwonen;
- tijdelijk werklozen wegens overmacht of economische redenen voor arbeiders en bedienden

werden verplicht zich na drie maanden tijdelijke werkloosheid, te rekenen vanaf 31 augustus 2022, in te schrijven als werkzoekende en om actief mee te werken met de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling.

Op 1 oktober 2022 kwam er een werkloosheidshervorming voor kunstwerkers. Door de bijzonderheid van de kunstwerkberoepen en de manier waarop ze worden georganiseerd, kunnen de werknemers uit de artistieke sector niet worden geïntegreerd in de gewone regels van de werkloosheidsreglementering. De coronacrisis maakte de noodzaak zichtbaar om de bestaande regels en procedures te harmoniseren en beter af te stemmen op de noden van de werknemers uit de culturele sector.

Naast de reglementaire wijzigingen die inspelen op de actualiteit werd de reglementering aangepast om uitvoering te geven aan de sociale maatregel in het kader van de strijd tegen de armoede waarbij de minima van de werkloosheidsuitkeringen (na arbeid) en van de inschakelingsuitkeringen (na studies) voor de volledig werkloze werkzoekenden in 2022 met 1,125% te verhogen.

De procedure als een werkloze wenst te veranderen van uitbetalingsinstelling werd vanaf 1 april 2022 vereenvoudigd en gedigitaliseerd. De RVA komt enkel nog tussen als de werkloze de weigeringsbeslissing genomen door de afgevendende uitbetalingsinstelling betwist.

Ten slotte werd een wijziging doorgevoerd in de berekening van de vergoeding voor gemaakte administratiekosten door de uitbetalingsinstellingen. Grote schommelingen in de volledige en de tijdelijke werkloosheid activeren een structurele sprong in de berekeningsformules. Een (grote) daling van de werkloosheid weegt vanaf dienstjaar 2022 niet langer meer door dan een (grote) stijging van de werkloosheid. Dat effect als gevolg van de dalende werkloosheid in 2022 was onmiddellijk zichtbaar in de berekening van de maandelijkse voorschotten.

1.2.1.1 Maatregelen tijdelijke werkloosheid corona en Oekraïne

De maatregelen tijdelijke werkloosheid corona werden uitgebreid voor de oorlog in Oekraïne. De beide gebeurtenissen hadden gevolgen op ons economi-

sche leven. De oorlog veroorzaakte bijvoorbeeld een totaal gebrek aan grondstoffen wegens een opgelegd handelsembargo of het verlies van een deel van het marktaandeel of nog de beperking van de productie door de hoge energieprijzen.

1.2.1.1.1

Tijdelijke werkloosheid corona en Oekraïne

Werkgevers die hun werknemers onmogelijk kunnen laten werken door corona of door de oorlog in Oekraïne, kunnen aanspraak maken op twee vormen van tijdelijke werkloosheid: tijdelijke werkloosheid wegens overmacht of wegens economische redenen.

1. Vereenvoudigde procedure tijdelijke werkloosheid wegens overmacht in het eerste semester voor de werkgevers

Van 1 januari tot 30 juni 2022 konden werkgevers verder gebruik maken van een vereenvoudigde procedure tijdelijke werkloosheid wegens overmacht. De voorafgaande melding aan de RVA van de reden van overmacht en de mededeling van de periode van tijdelijke werkloosheid en van de eerste effectieve werkloosheidsdag waren niet nodig. De maandelijkse elektronische aangifte sociaal risico (ASR) scenario 5 “Maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid of uren schorsing bedienden” met vermelding van “coronavirus” of “Oekraïne”, was voldoende. De werkgevers waren ook vrijgesteld van de elektronische aangifte van ASR scenario 2 “Aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid of schorsing bedienden” en het afleveren van een controlekaart C3.2A aan hun werknemers.

De werkgevers die dat wensten, konden tijdens het eerste semester van 2022 verder een beroep blijven doen op het bestaande stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen, als de onmogelijkheid om te werken van economische aard was.

2. Soepele procedure tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen in het tweede semester voor de werkgevers

Op 1 juli 2022 werden de gewone procedures voor het invoeren van tijdelijke werkloosheid weer van toepassing. De werkgevers dienden opnieuw de voorafgaande mededelingen naar de RVA te sturen. Het begrip “overmacht” werd opnieuw geïnterpre-

teerd in de strikte betekenis als een plotse, onvoorzienbare gebeurtenis, buiten de wil van de partijen, die de uitvoering van de arbeidsovereenkomst tijdelijk volledig onmogelijk maakt. Daardoor kwam het “coronavirus” of de situatie in Oekraïne niet langer in aanmerking voor tijdelijke werkloosheid wegens overmacht.

Werkgevers die in het tweede semester van 2022 tijdelijke werkloosheid omwille van de daling van het werkvolume wegens de coronacrisis of de oorlog in Oekraïne wensten in te roepen, dienden een beroep te doen op de tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen. Om de overgang van de vereenvoudigde procedure tijdelijke werkloosheid wegens overmacht naar de tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen te faciliteren, werden een aantal versoepelingen aangebracht aan de gewone procedure tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor arbeiders en voor bedienden die geldig waren tot 31 december 2022:

- de verplichte voorafgaande elektronische mededeling van de voorziene economische werkloosheid voor arbeiders en bedienden diende slechts binnen de 3 kalenderdagen in de plaats van 7 kalenderdagen te worden verstuurd naar de RVA. De kennisgeving van de voorziene economische werkloosheid aan de werknemers en het informeren van de ondernemingsraad of vakbondsafgevaardigden van de redenen van tijdelijke werkloosheid gebeurt op hetzelfde ogenblik als de voorafgaande elektronische mededeling;
- de verplichte werkweek voor arbeiders bij een volledige schorsing na vier weken, werd uitgebreid met twee keuzemogelijkheden: 2 werkweken na 8 weken volledige schorsing en 3 werkweken na 12 weken volledige schorsing;
- het gebruik van het formulier “C106-A overgangsregeling” door de werkgever activeerde meer soepele regels om het bewijs van onderneming in moeilijkheden te leveren bij tijdelijke werkloosheid voor bedienden:
 - het bewijs daling van minimum 10% van de omzet, productie of bestellingen in een van de vier kwartalen voorafgaand aan de aanvraag, mag worden geleverd door vergelijking met het corresponderend pre-coronajaar 2019 en dus niet enkel met het corresponderende kwartaal van de laatste twee kalenderjaren;

- het bewijs van 10% tijdelijke werkloosheid in het RSZ-kwartaal voorafgaand aan de aanvraag mocht rekening houden met de tijdelijke werkloosheid wegens overmacht als gevolg van de coronapandemie of de oorlog in Oekraïne en dus niet enkel op de dagen tijdelijke werkloosheid wegens economische oorzaken.

De werkgevers bleven vrijgesteld van de elektronische aangifte van ASR scenario 2 “Aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid of schorsing bedienden” en het afleveren van een controlekaart C3.2A aan hun werknemers tot 31 december 2022.

3. Specifieke situaties van tijdelijke werkloosheid overmacht corona of door de oorlog in Oekraïne op vraag van de werkgever

Arbeiders en bedienden van de privésector en de non-profitsector, contractuele medewerkers (arbeiders en bedienden) van de openbare sectoren en leerlingen die een alternerende opleiding volgden, werden aanvaard in het stelsel van tijdelijke werkloosheid overmacht corona.

Voor sommige categorieën van werknemers werd voorzien dat zij door de specifieke tewerkstellings-situatie in bepaalde omstandigheden ook aanspraak konden maken op het voordeel van die regeling van de tijdelijke werkloosheid.

a. Uitzendkrachten

De uitzendkrachten tewerkgesteld in het kader van een opdracht van lange duur met opeenvolgende, wekelijkse contracten van minstens 5 dagen, die als gevolg van het coronavirus bij een gebruiker tijdelijk niet aan de slag konden en voor wie de contractuele band met de interimwerkgever behouden bleef, konden van 1 januari tot 30 juni 2022 verder worden toegelaten tot de tijdelijke werkloosheid mits naleving van dezelfde regels als in 2021.

Sinds 1 juli 2022 kon tijdelijke werkloosheid wegens overmacht voor uitzendkrachten enkel nog worden ingeroepen als een gebeurtenis los van de wil van partijen de voortzetting van de uitoefening van de overeenkomst voor uitzendarbeid onmogelijk maakte, voor zover door de situatie van overmacht de uitvoering van de arbeidsovereenkomst niet onmiddellijk definitief onmogelijk was geworden.

Uitzendkrachten tewerkgesteld met doorlopende

weekcontracten bij dezelfde gebruiker konden onder bepaalde voorwaarden nog vallen onder het stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen. Dat is bijvoorbeeld het geval als de werknemer minstens 3 maanden tewerkgesteld was en een regeling tijdelijke werkloosheid lopende was voor de vaste werknemers van de afdeling waar de interimkracht deel van uitmaakte.

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

Werknemers die een formele belofte hadden voor een tewerkstelling in het kader van een arbeidsovereenkomst konden ook voor de periode van 1 januari tot 30 juni 2022, ongeacht de functie, tijdens een evenement dat werd afgelast door een maatregel van het Overlegcomité voor de dagen van voorziene tewerkstelling tijdens het evenement of de voorbereiding daarvan aanspraak maken op uitkeringen als tijdelijk werkloze wegens overmacht corona.

c. Seizoenarbeiders in land- en tuinbouw

Voor de periode van 1 januari tot 31 maart 2022 hadden seizoenarbeiders die werkten in de land- en tuinbouw op basis van (mondelinge) dagcontracten die moesten worden bijgehouden op een gelegenheidsformulier (plukkaart) de mogelijkheid om aanspraak te maken op uitkeringen als tijdelijk werkloze, als ze door een positieve test of bij de aankomst in België in quarantaine moesten gaan, voor zover ze niet beschikten over een beroeps- of vervangingsinkomen.

4. Specifieke situaties van tijdelijke werkloosheid overmacht als gevolg van corona op vraag van de werknemer

a. Werknemers in quarantaine

Werknemers konden ook een beroep doen op tijdelijke werkloosheid overmacht corona als ze in quarantaine moesten gaan na een hoog risicocontact, als gevolg van een reis 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) of wanneer ze besmet waren geraakt en in isolatie moesten gaan, maar geen symptomen meer hadden. Werknemers moesten in het bezit zijn van een quarantainege-

tuigscrift dat ze moesten bezorgen aan hun werkgever, die dat ter beschikking van de RVA moest houden voor een eventuele controle. Er konden uitkeringen tijdelijke werkloosheid worden toegekend op voorwaarde dat de werknemers niet arbeidsongeschikt waren en niet konden telewerken. Daarnaast moeten de werknemers ook voldoen aan de gewone vergoedbaarheidsvoorwaarden om recht te hebben op uitkeringen.

Van 19 november 2021 tot 28 februari 2022 konden werknemers met milde symptomen een onlinevragenlijst invullen om te bepalen of al dan niet een coronatest moest worden afgenomen. Als dat het geval was, ontvingen de werknemers een afwezigheidsattest voor hun werkgever en konden ze, als ze niet konden telewerken, in toepassing van cao nr. 160 van 19 november 2021, aanspraak maken op gewaarborgd loon tot het resultaat van de test bekend was, met een maximum van 36 uur. Was het resultaat na 36 uur niet bekend, konden de werknemers, voor de resterende dagen aanspraak maken op uitkeringen als tijdelijk werklozen, zolang die dag(en) niet (en ook niet gedeeltelijk) meer gedekt waren door gewaarborgd loon en zolang de tijdelijke werkloosheid betrekking had op een volledige werkdag.

b. Tijdelijke werkloosheid voor de opvang van een kind

Werknemers hadden van 1 januari tot 31 december 2022 het recht om zonder loonbehoud afwezig te zijn op het werk en uitkeringen tijdelijke werkloosheid wegens overmacht te vragen als ze door de coronacrisis moesten instaan voor de opvang van:

- een minderjarig kind met wie ze samenwoonden en dat niet naar het kinderdagverblijf of naar school kon gaan, omdat het kinderdagverblijf, de klas of de school gesloten was of de activiteit tijdelijk werd stopgezet, omdat het kind afstandsonderwijs moest volgen of omdat het kind voor een andere reden in quarantaine of in isolatie moest;
- een kind ten laste met een handicap, ongeacht de leeftijd van dat kind, dat niet naar een centrum voor opvang van personen met een handicap kon gaan, of dat de intramurale of extramurale dienstverlening voor personen met een handicap niet kon krijgen omdat het centrum gesloten was of de dienstverlening tijdelijk werd stopgezet of omdat de persoon met een handicap in quarantaine of in isolatie moest.

Werknemers konden ook uitkeringen tijdelijke werkloosheid wegens overmacht aanvragen als er tijdens de zomervakantie van 2022 een vakantie-kamp of een buitenschoolse opvang gedeeltelijk of volledig werd geannuleerd door corona, of als het kind in quarantaine moest en daarom niet naar het kamp of de buitenschoolse opvang kon.

Er werd niet vereist dat de werknemers niet konden telewerken. De werknemers moesten wel voldoen aan de gebruikelijke vergoedbaarheidsvoorwaarden om effectief uitkeringen te kunnen ontvangen.

Bij een sluiting of stopzetting van een instelling, centrum of dienst moesten de werknemers een attest "opvang kind sluiting corona" laten invullen door de verantwoordelijke van de instelling en aan de werkgever bezorgen. Als het kind in quarantaine of isolatie moest, dan moest de werknemer een aanvraag "opvang kind quarantaine corona" ondertekenen en bezorgen aan de werkgever, samen met het quarantaineattest. Als het kind door de annulatie ervan niet naar het vakantiecamp of de buitenschoolse opvang kon, moest de werknemer een ingevuld attest "opvang kind annulatie zomervakantie corona" aan de werkgever bezorgen. De werkgevers moesten die attesten bewaren voor een eventuele controle.

Het kon zijn dat de werknemer ook nog een uitkeringsaanvraag moest indienen bij zijn uitbetalingsinstelling omdat bijvoorbeeld de werknemer voor de eerste keer werkloosheidsuitkeringen aanvroeg.

5. Bijzonder stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor energie-intensieve bedrijven

De oorlog in Oekraïne heeft in België en Europa geleid tot een constante stijging van de energiekosten. Daarom kunnen energie-intensieve bedrijven van 1 oktober 2022 tot 31 maart 2023 terugvallen op een bijzonder stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor arbeiders en bedienden. De normale formaliteiten bij de invoering van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen moeten worden nageleefd, maar het bijzonder stelsel is soepeler dan het klassieke wettelijk stelsel en het overgangstelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen.

Een energie-intensief bedrijf is een bedrijf:

- waarvan de aankoop van energieproducten (met inbegrip van energieproducten andere dan aardgas en elektriciteit) voor het kalenderjaar 2021 ten minste 3% van de toegevoegde waarde van het bedrijf uitmaken; of
- waarvan de definitieve energierekening van het kwartaal vóór dat waarin het bedrijf een beroep doet op het specifiek stelsel van tijdelijke werkloosheid energie, is verdubbeld ten opzichte van de definitieve energierekening van hetzelfde kwartaal van het voorgaande jaar (voor 2022 moet het derde kwartaal van 2022 worden vergeleken met het derde kwartaal van 2021). Bedrijven die nog niet waren opgericht in het eerste kwartaal van het voorgaande jaar, kunnen bewijzen dat de definitieve energierekening is verdubbeld door de energierekening te gebruiken die ze in de loop van dat kwartaal hebben betaald op basis van de geldende energieprijzen.

Het bijzonder stelsel is bedoeld voor energie-intensieve bedrijven die gebruik maken van de mogelijkheid om een stelsel van volledige schorsing van het werk in te voeren voor maximum 4 weken of een verminderde arbeidsregeling (minder dan drie arbeidsdagen per week of minder dan een werkweek op twee) gedurende maximum 3 maanden. Bedrijven die een verminderde arbeidsregeling invoeren met minstens drie arbeidsdagen per week of minstens een werkweek op twee vallen terug op het klassieke stelsel van economische werkloosheid.

Zodra de duur van 4 weken of 3 maanden is bereikt, kunnen de werkgevers meteen zonder onderbreking een nieuwe periode van volledige schorsing van het werk of een nieuwe verminderde arbeidsregeling invoeren, zonder een verplichte werkweek. De werkgever activeerde dat bijzonder stelsel door het aanvraagformulier "C106A-energie" minstens 5 dagen voor de eerste mededeling van de voorzienende economische werkloosheid naar de RVA te sturen. Met dat formulier verklaart het bedrijf op eer aan de RVA dat het voldoet aan de definitie van energie-intensief bedrijf.

Na ontvangst van de ontvangstbevestiging van de RVA en minstens 3 kalenderdagen in de plaats van 7 kalenderdagen vóór de eerste geplande werkloosheidsdag dienden de werkgevers de wettelijke

verplichtingen te vervullen: kennisgeving aan de werknemers, aan de ondernemingsraad of aan de vakbondsafvaardiging, en de voorafgaande mededeling aan de RVA.

Werkgevers moeten ook elke maand de eerste effectieve werkloosheidsdag voor elke tijdelijk werkloos gestelde werknemer elektronisch aan de RVA melden. Als werkgevers al een eerste mededeling van de eerste effectieve werkloosheidsdag voor de maand hebben verstuurd (ongeacht de reden voor de tijdelijke werkloosheid), hoeven ze geen nieuwe mededeling van de eerste effectieve werkloosheidsdag meer te sturen voor de eerste dag tijdelijke werkloosheid energie.

Als een werkgever een werknemer de opzeg geeft vóór of tijdens de schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst wegens economische redenen energie, wordt de opzeggingstermijn zoals in de klassieke tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen geschorst.

Werknemers van een energie-intensief bedrijf die tijdelijk werkloos worden gesteld wegens economische redenen hoeven geen specifieke uitkeringsaanvraag in te dienen, tenzij ze voor de eerste keer tijdelijk werkloos worden gesteld of voor de eerste keer tijdelijk werkloos worden gesteld door een nieuwe werkgever of na een wijziging in hun arbeidsregime.

6. Bijzondere modaliteiten tijdelijke werkloosheid voor de werknemers

Werknemers konden in 2022 gebruik maken van de vereenvoudigde aanvraagprocedure voor de tijdelijke werkloosheid. Het formulier "C.3.2-WERKNEMER-CORONA" bevat enkel de noodzakelijke gegevens voor de identificatie en de betaling van de werknemer, zonder bijkomende informatie over bijvoorbeeld de gezinssituatie of nevenactiviteiten. Tijdelijk werklozen bleven van 1 januari tot 31 december 2022 met andere woorden vrijgesteld van de indiening van een aangifte van hun persoonlijke en familiale toestand (formulier C1).

De vrijstelling om in bezit te zijn van de controlekaart C3.2A bleef behouden in 2022. Tijdelijk werklozen die tijdens de werkloosheid toch een andere beroepsactiviteit zouden uitoefenen waren in de mogelijkheid de uitbetalingsinstelling hiervan op de

hoogte te brengen via het formulier “CORONA-TW-AANGIFTE-WERK” of via een ander communicatiemiddel.

Van 1 januari tot 30 juni 2022 werden werknemers toegelaten in het stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen zonder het bewijs te hoeven bezorgen van een bepaald aantal arbeidsdagen of gelijkgestelde dagen. Sinds 1 juli 2022 werd die uitzonderingsmaatregel definitief (zie punt 1.2.1.5.1).

7. Bedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid en eenmalige beschermingspremie

a. Bedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid

Om het inkomstenverlies voor tijdelijk werkloze werknemers door de coronacrisis en door de oorlog in Oekraïne te beperken, werden de in 2020 genomen maatregelen gedurende het volledige jaar 2021 verder aangehouden en behouden van 1 januari tot 30 juni 2022.

Voor de periode van februari 2020 tot en met juni 2022, en ongeacht de vorm van de tijdelijke werkloosheid:

- werd het vergoedbaarheidspercentage van de tijdelijk werklozen verhoogd tot 70% van het gemiddelde begrensde dagloon (in plaats van 65%);
- werd het minimum gewaarborgde dagbedrag van de uitkeringen tijdelijke werkloosheid verhoogd en bedroeg het in 2022 - na meerdere indexeringen - vanaf 1 januari 57,83 EUR, vanaf 1 maart 58,99 EUR en vanaf 1 mei 60,127 EUR (het maximumbedrag bedraagt vanaf 1 januari 78,01 EUR, vanaf 1 maart 79,58 EUR, vanaf 1 mei 81,17 EUR), en dat ongeacht de gezinssituatie van de werknemers (tenzij voor leerlingen die een alternatieve opleiding volgden en van wie het bedrag van de uitkeringen forfaitair was en afhing van de gezinssituatie);
- werd het bedrag van de uitkeringen van de volledig werkloze havenarbeiders, zeevissers, vislosers en vissorteerders verhoogd tot 65% van het gemiddeld dagloon (in plaats van 60%).

Daarnaast werd aan de wegens overmacht tijdelijk werkloos gestelde werknemer (met uitzondering van de situatie van medische overmacht) voor de periode van maart 2020 tot juni 2022 ten laste van

de RVA nog een supplement betaald bovenop de daguitkering. In 2022 werd dat supplement meermaals geïndexeerd en bedroeg het supplement sinds 1 januari 5,86 EUR, sinds 1 maart 5,98 EUR en sinds 1 mei 6,10 EUR. Voor de vrijwillig deeltijdse werknemers was dat supplement voor 2022 hetzelfde bedrag voor elke halve uitkering, met dien verstande dat het aantal halve uitkeringen waarop het supplement kon worden toegekend beperkt was tot 26 per maand.

Ook de verlaagde bedrijfsvoorheffing van 15% (in plaats van 26,75%) die werd ingevoerd in mei 2020 op de uitkeringen tijdelijke werkloosheid en op het supplement werd behouden van 1 januari tot en met 30 juni 2022.

Voor werknemers (arbeiders of bedienden) die tijdelijk werkloos worden gesteld wegens economische redenen voor energie-intensieve bedrijven gelden volgende maatregelen voor de periode van 1 oktober 2022 tot 31 maart 2023:

- het vergoedbaarheidspercentage 70% van het gemiddelde begrensde dagloon (in plaats van 65%);
- het dagelijkse supplement betaald door de werkgever of deels of volledig door een sociaal fonds, bedraagt minstens 6,47 EUR per dag (geïndexeerd bedrag per 1 december).

Vanaf 1 november 2022 tot en met 31 maart 2023 is opnieuw de verlaagde bedrijfsvoorheffing van 15% (in plaats van 26,75%) van toepassing voor alle vormen van tijdelijke werkloosheid.

b. Eenmalige beschermingspremie

In 2021 werd een eenmalige beschermingspremie toegekend aan de werknemer die voldeed aan de volgende voorwaarden:

- hij heeft ingevolge de schorsing van de uitvoering van een arbeidsovereenkomst minstens 53 volle en/of halve uitkeringen als tijdelijk werkloze wegens economische redenen of overmacht (uitgezonderd medische overmacht) ontvangen voor de periode van 1 maart 2020 tot 31 december 2020;
- hij was op 1 maart 2021 tewerkgesteld bij een onderneming of instelling die in toepassing van de artikelen 6 tot 8 van het ministerieel besluit van 28 oktober 2020 houdende dringende maatregelen

len om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken, op 1 maart 2020 verplicht gesloten was of hij was op 1 maart 2021 tewerkgesteld bij een werkgever met een activiteit die overeenstemde met de NACE-codes 96021 (kappers), 96022 (schoonheidsverzorging), 96040 (sauna's, solaria en baden) of 96092 (plaatsen van tatoeages en piercings);

- het bedrag van zijn werkloosheidsuitkering op 1 maart 2021 was vastgesteld op basis van een loon dat lager was dan de loongrens die het maximale bedrag van de uitkering voor de tijdelijk werkloze bepaalt.

Werknemers die de eenmalige beschermingspremie in 2021 niet automatisch hebben ontvangen omdat er geen automatische controle op de voorwaarden mogelijk was, konden door middel van het formulier "Aanvraag om een eenmalige premie van maximaal 780 EUR (beschermingspremie) als tijdelijk werkloze in een gesloten sector" zelf het bewijs leveren dat zij aan de voorwaarden voldeden. Die aanvragen dienden uiterlijk op 9 april 2022 het werkloosheidsbureau te bereiken om alsnog te worden toegekend en betaald via de uitbetalingsinstellingen.

8. Toegelaten activiteiten en vrijstellingen voor tijdelijk werklozen

In principe mag een tijdelijk werkloze de uitkeringen tijdelijke werkloosheid niet, of slechts onder bepaalde voorwaarden en/of volgens bepaalde modaliteiten, cumuleren met de uitoefening van een andere activiteit of met ziekte-uitkeringen of met een rust- of overlevingspensioen.

Heel wat coronamaatregelen hebben sinds 1 februari 2020 uitzonderingen voorzien op die principes om het tekort aan arbeidskrachten ten gevolge van de coronabesmettingen op te vangen. Een aantal werden in 2022 verlengd, heropgestart of er werden nog nieuwe maatregelen genomen. Andere maatregelen werden dan weer niet hernomen in 2022 zoals bijvoorbeeld de maatregelen specifiek gericht op tewerkstelling in vitale of cruciale sectoren.

a. Tewerkstelling van de tijdelijk werkloze bij een andere werkgever

De maatregel waarbij tijdelijk werklozen met behoud van 75% van hun uitkering bij een andere

werkgever in de zorgsector (inclusief contacttracing en vaccinatiecentra) en in het onderwijs mochten werken, werd heropgestart op 1 januari 2022 na een onderbreking in het vierde kwartaal van 2021 en was van toepassing tot 30 juni 2022.

Die maatregel werd verlengd van 1 juli tot 31 december 2022 voor tijdelijk werklozen die enkel in de zorgsector (inclusief contacttracing en vaccinatiecentra) het werk hervatten.

Een nieuwe noodmaatregel werd voor een zeer beperkte periode ingevoerd, van 23 januari 2022 tot 28 februari 2022: tijdelijk werklozen, niet tewerkgesteld in het onderwijs of in de zorgsector, konden het werk hervatten in elke sector met behoud van 75% van hun uitkering.

b. Vrijwilligerswerk – vrijstelling van aangifte

Voor de periode van 1 januari tot 31 maart 2022 heeft de RVA beslist om zijn algemene toelating voor volledig of tijdelijk werklozen om ondersteunend vrijwilligerswerk uit te oefenen bij organisaties van de zorgsector (behalve voor de commerciële privésector) en in het onderwijs te hernieuwen. Voor activiteiten in de vaccinatiecentra was dat mogelijk voor de hele periode dat ze operationeel waren.

Tijdelijk (en volledig) werklozen zijn van 24 februari 2022 tot en met 28 februari 2023 vrijgesteld van de aangifte van hun vrijwilligerswerk, dat ze uitvoeren in overeenstemming met de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers in het kader van de hulp aan Oekraïne (met inbegrip van hulp aan vluchtelingen).

c. Nevenactiviteiten – cumul met uitkeringen

Van 1 januari tot 31 december 2022 bleef het voor tijdelijk werklozen mogelijk een nevenactiviteit te blijven verrichten (als zelfstandige of loontrekken-de) zonder daarvan aangifte hoeven te doen en zonder dat de inkomsten van die activiteit een weerslag zouden hebben op het recht of het bedrag van de uitkeringen, voor zover de tijdelijk werklozen die activiteit al uitoefenden in de drie maanden vóór de eerste dag waarop ze om redenen die te maken hadden met het coronavirus tijdelijk werkloos werden gesteld.

Van 1 januari tot 31 december 2022 konden tijdelijk

werklozen ook zonder formaliteiten en zonder impact op het recht op uitkeringen of het bedrag daarvan verder activiteiten verrichten als vrijwillig brandweerman, ambulancier of vrijwilliger bij de civiele bescherming, ongeacht de aard van de interventies (met of zonder levensgevaar).

Ten slotte kon tot eind december 2022 de tijdelijk werkloze verder zonder beperkingen van het recht op uitkeringen of het bedrag daarvan een rust- of overlevingspensioen genieten, inkomsten uit een politiek mandaat of een artistieke activiteit ontvangen en konden werknemers ouder dan 65 jaar, zelfs als ze een pensioen genoten, nog aanspraak maken op uitkeringen tijdelijke werkloosheid.

1.2.1.1.2

Tijdelijke maatregelen voor volledig werklozen

Twee tijdelijke maatregelen waren van toepassing in 2022.

1. Corona en de bijzondere situatie van de werknemers uit de artistieke sector

De volgende maatregelen werden verlengd of hernomen in 2022 voor de werknemers die artistieke of technische activiteiten uitoefenen in de artistieke sector:

a. Versoepelde toelaatbaarheidsvoorwaarden

De versoepelde toelaatbaarheidsvoorwaarden om tijdelijk recht te hebben op volledige werkloosheid geldig voor werknemers die artistieke of technische activiteiten uitoefenden in de artistieke sector van 1 april 2020 tot 30 september 2021, werden hernomen van 1 januari 2022 tot 31 maart 2022.

Het recht op werkloosheidsuitkeringen werd opnieuw toegekend bij bewijs van een beperkt aantal prestaties in loondienst en waarop sociaalezekerheidsbijdragen werden ingehouden voor de sector werkloosheid, verricht in de periode van 13 maart 2019 tot 31 maart 2022:

- ofwel minstens 10 artistieke activiteiten;
- ofwel minstens 10 technische activiteiten in loondienst in de artistieke sector;
- ofwel 20 arbeidsdagen als gevolg van artistieke en/of technische activiteiten in de artistieke sector.

b. Neutralisatie van de referteperiodes

Na het einde van de eerste vergoedingsperiode kan de werknemer die artistieke activiteiten uitoefent of die technische activiteiten uitoefent in de artistieke sector (het voordeel van) een neutralisatie van de degressiviteit aanvragen indien hij in een referteperiode van 18 maanden 156 arbeidsdagen in loondienst kan aantonen, waarvan 104 arbeidsdagen ingevolge artistieke activiteiten of technische activiteiten in de artistieke sector. Dat voordeel is hernieuwbaar op basis van 3 artistieke prestaties of 3 arbeidsovereenkomsten van zeer korte duur ingevolge technische activiteiten in de artistieke sector in de laatste 12 maanden.

Van 13 maart 2020 tot 30 september 2021 werden de referteperiodes van 18 en 12 maanden geneutraliseerd. In 2022 werden de referteperiodes van 12 en 18 maanden opnieuw geneutraliseerd van 1 januari 2022 tot 31 maart 2022.

c. Verlenging van het voordeel van de neutralisatie van de degressiviteit

De verlenging van die maatregel voor 2021 houdt in dat de artiesten en technici in de artistieke sector die gebruik maken van de neutralisatie van de degressiviteit, dat voordeel behouden tot 30 september 2021, als het voordeel normaal zou zijn afgelopen in de periode van 13 maart 2020 tot 30 september 2021. In 2022 konden werklozen die onder het voordeel vielen dat afliep tussen 1 januari 2022 en 31 maart 2022 het behouden tot 31 maart 2022.

d. Werkweigering

Artiesten mogen een werkaanbieding in een ander beroep dan artiest weigeren als ze het bewijs kunnen leveren van 156 arbeidsdagen in loondienst, waarvan minstens 104 arbeidsdagen in een artistieke activiteit, in de voorafgaande referteperiode van 18 maanden. Er werd beslist om die referteperiode te verlengen, waardoor er voor de bepaling daarvan geen rekening wordt gehouden met de periode van 13 maart 2020 tot 30 september 2021.

Voor 2022 werd die referteperiode van 18 maanden verlengd door de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 maart 2022.

e. Inkomsten uit auteursrechten en naburige rechten

De maatregel waarbij geen rekening werd gehouden met inkomsten uit auteursrechten en naburige rechten voor de bepaling van een eventueel verminderd dagbedrag van de werkloosheidsuitkeringen, werd verlengd tot 30 september 2021. En voor het jaar 2022, voor de periode van 1 januari 2022 tot 31 maart 2022. Die inkomsten konden dus onbeperkt worden gecumuleerd met werkloosheidsuitkeringen voor de periodes van 1 april 2020 tot 30 september 2021 en van 1 januari 2022 tot 31 maart 2022.

f. Bedrag van de uitkeringen

In 2021 zorgde een maatregel ervoor dat voor de periode van 1 januari 2021 tot 30 september 2021 het minimumbedrag van de werkloosheidsuitkering voor artiesten werd verhoogd tot 59,25 EUR (voor de werknemers met gezinslast) en tot 52,20 EUR (voor de alleenwonenden en de samenwonende werknemers).

Die maatregel werd opnieuw ingevoerd van 1 januari tot 31 maart 2022. Het betreft forfaitaire niet geïndexeerde bedragen.

Op 1 oktober 2022 is een nieuwe globale en structurele hervorming rond de kunstwerkers in werking getreden (zie punt 1.2.1.7).

2. Behoud van gezinstoestand voor opvang van Oekraïners en vrijstelling van aangifte vrijwilligerswerk voor hulp aan Oekraïne

Door de oorlog in Oekraïne zijn velen het land moeten ontvluchten en hebben ze tijdelijk in een ander land onderdak moeten zoeken. Het gaat om mensen met de Oekraïense nationaliteit of die legaal in Oekraïne verbleven.

De minister heeft beslist dat volledig werklozen sinds het begin van de vijandelijkheden op 24 februari 2022 en tot en met 28 februari 2023 hun gezinstoestand als alleenstaande of samenwonende met gezinslast mogen behouden als ze tijdelijk Oekraïense vluchtelingen opvangen. Werklozen kunnen daarvoor het formulier “C110-Opvang Oekraïense vluchtelingen” invullen en aan hun uitbetalingsinstelling bezorgen. De uitkering tijdelijke werkloosheid is onafhankelijk van de gezinstoestand.

Volledig (en tijdelijk) werklozen worden van 24 februari 2022 tot en met 28 februari 2023 vrijgesteld van de aangifte van hun vrijwilligerswerk, uitgevoerd overeenkomstig de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers in het kader van de hulp aan Oekraïne (met inbegrip van hulp aan vluchtelingen).

1.2.1.1.3 Tijdelijke coronamaatregelen voor werklozen met SWT en bruggepensioneerden

In de periode van 1 januari tot 30 juni 2022 konden werklozen met bedrijfstoelage of bruggepensioneerden het werk hervatten in het onderwijs, de zorgsector en de vaccinatiecentra en centra voor contacttracing met behoud van 75% van het bedrag van de werkloosheidsuitkeringen. Die maatregel werd verlengd van 1 juli tot 31 december 2022 voor de zorgsector.

Van 23 januari 2022 tot 28 februari 2022 was er een gelijkaardig afwijkend stelsel van toepassing voor werkherhervattingen door bruggepensioneerden of werklozen met bedrijfstoelage in alle sectoren.

Bij een werkherhervatting bij de gewezen werkgever die de aanvullende vergoeding in het kader van het SWT betaalt, wordt die aanvullende vergoeding, in afwijking van de normaal geldende principes, niet als loon beschouwd in functie van de daarop te verrichten inhoudingen.

1.2.1.1.4 Tijdelijke coronamaatregelen voor de uitbetalingsinstellingen

1. Indiening van de uitkeringsaanvraag

Om zo veel mogelijk contacten te vermijden naar aanleiding van de veiligheidsmaatregelen en om de werklast bij de uitbetalingsinstellingen te vermindere(n), werd van 1 januari tot 31 december 2022 verder aanvaard dat uitkeringsaanvragen konden gebeuren op basis van (door de werkloze) gescande documenten of duidelijke foto's van documenten die de uitbetalingsinstelling afdrukt.

2. Verificatie van de uitgaven

Om ook in 2022 verder tegemoet te komen aan de verhoogde werklast bij de uitbetalingsinstellingen, bleef de verificatieprocedure vereenvoudigd door de volgende controles tijdelijk af te schaffen:

- de controle op basis van de databank tijdelijke werkloosheid voor de referentemaanden maart 2020 tot en met juli 2022;
- de controle op de uitputting van het betaald verlof door de tijdelijk werklozen in de maand december 2022.

1.2.1.2

Verhoging van het bedrag van bepaalde uitkeringen in het kader van de strijd tegen armoede

In het kader van de strijd tegen de armoede worden telkens op 1 januari van 2021 tot en met 2024 volgende uitkeringsbedragen met 1,125% verhoogd:

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

De berekening van die jaarlijkse verhoging gebeurt op het bedrag van de uitkeringen op 31 december van het voorgaande jaar. Het resultaat van de berekening over de 4 jaren werd gepubliceerd in het koninklijk besluit van 22 december 2020 tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende het verhogen van de minima in het kader van de strijd tegen de armoede.

In 2021 werden de uitkeringsbedragen verhoogd in het kader van de (algemene) welvaartsenveloppe waardoor het bedrag op 31 december 2021 wijzigde en er een herberekening en reglementaire aanpassing in 2022 diende te worden uitgevoerd. De herberekening beperkte zich tot de jaren 2022 en 2023, rekening houdende met een nieuwe verhoging voortvloeiend uit de welvaartsenveloppe in 2023.

1.2.1.3

Vereenvoudiging van de procedure bij verandering van uitbetalingsinstelling door de werkloze

De werkloosheidsreglementering laat toe dat werklozen hun uitbetalingsinstelling vrij kunnen kiezen en dat ze van uitbetalingsinstelling kunnen veranderen. De voorwaarde is dat de werkloze geen schulden mag hebben bij de uitbetalingsinstelling die de werkloze wenst te verlaten, hierna benoemd als de afgevende uitbetalingsinstelling. Dat voorwaardelijk recht blijft behouden, maar de achterliggende procedure werd vereenvoudigd en gedigitaliseerd met ingang van 1 april 2022.

Zowel in de oude als in de nieuwe procedure moet de werkloze een aanvraag indienen bij de nieuwe of opnemende uitbetalingsinstelling. In de oude procedure controleerde het werkloosheidsbureau of de werkloze geen schulden meer had bij de afgevende uitbetalingsinstelling. In de nieuwe procedure be vraagt de opnemende uitbetalingsinstelling rechtstreeks en elektronisch de afgevende uitbetalingsinstelling over de eventuele schulden van de werkloze.

Als de afgevende uitbetalingsinstelling de overgang weigert, laat de opnemende uitbetalingsinstelling dat weten aan de werkloze, samen met de reden van de weigering. De werkloze die de weigering betwist, kan het geschil voorleggen aan de directeur van het werkloosheidsbureau, die een uitspraak doet.

Als de afgevende uitbetalingsinstelling of de directeur van het werkloosheidsbureau de overgang goedkeurt, dient de opnemende uitbetalingsinstelling een aanvraag in bij het bevoegde werkloosheidsbureau bestaande uit:

- een formulier C1 “aangifte van de persoonlijke en familiale toestand”: de aangifte van de persoonlijke en familiale toestand waarin de werkloze de overgang van uitbetalingsinstelling bevestigt;
- een elektronisch attest waaruit de goedkeuring van de afgevende uitbetalingsinstelling blijkt met het bewijs dat de afgevende uitbetalingsinstelling geen betalingen heeft uitgevoerd voor een periode gelegen na de ingangsdatum van de overgang.

1.2.1.4

Cumulatie van werkloosheidsuitkeringen met opleidingsvergoedingen

Sinds 1 september 2022 werden de regels om werkloosheidsuitkeringen en opleidingsvergoedingen te cumuleren, geharmoniseerd en vereenvoudigd. Daardoor worden arbeidsmarktgerichte opleidingen waarvoor de gewesten bevoegd zijn, gestimuleerd.

De werklozen mogen de financiële voordelen tijdens of na een gevolgde opleiding, studie, stage of leertijd volledig cumuleren met werkloosheidsuitkeringen als de opleiding, studie, stage of leertijd effectief werd gevolgd met toelating ervan door de gewestinstelling.

De maximumbedragen van die voordelen die bepaalden vanaf wanneer ze als loon werden beschouwd voor de werkloze of voor de persoon met wie de werkloze samenwoont, zijn afgeschaft. Met andere woorden, de ontvangen financiële voordelen worden ook niet langer beschouwd als loon.

Blijven wel beschouwd als een loon dat niet cumuleerbaar is met werkloosheidsuitkeringen, zowel voor de werkloze als voor de persoon met wie de werkloze samenwoont:

- een studiebeurs die onderworpen is aan bijdragen;
- inkomsten in het kader van een arbeidsovereenkomst;
- inkomsten uit een zelfstandige activiteit.

1.2.1.5

Structurele maatregelen voor tijdelijk werklozen wegens economische redenen

1.2.1.5.1

Vrijstelling van de toelaatbaarheidsvoorwaarden

Vóór 1 oktober 2016 waren alle tijdelijk werklozen vrijgesteld van wachttijd om het recht op de uitkering tijdelijke werkloosheid te openen (toelaatbaarheidsvoorwaarde). Dat betekent dat de werkloze geen aantal arbeidsdagen tijdens de periode die de uitkeringsaanvraag onmiddellijk voorafgaat moet bewijzen.

Na 1 oktober 2016 dienden arbeiders en bedienden die tijdelijk werkloos werden gesteld wegens economische redenen, om uitkeringen te kunnen ontvangen, te voldoen aan dezelfde toelaatbaarheids-

voorwaarden als de volledig werklozen. In geval van tijdelijke werkloosheid omwille van een andere oorzaak dan economische redenen (bijvoorbeeld slecht weer, technische stoornis of overmacht), bleef de vrijstelling behouden.

Sinds 1 juli 2022 geldt opnieuw de vrijstelling van wachttijd voor tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen.

Alle tijdelijk werklozen moeten voldoen aan de vergoedbaarheidsvoorwaarden tijdens de duur van werkloosheid om effectief uitkeringen te kunnen genieten. Het gaat dan bijvoorbeeld om voorwaarden inzake arbeidsgeschiktheid, het onvrijwillig zonder arbeid en loon zijn, in België verblijven ...

1.2.1.5.2

Verplichte inschrijving als werkzoekende na drie maanden

Vóór 1 september 2022 hoefden enkel tijdelijk werklozen wegens overmacht zich in te schrijven als werkzoekende en beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt na 3 maanden tijdelijke werkloosheid.

Na twee jaren van hoge tijdelijke werkloosheid in combinatie met een grote krapte op de arbeidsmarkt werd eind 2021 de basis gelegd voor een hervorming van de activering in de tijdelijke werkloosheid. Het federale kader voor tijdelijke werkloosheid dient een asymmetrische regionale invulling toe te laten met het oog op het sneller kunnen aanbieden van gepaste opleidingen aan intensief tijdelijk werklozen. De verplichte inschrijving van tijdelijk werklozen als werkzoekende maakt dat mogelijk.

Sinds 1 september 2022 moeten tijdelijk werklozen wegens overmacht (behalve als het komt door ongeschiktheid van de werknemer) en wegens economische redenen, zowel arbeiders als bedienden zich inschrijven als werkzoekende na de eerste 3 maanden, te rekenen vanaf 31 augustus 2022. Een periode van volledige werkherhervatting gedurende twee opeenvolgende weken stuit die periode van drie maanden.

Tijdelijk werklozen wegens overmacht en wegens economische redenen die ingeschreven zijn als werkzoekenden moeten actief samenwerken met de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling bij trajecten die ze voorgesteld krijgen om beter ingeschakeld te kunnen worden op de arbeidsmarkt.

In tegenstelling tot volledig werklozen wordt het gebrek aan aanmelden zonder voldoende rechtvaardiging bij de dienst voor arbeidsbemiddeling en de beroepsopleiding op uitnodiging van die dienst niet beschouwd als vrijwillige werkloosheid voor die tijdelijk werklozen die als werkzoekenden zijn ingeschreven. De tijdelijk werkloze dient het bewijs van zijn inschrijving als werkzoekende niet langer aan de RVA te bezorgen.

1.2.1.6

Bijkomende uitkering voor werklozen die het werk hervatten in een knelpuntberoep, in een ander gewest of in de zorgsector

Het federale plan 'knelpuntberoepen' richtte zich op het activeren van langdurig werklozen. Zij kunnen onder bepaalde voorwaarden aanspraak maken op een bijkomende en in tijd beperkte uitkering die mag worden gecumuleerd met het loon in een knelpuntberoep (bijkomende premie 'knelpuntberoep') of met het loon uit de tewerkstelling in een ander gewest of in de Duitstalige Gemeenschap (bijkomende premie 'interregionale mobiliteit').

Een gelijkaardige regeling van bijkomende uitkering werd ingevoerd om de werkgelegenheid te stimuleren in de sector van de zorg (bijkomende premie 'zorg').

1.2.1.6.1

Voorwaarden voor de toekenning van bijkomende uitkeringen

1. Werkhervatting in een ander gewest of in een knelpuntberoep

Sinds 1 september 2022 hebben langdurig werklozen die het werk hervatten in een ander gewest of in een knelpuntberoep recht op een uitkering 'interregionale mobiliteit' of een uitkering 'knelpuntberoep' als ze:

- als volledig werkloze minstens 312 volledige werkloosheidsuitkeringen of inschakelingsuitkeringen hebben ontvangen in de 15 maanden vóór het begin van de tewerkstelling. Vrijwillig deeltijdse werknemers moeten 312 halve uitkeringen bewijzen;
- werknemer zijn met een arbeidsovereenkomst van minstens 3 maanden:

- ofwel in een knelpuntberoep opgenomen in de lijst van de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling om de uitkering "knelpuntberoep" te kunnen ontvangen;
- ofwel, om de uitkering "interregionale mobiliteit" te kunnen ontvangen, als loontrekkende in een onderneming of een instelling met een exploitatiezetel of bij gebrek daaraan, de gebruikelijke werkplaats zich in een ander gewest bevindt dan het gewest van de hoofdverblijfplaats van de werknemer;
- tewerkgesteld zijn met een arbeidsovereenkomst van een voorziene duur van minstens 3 maanden.

Dat kan een arbeidsovereenkomst zijn van bepaalde of van onbepaalde duur, voltijds of deeltijds. Opeenvolgende contracten van minder dan 3 maanden komen niet in aanmerking, ook al dekken ze 3 maanden in totaal.

2. Werkhervatting in de zorgsector

Met zorgsector bedoelen we de diensten en organisaties voor openbare of privé voor onthaal en bijstand aan personen, oudere personen, minderjarigen, personen met een handicap en kwetsbare personen (met inbegrip van slachtoffers van intra-familiaal geweld, van de vaccinatiecentra en de centra voor contactopsporing in het kader van de bestrijding van corona).

Werklozen die het werk hervatten in de zorgsector tussen 1 september 2022 en 31 december 2022 hadden recht op een werkloosheidsuitkering "zorgsector" als ze:

- als volledig werkloze minstens 78 volledige of halve werkloosheidsuitkeringen of inschakelingsuitkeringen in de 4 maanden vóór het begin van de tewerkstelling, hadden ontvangen;
- het werk hadden hervat als loontrekkende in de zorgsector; en
- tewerkgesteld waren met een arbeidsovereenkomst van minstens één maand.

Dat kan een arbeidsovereenkomst zijn van bepaalde of van onbepaalde duur, voltijds of deeltijds. Opeenvolgende contracten van minder dan 1 maand komen niet in aanmerking, ook al dekken ze 1 maand in totaal.

Er werd beslist deze maatregel te verlengen tot 31 maart 2023.

1.2.1.6.2

Bedrag en duur van de toekenning van de bijkomende uitkeringen 'knelpuntberoep', 'interregionale mobiliteit' en 'zorgsector'

Het dagbedrag van die uitkeringen stemt overeen met 25% van het dagbedrag waarop de werklozen recht zouden hebben gehad in de eerste 3 maanden werkloosheid als ze in de eerste fase van de eerste vergoedingsperiode zaten. Voor werknemers met inschakelingsuitkeringen stemt het dagbedrag overeen met een 25% van het minimumbedrag dat in functie van de gezinstoestand van de werkloze wordt toegekend tijdens de eerste 3 maanden werkloosheid.

Het maandbedrag van de bijkomende uitkeringen wordt bekomen door het dagbedrag te vermenigvuldigen met het aantal dagen gerekend van maandag tot zaterdag ('zesdagenstelsel').

De bijkomende uitkeringen worden toegekend gedurende een maximumperiode van 3 maanden te rekenen vanaf de eerste dag van de arbeidsovereenkomst en van datum tot datum.

De uitkering 'knelpuntberoep' en de uitkering 'zorgsector' kunnen slechts eenmalig worden toegekend voor één arbeidsovereenkomst in de loopbaan van de werknemer. Die beperking geldt niet voor de uitkering 'interregionale mobiliteit'.

1.2.1.6.3

Cumulatie van de bijkomende uitkeringen met andere inkomsten en uitkeringen

De bijkomende uitkeringen zijn cumuleerbaar met de volgende inkomsten:

- het loon uit een arbeidsovereenkomst;
- de verbrekingsvergoeding na een vorige tewerkstelling;
- inkomsten uit een nevenactiviteit, uit een artistieke activiteit en uit een politiek mandaat.

De bijkomende uitkeringen mogen gecumuleerd worden met de volgende uitkeringen:

- uitkeringen tijdelijke werkloosheid;
- inkomensgarantie-uitkeringen;
- uitkeringen jeugd- en seniorvakantie;
- ziekte-uitkeringen;
- onderbrekingsuitkeringen.

Die uitkeringen mogen niet worden gecumuleerd met uitkeringen volledige werkloosheid (er moet een arbeidsovereenkomst zijn) of met elkaar (bijvoorbeeld knelpuntberoep in een ander gewest). De uitkeringen “knelpuntberoep” en “interregionale mobiliteit” mogen ook niet na elkaar worden toegekend voor dezelfde tewerkstelling.

1.2.1.6.4

Situaties waarin die uitkeringen niet of niet meer worden toegekend

De uitkeringen worden niet toegekend als:

- de werknemer vrijwillig werkloos wordt om een van die uitkeringen te kunnen ontvangen;
- de werknemer in de laatste 6 maanden heeft gewerkt in dezelfde onderneming of instelling of in de groep waartoe de onderneming of instelling behoort;
- het gaat om havenarbeiders, zeevissers, vislosers of -sorteerders;
- als de werknemer:
 - de pensioenleeftijd heeft bereikt;
 - aanspraak kan maken op een volledig pensioen;
 - geen effectieve hoofdverblijfplaats heeft in België;
 - werd geïnterneerd;
 - in voorlopige hechtenis werd genomen of van de vrijheid werd beroofd.
- de arbeidsovereenkomst is afgelopen tijdens de vereiste periode van 3 maanden voor de uitkering “knelpuntberoep”, “interregionale mobiliteit” of van een maand voor de uitkering “zorgsector”;
- als werknemers voor de uitkering “interregionale mobiliteit” verhuizen naar het gewest waar ze werken of als de plaats van de tewerkstelling wijzigt naar de plaats.

1.2.1.6.5

Formaliteiten

De bijkomende uitkeringen worden betaald door de uitbetalingsinstellingen die aanvraag- en betaaldossiers indienen bij de RVA.

Om die uitkeringen te kunnen verkrijgen, dient de werknemer een aanvraag om de uitkering 'knelpuntberoep', 'interregionale mobiliteit' of 'zorgsector' (C250) in bij de uitbetalingsinstelling nadat het

werd vervolledigd door de werkgever met de tewerkstellingsgegevens en plaats van tewerkstelling. Als de werkloze een bijkomende uitkering 'knelpuntberoep' aanvraagt, kan de werkloze eveneens vooraf aan de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling vragen via het aanvraagformulier te bevestigen of de tewerkstelling al dan niet in een knelpuntberoep is.

De uitbetalingsinstelling vervolledigt indien nodig de aanvraag met informatie over de volledige werkloosheid en maakt de aanvraag over aan het bevoegde werkloosheidsbureau.

Om de bijkomende uitkering effectief te ontvangen, dient de werknemer een verklaring betreffende de uitkering "knelpuntberoep", "interregionale mobiliteit" of "zorgsector" (C250.1) in bij de uitbetalingsinstelling op het einde van elke kalendermaand waarvoor de werknemer uitkeringen aanvraagt. Op basis van de C250.1 kan de uitbetalingsinstelling nagaan of nog steeds aan alle voorwaarden is voldaan om de bijkomende uitkering te betalen.

Werknemers die een van de bijkomende uitkeringen ontvangen, hebben geen controlekaart nodig. Ze hoeven niet beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt of ingeschreven te zijn als werkzoekende.

1.2.1.7 Hervorming van de reglementering voor de werknemers tewerkgesteld in de kunstensector

De bestaande uitzonderingsregels op de werkloosheidsreglementering van toepassing op de artiesten, vormden een sociale bescherming rekening houdende met de bijzonderheid van de kunstwerkberoepen en de manier waarop ze worden georganiseerd. De hervorming in 2022 is het resultaat van talrijke overlegmomenten waarbij ook de kunstensector en de federale regering vertegenwoordigd waren.

1.2.1.7.1 Centralisatie van de nieuwe bijzondere bepalingen voor kunstwerkers in het werkloosheidsbesluit (fase 1)

In de eerste fase van de hervorming werden alle nieuwe regels rond toelaatbaarheid en vergoedbaarheid voor werknemers die in de kunstwerksec-

tor werken, ondergebracht in één specifiek hoofdstuk van het werkloosheidsbesluit (Hoofdstuk XII) dat op 1 oktober 2022 in werking trad. De nieuwe regels houden onder meer rekening met het afwisselende (vaak contracten van zeer korte duur) en onzichtbare karakter (voor artistieke activiteiten zijn fases van creatie, voorbereiding, prestaties, realisaties, verspreiding en opvolging nodig) dat specifiek is voor kunstwerk.

De hervorming voerde het begrip 'kunstwerk' met al zijn samenstellingen en afgeleiden in en maakte van de kunstwerker die niet is verbonden door een arbeidsovereenkomst een volledig werkloze. De kunstwerkuitkeringen worden onderscheiden van de werkloosheidsuitkeringen, aangezien kunstwerkers onderworpen zijn aan specifieke toelaatbaarheidsvoorwaarden. Die zijn ook niet degressief en het minimumbedrag ligt hoger dan dat van werkloosheidsuitkeringen.

Voor wat niet wordt geregeld in het nieuwe Hoofdstuk XII van het werkloosheidsbesluit zoals bijvoorbeeld de arbeidsgeschiktheid, beschikken over een verblijfplaats in België... blijven kunstwerkers onderworpen aan de andere bepalingen van de werkloosheidsreglementering.

1.2.1.7.2 Oprichting van de Kunstwerkcommissie (fase 2)

In december 2022 werd de wettelijke basis gelegd voor de verdere hervorming met de oprichting van de Kunstwerkcommissie bij de FOD Sociale Zekerheid. De tweede fase gaat in ten laatste op 1 januari 2024 als die commissie operationeel moet zijn. Dan zal de Kunstwerkcommissie individuele kunstwerkattesten afleveren van 3 jaar (attest 'starter') of 5 jaar (attest 'plus') op basis waarvan de kunstwerker die aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden voldoet kunstwerkuitkeringen kan ontvangen voor een toepassingsperiode van 36 maanden.

Het attest kan aangevraagd worden door kunstwerkers die artistieke, artistiek-technische of ondersteunende artistieke activiteiten uitoefenen via een digitaal platform ("Working In The Arts"). Het kunstwerkattest laat toe dat de kunstwerker voor activiteiten in de kunst onder de regels van de sociale zekerheid voor werknemers valt. Het is de kunstwerker die kiest of hij gebruik maakt van dat statuut.

In afwachting van de start van de werkzaamheden van de Kunstwerkcommissie in 2022 en tijdens de eerste fase van de hervorming bleef de RVA bevoegd om het artistieke karakter van activiteiten te beoordelen. Vanaf 2023 zal dat door de nieuwe kunstwerkcommissie gebeuren.

Voor de hervorming bestond een voordeel erin dat de artiest en technicus van de artistieke sector op het einde van de eerste 12 maanden werkloosheid het vergoedingspercentage van 60% behield gedurende 12 maanden. Viel de artiest of technicus op 30 september 2022 onder die bevrozing van de degressiviteit, werd op 1 oktober 2022 het recht op een kunstwerkuitkering automatisch verleend met de mogelijkheid om eraan te verzaken (door middel van het formulier “C195.1 verzaking”).

Het bedrag van de kunstwerkuitkering stemt zoals voorheen overeen met een vergoedingspercentage (60% van het laatst verdiende loon van de kunstwerker), met een minimum van 62,87 EUR voor werknemers met gezinslast en 55,40 EUR voor andere werknemers met een maximum van 66,14 EUR (bedragen geldig op 1 oktober).

Werknemers die op 30 september 2022 niet vielen onder de bevrozing van de degressiviteit en iedereen die van de nieuwe regelgeving en de kunstuitkering wenste te genieten na 1 oktober 2022, kon de 'Uitkeringsaanvraag en persoonlijke aangifte van de kunstwerker' (C181) indienen bij de uitbetalingsinstelling. Die werknemers worden beschouwd als zijnde in het bezit van het individuele kunstwerkattest. Daarbij dient het bewijs te worden geleverd dat aan de volgende versoepelde wachttijden is voldaan:

- ten minste 156 voltijdse werkdagen in loondienst
 - waarvan minstens 104 dagen als gevolg van
 - artistieke activiteiten en/of
 - technische activiteiten in de artistieke sector in het kader van contracten van zeer korte duur
- in een referteperiode van 24 maanden voorafgaand aan de uitkeringsaanvraag.

1.2.1.7.3

Bijzondere werkloosheidsbepalingen voor kunstwerkers

De kunstwerkuitkering bedraagt altijd 60% van het laatste begrensde loon (loongrens B - 2.865,99 EUR, bedrag geldig op 1 oktober). Ze hebben recht op een minimum van 62,87 EUR voor werknemers met gezinslast en 55,40 EUR voor andere werknemers (bedragen geldig op 1 oktober). Er is geen degressiviteit van toepassing, het bedrag blijft onveranderd gedurende de hele toepassingsperiode van 36 maanden.

De toepassingsperiode van 36 maanden kan worden hernieuwd voor een periode van 36 maanden op vraag van de kunstwerkers die op dat moment een geldig attest hebben van de nieuwe kunstwerkcommissie. Een van de voorwaarden voor de hernieuwing is 78 effectieve arbeidsdagen bewijzen als loontrekkende tijdens een referteperiode van 36 maanden meteen voorafgaand aan het einde van de recentste toepassingsperiode van 36 maanden.

Tijdens de periode waarin ze kunstwerkuitkeringen ontvangen, zijn de kunstwerkers niet onderworpen aan de controle van de actieve beschikbaarheid. Ze moeten wel ingeschreven blijven als werkzoekende en mogen een werkaanbieding in een beroep dat niet behoort tot de artistieke sector weigeren.

Kunstwerkers moeten in het bezit zijn van een controlekaart. Ze mogen een activiteit als kunstwerker uitoefenen zonder die aan te geven op de controlekaart, met behoud van hun recht op kunstwerkuitkeringen, behalve voor de volgende activiteiten die wel moeten worden aangegeven op de controlekaart en waarvoor er per dag activiteit een uitkering verloren gaat:

- arbeid in loondienst met inbegrip van contracten van bepaalde duur, contracten van (zeer) korte duur, contracten voor een productie met een bepaald aantal voorstellingen en repetities gedurende een bepaalde periode;
- statutaire arbeid;
- arbeid tegen betaling van een 'kleine vergoeding'.

Kunstwerkers die een activiteit uitoefenen als zelfstandige in hoofdberoep hebben geen recht op kunstwerkuitkeringen.

Voor kunstwerkers die een artistieke prestatie uitoefenen tegen een taakloon of als de bezoldiging is onderworpen aan de sociale zekerheid krachtens artikel 1bis van de wet van 27 juni 1969 blijven de specifieke berekeningsregels voor het bepalen van de niet vergoedbare periode onveranderd tijdens de eerste fase van de hervorming: kunstwerkers moeten dat op hun controlekaart vermelden en een formulier 'C3 Artiest' invullen en indienen.

Inkomsten niet uit arbeid in loondienst of uit statutaire arbeid kunnen het bedrag van de kunstwerkuitkeringen beïnvloeden als ze afkomstig zijn van de uitoefening van een al dan niet artistieke activiteit en als ze fiscaal worden belast (bijvoorbeeld auteursrechten of naburige rechten, inkomsten uit een zelfstandige activiteit in bijberoep of royalty's). Als het belastbare jaarlijkse nettobedrag van de inkomsten niet hoger ligt dan 10.018,32 EUR (geïndexeerd jaarbedrag geldig op 1 oktober 2022), heeft het geen invloed op het bedrag van de kunstwerkuitkering. Ligt dat bedrag wel hoger, dan leidt dat tot een vermindering van het bedrag van de uitkering.

Tabel 1.2.1.1

Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen -
maatregelen rond de vergoeding van de werkloosheid en
het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag

Soort	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking op
KB	16.01.2022	Koninklijk besluit tot verlenging van diverse maatregelen genomen op vlak van tijdelijke werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	01.02.2022	31.12.2021
KB	18.01.2022	Koninklijk besluit tot verbetering van de toestand van de werknemers in de culturele sector in het kader van de crisis van het coronavirus COVID-19, blz. 9443	08.02.2022	01.01.2022
KB	08.02.2022	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 21 september 2020 tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag en van het koninklijk besluit van 7 december 1992 betreffende de toekenning van werkloosheidsuitkeringen in geval van conventioneel brugpensioen	25.02.2022	25.02.2022
Wet	14.02.2022	Wet houdende diverse tijdelijke arbeidsrechtelijke noodmaatregelen om het tekort aan arbeidskrachten ten gevolge van de besmettingen met de omikronvariant te bestrijden	09.03.2022	23.01.2022
Wet	14.02.2022	Wet houdende diverse arbeidsrechtelijke maatregelen ten behoeve van de zorgsector en het onderwijs in het raam van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	09.03.2022	01.01.2022
KB	31.03.2022	koninklijk besluit tot verlenging van diverse maatregelen genomen op vlak van tijdelijke werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 naar aanleiding van de oorlog in Oekraïne en tot wijziging van artikel 9 van de wet van 23 december 2021 houdende tijdelijke ondersteuningsmaatregelen ten gevolge van de COVID-19-pandemie, blz. 26901.	04.04.2022	31.03.2022
KB	31.03.2022	Koninklijk besluit tot tijdelijke verhoging van het uitkeringspercentage en het minimum dagbedrag van de tijdelijk werklozen en tot het tijdelijk toekennen van een supplement aan de tijdelijk werkloze wegens overmacht	04.04.2022	01.04.2022
MB	05.04.2022	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 78 tot 82 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 besluit houdende toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering in het kader van een vereenvoudiging van de procedure van overgang van uitbetalingsinstelling	08.04.2022	01.04.2022
Wet	08.05.2022	Wet houdende verlenging van diverse arbeidsrechtelijke maatregelen ten behoeve van de zorgsector en het onderwijs in het raam van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19, met betrekking tot de schorsing van de door de werkgever gegeven opzeggings termijn tijdens een periode van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht ten gevolge van de oorlogssituatie in Oekraïne en met betrekking tot het scholingsbeding	10.06.2022	01.04.2022
KB	17.06.2022	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende het verhogen van de minima in het kader van de strijd tegen de armoede	27.06.2022	01.01.2022
KB	24.06.2022	Koninklijk besluit tot opheffing van artikel 130ter van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	05.07.2022	01.09.2022
KB	24.06.2022	Koninklijk besluit tot instelling van een aanvullende uitkering voor langdurig werklozen die het werk hervatten in een ander gewest of in een knelpuntberoep	05.07.2022	01.09.2022
MB	21.06.2022	Ministerieel besluit tot wijziging van artikel 19 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	05.07.2022	01.09.2022
KB	07.07.2022	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, wat betreft de toelaatbaarheid van tijdelijk werklozen, en tot verlenging van diverse maatregelen genomen op het vlak van tijdelijke werkloosheid in het kader van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 en naar aanleiding van de oorlog in Oekraïne en tot wijziging van het koninklijk besluit van 21 september 2020 tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 mei 2007 tot regeling van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag en van het koninklijk besluit van 7 december 1992 betreffende de toekenning van werkloosheidsuitkeringen in geval van conventioneel brugpensioen	13.07.2022	30.06.2022 01.07.2022
KB	30.07.2022	Koninklijk besluit tot wijziging van diverse bepalingen van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering en tot invoeging van een hoofdstuk XII houdende bijzondere bepalingen van toepassing op kunstwerkers in titel II van hetzelfde koninklijk besluit van 25 november 1991 en tot wijziging van diverse bepalingen van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende toepassingsregelen werkloosheidsreglementering	23.08.2022	01.10.2022

				01.06.2022
Wet	30.07.2022	Wet houdende diverse bepalingen inzake tijdelijke werkloosheid	28.09.2022	01.07.2022
MB	09.09.2022	Ministerieel besluit tot wijziging van de artikelen 34, 35, 36, 37 en 38 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering	30.09.2022	01.09.2022
KB	18.09.2022	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 51 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering	30.09.2022	01.09.2022
KB	07.10.2022	Koninklijk besluit tot instelling van een aanvullende uitkering voor werklozen die het werk hervatten in de zorgsector	10.11.2022	01.09.2022
Wet	30.10.2022	Wet houdende tijdelijke ondersteuningsmaatregelen ten gevolge van de energiecrisis	03.11.2022	15.09.2022 01.10.2022
Wet	20.11.2022	Wet houdende maatregelen inzake het personeelstekort in de zorgsectoren	30.11.2022	01.07.2022
KB	08.12.2022	Koninklijk besluit tot wijziging van artikel 116 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende de verlenging van de vergoedingsperiodes met de periode gedekt door een moederschapsuitkering	16.12.2022	01.01.2023
KB	11.12.2022	Koninklijk besluit tot wijziging van de artikelen 71ter en 137 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering betreffende het gebruik van een elektronische controlekaart door tijdelijk werklozen in de bouwsector	16.12.2022	26.12.2022
KB	11.12.2022	Koninklijk besluit tot verlenging van het koninklijk besluit van 7 oktober 2022 tot instelling van een aanvullende uitkering voor werklozen die het werk hervatten in de zorgsector	16.12.2022	31.12.2022
KB	11.12.2022	Koninklijk besluit tot tijdelijke wijziging van het uitkeringspercentage van sommige werknemers die tijdelijk werkloos worden gesteld omwille van de energiecrisis	16.12.2022	01.10.2022
Wet	16.12.2022	Wet tot oprichting van de Kunstwerkcommissie en tot verbetering van de sociale bescherming van kunstwerkers (1)	27.12.2022	01.01.2024 (max)
Wet	26.12.2022	Programmawet (1)	30.12.2022	01.01.2023

1.2.2 Wijzigingen aan de maatregelen ter ondersteuning van de aanpas- sing van de arbeidstijd

Net als 2021 wordt ook 2022 voornamelijk gekenmerkt door de verlenging van de maatregelen in het kader van de coronapandemie.

1.2.2.1 Loopbaanonderbreking en corona

Door de aanhoudende coronapandemie besliste de regering om in 2022 een reeks uitzonderlijke maatregelen opnieuw in te voeren voor de werknemers in loopbaanonderbreking, tijdskrediet of met een thematisch verlof.

De doelstelling daarvan was om erover te waken dat werkgevers van de zorgsector, het onderwijs, maar ook van de contactopsporings- en vaccinatiecentra over voldoende werknemers konden beschikken om verder te kunnen blijven functioneren.

Die maatregelen werden achtereenvolgens geïntegreerd in 2 wetten van 14 februari 2022 en een wet van 8 mei 2022.

De wettelijke bepalingen waren onmiddellijk van toepassing op de werknemers van de privésector, de contractuelen van de openbare sector en de statutairen van de federale overheid en de autonome overheidsbedrijven.

Voor de statutaire personeelsleden van de gewesten, gemeenschappen, lokale en provinciale besturen en het onderwijs waren de bepalingen daarentegen niet onmiddellijk van toepassing. Ze konden enkel worden toegepast op die werknemers als de bevoegde overheid ze ook had voorzien.

De bepalingen waren ook niet van toepassing op de Vlaamse ambtenaren die vallen onder het zorgkrediet. Daardoor waren enkel de maatregelen rond de thematische verlopen op hen van toepassing.

1.2.2.1.1 Maatregelen in alle sectoren, met uitzondering van de zorgsector en het onderwijs

De wet van 14 februari 2022 houdende diverse tijdelijke arbeidsrechtelijke noodmaatregelen om het tekort aan arbeidskrachten ten gevolge van de besmettingen met de omikronvariant te bestrijden trad in werking op 23 januari 2022 en was van toepassing tot 28 februari 2022. De wet beoogde alle sectoren, met uitzondering van de zorgsector en het onderwijs.

Er waren twee maatregelen voorzien:

- de werknemers met een lopende periode van loopbaanonderbreking, tijdskrediet of thematisch verlof konden dat verlof tijdelijk opschorten tussen 23 januari en 28 februari 2022 om hun tewerkstelling in hun oorspronkelijke arbeidsregeling bij hun werkgever te hervatten, met behoud van 75% van hun bruto-uitkering;
- de werknemers in loopbaanonderbreking konden tijdelijk worden tewerkgesteld bij een andere werkgever uit eender welke sector, met uitzondering van de zorgsector en het onderwijs. Daarbij behielden ze 75% van hun bruto-uitkering.

1.2.2.1.2 Maatregelen van toepassing in de zorgsector en het onderwijs

De wet van 14 februari 2022 houdende diverse arbeidsrechtelijke maatregelen ten behoeve van de zorgsector en het onderwijs in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 trad in werking op 1 januari 2022 en voorzag in twee maatregelen voor de werknemers in loopbaanonderbreking, tijdskrediet of met thematisch verlof in die twee sectoren:

- de werknemers tewerkgesteld bij een werkgever van de zorgsector of het onderwijs konden hun lopende onderbreking tijdelijk en volledig onhold zetten met behoud van 75% van hun bruto-uitkering. Daarna konden ze automatisch hun loopbaanonderbreking weer hervatten voor de oorspronkelijk voorziene resterende duur;
- de werknemers met een lopende onderbreking konden tijdelijk gaan werken voor een andere werkgever van de zorgsector of het onderwijs, met behoud van 75% van hun bruto-uitkering. Het ging dus om een afwijking op de regels rond cumulatie die normaal gezien gelden bij het aanvangen van een nevenactiviteit/bijkomstige activiteit in loondienst.

De maatregelen waren van toepassing van 1 januari 2022 tot 31 maart 2022 krachtens de wet van 14 februari 2022, en werden vervolgens verlengd van 1 april 2022 tot 30 juni 2022 door de wet van 8 mei 2022.

1.2.2.2

Loopbaanonderbreking en personeels-schaarste in de zorgsector

Op 1 juli 2022 trad de wet van 20 november 2022 houdende maatregelen aangaande de personeels-schaarste in de zorgsectoren in werking. Die wet verlengde de maatregelen beschreven onder punt 1.2.2.1 tot 31 december 2022, maar enkel in de zorgsector.

1.2.2.3

Tijdscrediet

Wat het tijdscrediet betreft, heeft het koninklijk besluit van 7 november 2022, van kracht sinds 1 oktober 2022, de cao nr. 103/6 van 27 september 2022 algemeen verbindend verklaard. Die cao voorziet in de neutralisering van de periodes genomen in het kader van de soepele arbeidsmaatregelen om te voldoen aan de voorwaarde van 12 of 24 maanden om recht te hebben op tijdscrediet.

1.2.2.4

Ouderschapsverlof

De wet van 7 oktober 2022, van toepassing sinds 10 november 2022 voorziet erin dat de vroegere periodes van tewerkstelling van de werknemer als uitzendkracht bij de werkgever in de hoedanigheid van gebruiker, in aanmerking worden genomen voor de berekening van de anciënniteit in het kader van het ouderschapsverlof.

1.2.2.5

Gevolgen van de uitzonderlijke weers-omstandigheden

De overstromingen op 14 en 15 juli 2021 en de verwoestingen die ze teweeggebracht hebben, hebben tot gevolg gehad dat enerzijds getroffen werknemers in loopbaanonderbreking tijdelijk bij vrienden of familie zijn gaan inwonen, en dat anderzijds werknemers in loopbaanonderbreking slachtoffers van de overstromingen tijdelijk een onderdak

hebben geboden. Die nieuwe gezinssituaties wijzigen in principe het statuut van alleenwonende van de betrokken werknemers. Maar tot 30 juni 2022 werd het bedrag van de onderbrekingsuitkeringen niet herzien voor die werknemers, voor zover ze een aangifte daarover hadden ingediend bij de RVA. Dat konden ze doen via het formulier over de wijziging van de gegevens of via de specifieke aangifte voorzien in het kader van de overstromingen.

1.2.2.6

Behoud van de gezinssituatie in geval van opvang van Oekraïense onderdanen

Als gevolg van de oorlog in Oekraïne hebben een aantal werknemers in loopbaanonderbreking Oekraïners opgevangen. Die nieuwe gezinssituaties wijzigen in principe het statuut van alleenwonende van de werknemers in loopbaanonderbreking en ook de uitkeringen waarop ze recht hebben. Vanaf 24 februari 2022 werd een tijdelijk mechanisme ingevoerd waardoor ze hun gezinssituatie konden behouden voor de berekening van hun uitkeringen. Een specifieke aangifte om de gezinssituatie te kunnen behouden, staat op de website van de RVA (www.rva.be).

1.2.2.7

Behoud van de gezinssituatie in geval van opvang van vluchtelingen

Aangezien België het hoofd moet bieden aan een massale toestroom van vluchtelingen, hebben een aantal werknemers in loopbaanonderbreking vluchtelingen opgevangen. Die nieuwe gezinssituaties wijzigen in principe het statuut van alleenwonende van de werknemers in loopbaanonderbreking en

Tabel 1.2.2.I
Chronologische tabel van de reglementaire wijzigingen
- maatregelen ter ondersteuning van de aanpassing van
de arbeidstijd

Soort	Datum	Titel	Belgisch Staatsblad	In werking op
Wet	14.02.2022	Wet houdende diverse tijdelijke arbeidsrechtelijke noodmaatregelen om het tekort aan arbeidskrachten ten gevolge van de besmettingen met de omikronvariant te bestrijden	09.03.2022	van 23.01.2022 tot 28.02.2022
Wet	14.02.2022	Wet houdende diverse arbeidsrechtelijke maatregelen ten behoeve van de zorgsector en het onderwijs in het raam van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19	09.03.2022	op 01.01.2022
Wet	08.05.2022	Wet houdende verlenging van diverse arbeidsrechtelijke maatregelen ten behoeve van de zorgsector en het onderwijs in het raam van de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19, met betrekking tot de schorsing van de door de werkgever gegeven opzeggingstermijn tijdens een periode van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht ten gevolge van de oorlogssituatie in Oekraïne en met betrekking tot het scholingsbeding	10.06.2022	van 01.04.2022 tot 30.06.2022
Wet	07.10.2022	Wet tot gedeeltelijke omzetting van de Richtlijn (EU) 2019/1158 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 betreffende het evenwicht tussen werk en privéleven voor ouders en mantelzorgers, en tot intrekking van Richtlijn 2010/18/EU van de Raad en tot regeling van een aantal andere aspecten op het vlak van de verloven	31.10.2022	op 10.11.2022
KB	07.11.2022	Koninklijk besluit waarbij algemeen verbindend wordt verklaard de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103/6 van 27 september 2022, gesloten in de Nationale Arbeidsraad, tot aanpassing van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 103 van 27 juni 2012 tot invoering van een stelsel van tijdskrediet, loopbaanvermindering en landingsbanen	19.12.2022	op 01.10.2022
Wet	20.11.2022	Wet houdende maatregelen inzake het personeelstekort in de zorgsectoren	30.11.2022	van 01.07.2022 tot 31.12.2022



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 2022 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 hen alle nuttige inlichtingen over hun rechten en plichten en bezorgen hen de documenten die nodig zijn voor hun uitkeringsaanvraag. Werklozen die een uitkeringsaanvraag willen indienen, nemen contact op met een uitbetalingsinstelling, die een dossier samenstelt en indient bij de RVA. De RVA gaat na of de toelaatbaarheids- en toekenningsvoorwaarden vervuld zijn en levert een machtiging tot betaling af. De uitbetalingsinstelling deelt de inhoud van die positieve beslissing mee aan de werkloze. De RVA betaalt maandelijks voorschotten aan de uitbetalingsinstellingen zodat ze de werklozen kunnen betalen en verifieert nadien of de betalingen van de uitbetalingsinstellingen correct zijn.

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

De SIOD is een strategisch orgaan dat op basis van de kennis en inzichten van de betrokken inspectiediensten en wetenschappelijke ondersteuning een visie ontwikkelt op socialefraudebestrijding. 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 daar 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.

Tijdens de coronacrisis 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, 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 2022 stelden de RVA-controleurs 3.036 e-pv's op. Anderzijds kan het optreden van een RVA-controleur ook worden gevorderd 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

Er werden in 2022 119 nieuwe dossiers ingediend door de federale Ombudsman bij de RVA (in 2021 waren het er 123 en in 2020 113). Er waren ook 51 vragen om bijkomende informatie.

Tabel 1.3.5.I
Aantal behandelde dossiers

Toelaatbaarheid	57
Vergoedbaarheid	43
Controle	2
Loopbaanonderbreking en tijdskrediet/ Ouderschapsverlof	11
Verificatie	4
Frontoffice/beschikbaarheid	1
HRM	1
Totaal	119

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 2022 werden alle dossiers op tijd behandeld. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 6 dagen.

1.3.6 Een geïntegreerd klachtenbeheer

Naast de tweedelijnsklachten die de federale Ombudsman behandelt (zie 1.3.5), ontving de RVA in 2022, via de verschillende kanalen voor indiening van eerstelijnsklachten, in totaal 658 klachten over de dienstverlening van de RVA, ongeveer evenveel als in 2020 (664) en meer dan in 2021 (547).

Naast de klachten ontving de RVA via die kanalen nog 148 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 om 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.

De 658 klachten over de dienstverlening van de RVA werden grondig geanalyseerd:

- 20% van de klachten werd gegrond verklaard en heeft geleid tot een herziening van een genomen beslissing;
- 15% 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 66% 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. 21% gaat over klachten die ontevredenheid uitdrukken over de behandeling van dossiers waarbij de goedbaarheidsvoorwaarden worden betwist. 5% verwijst naar de moeilijke bereikbaarheid van de RVA. De overige 7% 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 nagekeken, is een procedure van overleg voorzien als de uitbetalingsinstelling het resultaat van de verificatie betwist. Daarnaast kan de sociaal verzekerde bij de arbeidsrechtbank een beroep instellen tegen een beslissing.

1.3.7 Internationale contacten

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

De Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (ISSA)

De RVA is een actief lid binnen de Internationale Vereniging voor Sociale Zekerheid (ISSA), een organisatie die meer dan 300 socialezekerheidsinstellingen in de wereld bijeenbrengt. De administrateur-generaal van de RVA bekleedt het voorzitterschap, in het kader van de Technische Commissie van het werkgelegenheids- en werkloosheidsbeleid.

In mei 2022 vonden twee internationale conferenties van de ISSA plaats in Tallinn, de hoofdstad van Estland:

- het Regional Social Security Forum for Europe;
- de 16^{de} internationale Conferentie van de ISSA over informatie- en communicatietechnologie in de sociale zekerheid.

Tijdens die conferentie ontving de RVA een certificaat van verdienste voor de nieuwe versie van zijn chatbot Ori, die beschikbaar is op de website. De RVA heeft ook 4 andere certificaten van verdienste gekregen voor verschillende goede praktijken:

- het zorgen voor een kwalitatieve dienstverlening in tijden van crisis;
- het welzijn van het personeel ten tijde van het coronavirus;
- rekrutering en vorming: een versnelde digitale transformatie van human resources om de crisis van het coronavirus aan te pakken, en dat 100% vanop afstand;
- een gegevensplatform voor een onderbouwde en tijdige besluitvorming: het model van de RVA.

Het certificaat van verdienste werd ook toegekend voor de goede praktijk 'Monitoring the social impact of the COVID-19 crisis: an inter-agency approach'. Die werd ingediend door de FOD Sociale Zekerheid, maar uitgevoerd door de interdepartementale werkgroep Sociale Impact Covid-19 (SIC), waarin de RVA een sleutelrol speelde.

In oktober heeft onze organisatie ook deelgenomen aan het Wereldforum van de sociale zekerheid

van de ISSA in Marrakech. Het thema van 2022 was de sociale zekerheid voor veerkrachtige en inclusieve samenlevingen.

Tijdens dat Wereldforum van de sociale zekerheid werden verschillende thema's voorgesteld door experts van de RVA:

- beheer van de sociale zekerheid met focus op de mens in het digitale tijdperk;
- werkgelegenheid en sociale bescherming van de platformwerkers;
- richtlijnen van de ISSA over ICT;
- richtlijnen van de ISSA over de bevordering van duurzaam werk;
- bevordering van werkgelegenheid en bescherming van de werklozen.

European Labour Authority (ELA)

Op 1 en 2 december 2022 nam de RVA in Athene deel aan de workshops georganiseerd door de Europese Arbeidsautoriteit of de European Labour Authority (ELA) in het Engels. De ELA is een nieuw orgaan van de EU. Haar taak is om de lidstaten en hun sociale-inspectiediensten te ondersteunen in de gezamenlijke strijd tegen de grensoverschrijdende sociale fraude en tegen (nationaal) niet aangegeven werk door middel van het platform tegen zwartwerk.

Tijdens die workshops heeft de RVA zijn ervaring over de kruisingen van gegevens en datamining kunnen uitwisselen met de andere leden van de vereniging. Wat fraudedetectie betreft, is de overgang van de huidige systemen naar het gebruik van artificial intelligence een van de grote uitdagingen voor de lidstaten.

Europees Socialezekerheidsplatform (ESIP)

Op Europees vlak heeft de RVA als lid van het ESIP (European Social Insurance Platform) meegewerkt aan meerdere vergaderingen over pensioenen, gezondheidszorg en financiering. Die vergaderingen hebben als doel onze goede praktijken en onze expertise in verschillende materies te delen maar ook onze stem te laten horen op internationaal niveau. Het ESIP heeft dit jaar meerdere internationale werkgroepen georganiseerd in de vergaderzalen van de RVA en de administrateur-generaal bekleedt er de functie van schatbewaarder.

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 2022 waren er 8.606 aanvragen van dat type. Ten opzichte van 2021 was er een daling van 4,74%.

Bovendien werd in 2022 verder overleg georganiseerd met de Federaties van OCMW's om de samenwerking in het kader van de toepassing van artikel 60 van de OCMW-wet te optimaliseren. Die samenwerking houdt in dat een OCMW aan de RVA een berekening van het aantal nodige arbeidsdagen kan vragen om het recht op werkloosheidsuitkeringen te heropenen. Dat kan wanneer een OCMW het recht op werkloosheidsuitkeringen opnieuw wil openen voor een sociaal verzekerde via een tewerkstelling op basis van artikel 60 van de OCMW-wet en wanneer het OCMW de vraag stelt bij het begin van die tewerkstelling. De 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 dat kader werd aan de KSZ een bijkomende machtiging gevraagd zodat de medewerkers van de RVA de gegevens in de KSZ-databank rechtstreeks kunnen consulteren, wat de berekening van de arbeidsdagen zou vereenvoudigen voor het OCMW. Die machtiging werd bekomen in juli 2021. Momenteel worden de nodige technische aspecten ondernomen om die gegevens te kunnen implementeren in de interne databank van de RVA en zo

de berekening van de arbeidsdagen voor het OCMW te vereenvoudigen. De RVA stelde eveneens een nieuwe interne berekeningstool (U-Benefit) ter beschikking aan de dossierbehandelaars die de berekeningen in het kader van de tewerkstelling op basis van artikel 60 OCMW-wet doen. Daardoor kan de RVA duidelijkere inlichtingen geven aan het OCMW. Er wordt daarnaast ook verder gewerkt aan een elektronische tool zodat de OCMW's de aanvragen digitaal kunnen overmaken en niet langer via het papieren formulier C60.7. In 2022 heeft de RVA 6.824 aanvragen ontvangen in het kader van die samenwerking, tegenover 8.438 in 2021. Dat is een daling van 19,13%. 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.

De POD Maatschappelijke Integratie heeft in de loop van het eerste semester verschillende webinars rond bepaalde thema's georganiseerd 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 2022 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 mogelijk door het optimale gebruik van de al bestaande beheersinstrumenten en managementmethodes: een geavanceerd prestatiebeheer dankzij het gebruik van boordtabellen voor de opvolging van de productie, een systeem van kostprijsberekening op basis van de analytische boekhouding, de toepassing van het procesmanagement en het risicobeheer ...

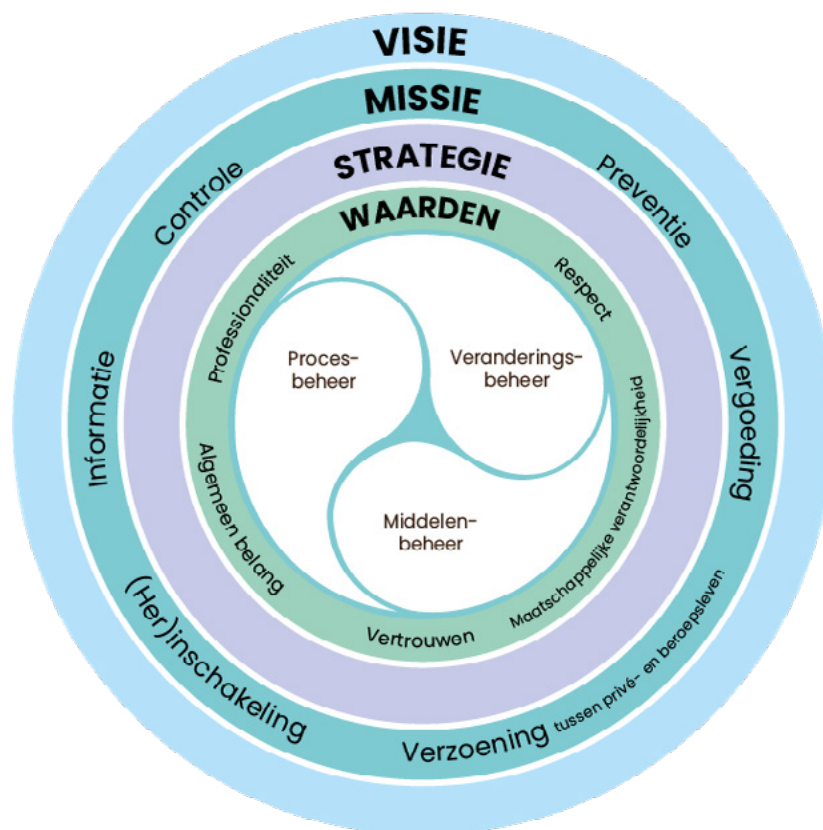
1.4.1 Het model geïntegreerd beheer

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

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



1.4.2 De strategie 2022-2024

De strategie 2022-2024 omvat twee grote assen:

- 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 (een nieuwe arbeidsorganisatie, een antwoord op de toekomstige personeelsbehoeften, een herverdeling van de werkvolumes, procesbeheer, optimalisering van de IT-strategie).

Focus op onze finaliteit



Een uniforme dienstverlening en informatie aanbieden aan de klant via het kanaal van zijn keuze, maar bij voorkeur digitaal.

1



Samen fraude bestrijden met de meest performante methodes.

2

Goed beheer



Een nieuwe arbeidsorganisatie invoeren, om goed te kunnen functioneren in een omgeving in verandering.

3



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

4

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

Wat vinden we belangrijk?

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

5 federale waarden vormen het huidige kader voor ons handelen.



Algemeen belang

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

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

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

Respect

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

Vertrouwen

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

Professionalisme

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

1.4.4 Onze strategische projecten

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

Het project management office (PMO) beheert de gehele projectportfolio van de RVA en is verantwoordelijk voor de opvolging en de verslaggeving. Eind 2022 bestond de projectportfolio uit 42 projecten, waaronder:

- 32 lopende projecten;
- 2 projecten in de planningsfase;
- 8 projecten in de pre-analysefase.

Hier is een kleine selectie:

De strategische doelstellingen:

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

In 2022 liepen verschillende strategische projecten om deze strategische doelstelling te realiseren.

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

Het project Huisstijl werd in het voorjaar van 2022 afgerond. Het heeft ervoor gezorgd dat de stijl van de e-mails en de brieven die naar de burgers en naar bepaalde partners worden gestuurd zo uniform mogelijk is en dat de correspondentie van de RVA naar zijn klanten toe toegankelijker en begrijpelijker is.

Een project dat nauw aansluit bij de nieuwe huisstijl is het project Templates. Voor de periode 2021-2023 wil dat project een selectie van brieftemplates

herzien en opstellen, zodat ze begrijpelijk zijn voor de burger en tegelijkertijd hun juridische waarde behouden. Die templates worden ter beschikking gesteld van de medewerkers in een nieuwe toepassing.

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

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

Doelstelling 2: Samen fraude bestrijden met de meest performante methodes

Om die doelstelling te realiseren, werden in 2022 meerdere initiatieven tot verbetering opgestart en/of voortgezet. Zo werden verschillende operationele plannen uitgevoerd over de controle op tijdelijke werkloosheid, grensoverschrijdende fraude, zwartwerk en de gezinstoestand.

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

Het project heeft tot doel de cel Knowledge Discovery Database (KDD) van de RVA te professionaliseren en wil ook nieuwe profielen ontwikkelen voor een efficiëntere aanpak van fraude, misbruik van werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbreking en misbruik van het stelsel tijdelijke werkloosheid.

Bijgevolg zullen de controleonderzoeken meer resultaten opleveren. Tegelijkertijd zal de verslaggeving worden vereenvoudigd.

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

In 2022 zijn verschillende strategische projecten en acties samengebracht in één programma, namelijk

NOVA, om onze arbeidsorganisatie op gecoördineerde wijze aan te passen.

De RVA wil een wendbare organisatie zijn die zich aanpast aan de veranderingen in haar omgeving en klaar is om nieuwe uitdagingen aan te gaan. De RVA zit in een transformatie van een klassieke organisatie naar een wendbaar model dat futureproof is. We zijn ondernemend en innovatief, we willen een aantrekkelijke werkgever zijn die mee is met wat er verandert en die daarop kan anticiperen. Tijd- en plaatsonafhankelijk werken en digitalisering hebben een sterke en mensgerichte visie nodig, die ons zal toelaten veel uitdagingen aan te gaan:

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

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

Een ander belangrijk project binnen deze strategische doelstelling is het project New MCM (managementcultuurmodel). In 2020 heeft de RVA een nieuw MCM aangenomen, dat een meervoudige benadering van de managementfunctie inhoudt, gebaseerd op 3 rollen: manager, leider en coach. In dat model ondersteunen de waarden en integriteit het denkkader en de handelingen van leidinggevendenden. De leidinggevende wordt niet gezien als een losstaande actor, maar het MCM richt zich zowel tot werknemers als leidinggevendenden.

In 2021-2022 vond een preproject 'Digitale informatiestrategie' plaats om de nieuwe (interne) digitale informatie- en communicatiestrategie van de

RVA te bepalen. Het resultaat van dat project vormt de basis van de visie voor het nieuwe project Digistrat. Dat project wil een digitale, informatieve en gepersonaliseerde omgeving creëren waarin al onze medewerkers snel en gemakkelijk de gevalideerde inhoud vinden die zij nodig hebben voor hun dagelijks werk.

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

In het kader van deze strategische doelstelling zullen verschillende belangrijke strategische projecten een impact hebben.

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

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

Alle toepassingen die nog op het mainframe staan, moeten worden gemigreerd naar een Linux-platform (een nieuwe programmeertaal). Het project Marilin werd gerealiseerd met behulp van Smals en een gespecialiseerde externe partner. Het was het grootste project in de geschiedenis van de RVA en duurde 6 jaar.

Na talrijke technische tests in 2021 werden in 2022 verschillende gebruikerstests georganiseerd, waaronder stresstests met telkens ongeveer 500 gebruikers.

De migratie zelf vond plaats van 10 tot 15 november 2022 en was succesvol. Er werd een intern en extern communicatieplan opgesteld en er werden beheersmaatregelen voorzien om correct te reageren bij technische problemen.

Meer dan 10 miljard gegevens zijn met succes gemigreerd en sinds 16 november worden de dossiers op het nieuwe informaticaplatform behandeld. De nodige corrigerende beheersmaatregelen worden genomen om technische problemen die in de periode van de aftercare worden vastgesteld, op te lossen. Die periode van aftercare zal enkele maanden duren. De leden van het beheerscomité hebben de RVA aangehaald als een voorbeeld binnen de over-

heid en zelfs op internationaal niveau. Ook het beheer van de communicatie met onze externe partners werd als positief punt genoemd.

In diezelfde context is de RVA voor de materie loopbaanonderbreking via een business process reengineering (BPR) begonnen met de analyse en ontwikkeling van 'LOIC', een volledig nieuwe, gebruiksvriendelijke toepassing voor de behandeling van de dossiers tijdscrediet, loopbaanonderbreking en thematisch verlof.

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

- Verificatie;
- Beslagleggingen;
- Toelaatbaarheid;
- Tijdelijke werkloosheid en werkgeversdatabank.

Sinds 1 juni 2022 is de nieuwe toepassing U-Benefit artikel 60 officieel in productie gegaan. Met die toepassing kunnen de berekenaars Toelaatbaarheid de duur van de tewerkstelling berekenen die nodig is om in aanmerking te komen voor artikel 60, § 7 van de OCMW-wet. De toepassing, de eerste verwezenlijking van het project BPR Toelaatbaarheid, heeft uitstekende feedback gekregen. De medewerkers benadrukken met name de tijdswinst bij complexe dossiers en de intuïtiviteit van de toepassing.

Midden 2022 is in overleg met de uitbetalingsinstellingen een bijkomend project gestart. Het project e-C1 heeft tot doel het formulier C1 te digitaliseren zodat het gebruiksvriendelijk, ergonomisch en gemakkelijk toegankelijk is voor de sociaal verzekerden. De C1 is de aangifte van werklozen over hun persoonlijke en familiale toestand. Het is de eerste stap in de digitalisering van de werkloosheidssector.

1.4.5 Innovatie

Een nieuwe aanpak

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

Daarom werd de functie van Innovation Manager in het leven geroepen, gevolgd door een innovation board.

Die board bestaat uit vrijwilligers uit de lokale kantoren en de verschillende directies. De aanpak is gericht op alle medewerkers van de organisatie en een van de belangrijkste doelstellingen is ten volle gebruik te maken van de talenten en competenties die aanwezig zijn binnen de RVA en die de organisatie nu niet ten volle benut.

Niet enkel de Innovation Manager is bevoegd voor die nieuwe innovatiecultuur. Innovatie is ook aanwezig en wordt ook gestimuleerd door onder andere NOVA (nieuwe organisatiecultuur), Kennismanagement, ICT, de nieuwe managementtechnieken van ons opleidingscentrum, datamining en de talrijke interne programma's van onze organisatie die niet rechtstreeks afhangen van de Innovation Manager.

De innovatiecultuur moet aanwezig zijn op alle niveaus van de RVA, zowel op het hoofdbestuur als in de kantoren, in elke regio, zowel bij de kaderleden als bij de andere medewerkers. Daarom zal een Virtual Innovation Room (platform voor informatie en samenwerking) worden gelanceerd, om elke medewerker ertoe aan te zetten te innoveren.

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

Die thema's zijn belangrijk voor de RVA omdat ze het mogelijk maken doelstellingen te behalen die werden vastgelegd in de bestuursovereenkomst, door innovatieve technieken te gebruiken.

De ontwikkeling van de innovatiecultuur is altijd gepaard gegaan met uitwisseling van goede praktijken, technologische verandering en dialoog over nieuwe ideeën.

In dat kader zijn we partnerschappen aangegaan met Nido en met het onderzoeksteam van Smals. Nido is het innovatielab van de overheid. Het biedt ambtenaren een veilige omgeving en een intelligente aanpak om te experimenteren met nieuwe en duurzame oplossingen voor de administratieve uitdagingen.

De samenwerking met Nido levert al resultaten op en moet alleen nog verder worden ontwikkeld. Smals ontwikkelt en beheert competenties op ICT-vlak die systematisch worden opgenomen in nieuwe projecten en in de bestaande toepassingen.

Twée nieuwe concepten om de nieuwe aanpak concreet te maken:

Na onze eerste aanpak te hebben bepaald, waren er twee belangrijke gebeurtenissen voor de innovatie bij de RVA:

- Op 7 december organiseerde de RVA een trendshop rond innovatie voor zijn kaderleden. De bedoeling was een innovatiekader vast te leggen en de innovatiecultuur binnen onze instelling op de rails te zetten. Om te innoveren, was de input van onze leidinggevenden essentieel, vandaar het idee van die trendshop. De nadruk werd daarbij gelegd op de interactie tussen de deelnemers en op de wil om na te denken over het promoten van innovatie op de werkplek. Daarvoor hebben we een beroep gedaan op vooraanstaande sprekers uit België en uit het buitenland. Er werden veel interessante zaken uitgewisseld, die zeker bijdragen tot de ontwikkeling van de innovatiecultuur van onze instelling.
- Op 30 november in het Frans en op 5 december in het Nederlands, vond een eerste editie plaats van onze LunchTalks. Wat is de bedoeling van die ontmoetingen? Alle RVA-medewerkers zullen regelmatig worden uitgenodigd voor een gedachtewisseling over verschillende thema's rond innovatie of veranderingen in de maatschappij. Alle medewerkers van de RVA mogen deelnemen, zonder verplichting. Dat kan zowel op het hoofdbestuur als vanop afstand.

1.4.6 Financieel beheer

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

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

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

Het jaar 2022 werd gekenmerkt door een uitdoving van de uitbetalingen tijdelijke werkloosheid corona. De conflictsituatie in Oekraïne en de daarop volgende energiecrisis zorgden er echter voor dat het stelsel van tijdelijke werkloosheid in 2022 ruimer werd gebruikt dan voor de coronapandemie.

Gedurende het jaar 2022 heeft de directie Financiële diensten in volgende lopende projecten verder ingezet op de optimalisering van zijn werking:

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

1.4.6.1 Opdrachtenbegroting

1.4.6.1.1 Uitgaven

De opdrachtenbegroting omvat de uitgaven en ontvangsten voor de sociale prestaties. Deze uitgaven sociale prestaties worden onderverdeeld in enerzijds de tak sociale zekerheid en anderzijds de tak tewerkstellingsopdrachten. De tak sociale zekerheid groepeerde de sociale uitkeringen die gefinancierd worden door het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid zoals de werkloosheidsvergoedingen, het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag, tijdskrediet en de inschakelingsvergoedingen. De tak tewerkstellingsopdrachten bevat de betaling van een aantal specifieke opdrachten die aan de RVA zijn toevertrouwd.

Onderstaande evolutietabel werd opgesteld op basis van de definitieve gegevens van 2021 en quasi definitieve gegevens voor 2022.

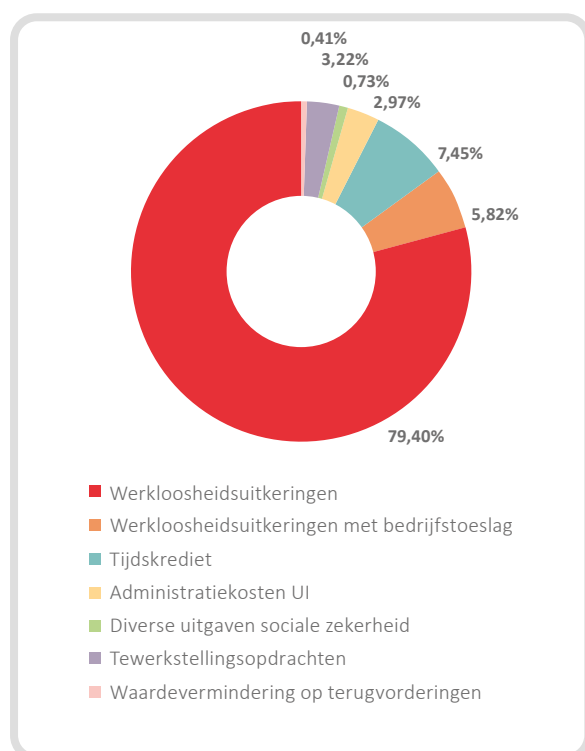
De uitgaven daalden met 1.703,78 miljoen EUR ten opzichte van het jaar 2021. Deze daling is voornamelijk te wijten aan de sterke daling van de uitgaven tijdelijke werkloosheid wegens overmacht corona met 1.498,36 miljoen EUR.

Tabel 1.4.6.I
Federale opdrachtenbegroting (uitgaven)

	2021		2022	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Sociale zekerheid	8.417,45	97,28	6.697,13	96,37
Werkloosheidsuitkeringen ¹	7.164,74	82,80	5.517,50	79,40
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoelage	520,16	6,01	404,57	5,82
Tijdscrediet	470,75	5,44	517,67	7,45
Administratiekosten UI	208,16	2,41	206,34	2,97
Diverse uitgaven sociale zekerheid	53,51	0,62	51,04	0,73
Tewerkstellingsopdrachten	207,24	2,40	223,47	3,22
Tewerkstellingsopdrachten	207,05	2,40	223,24	3,21
Diverse uitgaven tewerkstelling	0,19	0,00	0,23	0,00
Waardeverminderingen op terugvorderingen	28,38	0,33	28,55	0,41
Totaal uitgaven	8.652,94	100,00	6.949,16	100,00

¹ Bevat 2.077,72 miljoen EUR aan Tijdelijke werkloosheid corona in 2021. In 2022 bevat dit bedrag voor 579,36 miljoen EUR aan Tijdelijke werkloosheid corona.

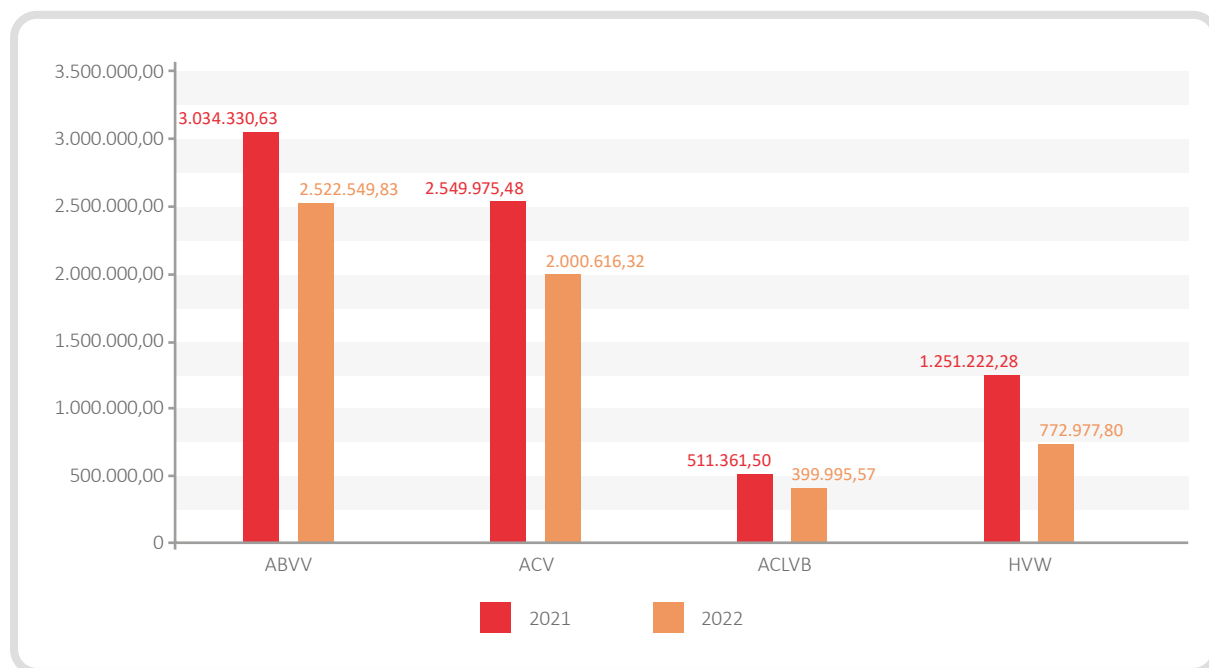
Grafiek 1.4.6.I
Federale opdrachtenbegroting (uitgaven) – 2022



Werkloosheidsuitkeringen

De RVA boekte in het jaar 2022 voor 5.696,14 miljoen EUR aan werkloosheidsuitkeringen zijnde 5.517,50 miljoen EUR federale uitgaven (voornamelijk de uitkeringen aan volledig en tijdelijk werklozen) en 178,63 miljoen EUR gewestelijke uitgaven (activeringsuitkeringen en premies). Deze uitgaven werden verdeeld over de vier uitbetalingsinstellingen zoals weergegeven in de grafiek 1.4.6.II.

Grafiek 1.4.6.II
Werkloosheidsuitkeringen per UI (inclusief
activeringsuitkeringen en premies) (in duizend EUR)

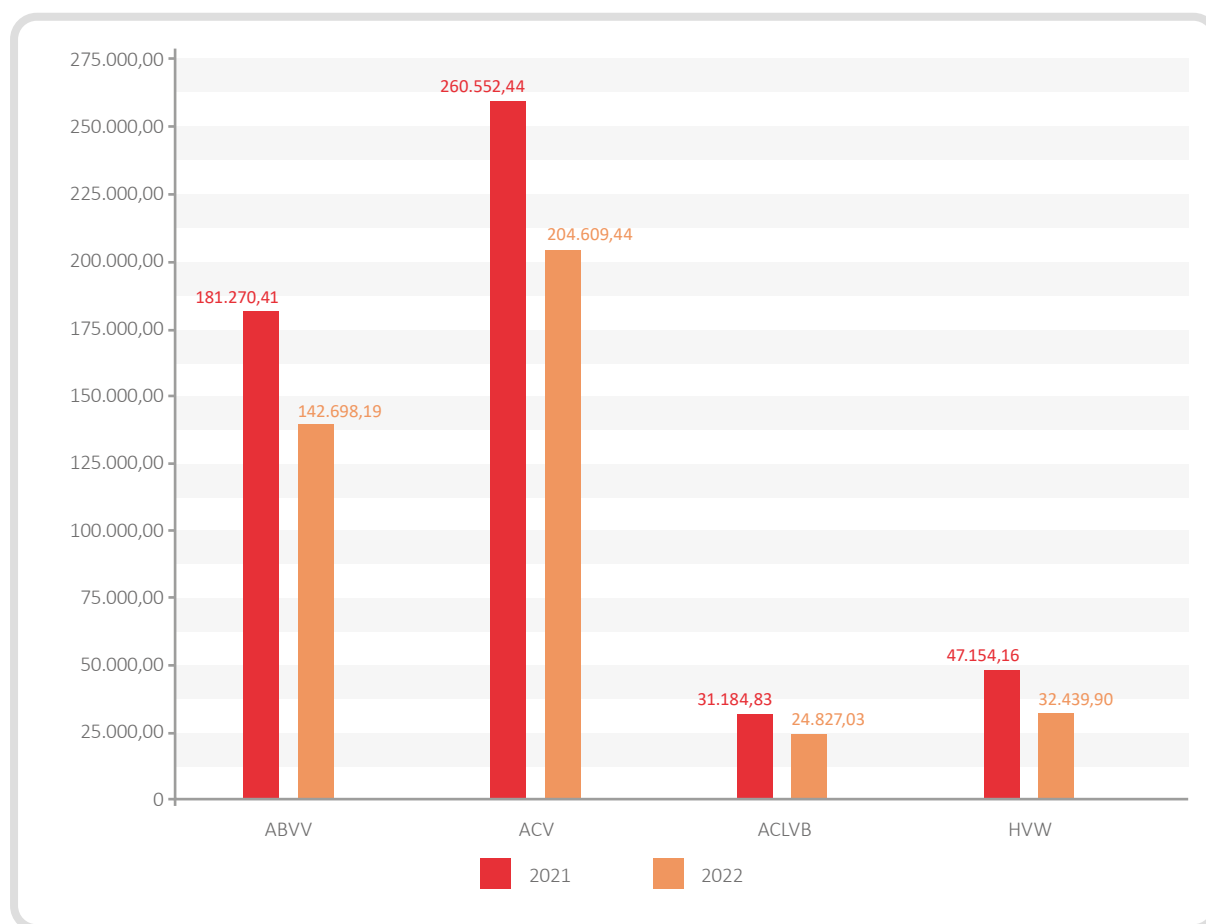


Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag

In het geval van de werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag ontvangt de rechthebbende een werkloosheidsuitkering van de RVA en een aanvullende vergoeding betaald door de werkgever. De opdrachtenbegroting van de RVA neemt enkel het eerste deel op.

In 2022 registreerde de RVA voor 404,57 miljoen EUR aan uitgaven voor werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag. Deze uitgaven werden verdeeld over de vier uitbetalingsinstellingen zoals weergegeven in de grafiek 1.4.6.III.

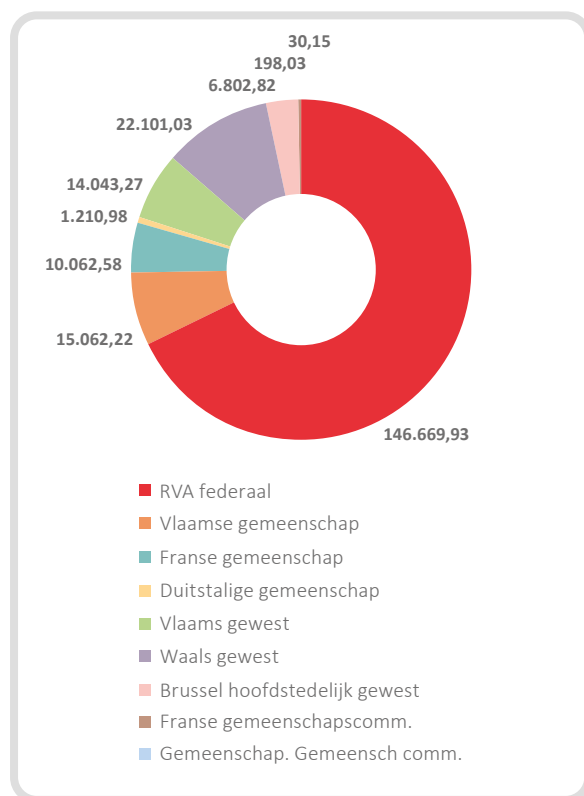
Grafiek 1.4.6.III
Werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag per UI
(in duizend EUR)



Loopbaanonderbreking en tijdskrediet

In 2022 ging het om een totaal bedrag van 733,85 miljoen EUR wat uitgesplitst kan worden in enerzijds 517,67 miljoen EUR voor de uitgaven tijdskrediet en anderzijds 216,18 miljoen EUR wat betreft de uitgaven inzake loopbaanonderbreking publieke sector. De loopbaanonderbreking publieke sector werd vanaf 2017 naar tewerkstellingsopdrachten verschoven. In uitvoering van de 6^e 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. Onderstaande grafiek toont de opsplitsing van de uitkeringen 2022 per entiteit.

Grafiek 1.4.6.IV
Loopbaanonderbreking – federaal en gefedereerde entiteiten (in duizend EUR)



Administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen

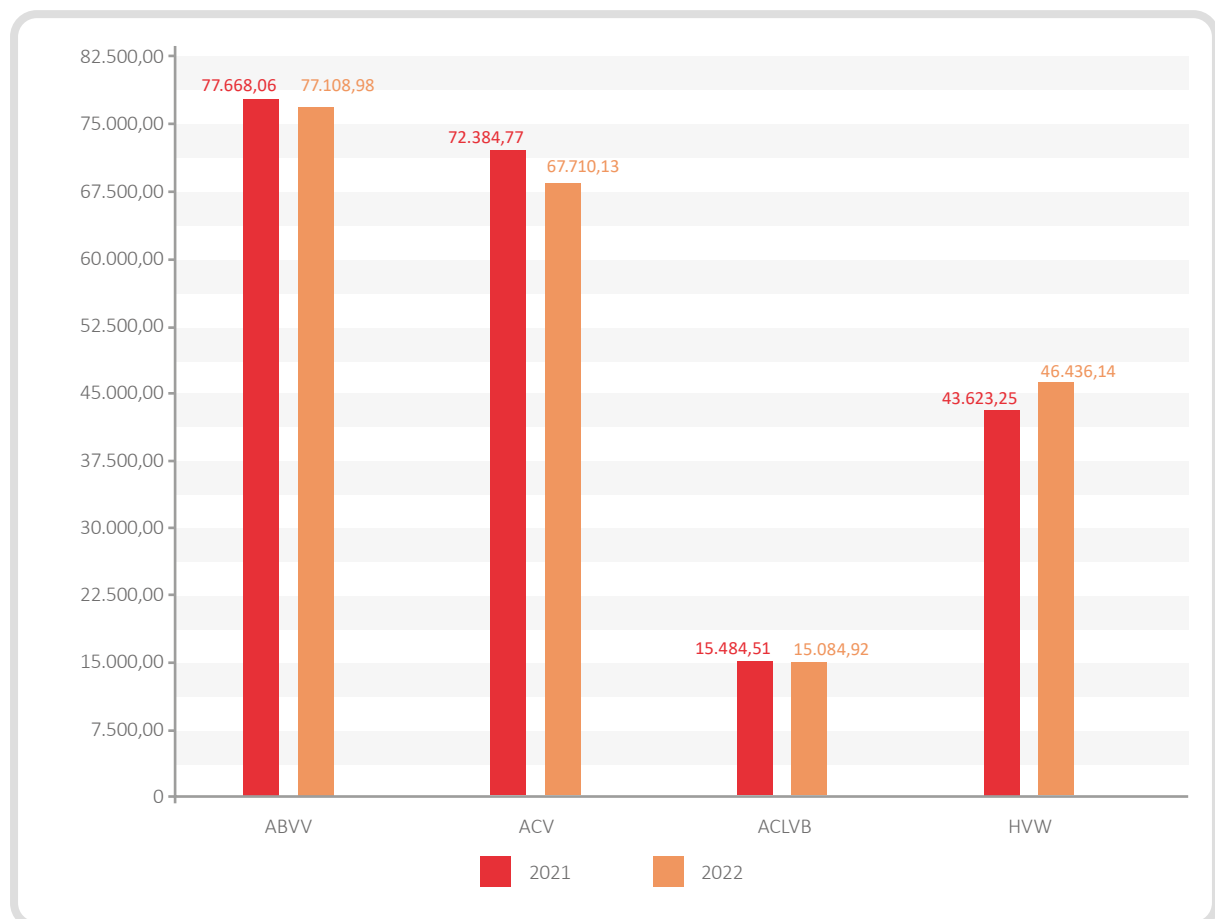
De RVA kent een vergoeding voor administratiekosten toe aan de uitbetalingsinstellingen. De berekeningswijze van de vergoeding is wettelijk bepaald en houdt zowel rekening met het werkvolume gemeten aan de hand van het aantal betaalde gevallen, de evolutie van de lonen (arbeidskost bij de uitbetalingsinstellingen), 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. In principe gebeurt de afrekening twee jaar later op basis van de berekening van de vergoeding die door de voogdijoverheid werd goedgekeurd.

Het detail van de voorschotten administratiekosten 2021 en 2022 per uitbetalingsinstelling is opgenomen in de volgende tabel. De afrekening zal later volgen en is, respectievelijk, voorzien in 2023 en 2024.

Grafiek 1.4.6.V

Evolutie van de voorschotten voor de administratiekosten (in duizend EUR)



1.4.6.1.2 Ontvangsten

De uitgaven van de werkloosheid, werkloosheid met bedrijfstoelag en tijdskrediet worden hoofdzakelijk gefinancierd via het globaal financieel beheer van de sociale zekerheid beheerd door de RSZ.

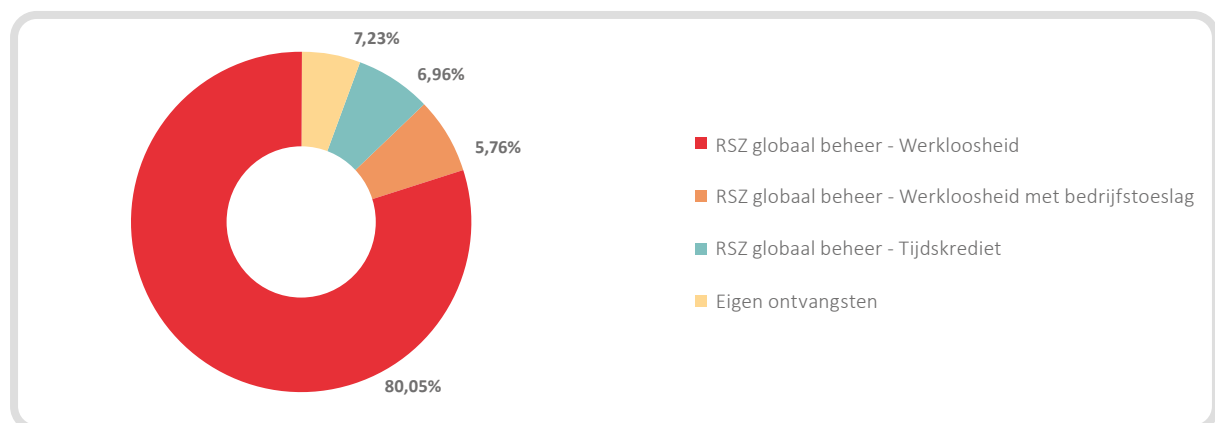
Tabel 1.4.6.II
Federale opdrachtenbegroting (ontvangsten)

	2021		2022	
	In miljoen EUR	In %	In miljoen EUR	In %
Ontvangsten globaal financieel beheer	8.363,69	94,70	6.688,49	92,78
Werkloosheid	7.335,59	83,06	5.771,29	80,05
Werkloosheid met bedrijfstoelag	512,10	5,80	415,20	5,76
Tijdskrediet	516,00	5,84	502,00	6,96
Eigen ontvangsten	468,10	5,30	521,09	7,22
Specifieke bijdragen	44,13	0,50	104,62	1,45
Tussenkomen	115,90	1,31	146,76	2,04
Diverse ontvangsten	234,20	2,65	201,63	2,80
Financiering van gewesten en gemeenschappen	73,87	0,84	68,08	0,94
Totaal ontvangsten	8.831,79	100,00	7.209,58	100,00

De ontvangsten uit het globaal financieel beheer bedragen in 2022 6.688,49 miljoen EUR, of een afname met 1.675,20 miljoen EUR of -20,03% ten opzichte van 2021. De ontvangsten uit het globaal financieel beheer kennen eenzelfde evolutie als de uitgaven sector sociale zekerheid zoals weergegeven in tabel 1.4.6.I uitgaven.

De eigen ontvangsten van de RVA bedragen 521,09 miljoen EUR en zijn met 52,99 miljoen EUR gestegen tegenover 2021. Deze stijging doet zich vooral voor in de rubriek van de specifieke bijdragen (sociale bijdragen van het FSO in de uitgaven voor tijdelijke werkloosheid).

Grafiek 1.4.6.VI
Federale opdrachtenbegroting (ontvangsten) – 2022



1.4.6.1.3**Gewestelijke opdrachtenbegroting**

Sinds 2015 dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de federale opdrachtenbegroting en de gewestelijke opdrachtenbegroting. De gewestelijke opdrachtenbegroting bevat de opdrachten die, ingevolge de 6^e 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 (activeringsuitkeringen en premies).

Om 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 1.4.6.III
Gewestelijke opdrachtenbegroting
(uitgaven en ontvangsten)

Activiteiten per gewest (in miljoen EUR)	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Werkloosheid	42,62	38,46	113,51	112,09	26,10	28,12	182,23	178,67
Buurtdienstencheques	0,00	0,00	0,51	0,00	0,19	0,00	0,70	0,00
Totaal uitgaven	42,62	38,46	114,02	112,09	26,28	28,12	182,92	178,67
Diverse ontvangsten	0,15	0,12	0,56	0,06	0,19	0,05	0,90	0,23
Financiering gewesten	43,07	38,86	109,65	113,53	26,41	27,65	179,13	180,04
Totaal ontvangsten	43,22	38,98	110,22	113,59	26,60	27,70	180,03	180,27

1.4.6.1.4 Financial Audit Team

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

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

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

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

In 2022 zijn alle controles van de boekhouding sociale uitkeringen tijdig uitgevoerd (binnen de 9 maanden voor de controle op de overeenstemming tussen de 90 boekhoudingen bij de uitbetalingsinstellingen en de (spiegel)boekhouding bij de RVA en binnen de 12 maanden voor de andere controles).

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

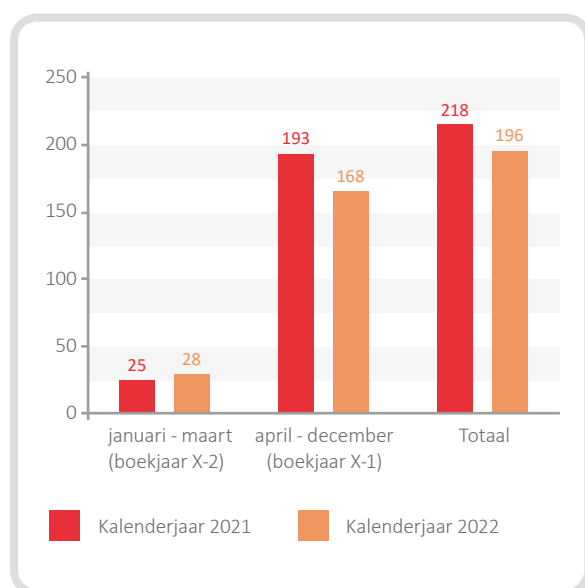
In 2022 zijn alle controles op de beheersboekhouding tijdig uitgevoerd (binnen de 12 maanden).

Uit volgend overzicht blijkt dat er tijdens het kalenderjaar 2022 in totaal 196 controles werden uitgevoerd (tegenover 218 controles tijdens het kalenderjaar 2021).

Tabel 1.4.6.IV
Overzicht controles

Kalenderjaar 2021	boekjaar 2019	boekjaar 2020	Totaal
A. Controle boekhouding sociale uitkeringen waarvan:	22	154	176
1. Voorschotten/verificatieverrichtingen	0	90	90
2. Financiële en boekhoudkundige verrichtingen	22	64	86
B. Controle op de beheersboekhouding	3	39	42
Totaal uitgevoerde controles	25	193	218
Kalenderjaar 2022	boekjaar 2020	boekjaar 2021	Totaal
A. Controle boekhouding sociale uitkeringen waarvan:	26	137	163
1. Voorschotten/verificatieverrichtingen	0	90	90
2. Financiële en boekhoudkundige verrichtingen	26	47	73
B. Controle op de beheersboekhouding	2	31	33
Totaal uitgevoerde controles	28	168	196

Grafiek 1.4.6.VII
Overzicht controles



1.4.6.2 Beheersbegroting RVA

1.4.6.2.1 Uitgaven en ontvangsten

Tabel 1.4.6.V
Beheersbegroting (uitgaven en ontvangsten
- in duizend EUR)

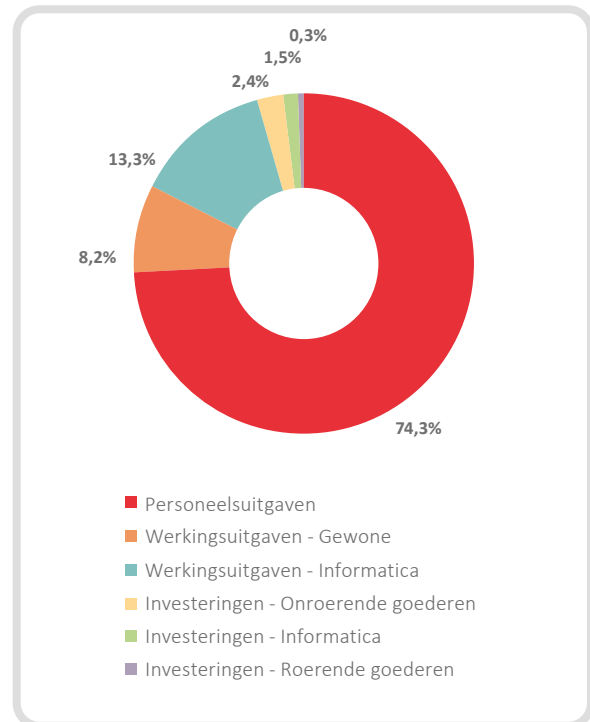
	2021	2022	Vershil absoluut	Vershil in %
1. Beheerskosten RVA	253.829	262.502	+8.674	+3,42%
2. Diverse uitgaven	5.929	6.423	+494	+8,34%
Totaal uitgaven	259.757	268.925	+9.168	+3,53%
Totaal ontvangsten	8.939	6.225	-2.713	-30,35%

De beheerskosten RVA omvatten de personeelsuitgaven, de verbruikskosten en de investeringsuitgaven. In 2022 zijn de beheerskosten RVA met 8.674 duizend EUR gestegen. Ondanks de opeenvolgende indexaanpassingen ingevolge de hoge inflatie in 2022 kenden de personeelskosten in tegenstelling tot vorig jaar een daling met 1.882 duizend EUR. De daling van de personeelskosten is te wijten aan de inkrimping van het personeelsbestand waarbij de gemiddelde loonmassa van het aangeworven personeel lager is dan het vertrokken personeel.

De verbruikskosten stegen met 4.416 duizend EUR ten opzichte van 2021. De stijging is vooral te wijten aan de huisvestingskosten (+3.316 duizend EUR) en de informaticakosten (+501 duizend EUR). Tijdens het jaar 2021 startten de werkzaamheden aan het nieuwe gebouw van Mons en werden de lopende renovatiewerkzaamheden verdergezet. Hierdoor stegen de investeringen gebouwen in 2022 met 2.813 duizend EUR ten opzichte van 2021. De gewone investeringsuitgaven en de investeringen in informatica stegen met 6.141 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 uitgaven voor betwiste zaken stegen sterk in 2022 ten gevolge van een gerechtelijke procedure in het kader van een openbare aanbesteding (397 duizend EUR). De te verhalen werkingskosten op het FSO 2022 bedragen 5.725 duizend EUR ten opzichte van 5.563 duizend EUR in 2021.

Grafiek 1.4.6.VIII
Totaal Beheersbegroting uitgaven 2022



In 2022 ontving de RVA voor 6.225 duizend EUR aan eigen beheersontvangsten. Deze ontvangsten omvatten hoofdzakelijk de diverse terugvorderingen van de werkingskosten van RVA en het FSO.

1.4.6.2.2 Kostprijscalculatie

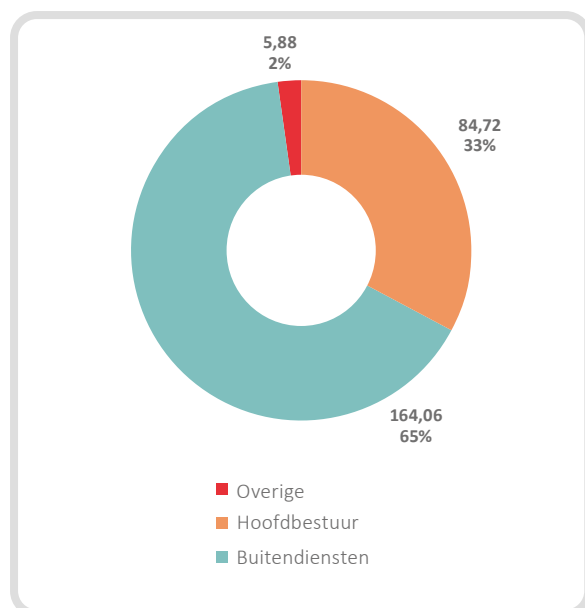
De RVA heeft naast de klassieke boekhouding ook een eigen model voor kostprijscalculatie. Door de werkingskosten uit de algemene boekhouding te berekenen volgens verschillende invalshoeken verwerven we inzicht in de kostenstructuur van de organisatie. De kostprijs van de RVA wordt niet alleen per kostensoort berekend maar ook per kostenplaats en per proces.

Daarnaast herverdelen we de supportkosten over de operationele kosten om zo tot de integrale kost of de full cost per proces te bekomen.

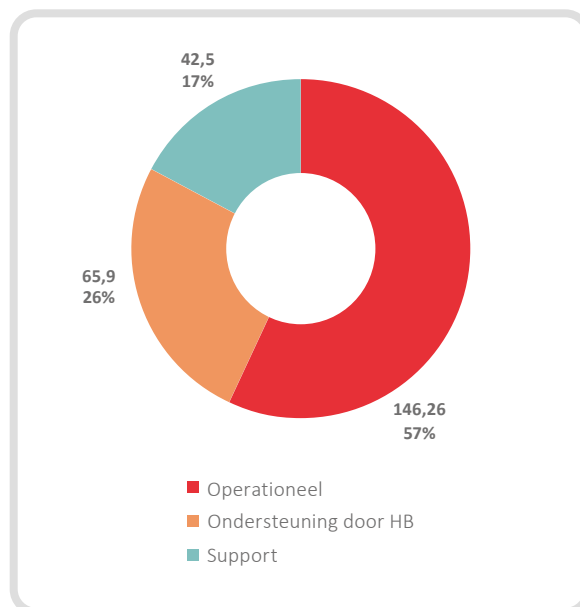
De resultaten van de kostprijsberekening voor het dienstjaar 2021 waren beschikbaar in de loop van 2022.

Een overzicht van de werkingskosten 2021 per kostenplaatsgroep, per procesgroep en per full cost proces wordt weergegeven in de volgende grafieken.

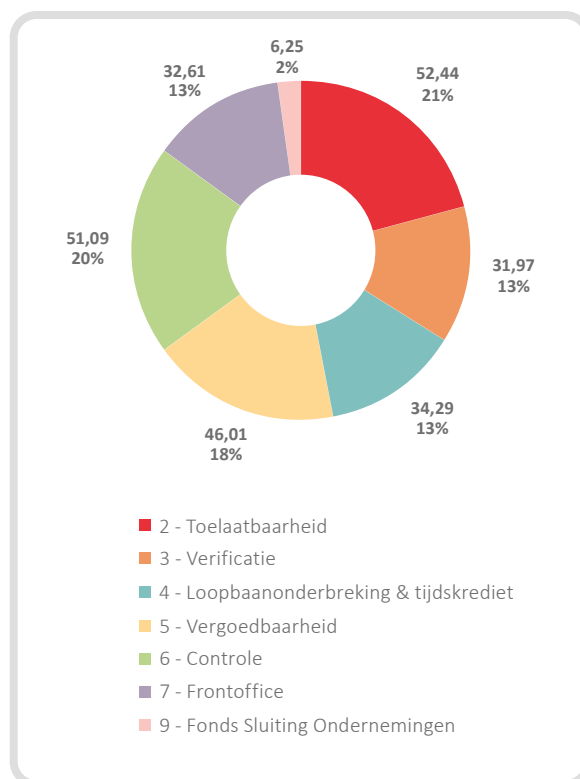
Grafiek 1.4.6.IX
Werkingskosten 2021 per kostenplaatsgroep
(in miljoenen EUR en %)



Grafiek 1.4.6.X
Werkingskosten 2021 per procesgroep
(in miljoenen EUR en %)



Grafiek 1.4.6.XI
Werkingskosten 2021 per full cost proces
(in miljoenen EUR en %)



1.4.7 Een professionele interne-auditdienst

De interne audit heeft in het kader van het risicobeheer een ‘zekerheidsverstreckende’ 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.

In 2022 is, gecoördineerd met de interne-controlefunctie, het auditwerk rond de financiële processen van de RVA opgestart, als ondersteuning aan de realisatie van de randvoorwaarden voor certificering van de rekeningen van de RVA door het Rekenhof. 3 financiële processen werden geauditeerd. Voor een van die processen werd ook het proces rond het beheer van personeelsgegevens geauditeerd, als bron van de financiële en boekhoudkundige verwerking van personeelskosten.

De interne-auditdienst van de RVA staat ook in voor het secretariaat van het Gemeenschappelijk Auditcomité van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ), dat de auditfuncties van verschillende OISZ methodologisch ondersteunt. Het secretariaatswerk omvat zowel taken waarvoor de competenties van auditoren nodig zijn, als puur administratieve ondersteuning. Het auditcomité is in de loop van 2022 vier keer samengekomen.

Interne audit neemt ook deel aan het netwerk Platina, dat de interne auditoren van alle Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ) bijeenbrengt.

In 2022 heeft dat netwerk verslag gegeven van een “Quality assessment”, via een peerreview tussen en door de auditdiensten van de OISZ. Daarbij werd de kwaliteit van de interne-auditdiensten afgetoetst aan de internationale normen inzake interne audit. Op basis van die oefening zijn actieplannen beslist die moeten leiden tot een optimalisatie van de maturiteit van de auditdiensten van de OISZ.



**Investeren in onze
medewerkers**





2

Inleiding

De opeenvolging van de coronacrisis, de oorlog in Oekraïne en de daaropvolgende energiecrisis stellen de RVA voor grote uitdagingen. De RVA is in 2022 de sociaal verzekerden en de werkgevers blijven ondersteunen via bijkomende maatregelen zoals de tijdelijke werkloosheid. De werklast bleef enorm hoog het voorbije jaar. Daarnaast heerst er door de relance van de economie en de vergrijzing van de bevolking een structurele krapte op de arbeidsmarkt. Bedrijven en organisaties, waaronder ook de RVA, krijgen het moeilijk om geschikte kandidaten te vinden om het aantal openstaande vacatures in te vullen. Het voorbije jaar hebben maar liefst 315 medewerkers de RVA verlaten, een record, tegenover 137 nieuwe medewerkers die bij de RVA zijn gestart. De RVA zet zich de komende jaren dan ook volop in om zijn aantrekkelijkheid als werkgever te verhogen.

2.1

Personeelsevoluties in enkele cijfers

2.1.1 Het personeelsbestand

Op 31 december 2022 telde de RVA 2.961 personeelsleden (2.569,78 voltijds equivalenten).

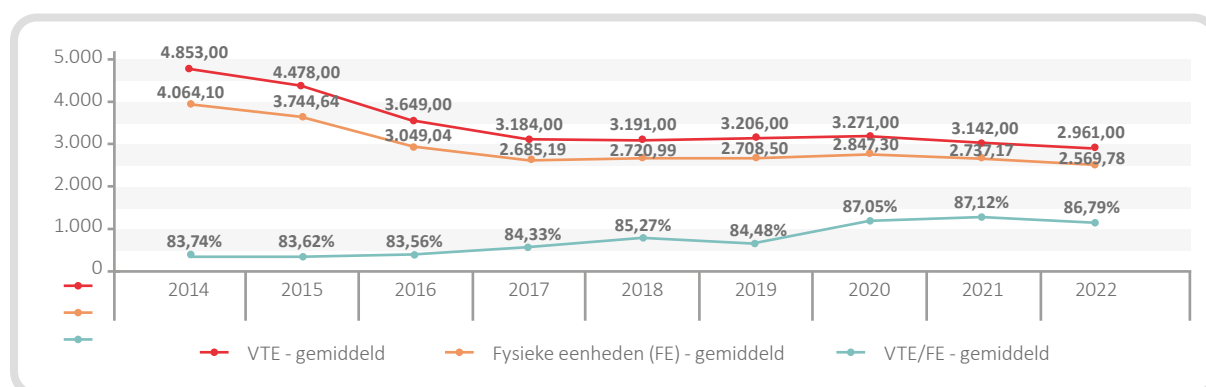
De RVA is zo de grootste instelling van sociale zekerheid (OISZ). Het personeelsaandeel van de RVA bedraagt 29% van dat van alle OISZ. De Federale Pensioendienst en de RSZ staan op plaatsen 2 en 3.

2.1.2 Evolutie van het personeelsbestand

Tussen 2021 en 2022 daalde het aantal voltijds equivalenten (VTE) met 6%. Over een langere periode, tussen 2014 en december 2022, nam het personeelsbestand van de RVA voltijds equivalenten af met 23%, zonder rekening te houden met de personeelsleden die werden overgedragen aan de gewesten.

Die vermindering vindt haar oorsprong in het crisisjaar 2015. In 2016 werd er budgettaire voorzichtigheid opgelegd waardoor er een wervingsstop en daarna een vertraging van de aanwervingen was. Die belangrijke tendens – in combinatie met een aantal vertrekken (hoofdzakelijk pensioneringen) – heeft geleid tot een daling van het personeelsbestand.

Grafiek 2.1.2.1
Evolutie van het personeelsbestand



Tabel 2.1.2.I
Evolutie van het personeelsbestand

	Personeelsbestand (in voltijds equivalenten)	Personeelsbestand (in fysieke eenheden)	Evolutie fysieke eenheden	Ratio VTE/FE
2014	4.064,10	4.853,00		83,74%
2015	3.744,64	4.478,00	-8%	83,62%
2016	3.049,04	3.649,00	-19%	83,56%
2017	2.685,19	3.184,00	-13%	84,33%
2018	2.720,99	3.191,00	0%	85,27%
2019	2.708,50	3.206,00	0%	84,48%
2020	2.847,30	3.271,00	2%	87,05%
2021	2.737,17	3.142,00	-4%	87,12%
2022	2.569,78	2.961,00	-6%	86,79%
Evolutie 2014-2022			-39%	
2014-2022 buiten regionalisering			-23%	

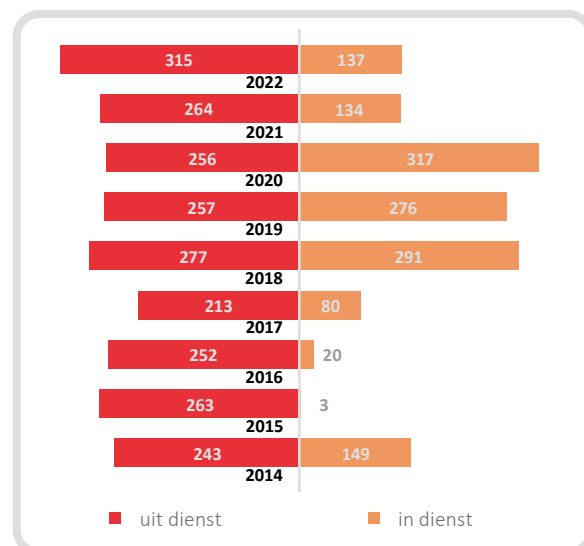
De ratio VTE/FE geeft een beeld over de verhouding van het personeelsbestand en dus over de werkkraft. Veel personeelsleden (36%) verminderen hun arbeidstijd om verschillende redenen. We kunnen wel opmerken dat die ratio in stijgende lijn gaat, van 84% in 2014 naar 87% in 2022. Die tendens valt te verklaren: jongere personeelsleden die meestal voltijds werken, hebben oudere personeelsleden vervangen die met pensioen zijn gegaan en die een vermindering van hun arbeidstijd hadden. De werktijd stijgt dus globaal gezien. 64% van de personeelsleden werkt voltijds.

Elk jaar verlaten er zo'n 300 medewerkers de RVA, voornamelijk door pensioneringen. De situatie in 2022 was uitzonderlijk: 315 medewerkers hebben de RVA verlaten. Enerzijds waren er veel pensioneringen en anderzijds was er een uitstelling van vrijwillige vertrekken door de coronacrisis. In 2022 bedroegen de pensioneringen 65% en de vrijwillige vertrekken 28%.

De huidige economische context met veel jobaanbiedingen op de arbeidsmarkt maakt aanwerven moeilijker. In 2022 zijn er 137 medewerkers in dienst getreden. Het gaat om 58 statutairen en 79 contractuelen (58%).

In 2022 is de gemiddelde leeftijd bij de indiensttreding 29 jaar en bij de uitdiensttreding 51 jaar. Bijgevolg is de gemiddelde leeftijd bij de RVA aan de dalende kant.

Grafiek 2.1.2.II
Uitdiensttredingen en aanwervingen bij de RVA sinds 2014



2.1.3 Profiel van de RVA-medewerker

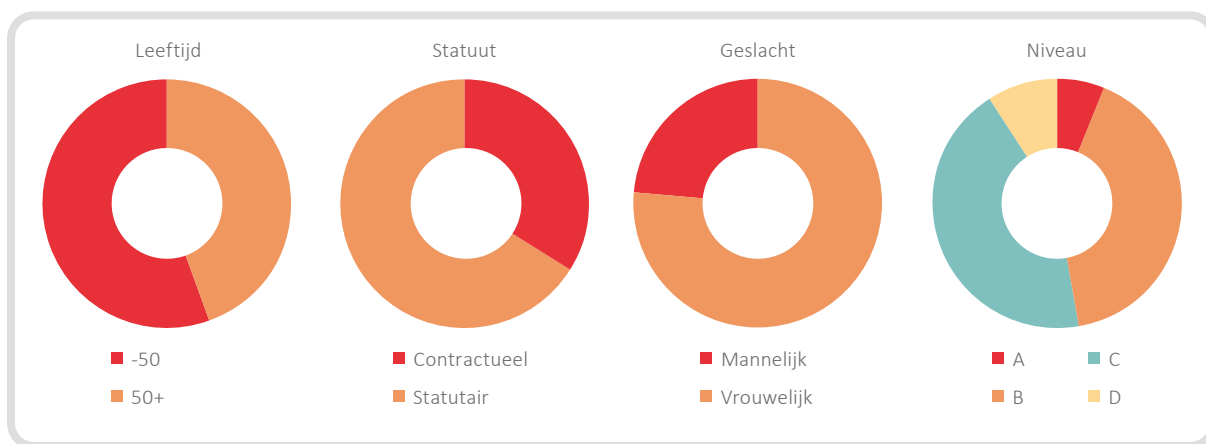
Bijna 60% van de RVA-medewerkers is jonger dan 50. In december 2022 was de gemiddelde leeftijd 44 jaar.

De meerderheid van de RVA-medewerkers is statutair en vrouw. De meeste medewerkers zijn van niveau B en C. Ze voeren hoofdzakelijk taken uit in verband met dossierbehandeling, management (teamchefs) en controle. Die taken worden uitgevoerd door 77% van het personeel.

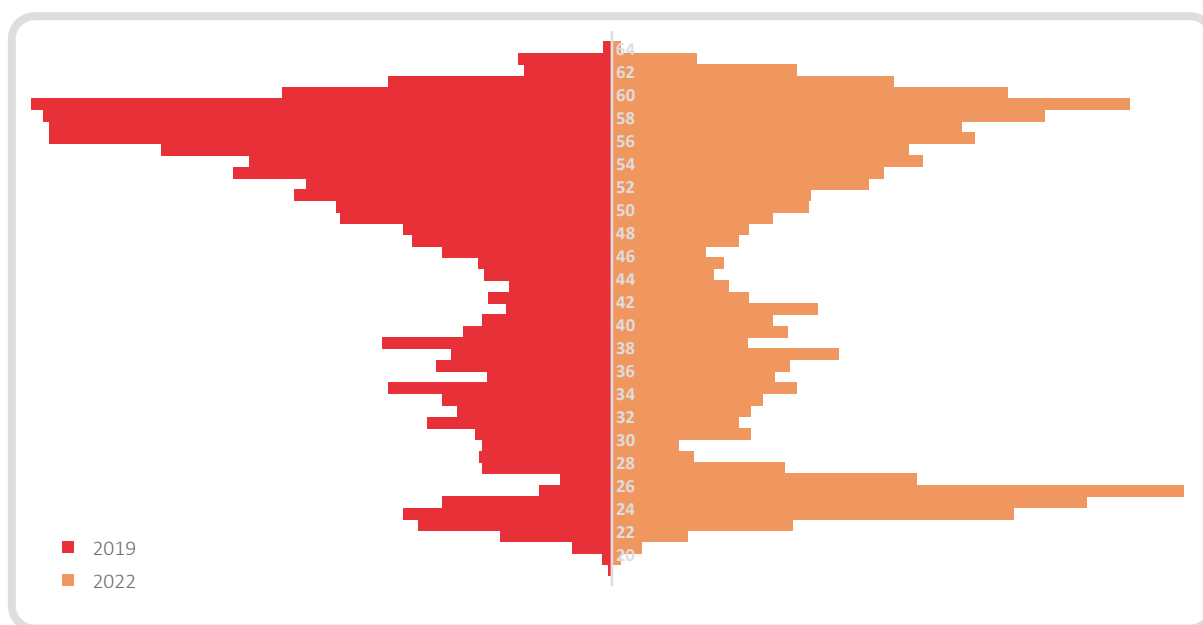
De vergelijkende leeftijdspiramide 2019-2022 is zandlopervormig. 25% van het personeel is jonger dan 30 en 15% is ouder dan 60.

Er is een personeelsverjonging geweest bij de RVA door het aanwervingsbeleid. De laatste jaren werden namelijk veel jongeren aangeworven. Er werd in 2022 veel aangeworven voor het contactcenter van de RVA. Dat contactcenter heeft als doel de informatie voor burgers professioneler te maken (telefonie, mail, chatbot).

Grafiek 2.1.3.I
Profiel van de RVA-medewerkers



Grafiek 2.1.3.II
Vergelijkende leeftijdspiramide van 2019 en 2022



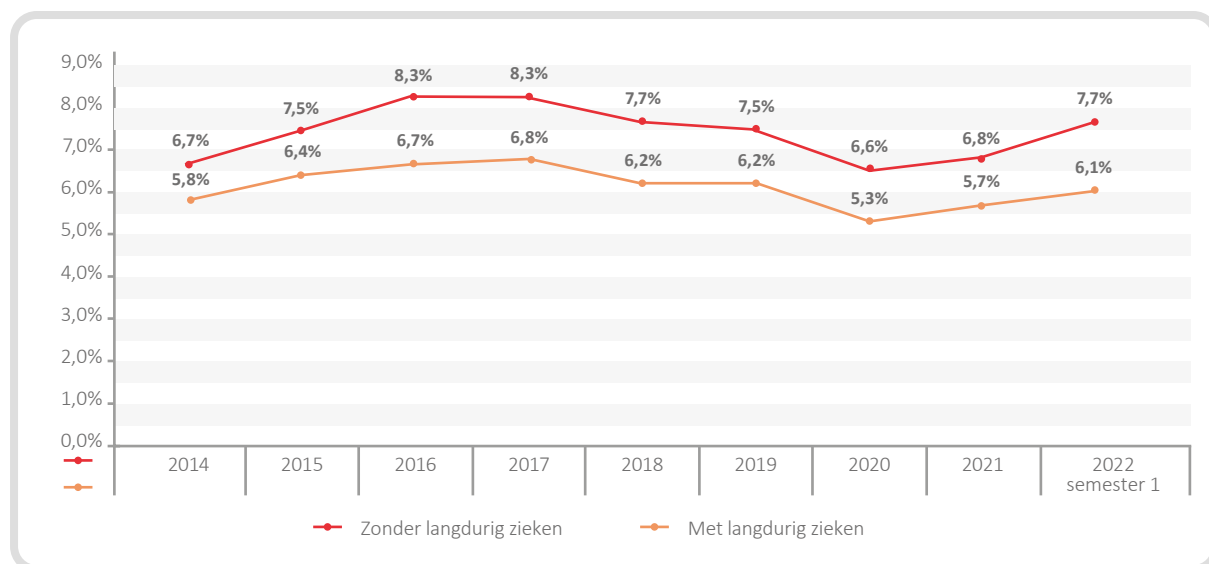
2.1.4 Absenteïsme

De grafiek hieronder geeft een overzicht van de evolutie van het absenteïsme bij de RVA sinds 2014. We maken hier een onderscheid tussen het totale absenteïsme en het absenteïsme met uitzondering van langdurig zieken. Langdurig zieken hebben een absenteïsmegraad van 100%. Het gaat dus om personen die tijdens de volledige periode van de analyse ziek waren.

De coronacrisis en de massale toevlucht tot telewerk hebben een positieve impact op absenteïsme wegens ziekte gehad. Die tendens konden we ook observeren in het merendeel van de Belgische sectoren. De absenteïsmegraad bij de RVA is met 14% gedaald tussen 2018 en 2020.

In 2022 steeg de absenteïsmegraad opnieuw en bereikte de graad van 2018 van vóór de crisis. Het is een algemeen waargenomen tendens binnen de overheidsdiensten. Zowel het aantal kortdurig zieken als het aantal langdurig zieken stijgt.

Grafiek 2.1.4.I
Evolutie van het absenteïsme sinds 2014



2.1.5 Bevorderingen en loopbaanevoluties

De RVA moedigt zijn medewerkers aan om zich nog meer te ontwikkelen en om te evolueren in hun loopbaan. In 2022 hebben 999 medewerkers kunnen evolueren in hun loopbaan (34% van het personeel). Toch een kanttekening: bepaalde personen hebben verschillende evoluties gecombineerd.

Tabel 2.1.5.I
Bevorderingen en loopbaanevoluties

	2022	%
Veranderingen van affectatie	118	12%
Veranderingen van functie	239	24%
Veranderingen van proces	130	13%
Automatische bevorderingen	265	27%
Bevorderingen naar een hogere klasse	37	4%
Bevorderingen naar een hoger niveau	80	8%
Statutariseringen	130	13%
Algemeen totaal	999	100%

De RVA moedigt statutariseringen in het bijzonder aan door elk jaar examens te organiseren. Elk jaar statutariseren zich een honderdtal medewerkers.

In 2022 kregen 33 medewerkers de kans om over te gaan naar het management en om chef van een team van medewerkers te worden.

In 2022 waren 419 medewerkers leidinggevend. Een chef is de directe verantwoordelijke van gemiddeld 7 medewerkers.





2.2

De RVA als aantrekkelijke werkgever

Vernieuwing binnen een organisatie gaat natuurlijk gepaard met het aanwerven van nieuw personeel. Sinds enkele jaren voert de RVA een uitgebreid rekruteringsbeleid om nieuwe werkrachten aan te trekken. Momenteel werft de RVA voornamelijk werknemers aan via startbaanovereenkomsten. Een startbaanovereenkomst is een contract voor jonge afgestudeerden tot 25 jaar. Concreet betekent het dat je bij de start een overeenkomst van onbepaalde duur krijgt met een startbaanclausule. Die specifieke clausule vervalt bij je 26^{ste} verjaardag, maar de overeenkomst loopt dan gewoon verder.

2.2.1

Werken in de best mogelijke omstandigheden...

De RVA wil een aantrekkelijke werkgever zijn. We bieden onze medewerkers de best mogelijke werkomstandigheden die gericht zijn op flexibiliteit, autonomie, verantwoordelijkheid en vertrouwen. Om dat doel te bereiken heeft de RVA de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in nieuwe werkplekken. Daarbij werd aandacht besteed aan het welzijn van de werknemers. Zo werden er onder andere coffee- en cosycorners voorzien waar collega's elkaar kunnen ontmoeten in een ongedwongen sfeer. Ook de opstelling van de bureaus is de afgelopen jaren veranderd. De RVA evolueerde van afgesloten kantoorruimtes per dienst naar gedeelde werkplekken. De medewerkers zijn dus niet langer gebonden aan een specifieke werkplek, maar kunnen de plaats kiezen die het meest geschikt is voor de taak die ze die dag uitvoeren: een brainstorm met het team in een creatieve ruimte, geconcentreerd werken in een stille werkplek of samen met de collega's de dag doorbrengen aan een gedeelde werkplek. Er werden ook verschillende zithoeken en concentratiebubbels voorzien waar medewerkers even de rust kunnen opzoeken als ze dat wensen.

2.2.2 ...met de meest moderne toepassingen

Werken bij de RVA, dat is werken met moderne ICT-apparatuur. Onze vergaderzalen werden in 2022 verder uitgerust met moderne videoconferencing-tools die hybride vergaderingen tussen medewerkers ter plekke en op afstand bevorderen. In 2022 werd eveneens gestart met het vervangen van de laptops van onze medewerkers. Medewerkers die dat wensen kunnen een extra scherm en een ergonomische bureaustoel kosteloos lenen om hun thuiswerkplek mee uit te rusten. Samenwerken bij de RVA, dat is verder:

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

De RVA werkte in 2022 aan het opstellen van een digitale informatie- en communicatiestrategie (project Digistrat) voor het vereenvoudigen en stroomlijnen van zijn interne informatiekkanalen. Door de komst van M365 zijn oude toepassingen aan ver-

vangings toe en kan kennis op een logischere en gebruiksvriendelijkere manier worden gedeeld. Het realiseren van het project Digistrat wordt voortgezet in 2023.

2.2.3 Financiële voordelen en loopbaanmogelijkheden

Werken bij de RVA heeft tal van voordelen. Als werkgever biedt de RVA een brede waaier aan functies. Tijdens de carrière kan eenvoudig worden gewisseld van functie of dienst binnen de organisatie. Elke nieuwe werknemer krijgt een onthaalopleiding, maar ook verder in hun carrière kunnen medewerkers blijven genieten van een uitgebreid opleidingsaanbod. Daarnaast zijn de 30 RVA-kantoren gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer.

Het loon en de voorgestelde premies worden bepaald door de geldende barema's in de federale overheid. Het loon hangt voornamelijk af van het diploma op basis waarvan iemand wordt aangeworven. Als werknemer van de RVA kan bovendien worden genoten van extra voordelen zoals gratis woonwerkvervoer en een fietsvergoeding, een tweetaligheidspremie, maaltijden aan democratische



prijzen, een maandelijks telewerkvergoeding, een sinterklaasprijs van 35 euro per kind en een tussenkomst voor stages en vakantiecampen.

2.2.4 Balans tussen werk en privé

De RVA wil zijn werknemers in staat stellen een goede balans te vinden tussen werk- en privéleven. De organisatie past het systeem van een flexibele 38-uren week toe waarbij de medewerkers elke dag 7u36' werken. Medewerkers kunnen 's morgens beginnen werken tussen 7u30 en 9u en kunnen 's avonds het werk verlaten tussen 16u en 18u. Bij de RVA kunnen medewerkers 60% telewerken, van thuis uit of vanuit het RVA-kantoor dat het dichtst bij hun woonplaats ligt. Aan het begin van elk jaar krijgt elke medewerker standaard 26 verlofdagen en een aantal compensatiedagen. Het is mogelijk om eventuele overuren te recupereren tot een maximum van 18 verlofdagen per jaar.

2.2.5 Welzijn op het werk

Bij de RVA staat welzijn op het werk centraal. Alle medewerkers kunnen een beroep doen op de dienst Wellbeing@Work die instaat voor de coördinatie en bevordering van welzijn op het werk.

In 2022 heeft de RVA initiatieven genomen om erover te waken dat de terugkeer naar kantoor in alle veiligheid en progressief kon verlopen met respect voor individuele situaties. Dankzij investeringen in materieel en in opleidingen gepaard gaande met een bepaalde flexibiliteit voor de organisatie van de werkweek en -dag kunnen alle medewerkers zich aanpassen aan de nieuwe hybride context. In de toekomst zal die context bestaan uit 40% aanwezigheid op kantoor en 60% telewerk.

2.2.5.1 Aandacht voor mentaal welzijn en re-integratie op de werkvloer

Het voorkomen van burn-outs staat hoog op de agenda bij de RVA. Openlijk praten over een burn-out is echter geen evidentie. We zetten in op de sensibilisering van onze collega's, we organiseren meditatie sessies en we coachen onze leidinggeven- den en vertrouwenspersonen continu. In 2022 wer-

den opleidingsactiviteiten georganiseerd rond burn-outpreventie voor het voltallige personeel. Medewerkers die dat wensen kunnen ook een beroep doen op een team van sociaal consulenten en vertrouwenspersonen.

Voor de preventie van psychosociale risico's werd in 2022 de nadruk gelegd op de opvolging van de actieplannen die de entiteiten en de directies van het hoofdbestuur hebben uitgewerkt naar aanleiding van de psychosociale risicoanalyses die bij de RVA werden uitgevoerd in 2020 en 2021. Een totaal van 50 goede praktijken kwamen uit die actieplannen naar voren en werden ter beschikking van de directeurs gesteld.

Naast de ondersteuning en de begeleiding van langdurig zieke medewerkers die het werk hervatten, werd er voor de re-integratie van langdurig zieke medewerkers bijzondere aandacht besteed aan de ondersteuning van de chefs. Aan de chefs werd een opleiding 'Maak de afwezigheid van je medewerker bespreekbaar' aangeboden en daarnaast werd hun ook een vademecum en een e-learning 're-integratie' ter beschikking gesteld.

2.2.5.2 Extra voordelen

Naast alle hierboven opgesomde initiatieven, kan je als RVA-medewerker ook de volgende voordelen genieten:

- tussenkomst in de gewone en bijzondere maaltijdskosten voor de personeelsleden;
- tussenkomst in de collectieve verzekering voor geneeskundige verzorging (61% van de personeelsleden is aangesloten);
- tussenkomst in de kosten van de preventieve medische onderzoeken voor de 50+'ers (98 aanvragen voor tussenkomst in 2022);
- toelagen voor de werking van Team@Work;
- jaarlijkse griepvaccinatiecampagne. In totaal werden 564 medewerkers gevaccineerd tegen de griep;
- sinterklaasprijs voor kinderen van 0 tot 12 jaar (1.005 kinderen voor een totaal van € 35.175);
- de organisatie van de zevende editie van de Family Day waaraan 1.238 mensen hebben deelgenomen.

De gezichten van de RVA

In juni 2022 startte de directie Communicatie met een nieuw project met als doel de aantrekkelijkheid van de RVA als werkgever te verbeteren. Meer openstaande vacatures in nasleep van de gezondheids crisis en een verhoogde concurrentie tussen bedrijven zorgden ervoor dat ook de RVA zich moest wagen aan de war on talent. In het kader van employer branding kozen we ervoor om eigen medewerkers of “ambassadeurs” in te zetten om de aantrekkelijkheid van de RVA als werkgever te verhogen, via video’s en foto’s op onze website en sociale media. Eigen medewerkers geven externen een goed beeld van de organisatiecultuur. Tegelijkertijd krijgen werkzoekenden op die manier een beter idee van hun toekomstige werkgever. Collega’s stralen meer authenticiteit en vertrouwen uit naar sollicitanten, wat noodzakelijk is om ons te onderscheiden van andere organisaties. Kandidaten krijgen daarnaast een zicht op de interne bedrijfs-

cultuur én hun toekomstig takenpakket. Een 40-tal medewerkers van verschillende RVA-kantoren gaven zich op als ambassadeur. Voortaan nemen zij de bijkomende rol van ‘gezicht van de RVA’ op evenals de rol van aanspreekpunt voor werkzoekenden die interesse zouden hebben in onze vacatures. De ambassadeurs verspreiden de vacatures verder op sociale media en zorgen ervoor dat we meer kandidaten bereiken.

De directie Communicatie maakte een nieuwe bedrijfsvideo die zowel op de website als op sociale media verspreid werd. Korte introductiefilmpjes over specifieke jobs werden in de kijker gezet op Facebook en LinkedIn. Het ambassadeursproject wordt ook in 2023 voortgezet waarbij de focus zal liggen op korte video’s over specifieke jobs (juristen, dossierbeheerders, controleurs, ...), de dynamische werkomgeving en onze bedrijfscultuur.





2.3

Opleiding en ontwikkeling

Bij de RVA staat opleiding centraal. In 2022 heeft ons opleidingscentrum bovendien 40 kaarsjes uitgeblazen. Om de uitdagingen van morgen aan te gaan, investeren we in ons belangrijkste kapitaal: de medewerkers! Daarom bieden wij hen de mogelijkheid om bij te leren en hun competenties te ontwikkelen tijdens hun volledige loopbaan. Ze worden opgeleid op hun werkplek, maar ook door ons Nationaal Opleidingscentrum.

2.3.1

Hybride leren als kern van de ontwikkeling van onze medewerkers

2022 luidde de terugkeer van opleidingen ter plekke bij de RVA opnieuw in. Maar de lessen uit de gezondheidscrisis laten we niet zomaar achterwege. Ons opleidingscentrum heeft zijn aanpak grondig herwerkt. In functie van de aangekaarte onderwerpen wordt de meest gepaste leermethode toegepast. Onze collega's kunnen dus een opleidingsaanbod genieten waarbij opleidingsmomenten ter plekke worden afgewisseld met opleidingen op afstand en met asynchrone leermomenten zoals e-learning.

2.3.2

Een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klant

Onze medewerkers zijn een belangrijke schakel in de sociale zekerheid. Om een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen bieden aan alle burgers, moeten we ons voortdurend aanpassen aan reglementaire en technische wijzigingen. Opleiding speelt een belangrijke rol in de ontwikkeling en de overdracht van nieuwe kennis en vaardigheden binnen de organisatie.

Het opleidingscentrum van de RVA actualiseert en moderniseert voortdurend de opleidingsondersteuning waarmee onze collega's hun dagelijks werk kunnen uitvoeren. In 2022 werden ook meerdere nieuwe opleidingen ontwikkeld.

Een van die opleidingen was een traject voor de collega's van de contactcenters. Dat kwam tot stand dankzij de samenwerking van het Nationaal Opleidingscentrum met de medewerkers van het terrein. In 2022 heeft de RVA nieuwe teams gecreëerd die zich enkel gaan toewijden tot het contact met de klanten. Voor de eerste keer zullen medewerkers die niet zijn betrokken bij de behandeling van dossiers antwoorden op de vragen van onze klanten. Hun opleiding is dus erg specifiek. Hun functie vergt immers een algemene kennis van alle materies die de RVA behandelt en grote communicatieve vaardigheden. Het project zal in 2023 worden voortgezet.

Er worden ook opleidingen georganiseerd voor specifieke profielen. De businessanalisten van de RVA zijn daar een voorbeeld van: ze volgen opleidingstrajecten op maat. Ten slotte heeft elke medewerker ook de mogelijkheid om zich in te schrijven voor zowel interne als externe opleidingen afhankelijk van zijn behoeftes en die van zijn functie.

2.3.3

Een optimaal onthaal van de nieuwe medewerkers

In 2022 hebben we 137 nieuwe medewerkers onthaald. Sinds de coronacrisis was het nodig om het onboardingproces te uniformiseren en te professionaliseren. In een hybride werkomgeving verzekert de RVA de continuïteit en de doelmatigheid van het onboardingsproces van de nieuwe medewerkers.

Het Nationaal Opleidingscentrum is nauw betrokken bij het onthaal van die nieuwe medewerkers. Elke maand wordt een onthaaltraject georganiseerd. Dat traject bestaat uit een mix van opleidingen op afstand, e-learningen en opleidingen in de hoofdzetel van de RVA. Dankzij dat traject kunnen nieuwkomers zich niet alleen vertrouwd maken met de werktools en de behandelde materies, maar ook kennis maken met collega's van andere diensten.

Twee weken vóór hun indiensttreding bij de RVA krijgen onze toekomstige collega's een brochure met belangrijke informatie zodat ze zich beter kunnen oriënteren tijdens hun eerste werkdagen.

In 2023 zal het onthaal van nieuwe collega's nog worden verbeterd dankzij de uitrol van een brand-



nieuwe toepassing van het Nationaal Opleidingscentrum. Die toepassing zal alle informatie voor nieuwkomers centraliseren en dankzij die toepassing kan de coördinatie tussen de verschillende diensten (ICT, human resources enz.) beter verlopen. Bovendien zullen de te ondernemen acties voor een indiensttreding ook makkelijker kunnen worden opgevolgd.

2.3.4 Sleutelementen om te werken in een veranderende omgeving

Naast de opleidingen die rechtstreeks verband houden met de behandeling van dossiers van burgers of het onthaal van nieuwe medewerkers ondersteunt ons Nationaal Opleidingscentrum ook alle personeelsleden om hun meer generieke competenties te verwerven en te onderhouden.

Als administratie besteedt de RVA veel aandacht aan de integriteit van zijn medewerkers. Dagdagelijks helpt integriteit ons om professioneel gedrag aan te nemen dat beantwoordt aan onze waarden, opdrachten en de doelstellingen van het openbaar ambt. Er liep een project bij de RVA om ons integriteitsbeleid te actualiseren en te promoten. In het kader van dat project in 2022 werden alle chefs gesensibiliseerd over het begrip integriteit en over de technieken waarmee ze integriteitskwesties kunnen aansnijden met hun team. Volgend jaar zullen alle personeelsleden deelnemen aan een sensibiliseringssessie over dat thema.

2.3.5 212 interne lesgevers

Voor het merendeel van de opleidingen die op nationaal niveau werden georganiseerd, heeft de RVA een beroep gedaan op zijn eigen medewerkers. In 2022 hebben maar liefst 212 interne lesgevers het beste van zichzelf gegeven om hun kennis en expertise te delen binnen onze organisatie.

Tabel 2.3.5.1

Top 5 van de meest gegeven opleidingen in 2022 (op basis van het aantal dagen / deelnemers).

Top 5 van de opleidingen ter plekke

- 1 Integriteit: infosessie voor de chefs
- 2 Pensioen in zicht
- 3 Businessanalyse: analisten
- 4 Berekening van het beroepsverleden
- 5 Leden van het eerste-interventieteam

Top 5 van de opleidingen in een virtuele klas

- 1 Over de RVA
- 2 Evaluatiecyclus: vraag-en-antwoordsessie (Symfonie)
- 3 Activiteiten tijdens de werkloosheid (art. 45-48)
- 4 Zoeken in infobronnen
- 5 Strategie binnen de RVA

Top 5 van de e-learningopleidingen

- 1 e-Send: principes en gebruik
- 2 Teams: telefoneren en chatten
- 3 Teams: vergaderen en samenwerken
- 4 Onboarding – Chefs: principes
- 5 Huisstijl – Een stijl voor iedereen

2.3.6 Onthaal van studenten

De RVA moedigt het onthaal van studenten aan in het kader van een stage. In 2022 heeft de RVA 80 stagiairs onthaald.

Tabel 2.3.6.I
De verdeling van stagiairs per stagetype in 2022

Stagiair hoger onderwijs	23	29%
Stagiair middelbaar onderwijs	18	23%
Jobstudent	12	15%
First-stage Actiris	9	11%
Werkervaringsstage	7	9%
Stagiair beroepsopleiding	6	8%
Stagiair sociale promotie	5	6%
Algemeen totaal	80	100%

Naast die studentenstages heeft de RVA tijdens de zomervakantie van 2022 ook voor het eerst een aantal jobstudenten tewerkgesteld. In totaal kwamen 12 jobstudenten de diensten van de RVA versterken. Het ging daarbij vooral over hoogopgeleide profielen met het zicht op een latere aanwerving.

2.3.7 Investeren in onze leidinggevenden

Leiderschap speelt een uiterst belangrijke rol in een organisatie: van alle elementen in onze werkomgeving is de leidinggevende diegene die de grootste impact heeft op de resultaten en op de werktevredenheid. De RVA ontwikkelde een geïntegreerde visie op de rol van de leidinggevende en past die toe in de praktijk. We investeren in een andere manier van leidinggeven om de medewerkers beter te ondersteunen, te ontwikkelen en te responsabiliseren.

In 2020 heeft de RVA daarvoor een nieuw managementcultuurmodel (MCM) aangenomen. Dat model houdt een meervoudige benadering van de managementfunctie in en is gebaseerd op 3 rollen: manager, leider en coach. In dat model ondersteunen de waarden en integriteit ook het denkkader en de handelingen van leidinggevenden.

Eind 2021 vond een eerste communicatie plaats naar alle medewerkers om de huidige en gewenste organisatiecultuur in kaart te brengen. In 2022 werden concrete acties uitgevoerd om leidinggevenden te ondersteunen om te evolueren in hun leiderschapsstijl. Een speciaal daarvoor bestemde website werd uitgewerkt:

- enerzijds om ervoor te zorgen dat chefs alle informatie over het MCM die nuttig kan zijn voor het uitoefenen van hun functie kunnen terugvinden op één plek;
- anderzijds om medewerkers te informeren die geïnteresseerd zijn in een leidinggevende functie en hen tools aan te bieden die hen zicht geven op hun skills als leidinggevende.

In 2023 zal het MCM verder worden uitgedragen naar alle RVA-medewerkers.



**Onze maatschappelijke
verantwoordelijkheid**

Inleiding

Als socialezekerheidsinstelling die een vervangingsinkomen verschaft aan meer dan een miljoen mensen, zijn we bij de RVA ons sterk bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wat we kunnen tweegbrengen en wat we kunnen betekenen voor onze samenleving, gaat echter veel verder dan het louter voorzien van een vervangingsinkomen. Door een ambitieus milieubeleid te voeren en een groot scala aan sociale engagementen op ons te nemen, proberen we ook daar het verschil te maken. In 2022 werden verschillende stappen ondernomen om dat beleid nog extra kracht bij te zetten. Zo werd onder meer een nieuwe structuur gecreëerd om de vele acties die de RVA onderneemt verder te coördineren en tevens een belangrijke leidraad te bieden op langere termijn. De RVA zet daarbij zowel in op acties die gericht zijn op onze eigen medewerkers, als op de burgers die met ons in contact komen. Via die veelzijdige aanpak wil de RVA als socialezekerheidsinstelling een voorbeeldrol opnemen op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid.



3.1

Ons milieu-engagement

Sinds 2012 beschikt de RVA over een systeem van milieubeheer om zijn milieuprestaties te evalueren en te verbeteren. De overgang naar veralgemeend deeltijds telewerk heeft natuurlijk een positieve invloed gehad op ons verbruik. In 2022 heeft de RVA 8 milieudoelstellingen opgesteld om die positieve evolutie verder door te zetten, met de nodige aandacht voor de veranderde werkomstandigheden sinds de coronacrisis. Er wordt dan ook rekening gehouden met het feit dat medewerkers beduidend meer telewerken dan voordien. De nieuwe milieudoelstellingen richten zich dan ook op milieubeheer in de brede zin (drinkwaterverbruik verminderen, duurzaam mobiliteitsgedrag stimuleren, afval verminderen...), met aandacht voor de werkplek thuis en op kantoor.

De vooropgestelde acties om die doelstellingen te behalen, bevatten zowel interventies op niveau van de organisatie zelf, als initiatieven om onze medewerkers aan te moedigen meer milieubewuste keuzes te maken. Zo zetten we doorheen het jaar verschillende milieukwesties in de kijker via themadagen en -weken, zoals bijvoorbeeld de 'Week van de duurzame mobiliteit' en de 'World Cleanup Day'. Door de combinatie van die acties en het verhoogde telewerk kan de RVA opnieuw dalen in zijn verbruik vaststellen. Zo werd in 2022 39% minder papier verbruikt dan in 2019. We noteren verder ook voor bijna alle RVA-gebouwen een sterke daling in waterverbruik (-32%), elektriciteits-

gebruik (-16%) en genormaliseerd gas- en stookolieverbruik (-9%) in vergelijking met 3 jaar eerder. Verder heeft de federale woon-werkenquête van 2021 aangetoond dat 67% van de RVA-medewerkers zich op een duurzame wijze (openbaar vervoer, met de fiets of te voet) naar kantoor verplaatst.

Als federale overheidsinstelling onderneemt de RVA daarnaast ook extra maatregelen binnen het kader van de federale energiebesparingsmaatregelen. Zo werden affiches met energiebesparende tips verspreid in verschillende van onze gebouwen en worden regelmatig tips en informatie gedeeld met onze medewerkers. In samenwerking met de andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid worden de evoluties binnen de federaal bepaalde doelstellingen op het vlak van energiebesparing nauwkeurig opgevolgd.

3.2

Ons maatschappelijk engagement

Ook op het vlak van sociale engagementen heeft de RVA een jarenlange ervaring opgebouwd binnen uiteenlopende thema's. Vele van die thema's zijn ook terug te vinden binnen de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties. In 2022 maakte de RVA, op basis van zijn rol binnen en impact op de Belgische maatschappij, een selectie van 4 prioritaire SDG's:

Onze doelstellingen



De RVA zorgt voor een sociaal vangnet voor werkenden en werklozen.



De RVA vervult een bufferfunctie voor economische stabiliteit en biedt ondersteuning voor een gezond evenwicht tussen werk en privé.



De RVA zet in op het verkleinen van de digitale kloof en het aantal burgers dat zijn rechten niet opneemt (non take-up).



De RVA draagt bij aan een rechtvaardige verdeling van de sociale zekerheid door het bestrijden van sociale fraude.

Die SDG's zullen een belangrijke leidraad vormen voor de verdere coördinatie van bestaande en nieuwe sociale engagementen. De lopende initiatieven

en afstemming met bestaande federale plannen, zoals het Federaal plan Armoedebestrijding, worden natuurlijk voortgezet.

3.2.1 De armoedebestrijding

De RVA, als instelling van sociale zekerheid, doet mee aan acties om de armoede in België te bestrijden. De RVA is al sinds 2014 bezig met het thema armoede. De medewerkers hebben talrijke sensibiliseringsacties rond armoede bijgewoond. Elke RVA-medewerker kan immers op een bepaald moment - thuis of op het werk - in contact komen met iemand in een situatie van armoede. Daarom is het dus essentieel om die personen met respect, empathie en vriendelijkheid te kunnen behandelen. Er werden ook inleefstages bij vzw's georganiseerd. In het werkveld hebben we in 2022 de samenwerking tussen de RVA en OCMW's versterkt.

Tegelijkertijd werd het 4^{de} federaal plan armoedebestrijding en ongelijkheden goedgekeurd door de ministerraad van 15 juli 2022. Het is opgebouwd rond 3 hoofdthema's:

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

Het plan bevat meer dan 140 acties. De RVA heeft 6 actiefiches ingediend in het kader van het 4^{de} federaal plan armoedebestrijding. De RVA neemt actief deel aan de uitvoering van de acties die tot zijn eigen bevoegdheden behoren in samenwerking met onze ervaringsdeskundige.

3.2.2 Diversiteit en inclusie

Als socialezekerheidsinstelling vindt de RVA het uitermate belangrijk om zich in te zetten in de strijd tegen discriminatie en sensibilisering rond diversiteit in al haar vormen. We voeren altijd al een actief diversiteits- en inclusiebeleid. Gelijkwaardigheid, diversiteit en inclusie bevorderen, spreekt niet vanzelf. Die waarden zijn het resultaat van een niet-aflatende wil, een voortdurend engagement en talrijke acties. De RVA zet verschillende themadagen, zoals wereldvrouwendag, dan ook graag in de kijker via zijn interne en externe communicatie.

Diversiteit is het gevolg van een goed verankerde organisatiecultuur die de organisatie koste wat het kost wenst te behouden. Daarom heeft de RVA ook een herzieningsproces opgestart van zijn diversiteits- en inclusiecode om op termijn vooroordelen te kunnen identificeren, erkennen en bestrijden, en zodat iedereen zich gerespecteerd kan voelen, zowel op het werk als in de privésfeer.

In 2022 heeft de RVA zich bij de Internationale Dag tegen homo-, lesbo-, bi-, trans- en interseksefobie aangesloten. Zo heeft de RVA regenboogvlaggen ter beschikking gesteld van het personeel. Talrijke entiteiten hebben duidelijk openlijk hun gehechtheid getoond aan de waarden van inclusie en respect voor iedereen, binnen en buiten de RVA.

De RVA is trots om een van de eerste organisaties te zijn geweest die een open dialoog heeft georganiseerd rond het thema van partnergeweld aan de hand van een grote sensibiliseringscampagne van zijn personeel. Als organisatie die zich inzet in de strijd tegen partnergeweld heeft de RVA in 2022 zijn samenwerking voortgezet met het CEASE-netwerk, het Belgische netwerk voor sensibilisering voor de strijd tegen gendergerelateerd geweld.

Als werkgever streven we naar een personeelsbestand met meer diversiteit en inclusie op alle niveaus.

3.2.2.1

Personen met een handicap

De RVA werft personen met een handicap aan. Hij gebruikt daarvoor een specifieke databank. Het doel is 3% personen met een handicap te verwelkomen. In december 2022 bedroeg dat percentage 1%. Dat lagere percentage strookt ongetwijfeld niet met de werkelijkheid, aangezien sommige personen hun handicap niet officieel bekendmaken.

3.2.2.2

Verhouding mannen-vrouwen in niveau A

De RVA besteedt aandacht aan gelijke kansen. De onderstaande grafiek vermeldt de verdeling per geslacht in de verschillende weddeschalen van niveau A. Het percentage vrouwen van niveau A3 of hoger bedroeg 48% in december 2022.

Tabel 3.2.2.I

Verhouding mannen-vrouwen in niveau A

Niveau A	Fysieke eenheden	Mannen	Vrouwen	Mannen (%)	Vrouwen (%)
A1	141	53	88	37,6%	62,4%
A2	158	71	87	44,9%	55,1%
A3	54	28	26	51,9%	48,1%
A4	34	15	19	44,1%	55,9%
A5	9	7	2	77,8%	22,2%
Administrateur en adjunct	2	2	0	100,0%	0,0%

3.2.2.3

Samenwerking met 'Passwerk'

Sinds januari 2018 werkt de RVA samen met 'Passwerk', een organisatie die personen met een autismespectrumstoornis helpt in diverse expertisedomeinen op de reguliere arbeidsmarkt. In die context werden 3 personen, met een opleiding 'ICT programmeren', aangeworven bij de directie ICT.

Diversity Awards

In november 2022 heeft het Federaal Netwerk Diversiteit en Inclusie in nauwe samenwerking met de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) de 10^{de} editie georganiseerd van de Federale dag van Inclusie met als thema '360°, verschillende standpunten over inclusie'. Er werden verschillende rondetafelgesprekken georganiseerd met diverse sprekers van het terrein. Die dag heeft meer dan 230 federale personeelsleden virtueel en fysiek bijeengebracht. De dag werd afgesloten met de uitreiking van de Inclusion Awards 2022. Daarmee worden elk jaar de organisaties in de bloemetjes gezet die de beste projecten rond diversiteit en/of inclusie hebben uitgewerkt. In 2022 won de RVA de Best Practice Award voor zijn project 'Sensibilisering voor inclusie'.





**ICT en digitale
dienstverlening**

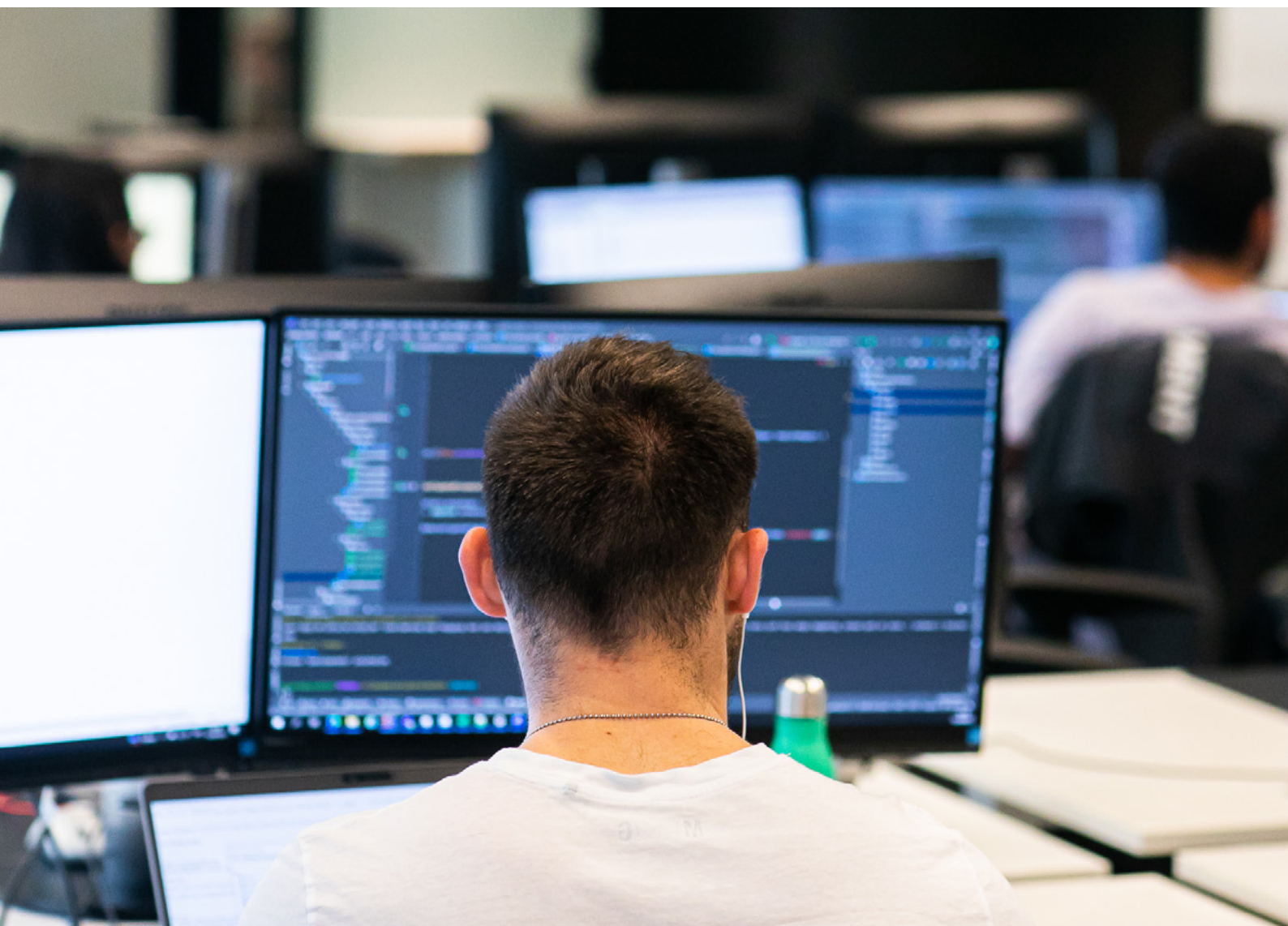
4

Inleiding

Bij de RVA kiezen we resoluut voor een zo efficiënt mogelijke organisatie en werking van onze diensten. ICT is daarbij de drijvende kracht achter al onze acties en ons beheer. Nieuwe technologieën en digitale toepassingen maken de behandeling van de meer dan een miljoen aanvraagdossiers ieder

jaar beter en efficiënter. We verbeteren onze ICT-toepassingen continu en digitaliseren en innoveren niet alleen voor onze externe klanten, maar ook om het werk voor onze medewerkers zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.







4.1

Onze belangrijkste ICT-verwezenlijkingen in 2022

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

ICT volgt de nieuwe realisaties projectmatig op en dat met de verschillende betrokken directies zoals Werkprocessen, Interne Controle en Procesbeheer, Werken & Materieel ... Ze is daarnaast ook een volwaardige partner van het Project Management Office (PMO) van de RVA, operationeel sinds begin 2020.

Het Marilyn-project

Bij uitstek het belangrijkste en meest omvangrijke project ooit voor de RVA was het finaliseren in 2022 van het meerjarige project Marilyn met de uiteindelijke migratie van alle 2.000 mainframetoepassingen en meer dan 10 miljard gegevens, naar een nieuw informaticaplatform, compatibel met de G-Cloud-omgeving. Het migratieweekend zelf duurde 4,5 dagen en was allesbepalend. Van zodra de beslissing was gevallen om over te schakelen naar de nieuwe omgeving was er namelijk geen weg meer terug.

Het grootste risico van het project was dat de dossierbehandeling van de RVA zou vastlopen. Dat zou grote gevolgen gehad hebben voor de burgers en de directe partners van de RVA. Om die reden werd er alles aan gedaan om een dergelijk scenario te voorkomen.

Gelukkig kunnen we spreken van een geslaagd project. Dat zou niet mogelijk geweest zijn zonder de jarenlange intensieve inspanningen van velen, van collega's binnen de directies ICT, Werkprocessen en PMO tot collega's op het terrein in de entiteiten. Tegelijk kon de RVA ook rekenen op de medewerking en het begrip van zijn externe partners tijdens enkele sleutelmomenten van het project. In 2023 zal de RVA verder extra aandacht besteden aan nazorg en stabilisatie van de nieuwe omgeving.

Een veranderende arbeidsorganisatie, aangepast IT-materieel

Zoals je hierboven kon lezen, rekent de RVA op de volle inzet van al zijn medewerkers. Dat kan enkel indien ze daarvoor over de best mogelijke werkomstandigheden beschikken, zowel op kantoor als thuis.

Zo kregen specifieke groepen, zoals de sociaal controleurs en de procesbeheerders van de RVA, in 2022 een nieuwe smartphone.

Daarnaast konden alle medewerkers in 2022 extra IT-materieel bestellen om ook hun thuiswerkplek ergonomisch te kunnen inrichten. Dat omvat: een 27 inch-scherm, een toetsenbord, een laptopstandaard en een rugzak of schoudertas. Een deel van dat materieel werd intussen al geleverd en verdeeld. De rest zal in het eerste kwartaal van 2023 worden verdeeld. De laptopstandaards zijn ook beschikbaar voor wie ze op kantoor wil gebruiken. Ergonomie is overal belangrijk!

De nieuwe realiteit waarin het telewerken een vaste waarde is geworden, vereist niet alleen een aangepaste werkplek maar ook nieuwe manieren voor samenwerking. In 2022 heeft de directie ICT al verschillende vergaderzalen, zowel op het hoofdkantoor als in de lokale vestigingen van de RVA, uitgerust met audiovisuele apparatuur die hybride vergaderingen mogelijk maakt. Tijdens zo'n hybride vergadering neemt een deel van het publiek fysiek deel vanop kantoor en een ander deel online vanop afstand.

Om te garanderen dat de medewerkers de verschillende toepassingen vlot kunnen blijven gebruiken, startte ICT in het laatste kwartaal van 2022 met de vernieuwing van haar huidig laptoppark. Op die manier wordt tijdig geanticipeerd op de toenemende vraag naar krachtiger en sneller materieel en tegelijkertijd wordt van de gelegenheid gebruik gemaakt om over te gaan naar Windows 11 en zo mee te zijn met de laatste versie. Als pluspunt krijgt elke RVA-medewerker bij levering van het nieuwe toestel bovendien de kans om de oude laptop aan een zeer redelijke prijs over te kopen. Een teken van waardering voor onze medewerkers. Het project zal in 2023 worden afgewerkt.

Focus op continuïteit en kwaliteit

De directie ICT zet zowel haar interne als externe klanten centraal. Na de eerste stappen die ICT in 2021 zette om haar eindgebruikers via service design actiever te betrekken in het ontwikkelingsproces, werd daarvoor in 2022 een volledig team opgericht. Het designteam ziet erop toe dat onze toepassingen iedereen een optimale gebruikerservaring (UX Design) en een gemeenschappelijke visuele identiteit specifiek voor de RVA (UI Design) bieden. Het team is ondertussen operationeel en telt 8 leden.

Minder zichtbaar, maar niettemin belangrijk, zijn de verschillende acties die de directie ICT in 2022 nam op het vlak van infrastructuur en netwerk. Zo rolde de directie ICT in de eerste helft van 2022 een nieuw wachtwoordbeleid uit en configureerde ze Multi-factor-authenticatie of MFA. Dat alles om in te spelen op de steeds evoluerende noden qua veiligheid.

In 2022 migreerde ICT nog eens 30% van haar productieservers naar HYPaaS, StaaS en BaaS. Dat staat respectievelijk voor Hypervisor as a service, Storage as a service en Back-up as a service. Daarmee vervolgde ICT in 2022 de al ingeslagen weg in het meer en meer afnemen van G-Clouddiensten, het overheidsinitiatief om over de verschillende instellingen heen op zoek te gaan naar synergie en kostenbesparende initiatieven zoals het inzetten op gemeenschappelijke ICT-infrastructuur.

Om die kwaliteit te kunnen bieden, moet de directie ICT een wendbare dienst zijn, altijd klaar om zich aan te passen aan evoluties binnen de IT-wereld. Opleiding van de eigen collega's is daarbij essentieel. Ze investeerde in 2022 in verschillende opleidingen zoals AnySurfer, Angular, Spring boot, Agile, Scrum en WCAG, wat nodig was om kwaliteitsvolle toepassingen te kunnen opleveren en te onderhouden.

Ter ondersteuning van dat alles vervolgde de directie ICT ook in 2022 de professionalisering van haar interne organisatie en dienstverlening op basis van de ITIL-principes.¹

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



4.2

De activiteiten van de directie Werkprocessen

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

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

4.2.1 Lopende projecten

Gedurende de coronaperiode (03.2020 – 12.2022) konden de tijdelijk werklozen uitkeringen krijgen zonder dat hun dossier de aangifte van de persoonlijke en familiale toestand (= formulier C1) bevatte. In de post-coronaperiode vanaf januari 2023 wordt die aangifte opnieuw verplicht. Om de vele tijdelijk werklozen uit de coronaperiode die ook nadien nog tijdelijke werkloosheid zullen kennen, te helpen, werd samen met de uitbetalingsinstellingen een elektronische versie van dat formulier C1 ontwikkeld. Dat elektronische formulier eC1 staat sinds december 2022 op de sites van de uitbetalingsinstellingen en wordt na het aanbrengen van een

elektronische handtekening door de tijdelijk werkloze overgemaakt aan de RVA. In 2022 maakten de uitbetalingsinstellingen 4.650 eC1-formulieren over aan de RVA.

Sinds mei 2022 gebruiken de uitbetalingsinstellingen het elektronische attest C8 Overgang als een werkloze wenst over te gaan van een uitbetalingsinstelling naar een andere. In het verleden werd een overgang tussen uitbetalingsinstellingen uitgewerkt door de RVA zelf, die aan de afgevende uitbetalingsinstelling de nodige informatie (vooral i.v.m. schulden bij de afgevende uitbetalingsinstelling) opvroeg om de overgang naar de opnemende uitbetalingsinstelling te kunnen uitwerken. Pas na de ontvangst van het antwoord en de uitwerking van de overgang werd de opnemende uitbetalingsinstelling verantwoordelijk voor het dossier van de werkloze. De nieuwe procedure voorziet meteen in een elektronisch attest met de nodige informatie van de afgevende én de opnemende uitbetalingsinstelling, zodat de overgang onmiddellijk kan worden uitgewerkt door de RVA, zonder bijkomende bevraging. Dat betekent een aanzienlijke tijdswinst voor alle partijen. 28.000 overgangen tussen uitbetalingsinstellingen werden uitgewerkt via die elektronische procedure in 2022.

Vanaf juni 2022 dienen de uitbetalingsinstellingen bij de RVA de elektronische gegevens van de verblijfsvergunning (IdentityDocumentService) in, in

plaats van papieren attesten. In het kader van de Single Permit-reglementering is dat in een groot percentage van de gevallen voldoende om te bevestigen dat een vreemde of staatloze werkloze voldoet aan de voorwaarden van de werkloosheidsreglementering om toegelaten en vergoed te worden. Dat vermijdt extra vragen naar attesten bij de gemeentebesturen en het doorsturen van fotokopies van die vergunningen tussen de uitbetalingsinstellingen en de RVA. In 2022 ontving en verwerkte de RVA 26 000 dergelijke attesten.

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

In 2022 heeft de RVA gegevens voor periodes van verzekeraarbaarheid uitgewisseld voor 5.685 personen.

De RVA heeft berichten ontvangen voor de uitvoer van rechten van 808 personen. Dat zijn de werklozen die vanuit België vertrekken en hun uitkering uitvoeren naar het buitenland. De mensen die in België aankomen met buitenlandse uitkeringen zijn enkel gekend bij de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling.

In 2022 is de integratie van de uitbetalingsinstellingen in RINA gerealiseerd.

De elektronische controlekaart Tijdelijke werkloosheid (e-C32) ter vervanging van het controleformulier Tijdelijke werkloosheid is al sinds 2018 beschikbaar voor de tijdelijk werklozen van een aantal pilootbedrijven. Gedurende de coronacrisis was er geen verplichting om een controlekaart te hebben. Er wordt opnieuw reclame gemaakt voor die toepassing vanaf begin 2023, bij het herinvoeren van de verplichting.

4.2.2 **Belangrijkste verwezenlijkingen in 2022**

De Business Process Reengineering Loopbaanonderbreking (LOIC) en Beslag

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

In 2022 werd de betaling via de nieuwe toepassing LOIC voorbereid, die in 2023 zal proefdraaien parallel met de bestaande toepassing, om op die manier de nieuwe betaaltoepassing zo grondig mogelijk te testen.

Voor de bestaande toepassing Beslag, die ondertussen al 20 jaar oud is, is ook een nieuwe Java-toepassing ontwikkeld in 2022. Die wordt sinds het najaar van 2022 getest en gaat in het voorjaar van 2023 in productie.



4.3

Onze onlinetoepassingen, altijd en overal beschikbaar

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

De 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.

In 2022 registreerden 67.701 nieuwe gebruikers zich voor de toepassing en werden 1.519.222 betalingen verricht op basis van een e-C3.

De elektronische aanvraag van tijds krediet en loopbaanonderbreking (e-LO)

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

De toepassing staat op de portaalsite van de Sociale Zekerheid (www.socialsecurity.be.)

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

De elektronische aanvragen vertegenwoordigen 50 % van het totale aantal ingediende aanvragen in 2022.

E-Deduction

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

In 2022 ontving de RVA 38.058 nieuwe beslagleggingen via e-Deduction (naast 234.323 wijzigingen en 28.456 handlichtingen).

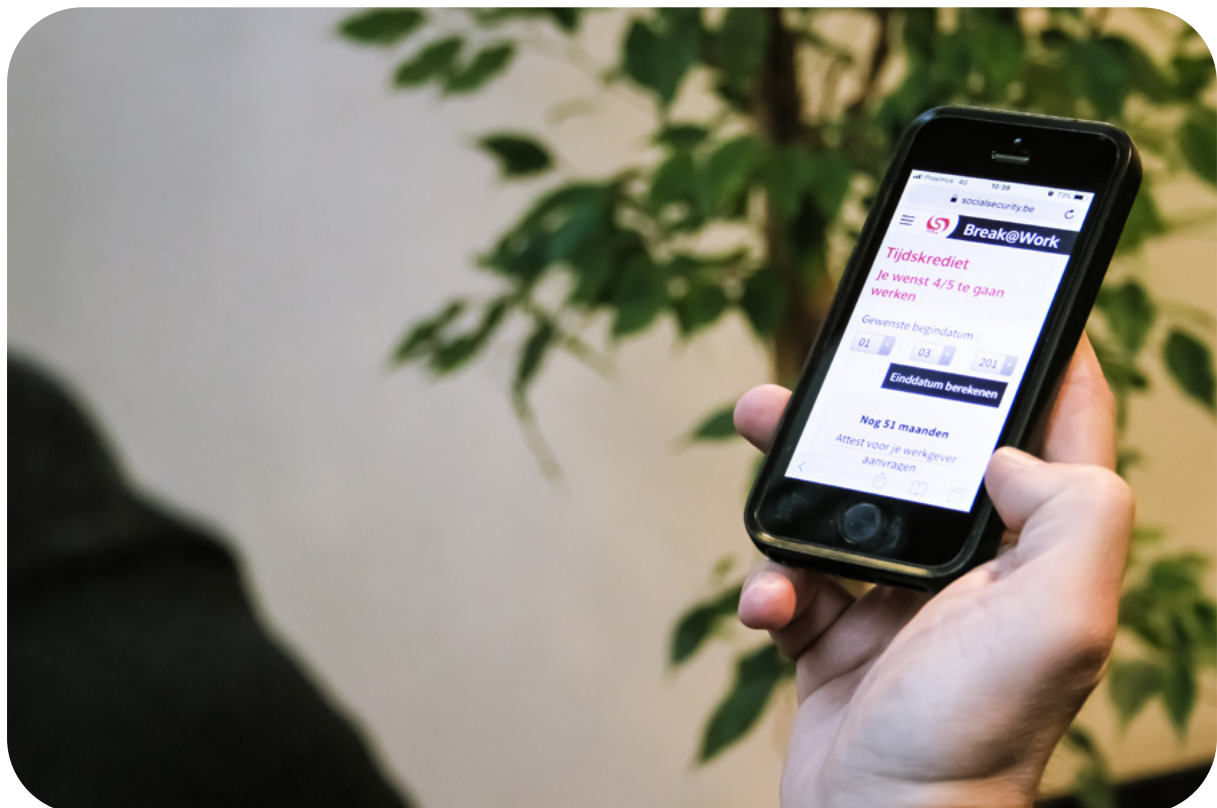
Break@work - de stand van het krediet loopbaanonderbreking of tijdskrediet

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

In 2022 hebben 230.825 bezoekers in totaal 549.010 simulaties uitgevoerd in die toepassing.

In 2022 werd Break@work uitgebreid met de invoering van de verwittiging door de werknemer. Daardoor kan de werknemer zijn werkgever via de toepassing verwittigen van zijn bedoeling om een onderbreking te nemen. Dat is voorlopig beperkt tot het ouderschapsverlof.

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



Aangifte van sociale risico's

Als een sociaal risico zich voordoet (bijvoorbeeld tijdelijke werkloosheid of deeltijdse arbeid, waardoor de werknemer een inkomensgarantie-uitkering kan aanvragen), heeft de sector Werkloosheid gegevens nodig van de werkgever om een uitkering te kunnen toekennen aan de sociaal verzekerde. De werkgever kan die gegevens elektronisch meedelen via de aangifte van een sociaal risico.

Tabel 4.3.I
Verdeling per ASR-scenario

	2021	2022
Scenario 1 – aangifte einde arbeidsovereenkomst	122.786	128.739
Scenario 2 – aangifte vaststellen recht tijdelijke werkloosheid	969.425	642.215
Scenario 3 – aangifte aanvang deeltijdse arbeid	375.481	359.887
Scenario 5 – maandelijkse aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid	4.599.169	2.586.523
Scenario 6 – maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid inkomensgarantie-uitkering	2.992.540	3.020.429
Scenario 7 – maandelijkse aangifte van arbeid in een beschutte werkplaats	2.224	2.300
Scenario 8 – maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma	712.393	688.896
Scenario 9 – aangifte voor het vaststellen van het recht op jeugd- of seniorvakantie	25.980	31.808
Scenario 10 – maandelijkse aangifte van de uren jeugd- of seniorvakantie	54.559	68.457
Scenario 11 – maandelijkse aangifte havenarbeid: werkloosheid en bestaanszekerheid	79.845	78.207
Totaal	9.934.402	7.607.461

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 4.3.II
Aantal consultaties van de KSZ door medewerkers van de RVA

Databank	Aantal consultaties
Registers	9.937.378
Werkgeversrepertorium bij RSZ/RSZPPO	742.320
Loon- en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DmfA)	9.260.106
Personeelsbestand / Periodes Dimona	1.672.312
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	3.219.420
Gegevens vergoede ziekteperiodes	3.367.045
Pensioenkadaster	2.737.037
Repertorium sector Werkloosheid bij de Kruispuntbank	66.587
Inkomsten FOD Financiën	295.652
Consultatie werkloosheidsduur bij de Forem	9.171.404
Totaal 2022	40.445.416
Totaal 2021	37.213.925



Onze 7 processen



5

Inleiding

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/Tijdskrediet;
- 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 2021 waarvan de verschillende hoofdstukken verwijzen naar die processen.

De doelstelling van procesmanagement is drieledig:

- 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).

5.1



Het proces Toelaatbaarheid

5.1.1 Procedure

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

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

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

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

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

5.1.2 Cijfers

Aantal dossiers

De RVA ontving in 2022 1.620.643 dossiers. Dat is een daling van 12,38% ten opzichte van 2021 (1.849.577 dossiers). Dit vormt een indiening van gemiddeld 135.054 dossiers per maand.

Die 1.620.643 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 5.1.2.1
Procentuele samenstelling per type
ingediend dossier in 2022

Type	2022
Overgangen (wijziging van uitbetalingsinstelling en/of van werkloosheidsbureau)	12,25%
Vrijstellingen met gevolgen voor de periodes van werkloosheid	1,17%
Werkloosheid met bedrijfstoelag	0,75%
Wijzigingsaangiftes (gezinssamenstelling, adres, betaalwijze ...)	9,66%
Beroepsverleden (invloed op het uitkeringsbedrag van bepaalde werklozen)	4,30%
Bijzondere categorieën (havenwerkers, zeevissers, grensarbeiders, diamantbewerkers, beroepsopleiding, activeringsuitkering ...)	12,18%
Volledige werkloosheid (eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid ... en deeltijdse arbeid)	37,71%
Tijdelijke werkloosheid (economische redenen, overmacht, slecht weer, jeugd- en seniorvakantie, onthaalouders)	21,98%
Totaal	100%

Behandelingstermijn

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

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

In 2022 werd 98,65% van de aanvragen binnen de 14 dagen behandeld na ontvangst van het dossier.

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

Terugzendingen van onvolledige dossiers

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

Het percentage van teruggezonden dossiers is ten opzichte van 2021 gestegen, namelijk van 9,12% naar 10,54%. In 2021 werden zo 171.170 dossiers tweemaal behandeld.

Het terugzendingspercentage van de dossiers in geval van een eerste uitkeringsaanvraag is ook gestegen: 25,53% van die dossiers moest wegens onvolledigheid worden teruggezonden, tegen 24,72% in 2021. 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 2022 gemiddeld 96,01% van de dossiers correct hebben uitgewerkt.

Beslissingen tot niet-toekenning van uitkeringen

Tabel 5.1.2.II geeft voor 2022 het aantal dossiers weer waarin de RVA vaststelde dat er geen recht was op uitkeringen omdat de toelaatbaarheidsvoorwaarden niet vervuld waren. Het betreft hier dus enkel beslissingen tot niet-toelating op grond van het feit dat objectieve voorwaarden niet werden vervuld (bv. een ontoereikend beroepsverleden) en geen 'betwiste zaken' (zie verder punt 5.3.2).

Op een totaal van 1.620.643 dossiers werd in 80.615 gevallen (4,97%) beslist om geen uitkeringen toe te kennen. De grootste groep betreft de niet-vergoedbare dossiers (42.549 dossiers). Hierbij gaat het bijvoorbeeld om niet-toekenning van uitkeringen omdat de werkloze nog beschikt over een niet-cumuleerbaar inkomen of niet-toekenning van uitkeringen als gevolg van de leeftijdsvoorwaarden en het verbod van cumulatie met een pensioen. Opvallend is ook de evolutie betreffende beslissingen niet toelating wegens laattijdig of onvolledig dossier: die zijn gestegen met bijna 40% t.o.v. 2021.

Tabel 5.1.2.II
Beslissingen 2022

Totaal aantal gevallen		
1.	Niet-toelating (onvoldoende arbeid/studies)	13.863
2.	Niet-toelating ingevolge een onvolledig of laattijdig ingediend dossier	22.940
3.	Beperking van het recht van deeltijdse werknemers	1.290
4.	Niet-vergoedbaarheid	42.549
Totaal		80.615

5.1.3

Specifiek geval: toekenning van provisionele werkloosheidsuitkeringen

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

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

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

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

In 2022 bedroeg het aantal dossiers met terugvordering 6.983 (tegenover 11.739 in 2021, 9.750 in 2020 en 9.976 in 2019). Het in te vorderen bedrag bedroeg 32.774 miljoen EUR (tegenover 47.830 miljoen EUR in 2021, 37.268 miljoen EUR in 2020 en 39.669 miljoen EUR in 2019).

De RVA betaalt dus een aanzienlijk bedrag aan voorschotten.

Eind 2022 waren er 9.818 betaaldossiers waarvoor moest worden geverifieerd of de uitkeringen geheel of gedeeltelijk moesten worden teruggevorderd (tegenover 10.751 eind 2021, 14.127 eind 2020 en 14.630 eind 2019).

5.2



Het proces Verificatie

5.2.1 Controle van de betaling van de uitkeringen

5.2.1.1 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 met de verklaringen van de werkgever.

Het proces Verificatie van het werkloosheidsbureau gaat na of de uitbetalingsinstelling het bedrag correct heeft bepaald, of het de toekenningsvoorwaarden heeft gecontroleerd (inschrijving als werkzoekende, cumulatie met een bezoldiging, betaalde vakantiedagen of feestdagen ...) en of de uitbetalingsinstelling de betaling heeft verricht op de bankrekening van de werkloze of (in geval van overdracht of beslag) van de schuldeiser.

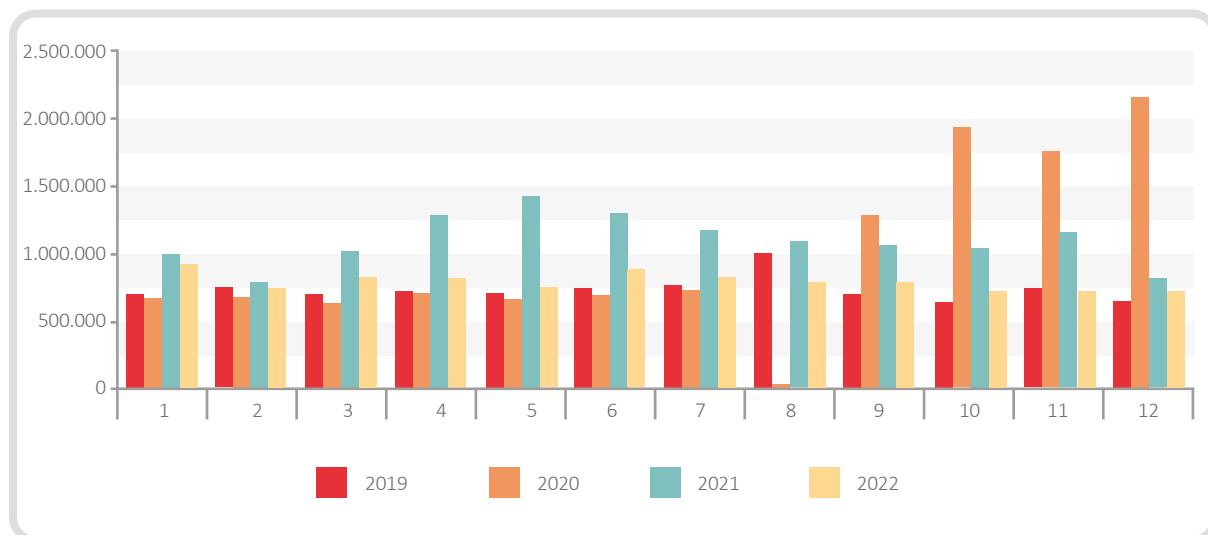
In 2022 hebben de uitbetalingsinstellingen 9.156.367 betaaldossiers ingediend. Ten opzichte van 2021 (13.093.976 betaaldossiers) betekent dat een daling van 30,07%.

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.

5.2.1.2 Ingediende betaaldossiers

Grafiek 5.2.1.1

Maandelijks overzicht van de ingediende betaaldossiers
in 2019, 2020, 2021 en 2022



5.2.1.3 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 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). Dat proces verloopt grotendeels geautomatiseerd.

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 2022 verifieerden de werkloosheidsbureaus 8.654.818 betaaldossiers, een daling van 33,3% ten opzichte van 2021 (12.979.572). Dat betekent een maandelijks gemiddelde van 721.235 betaaldossiers. Een verklaring voor die daling schuilt in de daling van het aantal ingediende dossiers in de loop van 2022 en in het bijzonder van de aanvragen tijdelijke werkloosheid.

In 2021 bedroeg het definitieve percentage uitschakelingen en verwerpingen respectievelijk 0,10% (7,7 miljoen EUR) en 0,24% (18,6 miljoen EUR), wat iets minder dan de helft is van de bedragen die in 2020 werden opgetekend en dat voornamelijk als gevolg van de verwerking van een zeer groot aantal dossiers in het kader van een vereenvoudigde procedure door de coronacrisis.

In 2022 heeft de verificateur een bijpassing voorgesteld in 242.131 gevallen.

In 2022 dienden de uitbetalingsinstellingen 458.435 betaaldossiers in als antwoord op de bijpassingen voorgesteld door het proces Verificatie. Het gaat om 4,43% van alle ingediende betaaldossiers. Die indieningen door de uitbetalingsinstellingen gaan over de betalingen met betrekking tot de maanden februari 2021 tot januari 2022. Ze houden dus geen verband met de voorstellen tot bijpassingen waarvan hiervoor sprake is.

Eind december 2022 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 2022). Bovendien was al 80% van de betaaldossiers van de maand augustus en 29.3% van de betaaldossiers van de maand september geverifieerd.

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

5.2.2 Behandeling van de beslagprocedures

5.2.2.1 Inleiding

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

In het kader van die opdracht behandelen de entiteiten welbepaalde soorten schuldvorderingen en documenten: vrijwillige afstanden, voorlopige bewindvoeringen, OCMW-subrogaties enz.

Energiecrisis

Naar aanleiding van de energiecrisis als gevolg van het conflict in Oekraïne, heeft de wetgever verschillende tijdelijke ondersteuningsmaatregelen ingevoerd, waaronder een specifieke maatregel op het vlak van beslag (zie 5.2.2.5 hierna).

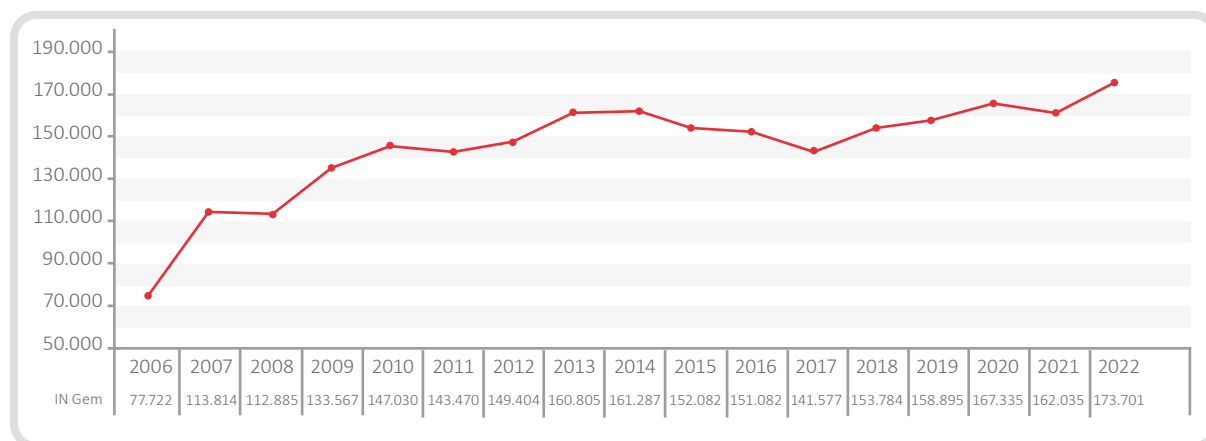
5.2.2.2

Evolutie van het volume documenten ontvangen bij de dienst Beslagleggingen

In 2022 heeft de centrale dienst Beslagleggingen 173.701 documenten ontvangen. Dat is een stijging van meer dan 10.666 eenheden ten opzichte van de 162.035 documenten ontvangen in 2021. Het gaat om een recordaantal zoals in 2020, na een daling in 2021. Dat betekent een stijging van 7,22% ten opzichte van 2017 en van meer dan 22,69% ten opzichte van 2017.

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

Grafiek 5.2.2.1
Evolutie van het aantal binnenkomende brieven
(maandelijks gemiddelde per jaar 2006-2022)



Brieven betreffende de alimentatievorderingen

De brieven die de dienst Beslagleggingen ontvangt, worden in verschillende categorieën en subcategorieën onderverdeeld volgens de betreffende procedure (beslag, overdracht, terugvordering, bemiddeling) en het type brief (betekeningen of kennisgevingen, opvolgingen, einde procedure, varia enz.). De gevolgen van de wijziging van de terugvorderingsstrategie van de FOD Financiën sinds 2021 laten zich voelen in 2022, maar minder dan in 2021. De cijfers gaan in dalende lijn ten opzichte van 2021: -5,89% (10.808 stukken tegenover 11.484 in 2021), maar blijven duidelijk hoger dan in 2020: +49,36% (10.808 stukken tegenover 7.236 in 2020). In 2021 kregen de teams Invordering de opdracht om de beslagleggingen onderhoudsgelden namens de DAVO-kantoren uit te voeren. Zij kiezen voor een beslaglegging op onderhoudsgelden in de vorm van

achterstallen. De maandelijkse onderhoudsuitkeringen worden daarom geleidelijk aan vervangen door meerdere beslagleggingen van vaste bedragen. Zo vermenigvuldigt het aantal brieven en encodages zich.

5.2.2.3

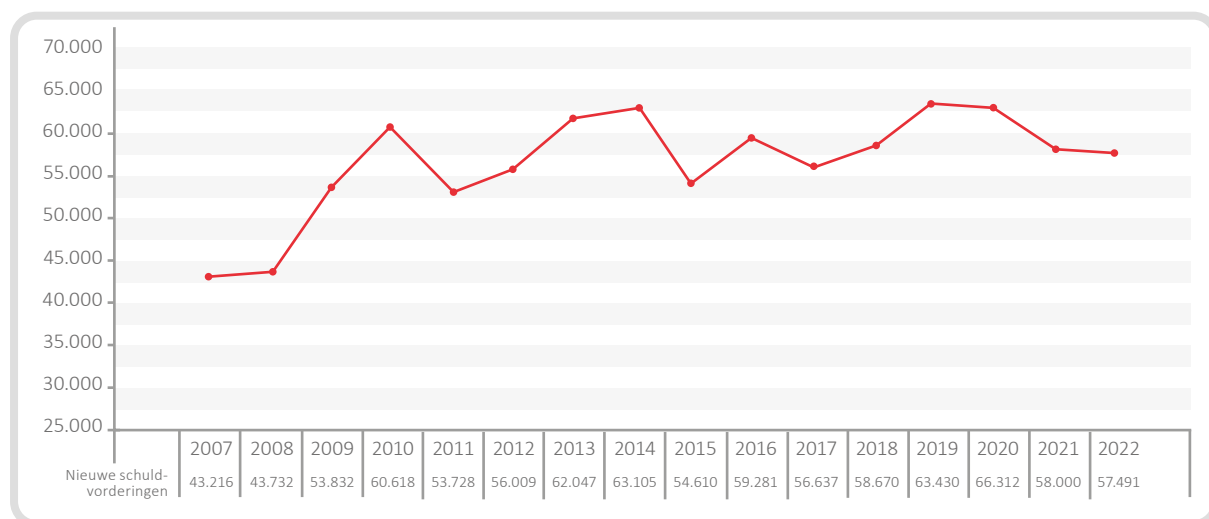
Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen bij de dienst Beslagleggingen

Het aantal brieven dat toekomt op de dienst Beslagleggingen is gestegen in 2022 ten opzichte van 2021 maar het aantal nieuwe schuldvorderingen is met 509 eenheden gedaald in 2022, dat is een daling van 0,88%.

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

Grafiek 5.2.2.II

Evolutie van het aantal nieuwe schuldvorderingen (jaarlijkse totalen 2007-2022)



Er waren echter verschillen afhankelijk van het soort schuldvordering.

Na een aanzienlijke stijging in 2021 is het aantal alimentatievorderingen ontvangen door de dienst Beslagleggingen dit jaar gedaald met 20,11%, van 3.213 naar 2.567 nieuwe schuldvorderingen. Dat cijfer blijft wel veel hoger dan de cijfers van de 10 voorgaande jaren.

Het aantal nieuwe niet-alimentaire uitvoerende beslagleggingen onder derden is in 2022 opnieuw gestegen: 1.158 nieuwe beslagleggingen tegenover 949 in 2021, ongeveer 600 in 2019 en 230 in 2017.

De toename over de laatste vijf jaar bedraagt meer dan 400%. Tussen 2021 en 2022 bedraagt het verschil 22%. Naast de klassieke betekening beschikken de gerechtsdeurwaarders sinds 2019 over een wettelijk kader dat de betekening van de beslagleggingen onder derden mogelijk maakt via een beveiligde webservice, namelijk het platform e-Betekening.

Na een constante stijging van vier jaar, daalt het aantal vereenvoudigde beslagleggingen betekend door de FOD Financiën, de steden, de gemeenten, de gewesten en de provincies in 2022: 17,67% ten opzichte van 2021.

Met uitzondering van 2019 is het aantal nieuwe schuldbemiddelingen sinds 2014 elk jaar constant afgenomen. Het volume nieuwe schuldbemiddelingen is van 11.000 procedures in 2014 tot iets meer dan 4.500 in 2022 gegaan. De globale daling bedraagt 58,65% in zeven jaar tijd. Tussen 2021 en 2022 bedraagt ze 15,08%.

Tabel 5.2.2.III

Nieuwe procedures - Evolutie 2021-2022 (jaarlijkse totalen)

	2021	2022	Vershil	Vershil (%)
Alimentatievorderingen (beslagleggingen, loondelegatie, DAVO)	3.213	2.567	-646	-20,11%
Terugvorderingen van onverschuldigde sociale uitkeringen (excl. RVA)	5.901	6.336	+435	+7,37%
Gewone beslagleggingen	949	1.158	+209	+22,02%
Beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en de gemeente- gewest- en provinciale administraties	21.275	17.515	-3.750	-17,67%
Loonoverdrachten	21.296	25.358	+4.062	+19,07%
Schuldbemiddelingen	5.366	4.557	-809	-15,08%
Totalen en gemiddeldes	58.000	57.491	-509	-0,88%

5.2.2.4

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. e-Deduction stelt schuldeisers in staat hun schuldvorderingen via elektronische weg rechtstreeks in de toepassingen van de RVA in te voeren: betekening of kennisgeving, saldi en handlichtingen.

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

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

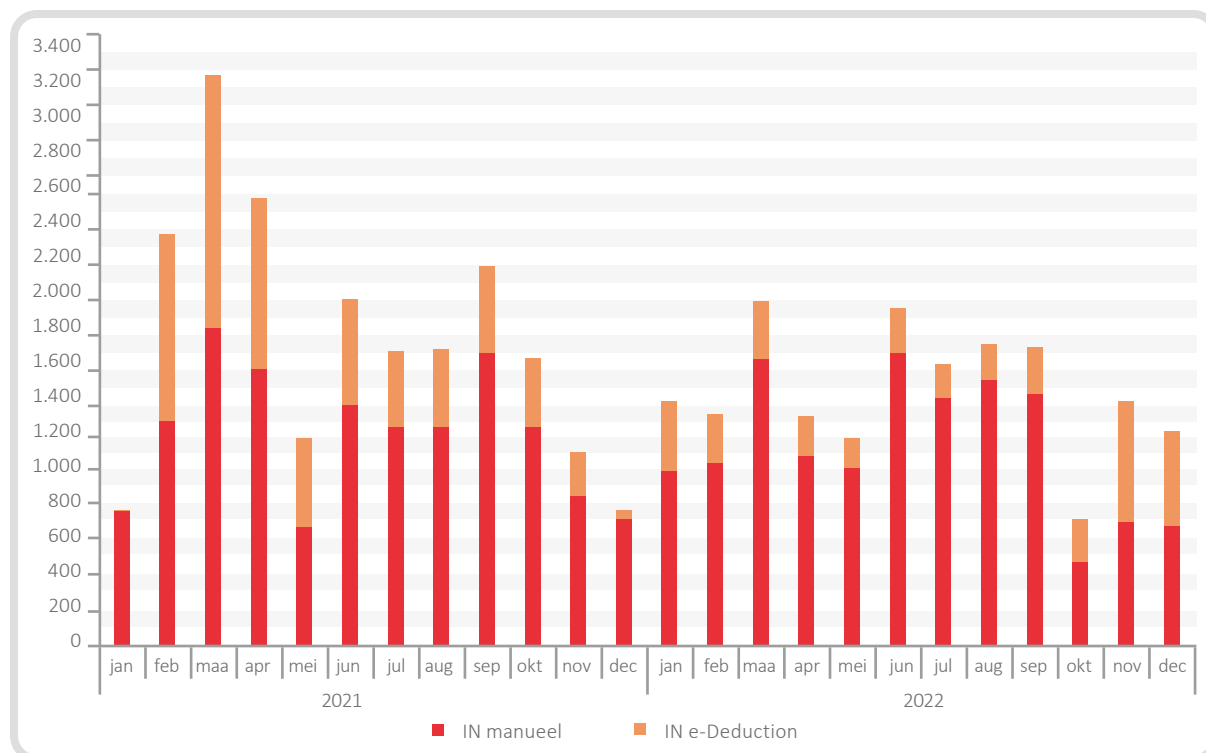
In tegenstelling tot de FOD Financiën hebben de kredietinstellingen een inhaalbeweging van de bestaande schuldvorderingen toegevoegd aan het initiële project van de encodage van de nieuwe schuldvorderingen. In 2022 heeft Beobank die oefening gedaan. Daardoor konden 12.000 bijkomende actieve afstanden worden geïntegreerd in het elektronische beheer via e-Deduction. Die inhaalbeweging is echter nog niet gedaan. Naast de direct identificeerbare afstanden bestaan er veel loonoverdrachten 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. Dat zijn nog altijd meerdere duizenden afstanden.

In 2022 heeft de FOD Financiën 3.751 nieuwe beslagleggingen via de dienst e-Deduction in onze toepassingen ingevoerd, dat zijn er gemiddeld 15,25 per werkdag. Dat is een duidelijke daling ten opzichte van 2021: 2021 meer beslagleggingen, ofwel -44,54%. Die vertegenwoordigen 21,41% van de 17.515 beslagleggingen die de FOD Financiën (excl. DAVO), de gemeentelijke, gewestelijke en provinciale besturen dit jaar bij de dienst Beslagleggingen hebben ingevoerd. In 2021 bedroegen de beslagleggingen e-Deduction 31,79% van de 21.275 beslagleggingen van die categorie.

De grafiek hierna geeft per maand alle manuele en elektronische betekeningen weer voor de vereenvoudigde beslagleggingen van de voorbije twee jaar (FOD Financiën, steden, gemeenten, provincies en gewesten). De alimentatievorderingen worden niet meegeteld.

Grafiek 5.2.2.IV

Vergelijking van het aantal nieuwe beslagleggingen van de FOD Financiën (excl. DAVO) en van de gemeentelijke, gewestelijke en provinciale besturen.
Maandelijkse totalen 2021-2022



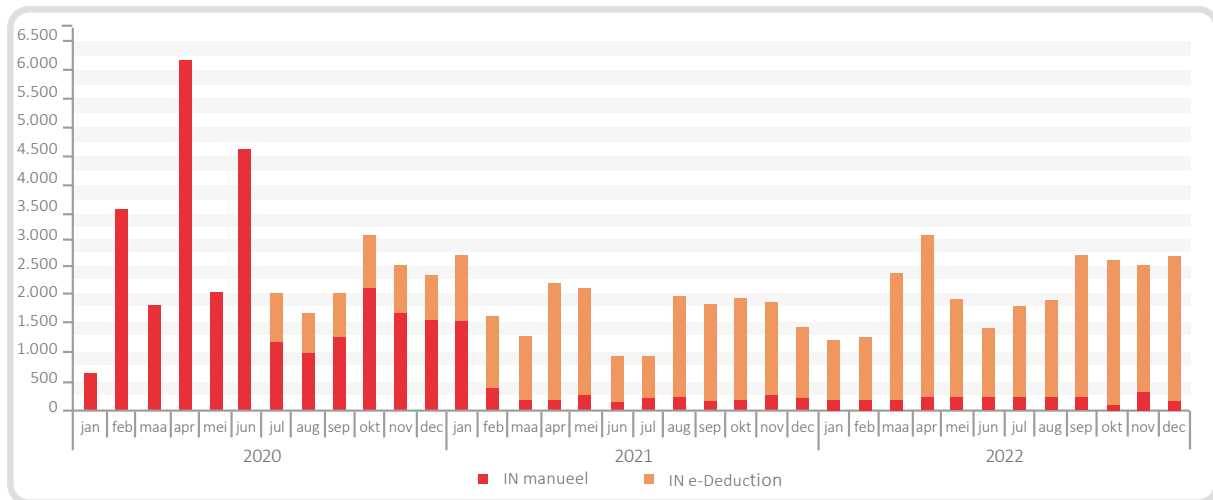
In 2022 werden er 23.291 nieuwe loonoverdrachten via e-Deduction ingevoerd, ofwel een gemiddelde van 2022 per werkdag. Dat is een stijging van 35,22%. Dat zijn ook gemiddeld 94,68 procedures per werkdag. Dat cijfer komt overeen met de nieuwe volledige overdrachten ingevoerd in onze toepassingen.

Er werden in 2022 daarnaast 34.307 intentieverklaringen elektronisch via de dienst e-Deduction ingediend. De stijging bedraagt dus 67,01%. In 2022 waren er dus minder intenties om een loonoverdracht ten uitvoer te leggen. Sinds mei 2020, toen voor het eerst overdrachten in e-Deduction werden ingevoerd, is 73,14% van de intentieverklaringen ten uitvoer gebracht en zal wellicht leiden tot inhoudingen. Dat percentage lag op 79,83% eind vorig jaar. Het totale aantal actieve overdrachten via elektronische weg in onze toepassingen bedroeg 133.614 aan het einde van 2022. Dat cijfer omvat zowel de nieuwe overdrachten die elektronisch werden ingevoerd als de al bestaande overdrachten die van papier naar elektronisch werden omgezet. In 2022 konden namelijk 12.046 klassieke manuele overdrachten in e-Deduction worden opgenomen.

Het aandeel elektronische loonoverdrachten is nog gestegen in 2022. Ze vertegenwoordigen 95,83% van de encodages van nieuwe loonoverdrachten. Dat percentage bedroeg 84,81% in december 2021 en 32,83% in december 2020.

De grafiek hierna geeft per maand alle manuele en elektronische kennisgevingen weer voor de loonoverdrachten die in de voorbije drie jaar kenbaar zijn gemaakt.

Grafiek 5.2.3.V
Vergelijking van het aantal nieuwe loonoverdrachten
Maandelijks totale 2020-2022



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

5.2.2.5 Energiecrisis - Specifieke maatregelen betreffende de beslagleggingen

Om de sociaaleconomische impact van de energiecrisis te verminderen, heeft de wetgever een tijdelijke ondersteuningsmaatregel ingevoerd betreffende de beslagleggingen. Die maatregel werd eind december verlengd.

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

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

5.2.2.6

Productiekosten en werkingskosten

Voor het boekjaar 2021 vertegenwoordigde het beheer van de beslagleggingen en de overdrachten bij de gecentraliseerde dienst Beslagleggingen totale kosten van 1.834.458,74 euro, een toename van 153.853,86 euro. Dat is een stijging met 9,15% ten opzichte van het vorige dienstjaar. Daarbij komen nog de productiekosten gelinkt aan de scanning, namelijk 1.787,14 euro.

In 2021 vertegenwoordigde de postproductie van de betekende schuldvorderingen via e-Deduction 3,36% van dat bedrag, dus ongeveer 61.467,83 euro. Na de daling van 2020, komen we bijna terug aan de cijfers van 2019: het aandeel e-Deduction vertegenwoordigde 2,57% van de kosten in 2020 en 3,77% voor het boekjaar 2019.

De werkingskosten betreffende de hele Juridische dienst bedragen 3.451.518,85 EUR voor het jaar 2021. Dat is een stijging van 7,57% ten opzichte van de 3.208.536,76 euro in het voorgaande boekjaar. Die kosten vertegenwoordigen 1,36% van de totale werkingskosten van de RVA, tegenover 1,39% in 2020).

De kosten betreffende de beslagleggingen stijgen dus, maar hun aandeel in de totale kosten van de RVA daalt.

5.3



Het proces Vergoedbaarheid

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

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

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

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

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

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

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

5.3.1 Voornaamste redenen van betwistingen

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

Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil

De sociaal verzekerde is verantwoordelijk voor zijn werkloosheid wanneer hij:

- ontslagen wordt als gevolg van een foutieve houding;
- een passende dienstbetrekking verlaat of weigert zonder wettige reden

Niet-aanmelding bij de RVA

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

Administratieve sancties

Onjuiste aangifte van de gezinstoestand

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

Cumulatie van uitkeringen met een inkomen

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

Gebruik van onjuiste documenten

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

5.3.2 Cijfergegevens in verband met de betwiste zaken

In 2022 nam de RVA in totaal 122.185 beslissingen die negatief waren voor de werkloze.

Het grootste deel van die beslissingen zijn weigeringen van het recht op uitkeringen naar aanleiding van een uitkeringsaanvraag. Die 82.790 beslissingen werden al toegelicht in punt 5.1.2.

De resterende 39.395 beslissingen zijn het gevolg van werkloosheid wegens omstandigheden afhankelijk van de wil van de werkloze, het niet reageren op oproepingen van de RVA, fraude of oneigenlijk gebruik. Het gaat om verwittigingen of uitsluitingen als gevolg van een fout of een inbreuk van de werkloze.

Tabel 5.3.2.I bevat de cijfers over het aantal beslissingen genomen in 2022.

Tabel 5.3.2.I
Beslissingen 2022

	Aantal ver- wittigingen	Aantal beslissingen voor een beperkte duur	Aantal weken effectieve uitsluiting	Gemiddeld aantal weken uitsluiting	Aantal weken uitstel	Gemiddeld aantal weken, de weken van uitstel inbegrepen	Aantal beslissingen voor een be- perkte duur	Totaal aantal gevallen
Werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil	1.808	16.578	147.513	8,21	10.812	8,61	144	18.530
Niet-aanmelding bij de RVA	0	0	0	0	0	0	400	400
Administratieve sancties	11.478	8.983	89.867	4,39	35	4,39	4	20.465
Totaal	13.286	25.561	237.380	6,18	10.847	6,39	548	39.395

5.3.3 De terugvorderingen

5.3.3.1 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 5.1.3) 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.

5.3.3.2 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).

5.3.3.3 Terugvorderingsprocedure

5.3.3.3.1 Vaststelling van de schuldvordering

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

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

Daarom doen de werkloosheidsbureaus al het nodige om:

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

In 2022 gebeurde de gezamenlijke verzending gemiddeld in 94,1% van de dossiers (in 2021: 92,4%, in 2020: 91,3% en in 2019: 90,5%).

Ook in 2022 namen de werkloosheidsbureaus 57.802 terugvorderingsbeslissingen (tegenover 60.824 in 2021, 36.261 in 2020 en 42.421 in 2019). Het hoge aantal terugvorderingsbeslissingen in 2022 is vooral te wijten aan deze factoren:

- de impact van de versoepelings- en vereenvoudigingsmaatregelen die naar aanleiding van de coronacrisis en de oorlog in Oekraïne werden genomen (namelijk de afschaffing van de verplichte voorafgaande mededeling van tijdelijke werkloosheid door de werkgever, de vereenvoudigde aangifte van tijdelijke werkloosheid voor de werknemer en de opschorting van het gebruik van de controlekaart door de tijdelijk werklozen). Daardoor werden een aantal a-prioricontrolemechanismen uitgeschakeld en vervangen door a-posterioricontroles;
- het aantal personen dat tussen 2020 en 2022 een uitkering van de RVA ontving, was vooral in het kader van de tijdelijke werkloosheid, bijzonder hoog. Daardoor was ook het aantal personen dat mogelijk ten onrechte een uitkering ontving, zeer hoog.

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

5.3.3.3.2 Opvolging van de terugvordering

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

Zo:

- kan de debiteur afbetalingsfaciliteiten aanvragen;
- kan een schuldbemiddelaar eveneens betalingsfaciliteiten vragen in het kader van een minnelijke aanzuiveringsregeling;
- zal het bureau, als de debiteurs geen enkel initiatief nemen, hen in geval van niet-betaling een eerste, en daarna een tweede aanmaning sturen. Als ze niet reageren of betalen, zal het werkloosheidsbureau onderzoeken of er inhoudingen kunnen worden verricht op uitkeringen in toepassing van artikel 1410, § 4 van het Gerechtelijk Wetboek (voornamelijk inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen, loopbaanonderbrekingsuitkeringen, vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering en pensioenen).

5.3.3.3.3

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 die administratie namelijk meer bevoegdheden toe dan de RVA als de debiteur niet wil terugbetalen. De wet maakt het de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering onder andere mogelijk:

- om de fiscale balans te gebruiken: Op die manier wordt het bedrag dat debiteurs van de RVA van de Federale Overheidsdienst Financiën terugkrijgen op hun belastingen, gebruikt ter compensatie van de schuld van die belastingplichtige ten aanzien van de RVA, in plaats van die som terug te betalen;
- 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;
- 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.

5.3.3.3.4

Afzien van de terugvordering

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

Tabel 5.3.3.1 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 volledige of gedeeltelijke afstand werd genomen (collectieve schuldenregelingen niet inbegrepen – zie verderop).

Tabel 5.3.3.1

Dossiers voorgelegd aan het beheerscomité

Jaar	Aantal dossiers voorgelegd aan het beheerscomité	Bedrag van de schuld- Kwijtscholden bedragen vorderingen (in miljoen EUR)	(in miljoen EUR)
2019	1.332	7,491	4,606
2020	594	3,738	1,668
2021	796	5,482	2,849
2022	762	5,263	2,601

In 97,50% van de dossiers van aanvraag om kwijtschelding ingediend door de debiteuren (tegenover 99,08% in 2021, 97,97% in 2020 en 98,84% in 2019), 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 kwijtschelding van de nog terug te betalen sommen voorstellen.

Het aantal aanvragen om (gedeeltelijke of eventueel volledige) kwijtschelding in een minnelijke aanzuiveringsregeling is gedaald in 2022. In 2022 sprak de RVA zich uit over 454 regelingen, tegenover 647 in 2021, 790 in 2020 en 877 in 2019. 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 5.3.3.2 werkt de RVA trouw mee aan de realisatie van de doelstellingen van de wetgeving op de collectieve schuldenregeling: “de financiële toestand van de debiteur herstellen, met name hem in staat stellen in de mate van het mogelijke zijn schulden te betalen en tegelijkertijd waarborgen dat hij zelf en zijn gezin een menswaardig bestaan kunnen leiden.” Van de 454 collectieve schuldenregelingen met voorstel tot verzaking, waarover de RVA zich in 2022 heeft uitgesproken, heeft hij er 446 aanvaard.

De nog resterende terug te betalen sommen waaraan de RVA op voorstel van een schuldbemiddelaar aanvaard heeft te verzaken, zijn niet opgenomen in het totaalbedrag van de kwijtscheldingen van 2,601 miljoen EUR in tabel 5.3.3.I. Krachtens de wet is de verzaking immers voorwaardelijk. Debiteurs moeten eerst de collectieve aanzuiveringsregeling uitvoeren die over verschillende jaren is gespreid.

5.3.3.4 Situatie van de terugvorderingen door de werkloosheidsbureaus

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

Tabel 5.3.3.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
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
2021	136.386.414,43	82.255.837,92	29.847.371,01	248.946.954,58
2022	127.153.331,14	83.508.810,36	36.628.013,94	245.280.679,70

¹ Nieuwe schuldvorderingen en verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² Of voor invordering in het buitenland (zie ook punt 5.3.3.5).

³ Voor het nog door de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering in te vorderen bedrag van de schuldvorderingen, zie ook punt 5.3.3.5.

Door het hoge aantal terugvorderingsbeslissingen in 2022 (zie punt 5.3.3.3.1) zijn de onverschuldigde bedragen die in 2022 werden vastgesteld, groot. Het bedrag dat eind 2022 nog moest worden teruggevorderd, is gedaald in vergelijking met het vorige jaar.

De provisionele werkloosheidsuitkeringen toegekend aan de ontslagen werknemers zonder dat de werkgever de normale opzegtermijn heeft gerespecteerd, en die werden teruggevorderd via het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van onderneming ontslagen werknemers (zie punt 5.1.3) zijn niet inbegrepen in de gegevens van de tabel 5.3.3.II hierboven. In 2022 werden die uitkeringen uitbetaald voor een bedrag van 7,986 miljoen EUR (tegenover 20,153 miljoen EUR in 2021, 14,197 miljoen EUR in 2020 en 11,222 miljoen EUR in 2019).

De invordering is echter moeilijk. De nieuwe schuldvorderingen zijn namelijk vooral schuldvorderingen bij uitkeringstrekkers (de andere schuldvorderingen zijn terugvorderingen bij ziekenfondsen, de Federale Pensioendienst, voormalige werkgevers [provisionele uitkeringen] en werkgevers). De volgende tabel geeft de evolutie weer van het bedrag van de nieuwe schuldvorderingen ten aanzien van uitkeringsgerechtigden en van het percentage dat ze vertegenwoordigen in het totaal van de nieuwe schuldvorderingen.

Tabel 5.3.3.III
Schuldvorderingen

Jaar	Bedrag van de schuldvorderingen bij uitkeringstrekkers (A)	Nieuwe schuldvorderingen ^{1,2} (B)	Percentage (A) ten opzichte van (B)
2019	64.545.296,86	93.402.937,73	69,1%
2020	53.782.872,29	76.881.798,67	70,0%
2021	103.282.561,54	131.119.648,89	78,8%
2022	97.288.594,27	121.915.383,46	79,8%

¹ Nieuwe schuldvorderingen zonder de verhogingen van reeds vastgestelde schuldvorderingen.

² De andere schuldvorderingen dan die bij uitkeringstrekkers zijn terugvorderingen bij ziekenfondsen, de Federale Pensioendienst, voormalige werkgevers [provisionele uitkeringen] en werkgevers.

Rekening houdend met de financiële situatie van die debiteuren, is de RVA verplicht om plannen voor gespreide terugbetaling, die vaak gespreid zijn over zeer lange periodes, te aanvaarden. Bovendien is de RVA genoodzaakt om vele administratieve stappen te zetten wanneer de debiteuren zich in een collectieve schuldenregeling bevinden, terwijl die procedure regelmatig een gedeeltelijke of volledige herschikking van de schulden inhoudt. Eind 2022 bedroeg het bedrag van de schuldvorderingen ten laste van de debiteuren in collectieve schuldenregeling 11,94% van het saldo van de in te vorderen schuldvorderingen. Het absolute bedrag van de schuldvordering is erg uiteenlopend maar kan zeer hoog zijn: het kan gaan van een bedrag van 25 EUR tot de terugvordering van 3 jaar aan uitkeringen of nog meer bij fraude. Die categorie van debiteuren betwist ook vaker het motief van de terugvordering, wat als gevolg heeft dat eind 2022, 19,88% 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 5.3.3.IV geeft een overzicht van de bedragen in EUR die werden ingevorderd in 2019, 2020, 2021 en 2022, opgesplitst volgens de oorsprong van de betaling.

Tabel 5.3.3.IV
Ingevorderde bedragen

Terugbetalingen	2019	2020	2021	2022
Door de debiteuren zelf (vrijwillige betalingen)	35.391.018,71	32.456.296,63	51.907.016,78	53.823.426,98
Via inhoudingen op uitkeringen of vergoedingen (art. 1410, § 4 GW)	11.029.429,00	11.671.231,92	10.477.724,03	10.335.092,36
Via ziekenfondsen ¹	18.846.895,56	15.529.214,82	17.665.563,41	17.288.280,30
Via de Federale Pensioendienst ²	3.900.463,72	2.135.675,12	1.253.987,93	1.124.249,31
Door ex-werkgevers ³	1.247.554,40	1.797.567,72	770.611,54	780.194,15
Door werkgevers ⁴	30.014,84	40.427,10	65.673,10	86.707,14
Door erkende dienstencheque-ondernemingen ⁵	142.186,15	176.054,34	115.261,13	70.860,12
Totaal (= totaal van de kolom 'Ingevorderd' van tabel 5.3.3.II)	70.587.562,38	63.806.467,65	82.255.837,92	83.508.810,36

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 bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerden) of loopbaanonderbrekers.

⁵ Federale tegemoetkoming dienstencheques en, sinds 16 november 2011, bedrag van de aankoopprijs van de cheque. Die dossiers zijn residueel, aangezien de bevoegdheid ter zake in het kader van de zesde staatshervorming naar de gewesten is overgeheveld.

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

5.3.3.5

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

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

Tabel 5.3.3.V

Algemene Administratie van de Inning en de Invordering

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
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
2021	28.982.202,65	16.439.406,24	171.636.308,65
2022	34.783.283,70	18.395.702,35	179.032.605,38

Tabel 5.3.3.VI

Terugvorderingen op weerspannige debiteuren in het buitenland

Jaar	Schuldvorderingen overgemaakt door de RVA	Ingevorderd	Nog in te vorderen
2019	1.766.919,49	135.969,00	10.688.624,31
2020	1.188.765,28	115.256,96	11.016.370,00
2021	865.168,36	124.099,91	11.017.849,44
2022	1.844.730,24	154.615,25	11.679.837,74

5.3.3.6

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 om terugvorderingen van de RVA en dus niet om terugvorderingen die de uitbetalingsinstellingen moeten uitvoeren na de verificatie van hun betalingen door de RVA. Die terugvorderingen staan in hun boekhouding. Tabel 5.3.3.VII geeft de evolutie van 2019 tot 2021 van de bedragen betaald door de uitbetalingsinstellingen, die definitief werden uitgeschakeld of verworpen door de RVA na verificatie (zie punt 5.2.1.3), en waarvan de terugvordering de taak is van de uitbetalingsinstellingen. Wegens de termijnen voor de verificatie van de betalingen zijn de gegevens voor 2022 nog niet beschikbaar.

Tabel 5.3.3.VII

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

Jaar	Definitief uitgeschakeld (C12)	Definitief verworpen (C13)
2019	2,8	10,9
2020	15,9	39,3
2021	7,7	18,6

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

- de uitkeringen loopbaanonderbreking en tijdskrediet;
- de forfaitaire compensatoire vergoedingen verschuldigd door werkgevers die niet hebben voldaan aan hun verplichting om een begunstigde van werkloosheidsuitkeringen met bedrijfstoeslag (ex-bruggepensioneerde) geldig te vervangen;
- de federale tussenkomst en het bedrag van de aankoopprijs van cheques die door erkende dienstenchequeondernemingen in residuaire dossiers verschuldigd is, aangezien de bevoegdheid ter zake in het kader van de zesde staatshervorming naar de gewesten is overgeheveld.

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

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

De RVA registreert talrijke vastgestelde rechten inzake terugvorderingen omdat er veel controles zijn. De RVA voert steeds meer controleopdrachten uit op een punctuele of systematische manier, maar steeds doelgerichter. De vastgestelde evolutie is dus het gevolg van het feit dat de RVA meer en beter controleert. Dat wil dus niet noodzakelijk zeggen dat er meer gevallen van fraude of misbruik zijn, maar dat ze meer worden gedetecteerd. In 2022 is het hoge bedrag van de vastgestelde rechten vooral te wijten aan de impact van de versoepe-

lings- en vereenvoudigingsmaatregelen die werden genomen op het vlak van tijdelijke werkloosheid naar aanleiding van de coronacrisis en de oorlog in Oekraïne en aan het hoge aantal vergoede personen in tijdelijke werkloosheid (zie punt 5.3.3.3.1).

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

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

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

Eind 2022 vertegenwoordigde het bedrag van de geblokkeerde schuldvorderingen bij de werkloosheidsbureaus 50,87% van het nog door die bureaus terug te vorderen bedrag.

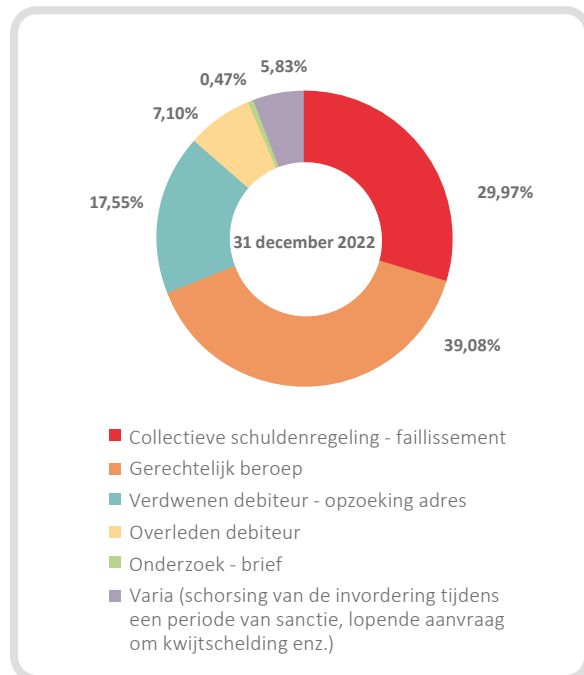
Grafiek 5.3.3.I

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



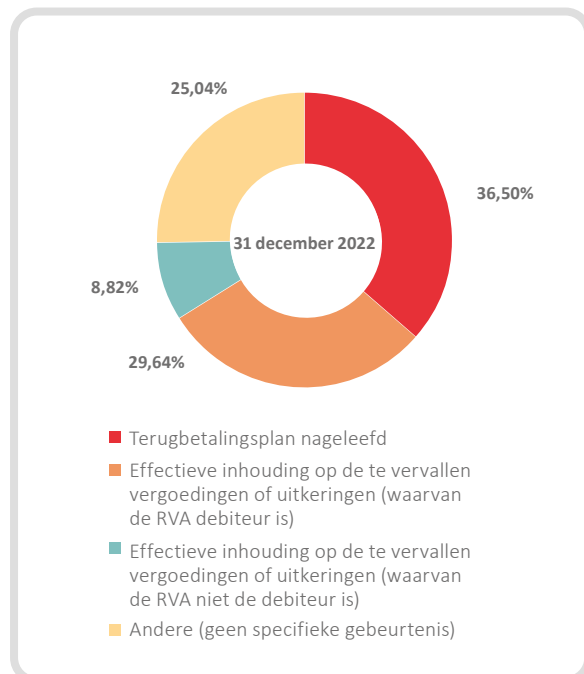
Grafiek 5.3.3.II

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



Grafiek 5.3.3.III

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



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 al minstens 10 jaar verdwenen;
- het faillissement van de debiteur (rechtspersoon) is afgesloten.

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

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

In 2022 waren er 49 kruisingen van databanken. Ze betreffen:

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

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

een andere instelling, wat bijkomende verificaties vereist. Tot slot kunnen heel wat onregelmatigheden niet worden gedetecteerd door vergelijking van databanken.

Er werden in 2022 ook specifieke kruisingen van databanken uitgevoerd om misbruik rond tijdelijke werkloosheid corona op te sporen.

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

5.3.4 De gerechtelijke geschillen

5.3.4.1 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 de drie maanden na de kennisgeving van de beslissing.

In 2022 hebben de werkloosheidsbureaus 128.152 beslissingen genomen die voor beroep vatbaar waren.

In 2022 werden 3.506 beroepen ingesteld bij de arbeidsrechtbank. Dat is een daling van 11% ofwel met 423 beroepen.

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

Tabel 5.3.4.I
Aantal beslissingen en beroepen

Jaar	Beslissingen	Beroepen
2019	130.031	3.464 (2,7%)
2020	105.194	2.225 (2,1%)
2021	122.156	3.929 (3,2%)
2022	128.152	3.506 (2,7%)

Het aantal beroepen in verhouding tot het aantal beslissingen blijft relatief klein (2,7% in 2022). Hoewel er een nieuwe stijging was van het aantal beslissingen, waren er minder beroepen. Slechts een klein aantal werklozen betwist dus voor de arbeidsrechtbank de beslissingen die zij ontvingen van de directeur van het werkloosheidsbureau.

5.3.4.2 Gerechtelijke beslissingen

Gerechtelijke beslissingen zijn het resultaat van de procedure voor de arbeidsrechtbank ingesteld door een sociaal verzekerde of een werkgever die een beslissing van de directeur van een werkloosheidsbureau betwist. In 2022 werden 3.980 vonnissen uitgesproken door de arbeidsrechtbank.

5.3.4.2.1 Vonnissen

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

Tabel 5.3.4.II
Vonnissen

Type vonnis	Totaal Resultaat
Eindvonnissen waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:	2.870
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing	1.054
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	980
- Vernietiging van de administratieve beslissing	836
Tussenvonnissen	361
Andere vonnissen (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	749
Totaal aantal vonnissen	3.980

5.3.4.2.2 Arresten

Tegen 522 vonnissen stelden de werklozen of de RVA hoger beroep in bij de arbeidshoven. De RVA heeft 165 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 9,1% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor de RVA. De werklozen hebben 357 hogere beroepen ingesteld. Dat is tegen 17,6% van de eindvonnissen die gedeeltelijk of volledig ongunstig waren voor hen.

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

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

Tabel 5.3.4.III
Aantal hogere beroepen

Jaar	Aantal hogere beroepen van de RVA	Aantal hogere beroepen van de werklozen
2018	45 (3,5%)	339 (16,5%)
2019	104 (7,6%)	395 (20%)
2020	89 (7,6%)	276 (16%)
2021	83 (5,6%)	261 (14,8%)
2022	165 (9,1%)	357 (17,6%)

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

Tabel 5.3.4.IV
Resultaat definitieve arresten

Type arrest	Totaal Resultaat
Eindarresten waarbij een uitspraak ten gronde werd gedaan met:	349
- Volledige bevestiging van de administratieve beslissing	142
- Gedeeltelijke bevestiging van de administratieve beslissing	140
- Vernietiging van de administratieve beslissing	67
Tussenarresten	65
Andere arresten (beroep onontvankelijk, zonder voorwerp, doorhaling of afstand)	23
Totaal aantal arresten	437

De eindarresten met een uitspraak ten gronde bevestigden in 282 gevallen volledig of gedeeltelijk het standpunt van de RVA. Dat komt overeen met 81% van de eindarresten met een uitspraak ten gronde.

Tot slot heeft de RVA 2 voorzieningen in cassatie ingesteld tegen arresten inzake werkloosheidsgeschillen. Werklozen hebben 3 voorzieningen ingesteld.

Het Hof van Cassatie heeft in 2022 7 arresten uitgesproken. Daarvan waren er 5 gunstig voor de RVA.

5.3.4.3 Balans van de gerechtelijke geschillen

Tabel 5.3.4.V
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
2019	130.031	2,7%	680	74%	112	71%
2020	105.194	2,1%	528	77%	67	79%
2021	122.156	3,2%	756	70%	68	82%
2022	128.152	2,7%	836	71%	67	81%

5.3.4.4

Samenvatting van de belangrijkste arresten van het Hof van Cassatie

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

De toelaatbaarheid tot het recht op werkloosheidsuitkeringen van de tijdelijk werklozen

In 3 zaken werd het Hof van Cassatie gevat door de kwestie van een verschil in behandeling dat bestond inzake de toelaatbaarheid tot het recht op uitkeringen tussen tijdelijk werklozen in functie van de reden van hun werkloosheid.

Tussen 1 oktober 2016 en 1 juli 2022 bepaalde artikel 42bis van het KB van 25 november 1991 een verschil inzake de toelaatbaarheid tot het recht op uitkeringen tussen:

- de werklozen wegens economische redenen: die moesten voldoen aan de gewone toelaatbaarheidsvoorwaarden tot het recht op uitkeringen;
- de werklozen wegens andere redenen (slecht weer, overmacht, technische storing, staking enz.): die waren vrijgesteld van de wachttijdvoorwaarden voor gewone werklozen.

Het verschil in behandeling is ondertussen geschrapt. Sinds 1 juli 2022 kunnen alle tijdelijk werklozen opnieuw worden vergoed zonder dat ze moeten voldoen aan de wachttijdvoorwaarden voor gewone werklozen.

In 3 verschillende dossiers had het arbeidshof van Brussel beschouwd dat het verschil in behandeling ingevoerd door artikel 42bis zoals het in voege was tot 1 juli 2022 leidde tot een ongegronde discriminatie tussen de verschillende categorieën van tijdelijk werklozen. De Rijksdienst stelde een voorziening in cassatie in tegen die arresten.

In de 3 voorzieningen in cassatie liet de RVA gelden dat de situatie van de 2 voormelde categorieën tijdelijk werklozen niet vergelijkbaar was. In 2 van die dossiers liet de RVA nog een ander argument gelden: zelfs als de 2 categorieën konden worden vergeleken, was het verschil in behandeling dat bestond tussen de categorieën redelijk verantwoord.

In die 3 arresten beschouwt het Hof van Cassatie dat de verschillende categorieën van werklozen wel degelijk vergelijkbaar zijn. De eerste voorziening in cassatie van de RVA is dus verworpen.

Toch beschouwt het Hof van Cassatie in de 2 andere arresten dat het verschil in behandeling dat bestaat tussen de 2 categorieën werklozen berust op een objectief criterium en redelijk verantwoord is. Het beschouwt dat de bepalingen die werknemers in tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen opleggen te voldoen aan de gewone toelaatbaarheidsvoorwaarden van dien aard zijn dat ze bijdragen aan de strijd tegen het misbruik van werkloosheid wegens economische redenen; het misbruik dat de wetgever in het bijzonder wou beteugelen (Cass., 04.04.2022, AR S.20.0047.F; AR S.20.0053.N & AR S.20.0054.N).

De gevolgen van het ontvangen van een overlevingspensioen dat een internationale organisatie uitbetaalt

De man van een werkloze is overleden en de vrouw ontvangt een overlevingspensioen van de NAVO.

Ze acht dat dat pensioen zonder beperkingen kan worden gecumuleerd met werkloosheidsuitkeringen. Volgens haar wordt dat pensioen toegekend krachtens de verordening van het burgerpersoneel van de NAVO en kan het niet worden gelijkgesteld aan een pensioen dat wordt toegekend in het kader van een stelsel van sociale zekerheid. Ze beschouwt ook dat de verordening van de NAVO niet kan worden gelijkgesteld met een Belgische of buitenlandse wet in de zin van artikel 65 van het KB van 25 november 1991.

Het Hof van Cassatie verwerpt de voorziening van de werkloze. Het Hof baseert zich op artikel 65 dat bepaalt binnen welke voorwaarden een pensioen mag worden gecumuleerd met werkloosheidsuitkeringen. Het beschouwt dat elk voordeel dat is gelijkgesteld aan een pensioen dat wordt toegekend door een (al dan niet internationale) openbare instelling valt onder het toepassingsgebied van artikel 65 krachtens een algemene en onpersoonlijke norm. De verordening van het burgerpersoneel van de NAVO, die zonder onderscheid van toepassing is op alle medewerkers van de personeelscategorieën die het beoogt, valt onder die categorie (Cass., 27.6.2022, AR S.21.0066.F).

De bevoegdheden van de rechter inzake administratieve sancties

Bij twee arresten die op dezelfde dag werden gewezen, heeft het Hof van Cassatie zich opnieuw uitgesproken over de kwestie van de bevoegdheden van de rechter wanneer hij zich uitspreekt over een administratieve sanctie die de RVA heeft genomen.

Het heeft beschouwd dat de rechter die vaststelde dat die sanctie berustte op een verkeerde wettelijke basis niet de plaats van de RVA kon innemen om zich uit te spreken over een sanctie op basis van de correcte wettelijke basis (Cass. 27.06.2022, AR S.21.0012.F en S.21.0017.F).

Dat arrest getuigt van een nieuwe aarzeling van het Hof van Cassatie over de kwestie. Het had immers daarentegen in een arrest van 5 maart 2018 beschouwd dat de administratieve sanctie moet worden vernietigd bij een gebrek aan motivatie en dat de jurisdicties dan de bevoegdheid hebben om op te treden in de plaats van de directeur van het werkloosheidsbureau, een nieuwe sanctie uit te spreken en de duur ervan te bepalen die hen opportuun lijkt (Cass., 05.03.2018, RVA c/A.S., AR S.16.0062.F).

Met die twee arresten lijkt het Hof van Cassatie, toch gedeeltelijk, te willen terugkomen op zijn voorgaande rechtspraak.

De toepassing in de tijd van de oorzaken van schorsing van de verjaring die in werking zijn getreden door artikel 30/1 van de wet van 29 juni 1981 houdende de algemene beginselen van de sociale zekerheid voor werknemers

Bij een beslissing van 27 januari 2005 wordt een werkloze uitgesloten van het recht op uitkeringen tijdelijke werkloosheid voor de periode van 21 september 2004 tot 20 december 2004.

Ze betwist die beslissing voor de arbeidsrechtbank die die beslissing vernietigt bij vonnis van 10 oktober 2005.

De RVA beslist om voor dat vonnis in hoger beroep te gaan. De zaak wordt vervolgens op de rol van het arbeidshof gezet en raakt in de vergetelheid tot 23 oktober 2017, dat is de datum waarop de RVA tussenkomt om het dossier opnieuw op te starten.

Op 13 juli 2018 wijst het arbeidshof zijn arrest. Het geeft de RVA gelijk en herstelt de administratieve

beslissing. Het stelt vast dat het door geen enkele vraag van de RVA is gevat om een uitvoerbare titel te verkrijgen en dat het niet aan de RVA is om te beslissen over een eventuele verjaring van de terugvordering van de onverschuldigde uitkeringen.

Op 26 september 2018 schrijft de RVA naar de betrokkene en verzoekt haar om de onverschuldigde bedragen terug te betalen. De betrokkene stelt een nieuw beroep in tegen het verzoek tot terugbetaling.

In eerste aanleg bevestigt de rechtbank dat de betrokkene wel degelijk gehouden is tot de terugbetaling van het onverschuldigde bedrag. De betrokkene stelt toch een hoger beroep in.

In hoger beroep geeft het arbeidshof de betrokkene gelijk en beschouwt het dat het verzoek tot terugbetaling van de RVA is verjaard. Volgens het arbeidshof had de RVA 10 jaar de tijd om over te gaan tot de terugvordering van de uitkeringen vanaf zijn beslissing van 27 januari 2005. Het beroep van de betrokkene heeft die termijn niet geschorst. Wat het artikel 30/1 van de wet van 29 juni 1981 betreft, dat voorziet dat elk rechtsgeding met betrekking tot de invordering van ten onrechte ontvangen uitkeringen de verjaring schorst, acht het hof dat het artikel niet kan worden toegepast op dit geval, want die bepaling is pas in voege getreden op 1 januari 2013 en ze bestond dus niet op het moment waarop de betrokkene haar beroep heeft ingediend.

Bij de voorziening van de RVA vernietigt het Hof van Cassatie dat arrest. Het Hof herinnert eraan dat een wet die een nieuwe oorzaak van schorsing van de verjaring in werking doet treden, van toepassing is op alle lopende verjaringen vanaf het jaar van haar inwerkingtreding. In dit geval is de nieuwe oorzaak van schorsing bepaald door artikel 30/1 van de wet van 29 juni 1981 in werking getreden op 1 januari 2013 en was de termijn van 10 jaar voor de terugvordering van de uitkeringen nog niet verstreken. De verjaring was dus geschorst vanaf die datum (Cass., 14.02.2022, AR S.21.0004.F).

5.4



Het proces Controle

5.4.1

Controle voor meer sociale gelijkheid

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

Controle is daarom noodzakelijk.

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

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

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

Die meer specifieke controles worden uitgevoerd door de medewerkers van de Centrale controledienst, werkzaam op het hoofdbestuur van de RVA,

de 188 sociale inspecteurs, alsook de administratieve medewerkers van de controledienst verdeeld over de verschillende werkloosheidsbureaus. Hun missie is onregelmatigheden te voorkomen, op te sporen en mogelijke fraude te bestrijden. Die missie maakt ook deel uit van de algemene strategie van de RVA, waarvan ze de tweede as vormt: “verminderen van inbreuken en fraude: een zaak van iedereen”.

Op het terrein concretiseert dat zich in de volgende acties:

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

- samenwerken met andere inspectiediensten, met politie- en veiligheidsdiensten in binnen- en buitenland, alsook met de gerechtelijke instanties.

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

5.4.2 Hoe controleren?

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

5.4.2.1 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.

5.4.2.2 Datamining en datamatching

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

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

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

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

het recht. Bij een a-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.

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

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

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

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

5.4.2.3 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.

Die sociaal inspecteurs hebben specifieke bevoegdheden zoals de mogelijkheid tot vrije toegang tot werkplaatsen en het afnemen van verhoren. In 2022 werden 47.194 dossiers afgewerkt waarvoor de tus-

senkomst van een sociaal inspecteur noodzakelijk was. Er zijn meerdere redenen waarom een tussenkomst van een inspecteur noodzakelijk kan zijn:

- Een sociaal inspecteur komt vaak tussen om een administratief dossier te deblokken of te heractiveren. Als het proces Toelaatbaarheid of Vergoedbaarheid een dossier niet kan afwerken, omdat bepaalde stukken ontbreken, gaat een sociaal inspecteur bijvoorbeeld bij de werkgever het ontbrekende document C4 ophalen. Zo wordt het dossier gedeblokkeerd. De sociaal inspecteurs kwamen op die manier tussen in 5.354 dossiers (3.761 in 2021).
- Als een sociaal inspecteur op het terrein een situatie opmerkt die hem verdacht lijkt dan kan hij spontaan beslissen om een controle uit te voeren. In 2022 voerden de sociaal inspecteurs 259 dergelijke controles uit.
- Hij kan tevens tussenkomen op vraag van andere diensten van het werkloosheidsbureau of van de arbeidsauditeur of ook op basis van klachten, rechtstreeks ingediend bij de RVA (649 in 2022) en Eerlijke Concurrentie (1.297 in 2022). 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 2022 ging het om 3.555 dergelijke onderzoeken.
- De sociaal inspecteurs hebben vorig jaar ook 2.925 terreinonderzoeken uitgevoerd op basis van listings met anomalieën. Het gaat hier om cummulative listings, listings domicilie en verblijf in België en ook anomalieën loopbaanonderbreking.
- Ook voerden ze 37 onderzoeken naar valse documenten. Het gaat hier om onderzoeken naar aanleiding van verdachte documenten ingediend bij de werkloosheidsbureaus.
- Daarnaast controleren ze eveneens of er op een correcte manier gebruik wordt gemaakt van het systeem van tijdelijke werkloosheid. De sociaal inspecteurs kwamen tussen in 7.801 dossiers (8.861 in 2021).
- Er vonden 27.263 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.

5.4.2.4 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 2022 mee aan de verdere verbetering van informaticatoepassingen zoals het elektronisch proces-verbaal (epv) en het DOLSIS-platform. In het DOLSIS-platform kunnen de controlediensten gegevens raadplegen uit verschillende databanken.

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

In elk van de 12 gerechtelijke arrondissementen heeft de SIOD een arrondissementscel opgericht. De voorzitter van die arrondissementscel is de arbeidsauditeur. Die cel bestaat uit vertegenwoordigers van de controlediensten van de RVA, de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ), het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der Zelfstandigen (RSVZ), het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV) en het Toezicht op de Sociale Wetten (TSW). Verder zijn ook de Federale Overheidsdienst Financiën, het Parket van de Procureur des Konings en de federale politie vertegenwoordigd en kunnen vertegenwoordigers van andere openbare 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 2022 namen de sociaal inspecteurs van de RVA deel aan 1.312 cellacties (1.066 in 2021).

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

Zo werden in 2022 de tweemaandelijks vergaderingen tussen de RVA en de Dienst voor administratieve controle (DAC) van het RIZIV voortgezet. Die vergaderingen hebben tot doel de gemeenschappelijke aanpak en de resultaten van hun samenwerking m.b.t. uitkeringsfraude te analyseren en op te volgen.

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

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

Gerechtelijke instanties en politie

In 2022 maakten de sociaal inspecteurs 3.036 elektronische processen-verbaal (epv's) op (3.027 in 2021) die ze overmaakten aan de arbeidsauditoraten. De arbeidsauditeurs beslissen dan of ze verder vervolgen dan wel of ze die epv's zonder gevolg klasseren en overmaken aan de dienst Administratieve geldboeten.

Ook maakten de arbeidsauditeurs, procureurs en onderzoeksrechters in 2022 3.043 kantschriften over aan de RVA. Een kantschrift is een opdracht in het kader van een gerechtelijk onderzoek. Zo kan de arbeidsauditeur in het kader van zijn onderzoek bijvoorbeeld aan de sociaal inspecteur vragen een werkgever te verhoren. Het gebeurt ook dat hij bijkomende inlichtingen vraagt naar aanleiding van een epv dat de sociaal inspecteur hem overgemaakt heeft.

De RVA-inspectiediensten werken ook samen met de gemeentebesturen en de lokale politie. Bijvoorbeeld om aan de politie te vragen om de effectieve hoofdverblijfplaats en de gezinssamenstelling van een werkloze te controleren. Dat gebeurt wanneer er een ernstig vermoeden bestaat dat de werkloze moedwillig een foutief adres of een foutieve gezinssamenstelling meegedeeld heeft aan de RVA of aan de gemeente en zo probeert een - meestal hogere - uitkering te bekomen. Het politieverslag wordt via de arbeidsauditeur aan de RVA bezorgd. In 2022 heeft de RVA 137 maal een beroep gedaan op de lokale politiediensten hiervoor (149 maal in 2021).

De Centrale controledienst ontving op zijn beurt 4.522 aanvragen om informatie vanwege de politiediensten, de arbeidsauditoraten en andere openbare diensten (4.009 in 2021). Meestal gaat het om de vraag of iemand een werkloosheidsdossier heeft, een uitkering geniet, of om vragen omtrent het laatst gekende adres of de gezinssamenstelling.

5.4.3 Wat controleren?

Hier lichten we de controle toe in enkele domeinen die in 2022 extra aandacht kregen in de missie en de strategie

5.4.3.1 Tijdelijke werkloosheid

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

In 2022 heeft de RVA 7.801 onderzoeken tijdelijke werkloosheid gevoerd bij werkgevers die gebruik maakten van dat systeem (8.861 onderzoeken in 2021). Bij 2.051 werkgevers werden inbreuken op de toepassing van de reglementering tijdelijke werkloosheid vastgesteld bij die onderzoeken (2.831 in 2021).

Bij die onderzoeken werden 12.853 werknemers gecontroleerd (13.764 in 2021) waarbij 4.389 werknemers in overtreding waren (5.115 in 2021).

Hierboven werden de controles tijdelijke werkloosheid van de RVA in de 'strikte' zin beschreven, zijn de onderzoeken gevoerd bij werkgevers die gebruik maken van het systeem van tijdelijke werkloosheid waarbij inbreuken tegen die reglementering werden onderzocht. Maar net als in de voorbije jaren heeft de RVA ook in 2022 zijn a posteriori-controles i.v.m. de toepassing van Covid-tijdelijke werkloosheid voortgezet. Die controles werden zowel gevoerd op het niveau van de werkgever, waarbij de kans bestond dat hij ten onrechte gebruik maakte van het stelsel van Covid tijdelijke werkloosheid, als op het niveau van de werknemer waarbij de mogelijkheid bestond dat hij de Covid TW - uitkering ten onrechte cumuleerde met andere vergoedingen. Bovendien werden bij die onderzoeken niet enkel

inbreuken onderzocht tegen de reglementering tijdelijke werkloosheid, maar werden ook andere overtredingen (vb. zwartwerk) onderzocht. Dat brengt met zich mee dat de cijfers hieronder een ruimer toepassingsgebied omvatten dan de 'strikte' onderzoeken tijdelijke werkloosheid.

Zo heeft de RVA in 2022 35.602 onderzoeken (56.670 in 2021) gevoerd. Bij 13.654 van die onderzoeken (25.115 in 2021) werden inbreuken vastgesteld.

5.4.3.2 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.

De uitbetalingsinstellingen controleren de nationaliteit, het adres en de gezinssamenstelling en zijn verplicht om zelf na te gaan of de gegevens die de sociaal verzekerde meedeelt, overeenstemmen met de gegevens in het Rijksregister. Ze moeten dat niet alleen doen bij de aanvraag om werkloosheidsuitkeringen, maar ook telkens wanneer de werkloze een wijziging van zijn dossier indient. De uitbetalingsinstellingen controleren eveneens de wijzigingsberichten die het Rijksregister doorgeeft op vraag van de sector werkloosheid en die betrekking hebben op de nationaliteit, de wijziging van het adres van de werkloze of op de wijzigingen in de gezinssamenstelling. De uitbetalingsinstellingen dienen die wijzigingen vervolgens in bij de RVA met het oog op een correcte betaling. De uitbetalingsinstellingen verifieerden in 2022 in 476.610 dossiers de verklaringen van de werklozen met behulp van het Rijksregister vooraleer hun dossiers in te dienen bij de RVA. Ze verifieerden in 2022 ook 137.722 dossiers als gevolg van de wijzigingsberichten die ze van het Rijksregister ontvingen en die wezen op een wijziging in de persoonlijke toestand van de werkloze (nationaliteit, adres, gezinssamenstelling).

De RVA voert ook controles uit op de werkelijke verblijfplaats en de gezinssituatie van werklozen. Die controles worden grotendeels uitgevoerd door ad-

ministratieve medewerkers op basis van informatie in authentieke databanken. Enkel wanneer er specifieke bevoegdheden van een sociaal inspecteur vereist zijn, of indien er ernstige aanwijzingen van fraude zijn, komt een sociaal inspecteur tussen.

In 2022 werden 20.730 onderzoeken op de gezinsituatie uitgevoerd (22.007 in 2021). Daarbij werden 6.061 inbreuken vastgesteld (7.741 in 2021) waarbij er een totaal terug te vorderen bedragen van 20.915.311 EUR was (27.418.485,89 EUR in 2021).

Bij die controles worden uitzonderlijk, en alleen wanneer het noodzakelijk is voor het onderzoek, ook huisbezoeken uitgevoerd. In 443 gevallen is een sociaal inspecteur gaan aanbellen bij de werkloze thuis (236 in 2021).

5.4.3.3 Zwartwerk

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

In 2022 werden in totaal 27.263 onderzoeken gevoerd naar zwart- en sluikwerk. Die onderzoeken kunnen we verder onderverdelen als volgt:

- spontane onderzoeken zwartwerk en sluikwerk: 3.366;
- gerichte onderzoeken op de werksituatie: 6.667;
- grootschalige, gecoördineerde onderzoeken naar aanleiding van controleacties: 17.230.

Bij de controleacties werden 9.996 werkgevers gecontroleerd (11.961 in 2021). Voor 6.122 werkgevers (7.136 in 2021) werden geen inbreuken vastgesteld. Voor 3.874 werkgevers (4.825 in 2021) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld. Er werden tevens 18.941 werknemers gecontroleerd (23.222 in 2021). Voor 1.547 werknemers (1.948 in 2021) werden een of meerdere inbreuken vastgesteld, terwijl 17.394 gecontroleerde werknemers (21.274 in 2021) conform waren.

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

Tabel 5.4.3.I

Aantal RVA-controleacties per activiteitensector (met inbegrip van de celacties, maar met uitzondering van de onderzoeken tijdelijke werkloosheid buiten de acties) - 2022

Sector	Aantal werkgevers-onderzoeken	Niet-conforme dossiers werkgever	Niet-conforme dossiers werknemer
Bouw	2.026	761	277
Horeca	1.803	931	412
Kleinhandel/markten	548	193	65
Tuinbouw	233	70	33
Taxi's	112	24	14
Schoonmaak	166	61	21
Vlees	24	6	3
Andere sectoren	5.084	1.828	722
Totaal	9.996	3.874	1.547

5.4.3.4

Grensoverschrijdende fraude

In de grensstreek met Frankrijk heeft de RVA de samenwerking met de Franse inspectiediensten verder geïntensifieerd en geformaliseerd. In 2022 raadpleegde Frankrijk meer dan 2.071 maal gegevens uit België en België meer dan 196 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 2022 nog versterkt en er waren meer dan 71 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 2022 werden bestanden uitgewisseld tussen beiden landen en vond overleg daarover plaats.

In 2022 werden de gesprekken met Frankrijk (Pôle Emploi), die eerder waren opgestart, eveneens met het doel om, via een elektronische gegevensuitwisseling, personen te detecteren die, voor dezelfde periode, in België en Frankrijk werkloosheidsuitkeringen en/of inkomsten uit arbeid ontvangen, hervat.

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

De belangrijkste resultaten vinden we in de drie tabellen hieronder.

Tabel 5.4.3.II
Aantal uitgevoerde onderzoeken inzake cumulatie

	Cumulatie loontrekkende	Cumulatie zelfstandige	Cumulatie ziekte	Cumulatie pensioen	Totaal
2021	8.765	16.899	26.433	2.816	54.904
2022	7.123	13.376	11.618	3.296	35.413

Tabel 5.4.3.III
Aantal vastgestelde inbreuken bij de onderzoeken inzake cumulatie

	Inbreuken loontrekkende	Inbreuken zelfstandige	Inbreuken ziekte	Inbreuken pensioen	Totaal
2021	1.886	8.446	10.939	466	21.737
2022	1.947	6.757	4.078	318	13.100

Tabel 5.4.3.IV
Vastgestelde terug te vorderen (TV) bedragen bij onderzoeken inzake cumulatie

	TV loontrekkende	TV zelfstandige	TV ziekte	TV pensioen	Totaal
2021	1.037.936,47 EUR	18.016.820,56 EUR	7.558.225,23 EUR	1.500.411,25 EUR	28.113.393,51 EUR
2022	1.217.618,11 EUR	12.233.449,08 EUR	4.450.573,30 EUR	967.345,27 EUR	18.868.984,76 EUR

Het aantal uitgevoerde onderzoeken is gedaald ten opzichte van 2021. Dat geldt ook voor het aantal inbreuken, alsook voor het totaalbedrag aan vastgestelde terug te vorderen bedragen. Die dalingen hebben te maken met het feit dat er in 2021 enorm veel tijdelijk werklozen waren ten gevolge van de coronapandemie wat zijn impact had op het aantal (potentiële) cumulgevallen. Dat effect is logischerwijze gedaald in 2022.

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 2022 werden 28.666 onderzoeken afgewerkt. Daarvan bleken 22.219 niet in regel te zijn. Het betreft voor het grootste deel personen die onderbrekingsuitkeringen genoten terwijl ze er geen recht meer op hadden omdat hun arbeidsovereenkomst beëindigd was of omdat ze een tewerkstelling aangevat hadden bij een andere werkgever. In 2022 betekende de RVA een totaalbedrag van 2.114.925,75 EUR aan terugvorderingen in het kader van de ten onrechte ontvangen onderbrekingsuitkeringen (2.699.022,28 EUR in 2021).

5.4.3.6 **Fictieve arbeidsprestaties**

In 2022 ontving de CCD van de RSZ 670 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 158 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 1.230 weken sancties en een terug te vorderen bedrag van 895.502,79 EUR.

5.4.4 Opvolging en rapportering

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

5.4.4.1 Intern

KPI's

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

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

Kwaliteitscontrole

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

5.4.4.2 Extern

De resultaten van onze controles werden in 2022 niet enkel intern, binnen de RVA, opgevolgd. Ook de regering had de nodige aandacht voor cijfers rond controle want vanaf 2018 wilde ze de inspanningen op het vlak van fraudebestrijding meten en professioneel opvolgen. Dat resulteerde in een monitoring rond drie pijlers waarvoor de RVA trimestrieel diende te rapporteren.

Pijler 1: strategische KPI's

Een eerste pijler betreft het meten van strategische indicatoren. Via die indicatoren wenst de regering zicht te krijgen op cruciale factoren binnen het proces Controle en dat voor de verschillende inspectiediensten. In 2022 heeft de RVA onder andere gerapporteerd over het aantal sociaal inspecteurs, het aantal onderzoeken, het aantal vormingsinspanningen, het aantal epv's t.o.v. het aantal onderzoeken enzovoort.

Pijler 2: actieplan

Een tweede pijler betreft de uitvoering van het actieplan voor de strijd tegen de sociale fraude 2022. Daarbij heeft de RVA een stand van zaken gegeven aangaande de verschillende verbintenissen waarbij de RVA betrokken was en die in het actieplan opgenomen waren.

Pijler 3: financiële opbrengsten

Ten slotte werden via een derde pijler de financiële opbrengsten van de fraudebestrijding gedetailleerd in kaart gebracht. Dat betreft voor de RVA niet enkel de onverschuldigde bedragen die werden teruggevorderd maar tevens de vermeden uitgaven ten gevolge van controles vooraleer de fraude zich kan voordoen (= controles aan de bron). De totale opbrengsten voor 2022 voor de RVA bedroegen 79.813.882,57 EUR. Dat is een daling ten opzichte van vorig jaar en is voornamelijk te wijten aan het feit dat tijdens Covid er een enorme toename was van het aantal tijdelijke werklozen waardoor de onderzoekspopulatie enorm steeg. Dat leidde dan logischerwijze tot een verhoging van het aantal (cumulatieve) onderzoeken alsook van de vastgestelde inbreuken. Dat effect verminderde duidelijk in 2022.

5.5



Het proces Tijdskrediet en Loopbaanonderbreking

5.5.1 Inleiding

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

5.5.2 Aantal aanvragen

In 2022 werden 553.695 aanvragen ingediend. Dat is een stijging met 12% t.o.v. 2021 en met 15% t.o.v. 2019 (situatie voor de coronacrisis). Het aantal behandelde aanvragen bedroeg 552.007 (+11% t.o.v. 2021 en +13% t.o.v. 2019).

Voor 4,3% van de aanvragen werd het recht op de onderbreking geweigerd omdat één of meerdere toekenningsvoorwaarden niet vervuld waren.

5.5.3 Behandelingstermijn

93,25% van de aanvragen werd binnen de 30 kalenderdagen behandeld (+0,27% t.o.v. 2021). De norm van 85% uit de bestuursovereenkomst werd dus nageleefd. De gemiddelde behandelingstermijn bedroeg 14 kalenderdagen (11 dagen in 2021).

Voor 98% van de aanvragen werd de eerste betaling uitgevoerd binnen de maand volgend op de start van de aangevraagde periode (of binnen de maand volgend op de indiening, indien de aanvraag na de startdatum werd ingediend).

5.5.4 Kwaliteitswaarborg

De correcte toepassing van de reglementering inzake loopbaanonderbreking wordt gewaarborgd door een opvolging aan de hand van de principes van Statistical Process Control. Dankzij dat systeem krijgen we betrouwbare gegevens over de behandeling van de dossiers en kunnen we lacunes opsporen die we met onderrichtingen, verbetering van de informaticatoepassingen en opleidingen kunnen dichten.

In de loop van 2022 werden 15.090 willekeurig geselecteerde dossiers onderworpen aan een kwaliteitscontrole. 97% van die dossiers werd correct behandeld (+0,56% t.o.v. 2021). 58% van de foutief behandelde aanvragen had een financiële impact op de klant. De meerderheid van deze fouten waren in het voordeel van de klant (59%). Waar dit niet zo was, werd de nodige bijpassing betaald.

Naast deze systematische maandelijkse steekproeven voert de directie Interne Controle en Procesbeheer nog diverse ad hoc kwaliteitsonderzoeken uit om de correcte behandeling van de aanvragen te garanderen. Ook de informaticatoepassingen bevatten een maximum aan geautomatiseerde controles.

5.5.5 Detectie van fraude en inbreuken op de reglementering

Via de kruising van databanken controleert de RVA systematisch of onderbrekers ook tijdens hun loopbaanonderbreking de geldende reglementering respecteren. In 2022 werden 28.666 detecties ontvanke-lijk verklaard. Na verder onderzoek werd aan 22.219 inbreuken (78%) verder gevolg gegeven door het recht op onderbreking of de uitkeringen te herzien. Onterecht ontvangen uitkeringen werden teruggevorderd.

80% van de vastgestelde inbreuken betreft een be-
eindiging van de arbeidsovereenkomst bij de werk-
gever waar de onderbreking wordt opgenomen.
18% van de inbreuken betreft een niet-aangegeven
cumulatie met een bijkomende activiteit (op zelf-
standige basis of in loondienst) en 2% betreft het
niet-aangegeven van een vroegtijdige stopzetting van

de onderbreking om het werk te hervatten bij de
eigen werkgever.

We merken op dat de werknemer of de werkgever
bepaalde inbreuken vaak ook spontaan melden
(voorafgaand of volgend op de automatische detec-
tie in de databanken). Tot slot merken we op dat
slechts in een kleine minderheid van de inbreuken
sprake is van doelbewuste fraude. Vaak gaat het om
een gebrekkige kennis van de bijzonder complexe
reglementering, waarbij de werknemer zich niet be-
wust was van de inbreuk.

5.5.6 Complexiteit en verscheidenheid van de reglementering loopbaan- onderbreking

De reglementering is bijzonder complex door de
veelheid aan stelsels die voor elke activiteitensec-
tor eigen regels bepalen. Sommige sectoren zijn on-
derworpen aan bepalingen die van de ene naar de
andere reglementaire tekst verwijzen.

Bepaalde maatregelen die in 2020 werden geno-
men om het hoofd te bieden aan de coronacrisis,
werden verlengd tot 2022 en hebben geleid tot een
complexere behandeling van de dossiers. Tussen
1 april 2021 en 30 juni 2022 mochten werknemers
met een lopende periode van loopbaanonderbre-
king, tijdskrediet of thematisch verlof die volledig of
tijdelijk opschorten om hun tewerkstelling in hun
oorspronkelijke arbeidsregeling te hervatten, onge-
acht de sector van hun werkgever. Die werknemers
konden ook tijdelijk worden tewerkgesteld bij een
werkgever uit de zorgsector of het onderwijs. Deze
maatregelen werden vanaf 1 juli 2021 enkel ver-
lengd voor de zorgsector.



Het proces Support

Het proces Support houdt zich in elke entiteit bezig met alle activiteiten in verband met:

- de administratieve aspecten van het HR-beleid;
- het welzijn van de medewerkers en preventie op het werk;
- de materies communicatie, opleiding, kennismanagement, organisatieontwikkeling en HR-strategie;
- ICT;
- het logistieke beheer (gebouwen, onderhoud, bestelling van materieel, milieubeheer, postbehandeling...);
- het financiële beheer (boekhouding entiteit, boekhouding Mess en kantine, reis- en verblijfskosten, mobiliteitsbudget...);
- het beheer van de klachten (eerstelijnsklachten en dossiers van de federale Ombudsman).

Het proces Support wordt in elke entiteit gecoördineerd door een procesbeheerder. De procesbeheerders Support van de 16 entiteiten vormen samen met een nationale procescoördinator het netwerk Support.

Het netwerk Support werd in 2022 actief betrokken en regelmatig geconsulteerd om de nieuwe arbeidsorganisatie bij de RVA voor te bereiden en de impact op Support in te schatten.

Door de coronacrisis was de survival kit Support niet meer helemaal up-to-date, maar in het voorjaar van

2022 lanceerde de dienst Kennismanagement een inhaaloperatie. Per materie actualiseerde een duo van medewerkers Support alle fiches. De survivaal kit Support bevat beknopte fiches waarin de support-medewerkers van de entiteiten en secretariaten van het hoofdbestuur terugvinden welke taken ze moeten uitvoeren voor de verschillende support-materies zoals HR, welzijn, financieel beheer, logistiek beheer... In het kader van het project Digitale informatie- en communicatiestrategie wordt eveneens nagedacht over de creatie van een volwaardige syllabus Support en het meest optimale kanaal om die ter beschikking te stellen en samen te werken.

Daarnaast zal via het LeD-team Support ook een opleidingstraject voor medewerkers Support uitgewerkt worden. Ter voorbereiding werden in het najaar alvast de discovers bij de verschillende supportdirecties opnieuw opgestart bij Werken en Materieel en HRM.

Regelmatig wordt het advies van het netwerk gevraagd in verband met supportmateries. Dat was het geval voor: het al dan niet behouden van de rol van POC-correspondent, het onthaal van RVA-stagiairs, de nieuwe milieudoelstellingen en de creatie van een gemeenschappelijke kalender Support op de Teamsite zodat alle deadlines van de verschillende directies verzameld kunnen worden op 1 plaats.



Het Proces Frontoffice en externe communicatie

Wat de klantencontacten betreft, veranderde er zeer veel in 2022: in de coulissen werd een nieuwe organisatie voor contacten per telefoon, mail en chat voorbereid. Een bezoek aan een RVA-kantoor verloopt voortaan anders dan vóór de coronacrisis. In dit hoofdstuk hebben we het voortaan ook over onze externe communicatie.

5.7.1 Klantencontacten in een nieuw jasje

Het proces Frontoffice is in volle ontwikkeling met als doel een optimale, snelle en correcte informatieverstrekking aan werklozen, loopbaanonderbrekers en werkgevers. Daarnaast is het ook de bedoeling om de RVA-medewerkers die de klantencontacten verzorgen een goede professionele omkadering te geven, hen voortdurend feedback te geven en hen specifiek op te leiden voor die taak.

Op dit moment worden de klantencontacten (mail, telefoon) verzorgd door medewerkers die ook de dossiers behandelen. Een aantal uren per week behandelen zij telefonische oproepen en mails maar hun hoofdtaak blijft het behandelen van dossiers.

In september werd een eerste team van 14 personen aangeworven dat enkel frontofficetaken zal doen. Dat team wordt in de loop van 2023 uitgebreid. Er komen dan ook contactcenters in Charleroi,

Dendermonde en Kortrijk. De oprichting daarvan werd intern voorbereid in 2022.

Voorts worden de contactmogelijkheden voor de klanten verder uitgebreid en geoptimaliseerd. Er wordt een live chatfunctie aangeboden en de 2^{de} lijn zal op termijn vervangen worden door een terugbelfunctie. De mails ten slotte zullen in een specifieke frontofficesoftware verwerkt worden. Die software werd in 2022 getest en op punt gesteld.

5.7.2 Een nieuw onthaal voor de bezoekers

De RVA heeft een netwerk van 30 kantoren, waar een eerste onthaal voor klanten georganiseerd wordt. Sinds 1 oktober 2022 is de rol van de eerste-onthaalmedewerkers duidelijk omschreven en werden er duidelijke richtlijnen gepubliceerd die de klantencontacten vlotter doen verlopen.

De nieuwe norm is dat de RVA enkel nog bezoekers op afspraak ontvangt. Wie dat wenst kan een afspraak boeken via het contactcenter van de RVA in een kantoor in de buurt. De contactcentermedewerker zal in eerste instantie de vraag per telefoon proberen op te lossen zodat de klant zich niet hoeft te verplaatsen. Lukt dat niet of verkiest de bezoeker een afspraak, dan kan hij langskomen in het kantoor.

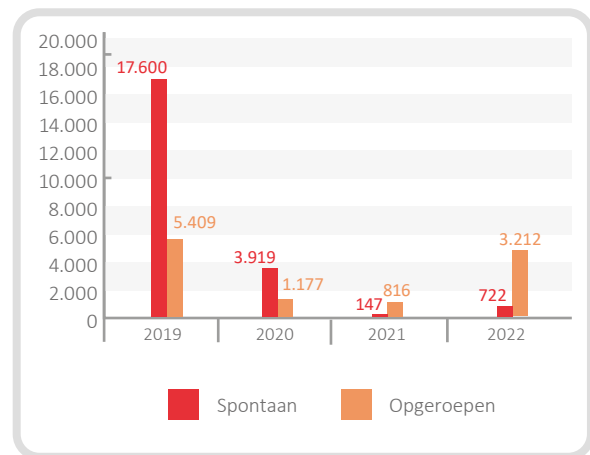
Bezoekers die zonder afspraak langskomen, zullen verder geholpen worden door de eerste-onthaal-medewerkers. Die medewerkers kunnen niet antwoorden op alle inhoudelijke vragen maar kunnen de bezoekers wel duidelijk uitleggen welke procedure ze moeten volgen om een antwoord te krijgen op hun vraag, hun formulieren ontvangen of samen met de klant invullen ...

De onthaalruimtes van een aantal RVA-kantoren werden ook in een nieuw jasje gestoken de voorbije jaren. In 2022 werd de onthaalruimte van 6 kantoren gemoderniseerd: in Verviers, Hoei, La Louvière, Luik, Mechelen en Hasselt.

In 2022 kreeg de RVA per maand gemiddeld 3.934 bezoekers over de vloer in de kantoren. Gemiddeld werden per maand 3.212 bezoekers opgeroepen voor een verhoor. De rest, gemiddeld 722 per maand, kwam zonder uitnodiging (met of zonder afspraak).

De coronacrisis had een forse impact op het onthaal van bezoekers bij de RVA: het aantal 'spontane' bezoekers liep flink terug. Er worden nu meer oproepen per telefoon behandeld dan vóór de coronacrisis, wat voor de RVA een efficiëntere manier van werken is en voor de klant een snellere manier, zonder verplaatsingen.

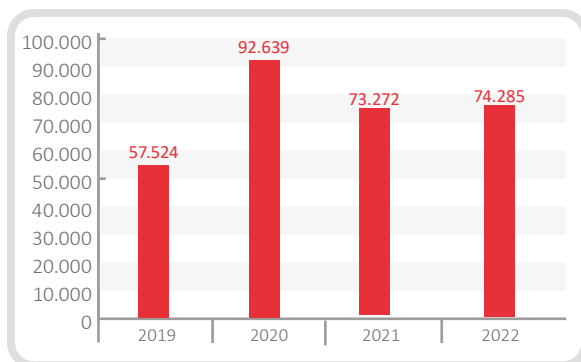
5.7.2.1: Evolutie van het aantal bezoekers in de RVA-kantoren (2019-2022)



5.7.3 Het contactcenter in cijfers

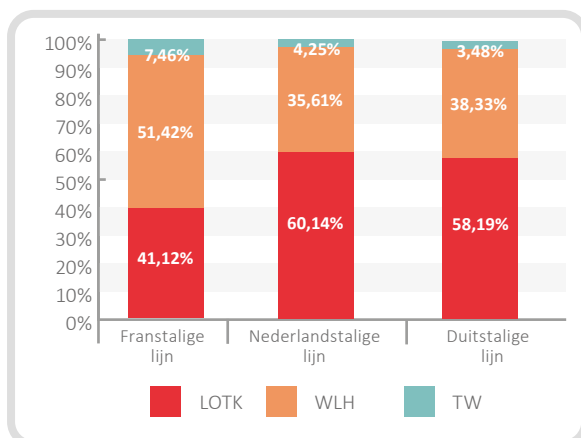
Het contactcenter van de RVA verwerkte vorig jaar per maand gemiddeld 74.285 oproepen. Dat is een stijging met 1,38% op jaarbasis. Nieuwe maatregelen (vb. tijdelijke werkloosheid Energie) of aanpassingen van bestaande regels zorgden ervoor dat er op bepaalde momenten hoge pieken waren. Het aantal oproepen blijft 29,14% hoger liggen dan vóór de coronacrisis, wat de RVA voor een grote uitdaging stelt. Die stijging is op alle lijnen (Werkloosheid, Werkloosheid en Tijdelijke Werkloosheid) te zien.

5.7.3.I Evolutie van het aantal oproepen in de eerste lijn.



Langs Nederlandstalige kant gingen de meeste vragen over loopbaanonderbreking, tijdskrediet of de thematische verloven. Langs Franstalige kant gingen de meeste vragen over werkloosheid.

5.7.3.II Verdeling per materie van het aantal oproepen in de eerste lijn (per taal).

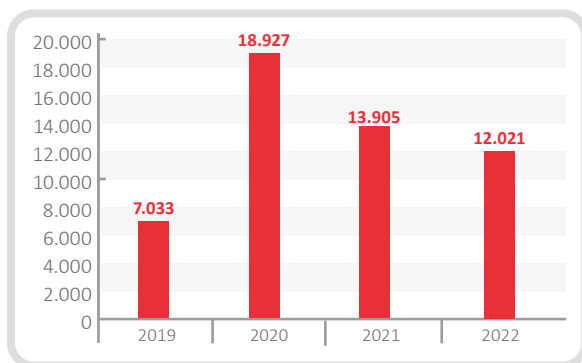


Ondanks de hoge aantallen oproepen die binnenkomen, werd 87,17% van de binnenkomende oproepen ook effectief beantwoord.

5.7.4 Contacten via webmail

Het aantal vragen dat we via het webformulier binnenkregen is op jaarbasis gedaald, met 13,55%. In 2022 kregen we via die weg per maand gemiddeld 12.021 vragen binnen. Dat is nog steeds veel meer dan vóór de coronacrisis (+70,92%). Er zijn niet alleen meer vragen dan voorheen, maar steeds meer klanten gebruiken ook het formulier in de plaats van een 'klassieke mail' om hun vraag te stellen.

5.7.4.1 Evolutie van het aantal mails verstuurd via het webformulier



5.7.5 Externe communicatie

De contacten met onze klanten verlopen niet alleen via ons contactcenter maar ook via onze website, onze nieuwsbrieven en onze socialmediakanalen.

5.7.5.1 De RVA-website, een schat aan informatie

Heb je een vraag over (tijdelijke) werkloosheid, loopbaanonderbreking, tijdscrediet of een van de andere materies die de RVA beheert? Dan is de RVA-website de place to be. De website van de RVA is het eerste communicatiekanaal en bevat alle nuttige reglementaire informatie over de activiteiten van de RVA. De website is klantgericht en heeft als doel zo intuïtief mogelijk een antwoord te bieden op de vragen van de bezoekers van de site. De ontlaalpagina geeft ook het RVA-nieuws en verschillende belangrijke cijfers weer over: de evolutie van de statistieken over werkloosheid, verschillende vormen van loopbaanonderbreking of de sluiting van ondernemingen.

In totaal werd onze website in 2022 meer dan 4,5 miljoen keer bezocht. Tijdens het hele jaar raadpleegden de bezoekers van onze website 18 miljoen pagina's.

De RVA heeft ook beslist om zijn website te doen evolueren zodat de bezoeker centraal staat in de gebruikservaring. De voorbereidende werken voor een redesign zijn gestart in 2020 en werden voortgezet in 2021 en 2022. Tests werden uitgevoerd in samenwerking met experts bij burgers en werkgemers om te bepalen hoe ze de website raadplegen en hoe ze op zoek gaan naar informatie. Heel wat teksten werden herbekeken om ze leesbaarder en toegankelijker te maken voor een breed publiek. De inproductiestelling van de nieuwe website is voorzien voor begin 2023.

Om externe partners en professionals uit de sector beter te informeren, stelt de RVA het portaal RVATech ter beschikking. Die website geeft toegang tot technische en juridische documentatie. Alle informatie op dat portaal kan permanent worden geraadpleegd en wordt voortdurend bijgewerkt. Om toegang te hebben tot die site moet er worden ingeschreven via het formulier dat beschikbaar is op de startpagina van het portaal.

5.7.5.2

Een chatbot, om u te dienen

Bezoekers van de RVA-website kunnen sinds 2020 hun vragen stellen aan een chatbot. Het voorbije jaar hebben in totaal 215.073 klanten samen ongeveer 800.000 vragen gesteld. Eind 2022 is de RVA ingestapt in het kadercontract rond chatbots van de FOD BOSA. In dit kadercontract zal de RVA samenwerken met de firma Sopra Steria voor het ontwikkelen van een netwerk op het vlak van chatbots met andere overheidsdiensten.

5.7.5.3

Contacten met de pers

Journalisten kunnen hun vragen om informatie of interviews aan de RVA stellen via een speciaal daarvoor voorzien telefoonnummer en e-mailadres: 02/515.42.81 en communicatie@rva.be. In totaal heeft de directie in 2022 76 oproepen van journalisten behandeld en werd de RVA vermeld in 924 artikels in alle media: geschreven pers, radio, televisie.

Elke maand communiceert de RVA aan de media de cijfers over de evolutie van de werkloosheid en de verschillende stelsels van loopbaanonderbreking.

5.7.5.4

Sociale netwerken

Sinds juli 2014 is de RVA aanwezig op de sociale media (Facebook, Twitter en LinkedIn) om zijn imago van moderne administratie te versterken en de aandacht te vestigen op de activiteiten van de RVA en zijn medewerkers.

De Facebook-pagina van de RVA telt vandaag 3.897 volgers. Ter vergelijking, in januari 2020 telde onze Facebook-pagina ongeveer 1.000 volgers.

In december 2022 had de Twitter-pagina van de RVA 900 volgers (politici, journalisten, werkgevers ...) en de LinkedIn-pagina 15.054 volgers. De stijging van het aantal volgers op LinkedIn was het spectaculairst (in januari 2020 waren er nog maar 50 volgers, eind 2021 10.569). Op LinkedIn publiceren we naast persmededelingen ook statistische publicaties, nieuwe formulieren, werkloosheidscijfers en vacatures. Vooral publicaties over overheidsbeslissingen rond corona en vacatures worden het meest gelezen, geliket en gedeeld.

5.7.5.5

Nieuwsbrief voor werkgevers

Werkgevers kunnen zich sinds begin 2020 volledig vrijblijvend inschrijven op een nieuwsbrief van de RVA. Die nieuwsbrief bevat essentiële informatie over wijzigingen in de reglementering of over bijvoorbeeld nieuwe vormen van tijdelijke werkloosheid. In 2022 verstuurde de RVA 5 nieuwsbrieven, voornamelijk over de wijzigingen op het vlak van de vereenvoudigde procedure tijdelijke werkloosheid en de nieuwe vorm van tijdelijke werkloosheid Energie.

Bent u werkgever en wilt u op de hoogte blijven van de recentste wijzigingen op het vlak van loopbaanonderbreking, tijdskrediet of (tijdelijke) werkloosheid? Schrijf u dan in op de RVA-nieuwsbrief op www.rva.be.



**Het Fonds voor
Sluiting van
Ondernemingen (FSO)**



Steun in geval van sluiting

In 2022 gingen 9.263 bedrijven failliet waarvan 2.925 ondernemingen personeel tewerkstelden. In vergelijking met 2021 gingen 727 bedrijven met personeel meer failliet (+33%). Het banenverlies als gevolg van een faillissement kende voor het eerst sinds de coronacrisis opnieuw een stijging maar evenaart nog niet het niveau van het gemiddelde banenverlies in de pre-coronaperiode. Er gingen 17.524 jobs verloren in 2022 d.i. +37% t.o.v. 2021.

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen biedt, als partnerorganisatie van de RVA, steun aan de werknemers die het slachtoffer worden van een sluiting. Als de werkgever door de sluiting zijn verplichtingen ten aanzien van de werknemers niet kan nakomen, kunnen die werknemers een schuldvordering indienen voor de vergoedingen die de werkgever hen nog is verschuldigd. Nadat de curator of vereffenaar die schuldvorderingen heeft aanvaard, kunnen die werknemers een aanvraag tot tussenkomst indienen bij het Fonds. Het Fonds gaat de voorwaarden voor de sluiting na op ondernemingsvlak en onderzoekt de aanvragen die ingediend worden door de werknemers.

In 2022 opende het Fonds 9.544 nieuwe sluitingsdossiers op ondernemingsvlak (+40% t.o.v. 2021) en dienden 9.472 werknemers een aanvraag tot vergoeding in (-26% t.o.v. 2021). De sluitingsdossiers zijn dossiers waarvoor het Fonds een onderzoek heeft geopend omdat het sluitingen van onderne-

mingen zijn waarbij personeel is betrokken. Die sluitingsdossiers volgden de stijgende tendens van het aantal faillissementen in 2022. Het aantal ingediende aanvragen volgde die tendens niet. De daling in het aantal aanvragen valt te verklaren door het vertragingseffect waarmee aanvragen worden ingediend. De aanvragen ingediend in 2022 hadden dus voornamelijk betrekking op sluitingen in 2021, een periode waarin het aantal faillissementen door de verschillende overheidssteunmaatregelen door de coronacrisis beperkt bleef.

Het Fonds gaat op basis van de ingediende aanvraag na op welke contractuele vergoedingen de werknemer recht heeft. Er zijn vier soorten vergoedingen die het Fonds uitbetaalt:

- de contractuele vergoedingen zijn de lonen en vergoedingen die de werkgever is verschuldigd op het ogenblik van het verbreken van de arbeidsovereenkomst;
- de overbruggingsvergoeding is een vergoeding die het Fonds betaalt aan de werknemers die werden overgenomen in het kader van een overname na faillissement. Die vergoeding dekt de periode van inactiviteit tussen het ontslag bij de gefailleerde werkgever en de indienstneming door de nieuwe werkgever;
- de bedrijfstoelage is een aanvullende vergoeding bij de werkloosheid die het Fonds voor zijn rekening neemt als de werkgever of een ander fonds

die vergoeding in geval van sluiting van de onderneming niet langer kan uitbetalen.

- de sluitingsvergoeding is een forfaitaire vergoeding die wordt berekend op basis van de anciënniteit van de werknemer in de onderneming en zijn leeftijd. Deze vergoeding wordt automatisch betaald aan de werknemers die er recht op hebben en dat zonder dat zij daarvoor een aanvraagformulier moeten indienen.

Om werknemers te kunnen betalen in geval van sluiting wordt het Fonds gefinancierd via werkgeversbijdragen en via terugvorderingen bij werkgevers en curatoren van de door het Fonds betaalde vergoedingen. Het Fonds ontving in 2022 309.631.288,36 EUR (d.i. -11% t.o.v. 2021).

Het aantal werknemers dat een vergoeding ontving van het Fonds daalde van 14.872 naar 9.902 verschillende werknemers in 2022 (-33% t.o.v. 2021). Het bedrag dat in 2022 werd uitgekeerd, halveerde en daalde van 229.481.034,76 EUR naar 114.619.659,08 EUR (-50%). Daarnaast betaalde het Fonds 91.832.752,89 EUR in het kader van tijdelijke werkloosheid (+119% t.o.v. 2021). De tijdelijke werkloosheid corona die 2021 domineerde, valt niet ten laste van de werkgever en dus ook niet van het Fonds. Aangezien het aandeel van die vorm van tijdelijke werkloosheid in 2022 beperkt bleef in vergelijking met de andere vormen van tijdelijke werkloosheid die wel ten laste van de werkgever vallen, kenden de uitgaven voor tijdelijke werkloosheid van het Fonds een forse stijging t.o.v. 2021.

Het personeelseffectief van het Fonds telde gemiddeld 62,05 voltijdse eenheden in 2022 (-7% t.o.v. 2021).



6.1

Nieuwigheden in de Sluitingswetgeving

Naar jaarlijkse gewoonte werden in 2022 de koninklijke besluiten met de nieuwe werkgeversbijdragen gepubliceerd (drie KB's van 9.03.2022).

Daarnaast werden ook artikel 42, 44 en 50 van het koninklijk besluit van 23 maart 2007 tot uitvoering van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen gewijzigd om de pdf-versie van het aanvraagformulier elektronisch te kunnen ondertekenen via eID (KB van 29.01.2022).

In uitvoering van het globaal akkoord dat het beheerscomité van het Fonds heeft afgesloten, zijn er in 2022 ook enkele wettelijke en reglementaire wijzigingen gebeurd:

- de referteperiode voor de toekenning van de sluitingsvergoeding tussen arbeiders en bedienden werd geharmoniseerd naar 18 maanden voorafgaand aan de wettelijke sluitingsdatum voor sluitingen met een wettelijke sluitingsdatum vanaf 1 juli 2022 (wijziging artikel 18 van de wet van 26.06.2002 door de wet van 28.11.2022 houdende harmonisering van de referteperiode voor de toekenning van de sluitingsvergoeding en aanpassing van de bedragen van de jaarlonen voor de bijzonder compenserende bijdrage).

Deze wijziging impliceerde ook dat artikel 50, §1, 5° van het KB van 23 maart 2007 tot uitvoering van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen (KB 26.12.2022 tot wijziging van de artikelen 24 en 50, 5° van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen) in overeenstemming moet worden gebracht. Dat artikel bepaalt welke informatie de werkgever in geval van sluiting moet bezorgen binnen een referentieperiode, weliswaar op verzoek van het Fonds;

- De grensbedragen voor de tussenkomst van het Fonds werden gewijzigd voor sluitingen met een wettelijke sluitingsdatum vanaf 1 juli 2022 (KB 26.12.2022 tot wijziging van de artikelen 24 en 50, 5° van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen). Het globaal grensbedrag werd verhoogd van 25.000 EUR naar 30.500 EUR en de specifieke grensbedragen werden afgeschaft.

6.2

Uitvoering van de opdrachten van het Fonds

6.2.1

Uitgaven in de industriële en commerciële sectoren

In 2022 betaalde het Fonds aan de slachtoffers van sluitingen 108.847.747,28 EUR.

Tabel 6.2.1.I

Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2018 in EUR

Jaar	Sluitings-vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings-vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
2018	9.417.175,96	188.291.922,20	1.620.698,46	6.225.330,31	205.555.126,93
2019	9.198.466,14	151.949.833,38	1.218.787,25	4.265.060,06	166.632.146,83
2020	11.734.932,42	199.456.827,56	1.850.925,70	3.005.504,90	216.048.190,58
2021	14.243.183,37	204.940.151,46	2.124.200,31	2.045.712,51	223.353.247,65
2022	6.270.248,66	100.711.062,86	716.011,62	1.150.424,14	108.847.747,28
Evolutie 2021/2022 (in %)	-56%	-51%	-66%	-44%	-51%

Tabel 6.2.1.II

Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoeding sinds 2018

Jaar	Sluitings-vergoedingen	Contractuele vergoedingen	Overbruggings-vergoedingen	Bedrijfstoeslag	Totaal
2018	5.366	15.402	483	2.043	23.294
2019	5.416	13.436	440	1.681	20.973
2020	5.997	14.634	487	1.126	22.244
2021	6.779	12.858	498	766	20.901
2022	3.191	8.451	170	435	12.247
Evolutie 2021/2022 (in %)	-53%	-34%	-66%	-43%	-41%

De totale uitgaven van het Fonds daalden in 2022 met 51% ten opzichte van 2021.

Het aantal begunstigden van een vergoeding daalde met 41% ten opzichte van 2021.

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 9.577 verschillende personen in de industriële en commerciële sector een vergoeding van het Fonds in 2022.

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

Contractuele vergoedingen (100.711.062,86 EUR)

In 2022 ontvingen 8.451 begunstigden van een vergoeding contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 100.711.062,86 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 11.917,06 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 92% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2022 daalden de uitgaven voor contractuele vergoedingen sterk (-51%). Dat gezien de daling van het aantal uitbetaalde werknemers (-34%) ten opzichte van 2021. Ook de gemiddelde kostprijs per begunstigde daalde met 25%.

Rekening houdend met de behandelingstermijn van een ondernemingsdossier en de indieningstermijn van de aanvragen werden in 2022 voornamelijk de werknemers vergoed bij wie de sluiting van de onderneming plaatsvond in de jaren 2021 en 2022.

Bedrijfstoelage (1.150.424,14 EUR)

In 2022 betaalde het Fonds aan 435 begunstigden van een vergoeding een bedrijfstoelage. Dat stemt overeen met een totaalbedrag van 1.150.424,14 EUR, wat 1% van de totale uitgaven vertegenwoordigt. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 293,03 EUR.

De dalende tendens in de uitgaven aan bedrijfstoelage sinds 2018 werd in 2022 voortgezet met een daling van 44% t.o.v. 2021. Die daling van de uitgaven is te verklaren door een daling van het aantal begunstigden van een vergoeding (-43%).

Aangezien de betaling van de werklozen met bedrijfstoelage zich over meerdere jaren uitstrekt, betaalde het Fonds in 2022 de lopende dossiers verder en werd daarnaast begonnen met de betaling van 25 nieuwe dossiers (ten opzichte van 95 in 2021). Daarnaast sloot het Fonds 218 individuele dossiers af waardoor het totale aantal begunstigden van een vergoeding daalde.

Sluitingsvergoedingen (6.270.248,66 EUR)

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

In 2022 ontvingen 3.191 begunstigden van een vergoeding een sluitingsvergoeding en dat voor een totaalbedrag van 6.270.248,66 EUR. Gemiddeld is dat een bedrag van 1.964,98 EUR per rechthebbende. Die uitgaven vertegenwoordigen 6% van de totale uitgaven van het Fonds.

In 2022 daalden de uitgaven rond sluitingsvergoeding sterk (-56%) ten opzichte van 2021.

De daling van de uitgaven in 2022 is voornamelijk te wijten aan de daling van het aantal rechthebbenden van 6.779 naar 3.191 (-53%). Ook de gemiddelde kostprijs is gedaald (-6%).

Overbruggingsvergoedingen (716.011,62 EUR)

Er werd in 2022 aan 170 begunstigden van een vergoeding een overbruggingsvergoeding toegekend voor een totaalbedrag van 716.011,62 EUR. Dat komt neer op gemiddeld 4.211,83 EUR per begunstigde van een vergoeding. Die uitgaven vertegenwoordigen ongeveer 1% van de totale uitgaven van het Fonds. In vergelijking met 2021 zijn de uitgaven met 66% gedaald. Die daling is voornamelijk te wijten aan de daling van het aantal begunstigden, van 498 naar 170 (-66%).

6.2.2

Uitgaven in de socialprofitsector en vrije beroepen

De uitbreiding van het toepassingsgebied van de sluitingswet naar de socialprofitsector en de vrije beroepen, had tot gevolg dat in juli 2008 voor het eerst slachtoffers van sluitingen in die sector werden uitbetaald.

In 2022 nam het bijzonder comité in 52 ondernemingsdossiers een positieve beslissing inzake de toepasbaarheid van de sluitingswetten.

Het Fonds betaalde in 2022 5.771.911,80 EUR uit aan 330 begunstigden van een vergoeding (waarvan 325 verschillende werknemers).

Tabel 6.2.2.I
Verdeling en evolutie van de uitgaven inzake sluitingen sinds 2018 in EUR

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelag	Totaal
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
2021	6.123.172,49	4.614,62	6.127.787,11
2022	5.767.389,05	4.522,75	5.771.911,80
Evolutie 2021/2022 (in %)	-6%	-2%	-6%

Tabel 6.2.2.II
Evolutie van het aantal begunstigden van een vergoeding sinds 2018

Jaar	Contractuele vergoedingen	Bedrijfstoelag	Totaal
2018	298	2	300
2019	341	0	341
2020	328	1	329
2021	388	1	389
2022	329	1	330
Evolutie 2021/2022 (in %)	-15%	+0%	-15%

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

Contractuele vergoedingen (5.767.389,05 EUR)

In 2022 ontvingen 329 begunstigden van een vergoeding contractuele vergoedingen en dat voor een totaalbedrag van 5.767.389,05 EUR. Dat is een daling ten opzichte van het jaar 2021 (-6%).

Dat is voornamelijk te wijten aan de daling van het aantal begunstigden van een vergoeding (-15% t.o.v. 2021). De gemiddelde kost per rechthebbende is echter gestegen van 15.781,37 EUR naar 17.530,06 EUR (+11%).

Bedrijfstoelag (4.522,75 EUR)

In 2022 ontving 1 werkloze met bedrijfstoelag een vergoeding van het Fonds voor een totaalbedrag van 4.552,75 EUR. De gemiddelde maandelijkse vergoeding bedraagt 411,16 EUR.

6.2.3

Uitgaven in de tijdelijke werkloosheid

Tabel 6.2.3.I

Evolutie van het aandeel dat het Fonds draagt in de uitgaven van de RVA voor tijdelijke werkloosheid sinds 2018 in EUR

Jaar	Uitgaven van hetzelfde jaar	Regularisaties voorgaande jaar	Totaal tijdelijke werkloosheid	Evolutie in % van de totale tijdelijke werkloosheid
2018	110.658.000,00	-1.443.292,44	109.214.707,56	+6%
2019	112.039.000,00	-3.569.294,20	108.469.705,80	-1%
2020	61.177.000,00	-414.048,41	60.762.951,59	-44%
2021	43.683.000,00	-1.839.176,88	41.843.823,12	-31%
2022	92.224.000,00	-391.247,11	91.832.752,89	+119%

Om de werkgevers, die een beroep doen op het stelsel van tijdelijke werkloosheid, te responsabiliseren, draagt het Fonds, via financiering door de werkgevers, 33% van de uitgaven die de RVA doet in het kader van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders (art. 53 van de wet van 26.06.2002 betreffende de sluiting van de ondernemingen). Bovendien bepaalt de wet van 12 april 2011 tot verlenging van de crisismaatregelen (BS 28.04.2011) dat het Fonds een deel van de kost (27%) van de vergoeding voorzien voor 'schorsing bedienden wegens werkgebrek' op zich neemt.

In 2022 bedroeg het aandeel van het Fonds in de tijdelijke werkloosheid 92.224.000,00 EUR. Er dient te worden opgemerkt dat de tijdelijke werkloosheid Corona beschouwd wordt als tijdelijke werkloosheid overmacht en dat die tijdelijke werkloosheid niet ten laste valt van de werkgevers en dus ook niet van het Fonds.

Overeenkomstig artikel 5 van het KB van 23 maart 2007 betaalt het Fonds maandelijks voorschotten aan de RVA. De afrekening gebeurt in de loop van het tweede semester van het jaar dat volgt op het verstreken jaar, en dat op basis van de door de uitbetalingsinstellingen uitgevoerde betalingen die werden goedgekeurd door de RVA. De afrekening 2021 toonde aan dat het Fonds 391.247,11 EUR te veel aan voorschotten had betaald aan de RVA. Dat bedrag werd in 2022 overgemaakt aan het Fonds.

6.2.4 Beheersuitgaven

Tabel 6.2.4.I
Uitgaven beheersbegroting in EUR

	2018	2019	2020	2021	2022
Beheersuitgaven	5.955.207,55	5.126.459,97	8.204.039,56	6.669.754,79	7.169.749,14

De beheersuitgaven van het Fonds bedroegen 7.169.749,14 EUR in 2022. Traditioneel gezien wordt een gedeelte van de personeels-en werkingskosten van een jaar betaald in het eerste trimester van het daaropvolgende jaar.

6.3

Beheer van de middelen

6.3.1 Financiële middelen

6.3.1.1 Financiële middelen industriële en commerciële sector (ontvangsten)

In 2022 bedroegen de ontvangsten van het Fonds 303.736.193,73 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 6.3.1.I

Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2018 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	Interesten	Alternatieve financiering	Totaal
2018	131.244.100,00	147.208.707,13	10.840.263,95	41.905.476,29	0,00	459.643,27	331.658.308,36
2019	123.789.022,58	150.175.859,93	7.213.900,00	34.295.813,71	0,00	3.595.000,00	319.069.713,94
2020	112.007.229,20	135.429.057,43	9.454.392,72	43.217.520,01	0,00	3.202.113,00	303.310.479,66
2021	151.231.000,00	133.291.000,00	17.218.300,00	38.642.623,12	0,00	3.339.020,30	343.722.061,14
2022	132.021.864,69	108.172.161,27	13.570.500,00	47.600.322,44	1.104.611,32	1.266.556,95	303.736.193,73
Evolutie 2021/2022 (in %)	-13%	-19%	-21%	+23%	+100%	-62%	-12%

De inkomsten van het Fonds dalen in 2022 ten opzichte van 2021 met 12% van 343.722.061,14 EUR naar 303.736.193,73 EUR. Die daling is voornamelijk te wijten aan een daling van de ontvangen werkge-

versbijdragen. De terugvorderingen bij werkgevers en werknemers daarentegen stijgen in 2022 (+23%). Naast de uitvoering van de wettelijke opdrachten zijn die inkomsten ook bestemd voor de uitgaven van het Fonds inzake het personeel, de uitrusting en de inrichtingen die de RVA ter beschikking stelt van het Fonds.

De voornaamste inkomsten worden hierna kort besproken:

Bijdragen ter financiering van de sociale uitgaven

In overeenstemming met artikel 58 van de wet van 26 juni 2002 kan de koning, na advies van het beheerscomité van het Fonds en van de NAR, de werkgevers die onder de toepassing vallen van die wet, een bijdrage doen betalen waarvan hij het bedrag vaststelt.

Tabel 6.3.1.II
Bijdragevoeten verschuldigd voor de financiering van het Fonds

Jaar	Ondernemingen met ten minste 20 werknemers	Ondernemingen met minder dan 20 werknemers	Havens en varende personeel van de visserij	Handel in brandstoffen van Oost-Vlaanderen
2021	0,17	0,12	0,12	/
2022	0,12	0,07	0,07	/

De inkomsten afkomstig uit de werkgeversbijdragen voor de klassieke taken zijn gedaald (-19%), van 133.291.000,00 EUR in 2021 naar 108.172.161,27 EUR in 2022.

Bijdragen ter financiering van de tijdelijke werkloosheid

Krachtens artikel 53 van de wet van 26 juni 2002 beschikt het Fonds over inkomsten uit werkgeversbijdragen om een gedeelte van de tijdelijke werkloosheid voor arbeiders exclusief overmacht ten laste te nemen (33%). Bovendien neemt het Fonds eveneens 27% van de kost van de 'schorsing bedienden wegens werkgebrek' op zich (wet van 12.04.2011 tot verlenging van de crisismaatregelen).

De inkomsten afkomstig uit de bijdragen tijdelijke werkloosheid zijn gedaald van 151.231.000,00 EUR in 2021 tot 132.021.864,69 EUR in 2022. De bijdragevoet 2022 bedraagt immers 0,09% t.o.v. 0,14% in 2021.

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 2022 ontving het Fonds een bedrag van 13.570.500,00 EUR van de RSZ ten opzichte van een ontvangst van 17.218.300,00 EUR in 2021.

Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting van de faillissementen door de curatoren. Die laatste gaan over tot afsluiting en eventueel tot de betaling van de schuldeisers, waaronder het Fonds, na realisatie van de activa.

In 2022 heeft het Fonds een terugbetaling in 1.889 dossiers geboekt, hetzij voor een totaalbedrag van 46.793.099,08 EUR. Dat is in vergelijking met 2021 een stijging van het teruggevorderde bedrag (+23%). Het aantal dossiers waarin werd teruggevorderd, stijgt eveneens van 1.800 in 2021 naar 1.889 in 2022.

Er werd een bedrag van 807.223,36 EUR aan onverschuldigd uitbetaalde uitkeringen teruggevorderd bij werknemers. Dat is een stijging van 50% ten opzichte van 2021.

Alternatieve financiering

Tot 2016 ontving het Fonds een alternatieve financiering vanwege de Belgische staat ingevolge de verplichting om de sluitingsvergoeding aan de werknemers te betalen voor firma's die een gemiddelde bezetting van 5 tot 19 werknemers hadden. 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.

In 2022 bedroeg het ontvangen bedrag aan alternatieve financiering 1.266.556,95 EUR en in 2021 bedroeg dat 3.339.020,30 EUR (-62%).

Interesten

Die inkomsten zijn afkomstig van interesten op de investeringen in schatkistcertificaten van de niet onmiddellijk benodigde kasmiddelen. Sinds 2013 had het Fonds geen interesten meer ontvangen, maar sinds 14 september 2022 ontving het Fonds opnieuw interesten en dat voor een bedrag van 1.104.611,32 EUR.

6.3.1.2 Financiële middelen socialprofitsector en vrije beroepen (ontvangsten)

In 2022 bedroegen de ontvangsten van het Fonds
5.895.094,63 EUR, verdeeld als volgt:

Tabel 6.3.1.III
Evolutie van de middelen van het Fonds sinds 2018 in
EUR: socialprofitsector en vrije beroepen

Jaar	Werkgeversbijdragen	Bijzonder compenserende bijdrage	Terugvorderingen bij werkgevers en werknemers	Interessen	Totaal
2018	3.870.376,29	695.434,34	1.322.556,35	0,00	5.888.366,98
2019	4.033.554,69	611.864,12	619.830,79	0,00	5.265.249,60
2020	4.062.994,27	680.636,33	415.889,94	0,00	5.159.520,54
2021	4.220.500,00	828.900,00	707.956,38	0,00	5.757.356,38
2022	4.760.444,75	797.645,84	318.070,43	18.933,61	5.895.094,63
Evolutie 2021/2022 (in %)	+13%	-4%	-55%	+100%	+2%

Overeenkomstig artikel 58 van de wet van 26 juni 2002 bepaalt de Koning, na advies van het bijzonder comité van het Fonds en van de NAR, een bijzondere bijdrage voor de ondernemingen zonder handels- of industriële finaliteit. Gedurende de periode 2011-2015 bleef de bijdragevoet geheven op de loonmassa van de socialprofitsector en vrije beroepen behouden op 0,01%. Vanaf 2016 tot en met 2022 werd de bijdragevoet vastgelegd op 0,02%.

De inkomsten uit de patronale bijdragen zijn gestegen (+13%). Het Fonds ontving in 2022 een totaalbedrag van 4.760.444,75 EUR aan patronale bijdragen en een bedrag van 797.645,84 EUR betreffende de bijzondere compenserende bijdrage die verschuldigd is op de hogere verbrekingsvergoedingen.

Wat de terugbetalingen in de werkgeversdossiers betreft, is het Fonds volledig afhankelijk van de afsluiting door vereffenaars en curatoren. In 2022 werd er voor een bedrag van 291.478,35 EUR teruggevorderd bij de werkgevers, wat een daling is van 703.216,48 EUR (-59%) t.o.v. 2021. Dat bedrag omvat terugbetalingen in 31 dossiers t.o.v. 33 dossiers in 2021. Daarnaast werd een bedrag van 26.592,08 EUR aan onterecht uitbetaalde vergoedingen teruggevorderd bij de werknemers.

Ten slotte zijn er de inkomsten afkomstig van interesten op de investeringen in schatkistcertificaten van de niet onmiddellijk benodigde kasmiddelen. Sinds 2013 had het Fonds geen interesten meer ontvangen, maar sinds 14 september 2022 ontving het Fonds opnieuw interesten en dat voor een bedrag van 18.933,61 EUR.

6.3.2 Middelen inzake beheerstechnieken: opvolging van het strategisch en operationeel plan

Het Fonds heeft drie strategische doelstellingen bepaald om zijn visie en missie uit te dragen:

1. de klant een efficiënte dienstverlening en informatie aanbieden, bij voorkeur digitaal, met focus op correcter en sneller betalen;
2. verder evolueren naar een wendbare arbeidsorganisatie die klaar is om goed te functioneren in een omgeving in verandering;
3. processen en diensten optimaliseren en maximaal digitaliseren om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van morgen.

De strategische prioriteiten werden vertaald naar een operationeel stappenplan dat aangeeft hoe het Fonds de slachtoffers van een sluiting correcter en sneller wil betalen, zich aanpast aan de evoluties in onze omgeving en hoe het Fonds processen en diensten optimaliseert. Het strategisch en operationeel plan wordt maandelijks opgevolgd en trimestrieel voorgelegd aan de administrateur-generaal en zijn adjunct.

In het kader van de eerste strategische doelstelling - de klant een efficiënte dienstverlening en informatie aanbieden, bij voorkeur digitaal, met focus op correcter en sneller betalen- heeft het Fonds een (dubbele) elektronische handtekening van de werknemer (of zijn vertegenwoordiger) en de curator op het elektronisch aanvraagformulier geïmplementeerd in april 2022. De elektronische handtekeningen die aanvaard worden, zijn de gekwalificeerde beveiligde handtekeningen die via eID aangebracht worden op de F1 in pdf-formaat en daarna worden opgeladen in de e-F1-toepassing. Om het gebruik van de e-F1-toepassing te promoten en het indienen van een elektronische aanvraag te vergemakkelijken, werd voorzien dat de vertegenwoordiger van de werknemer de aanvraag zelf elektronisch kan ondertekenen, mits hij over een mandaat van de werknemer beschikt. Met die (dubbele) elektronische handtekening wenst het Fonds de klantvriendelijkheid te verhogen en de doorlooptijd van een aanvraag te verkorten, wat bijdraagt tot een snellere betaling.

In 2022 heeft het Fonds ook de functionele analyse opgestart om de beveiligde internettoepassing e-F1, die momenteel enkel gebruikt kan worden door de werknemersorganisaties, uit te breiden naar de burgers zodat die in de toekomst elektronisch een aanvraag kunnen invullen en versturen naar het Fonds. Dat zal de burger het voordeel bieden dat aanvragen snel, eenvoudig, correct en veilig kunnen worden ingediend.

Om werknemers nog correcter en sneller te betalen wil het Fonds de regels inzake de berekening van de meeste contractuele vergoedingen op nationaal en sectorieel niveau uniformiseren en automatiseren en dat in samenspraak met de sociale partners. Het Fonds heeft in 2022 een consensus bereikt met de sociale partners over de berekening van de eindejaarspremie.

Daarnaast werd het aanvraagformulier F1 in 2022 aangepast en werd informatie toegevoegd over de overbruggingsvergoeding. Naast de informatie over de overbruggingsvergoeding werd ook het begrip 'verschuldigd bedrag' verduidelijkt om verwarring omtrent het verschuldigd brutobedrag van de verbrekingsvergoeding te vermijden.

Om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren investeerde het Fonds in 2022 verder in het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes bij zijn klanten en partners. In het najaar werd bij de curatoren een tevredenheidsenquête georganiseerd over de verschillende aspecten van de dienstverlening van het Fonds zoals klantvriendelijkheid, bereikbaarheid, internettoepassing, formulieren enz. Op de vraag "In welke mate bent u tevreden over de dienstverlening van het FSO in het algemeen?" antwoordde 96% van de bevraagde curatoren tevreden tot zeer tevreden. Het resultaat van die enquête zal in 2023 verder worden geanalyseerd en aanleiding geven tot verbeteringsacties.

Eén van de operationele doelstellingen van de 2^{de} strategische pijler van het Fonds – verder evolueren naar een wendbare arbeidsorganisatie die klaar is om goed te functioneren in een omgeving in verandering – is het gebruik van de eBox uitbreiden. Naast de fiscale fiches, de ontvangstbevestiging, de afrekening en de infobrief plaatst het Fonds sinds juni 2022 ook een negatieve beslissing in de eBox van de werknemer als het niet tussenkomt voor de sluitingsvergoeding.

De meest ingrijpende verandering in 2022 die kaderde in het evolueren naar een wendbare organisatie is ongetwijfeld de verhoging van het globale grensbedrag voor tussenkomst en de afschaffing van de specifieke grensbedragen. Dat globale grensbedrag werd voor 2009 vastgelegd op 25.000 EUR en bleef sindsdien onveranderd. Voor sluitingen met een wettelijke sluitingsdatum vanaf 1 juli 2022 bedraagt het globale grensbedrag 30.500 EUR en wordt er voor de contractuele vergoedingen niet langer rekening gehouden met specifieke grensbedragen voor de lonen en vergoedingen en het vakantiegeld. Die wijziging zorgt voor een vereenvoudiging in de methodiek, verhoogt de transparantie voor de werknemer inzake de tussenkomst in de contractuele vergoedingen en sluit opnieuw aan bij de huidige socio-economische context.

Een andere belangrijke realisatie is de harmonisering van de referteperiode voor de sluitingsvergoeding voor arbeiders en bedienden. Voor sluitingen met een wettelijke sluitingsdatum vanaf 1 juli 2022 bedraagt de nieuwe referteperiode voor de sluitingsvergoeding 18 maanden voorafgaand aan de sluiting en 12 maanden na de sluiting. De harmonisering van de referteperiode zorgt voor een gelijke behandeling van arbeiders en bedienden wat betreft de toekenning van de sluitingsvergoeding.

De derde strategische doelstelling bestaat erin processen en diensten te optimaliseren en maximaal te digitaliseren om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van morgen.

Het Fonds zorgde er in 2022 voor om informatica-toepassingen performant en gebruiksvriendelijk te maken via tal van migraties.

Daarnaast werd de databank van het Fonds uitgebreid met een nieuw type sluiting 'de gerechtelijke ontbinding met onmiddellijke afsluiting' om die sluitingen, die sinds de coronacrisis zijn toegenomen, eenvoudig te kunnen identificeren in de databank.

Tot slot ging het Fonds in 2022 verder met het beschrijven van processen, het opmaken van procesboeken en het toepassen van lean-en risicomanagement in het kader van zijn procesmanagement.

Naast de drie strategische doelstellingen werkte het Fonds in 2022 verbeteringsdoelstellingen uit om de beslissing tot toekenning van de sluitingsvergoeding beter te motiveren, om de meetinstrumenten uit te breiden voor de dienst Terugvordering en de meetinstrumenten voor SWT te optimaliseren, om brieven uniform en leesbaarder te maken ...

6.3.3 Informatie en communicatie

Om dossierbeheerders in productiediensten de sluitingsdossiers efficiënt en ongestoord te kunnen doen behandelen, beschikt het Fonds over een centraal aanspreekpunt voor vragen van de buitenwereld. De klantendienst staat dagelijks in voor het beantwoorden van vragen van werknemers over de stand van hun dossier en dat voornamelijk via telefoon en e-mail. Daarnaast biedt de internettoepassing e-gofso 24u/24 de meest actuele informatie over een sluitingsdossier en dat op een beveiligde manier. Voor werknemersorganisaties is die internettoepassing een veelgebruikt instrument om inlichtingen in te winnen over sluitingsdossiers van hun leden.

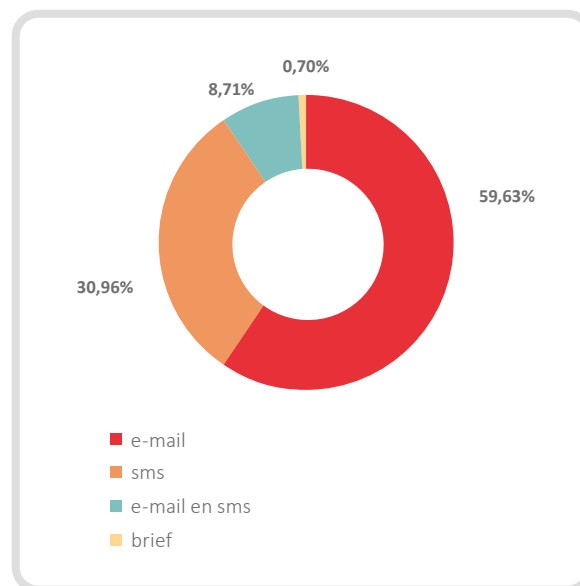
Klantencontact FSO in cijfers



Het Fonds wacht niet enkel af tot het wordt gecontacteerd met een vraag, maar biedt zijn klanten ook de mogelijkheid om proactief geïnformeerd te worden bij belangrijke wijzigingen in hun dossier (bijvoorbeeld als er informatie ontbreekt om een dossier te vervolledigen, bij een beslissing, bij een betaling ...). Om de informatiekloof te dichten tussen de werknemer die over internet beschikt en de werknemer die daartoe geen toegang heeft, biedt het Fonds de mogelijkheid om op verschillende manieren (per brief, per sms of per e-mail) een sluitingsdossier op te volgen. Ongeveer 47% van de werknemers die in 2022 een aanvraagformulier hebben ingediend, koos voor proactieve dossieropvolging. Meer dan de helft daarvan (59,63%) gaf er de voorkeur aan zijn dossier online op te volgen en via e-mailberichten geïnformeerd te worden over belangrijke wijzigingen in het sluitingsdossier.

Grafiek 6.3.3.I

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



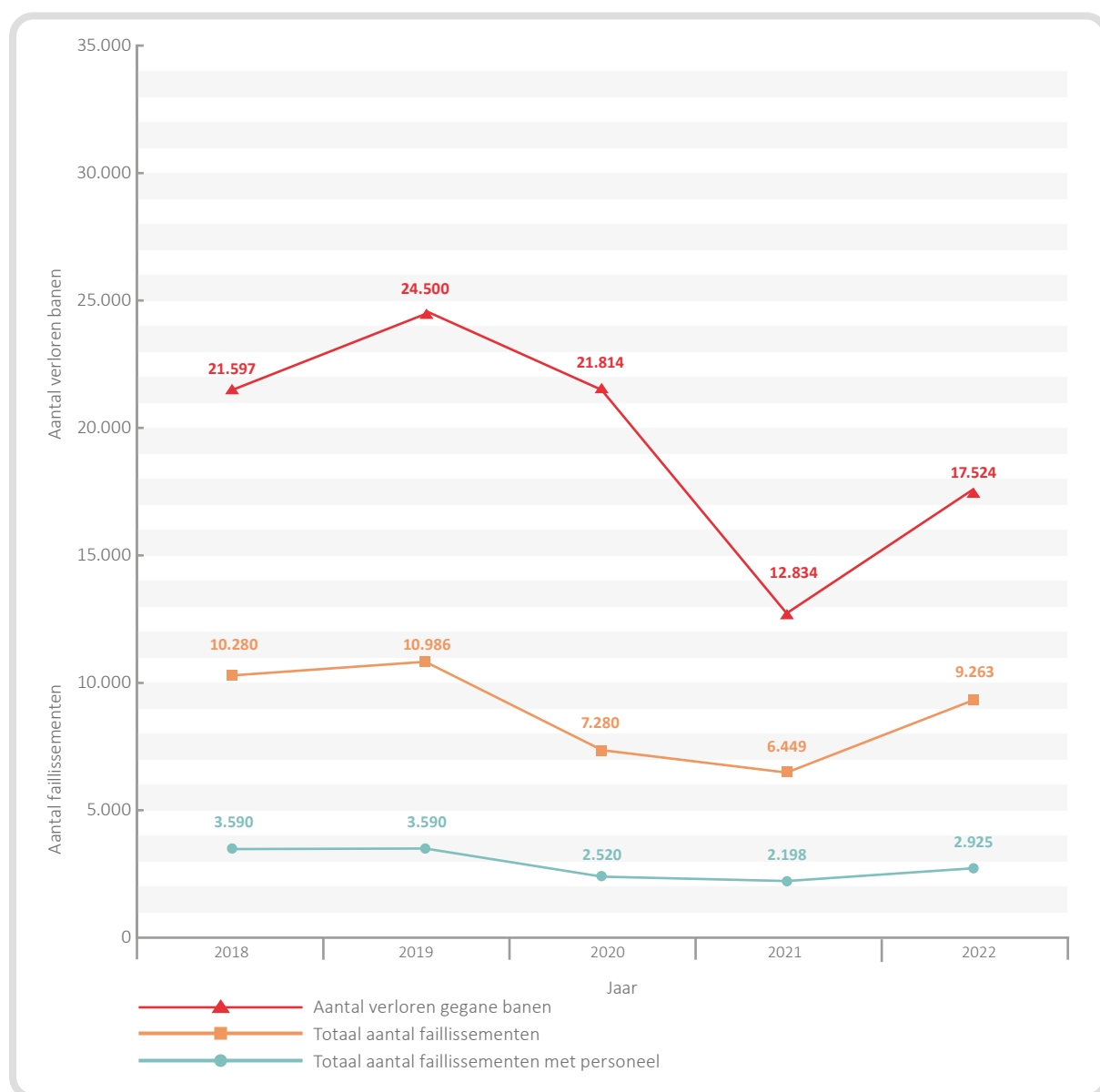
6.3.4

Statistieken inzake het verlies van banen wegens faillissement

Het Fonds publiceert iedere maand op de website van de RVA dynamische statistieken over het aantal faillissementen van ondernemingen met personeel en het aantal banen dat daardoor verloren is gegaan. Zij dienen ook als basis voor de budgettaire ramingen. De onderstaande grafiek 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 6.3.4.1

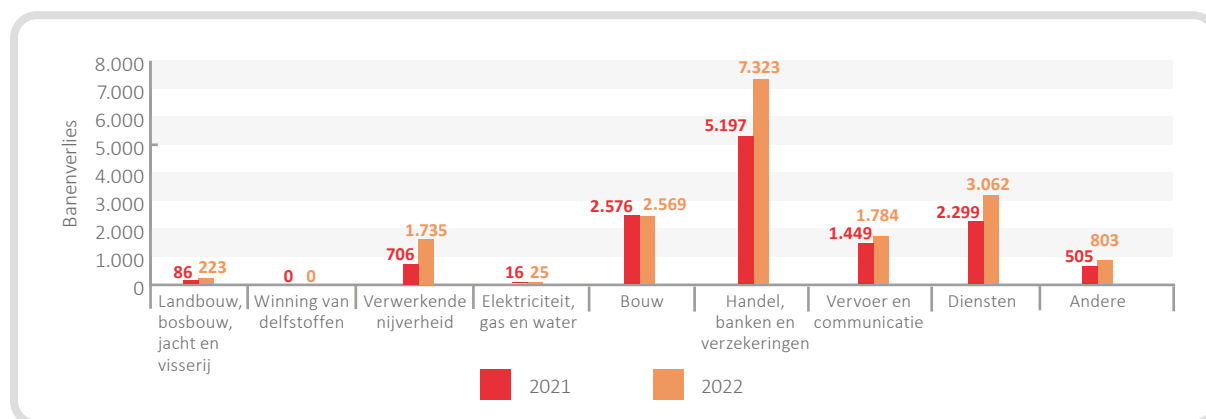
Evolutie van het totale aantal faillissementen, de faillissementen met personeel en het banenverlies voor de periode 2018-2022



Het aantal faillissementen en het daaraan gekoppelde banenverlies stegen in 2022 opnieuw voor het eerst sinds de coronacrisis maar bereikten nog niet het peil van de pre-coronaperiode. In totaal gingen 9.263 ondernemingen failliet in 2022 (+44% t.o.v. 2021) waarvan er 2.925 personeel tewerkstelden (+33% t.o.v. 2021). Het banenverlies als gevolg van een faillissement steeg in 2022 opnieuw naar 17.524 verloren jobs (+37% t.o.v. 2021).

De meest opmerkelijke faillissementen van 2022 waren: De Heide (181 verloren jobs), Neokids Belgium CBKB (131 verloren jobs), GNSMS (115 verloren jobs) en Berry Logistics (113 verloren jobs).

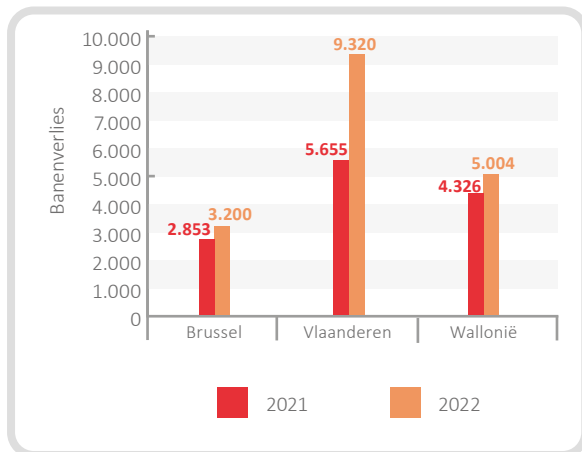
Grafiek 6.3.4 II
Banenverlies door faillissementen per sector



De stijging van het banenverlies (+37%) ten opzichte van 2021 is zichtbaar in nagenoeg alle sectoren. De sector van de handel, banken en verzekeringen bleef met 7.323 verloren jobs de sterkst getroffen sector in 2022 en vertegenwoordigt 42% van het totale banenverlies.

Grafiek 6.3.4.III

Banenverlies door faillissementen per gewest

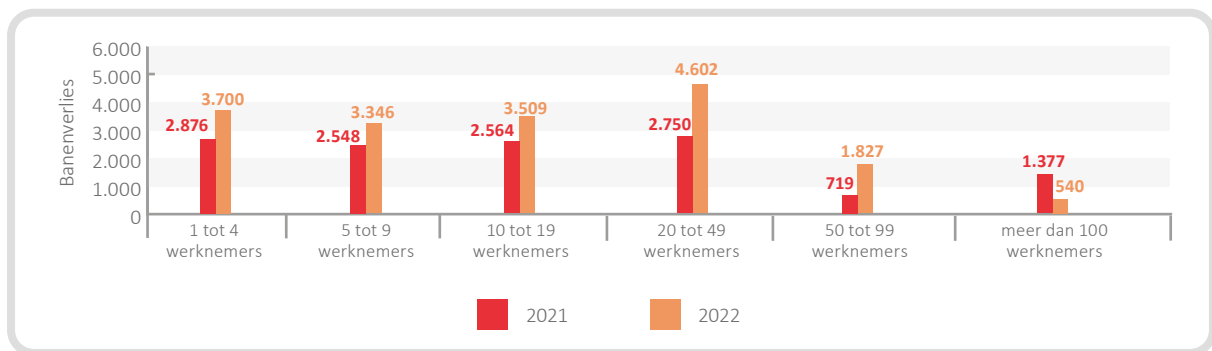


In vergelijking met 2021 steeg het banenverlies in 2022 zowel in het Vlaams gewest (+65%) als in het Waals gewest (+16%) en het Brussels Hoofdstedelijk gewest (+12%). Het zwaartepunt voor het banenverlies situeerde zich in 2022 opnieuw in Vlaanderen. In totaal hebben 9.320 mensen er hun job verloren. De stijging van het banenverlies in Vlaanderen was het sterkst voelbaar in Antwerpen waar 3.378 banen sneuvelden door faillissement (+1.655 verloren jobs of +96% t.o.v. 2021). In Wallonië telde Henegouwen met 1.766 verloren jobs (+117 verloren jobs of +7% t.o.v. 2021) het hoogste banenverlies.

In Brussel steeg het banenverlies met 12% t.o.v. 2021 en gingen 3.200 jobs verloren. Er dient opgemerkt te worden dat het Fonds de verloren arbeidsplaatsen toewijst aan de provincie of regio waar de bevoegde ondernemingsrechtbank op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming die failliet verklaart. Voor vele ondernemingen is de maatschappelijke zetel gevestigd in Brussel.

Grafiek 6.3.5.IV

Banenverlies door faillissementen per bedrijfsgrootte



De toename van het banenverlies was merkbaar in nagenoeg alle grootteordes van ondernemingen, uitgezonderd de ondernemingen met meer dan 100 werknemers. In de categorie van de ondernemingen met 20 tot 49 werknemers steeg het banenverlies het sterkst (+1.852 verloren jobs of +67% t.o.v. 2021).



Lijst van afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACCO	Activiteitencoöperatie
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACTIRIS	Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
ADEM	Agence pour le développement de l'emploi
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AD SEI	Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie
AIP	Azure Information Protection
APE	Aides à la promotion de l'emploi (bevordering van de tewerkstelling in Wallonië)
ARAB	Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
Art.	Artikel
ARZA	Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders
ASR	Aangifte sociaal risico
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BaaS	Back-up as a Service
Bbp	Bruto binnenlands product
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BCP	Business Continuity Plan
BO	Beroepsopleiding
BO	Backoffice
BOC	Basisoverlegcomité
BPM	Business Process Management
BPR	Business Process Reengineering

BS	Belgisch Staatsblad
CAF	Common Assessment Framework
CAF	Caisse d'Allocations Familiales - Frankrijk
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
Cass.	Cassatie CBS
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCD	Centrale controledienst
CCOD	Christelijke Centrale der Openbare Diensten
CFIV	Cel voor Financiële Informatieverwerking
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
CNAF	Caisse Nationale des Allocations Familiales - Frankrijk
DAC	Dienst voor administratieve controle
DAVO	Dienst voor Alimentatievorderingen
Dmfa	Multifunctionele aangifte
DBR	Deeltijds werknemer met behoud van rechten
DOO	Dienst Organisatieontwikkeling
DSP	Doorstromingsprogramma
EAK	Enquête naar de arbeidskrachten
EDPB	Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
EER	Europese Economische Ruimte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EFQM	European Foundation for Quality Management
EGKS	Europese Gemeenschap voor Kolen- en Staalnijverheid
E-gov	E-government
EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
ELA	European Labour Authority
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EMU	Europese Monetaire Unie
ENA	Ecole nationale de l'Administration
ENSS	Ecole nationale supérieure de sécurité sociale
EPM	Expenditure Performance Management
Epv	Elektronisch proces-verbaal
EU	Europese Unie
Epv	Elektronisch proces-verbaal
ESIP	European Social Insurance Platform
EWE	Eerste werkervaringscontract
FAMIFED	Federaal agentschap voor de kinderbeijslag
FPB	Federaal Planbureau
FO	Frontoffice
FOD	Federale Overheidsdienst
FOD BOSA	Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning
FOD WASO	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Forem	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FPD	Federale Pensioendienst
FSO	Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
GDPR	General Data Protection Regulation
GDZ	Geïnformatiseerde directiezaal
Gesco	Gesubsidieerde contractueel
GGMMI	Gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen
GOB	Gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentrum
GOP	Globaal ontwikkelingsplan
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HB	Hoofdbestuur
HIP	Herinschakelingsprogramma (Dienstenbanen)
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HO	Hoger onderwijs
HRM	Human Resources Management
HSO	Hoger secundair onderwijs
HT	Halftijds
HVV	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
HYPaaS	Hypervisor as a Service
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
ICPB	Interne Controle en Procesbeheer
IDPB	Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
IFAPME	Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises
IFPP	INTOSAI Framework of Profession Pronouncements
IGSS	Institut grand-ducal de la Sécurité Sociale
IGU	Inkomensgarantie-uitkering
IIP	Investors in People
INR	Instituut voor de Nationale Rekeningen
INTOSAI	International Organization of Supreme Audit Institutions
ISA	International Standards of Auditing
ISSA	International Security Association
IVSZ	Internationale Vereniging van Sociale Zekerheid
IW	In werking
IWEPS	Institut wallon de l'évolution, de la prospective et de la statistique
IWZ	Inschrijving als werkzoekende
JAP	Jaaractieplan
KB	Koninklijk Besluit
KCC	Klantencontact
KDD	Knowledge Discovery in Databases
KM	Kennismanagement
KPI	Key Performance Indicator / Kritieke Prestatie Indicator

KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
LATG	Loon- en arbeidstijdgegevensbank
LO	Loopbaanonderbreking
LO/TK	Loopbaanonderbreking/Tijds krediet
MB	Ministerieel Besluit
MBS	Milieubeheersysteem
MCM	Managementcultuurmodel
METS	Methodology Team Support
MFA	Multi-factor-authenticatie
MFP	Multifunctionele punten
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
NAC	Nationale Administratieve Commissie
NAR	Nationale Arbeidsraad
NBB	Nationale Bank van België
NHRCK	National Human Rights Commission
NIC	Nationaal Intermutualistisch College
NIS	Nationaal Instituut voor de Statistiek
NOC	Nationaal Opleidingscentrum
NV	Naamloze vennootschap
NWOW	New Way of Working
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OCR	Optical Character Recognition
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
OFO	Opleidingsinstituut van de Federale Overheid
OISZ	Openbare Instelling van Sociale Zekerheid
PEC	Plan Eerlijke Concurrentie
PLF	Passenger Locator Form
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
PMO	Project Management Office
POC	Personeel - Organisatie - Communicatie
POC	Proof of concept
POD	Programmatorische overheidsdienst
Prince2	Projects IN Controlled Environments
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PSI-CO	Public sector innovation through collaboration
PWA	Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RB	Regeringsbesluit RIO
RINA	Reference Implementation for a National Application
RIO	RVA Intranet ONEM
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
RJV	Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie
RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RMT	Regie voor Maritiem Transport
RSVZ	Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen

RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
SDG	Sustainable Development Goal
Selor	Selectiebureau van de Federale Overheid
SI	Sociale Inspectie
SIC	Sociale Impact Covid-19
SINE	Programma's in de sociale inschakelingseconomie
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SLA	Service Level Agreement
SPC	Statistical Process Control
SPW	Service Public de Wallonie
STaaS	Storage as a Service
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
SWT	Stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage
SWW	Sociaal Strafwetboek
TK	Tijdskrediet
TOC	Tussenoverlegcomité
TOM	Task Office Management
TSW	Toezicht Sociale Wetten
TW	Tijdelijk werkloze/tijdelijke werkloosheid
UAM	User access Management
UCCaaS	Unified Communication as a Service
UI	Uitbetalingsinstelling
UVW-NWZ	Niet-werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UVW-WZ	Werkzoekende uitkeringsgerechtigde volledig werkloze
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (Nederland)
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VSOA	Vrij Syndicaat van het Openbaar Ambt
VT	Voltijds
VTE	Voltijds equivalent
VVSG	Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten
VW	Volledig werkloze/volledige werkloosheid
W	Wet
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
WB	Werkloosheidsbureau
WO	WerkOmgeving
WSE	Werk en Sociale Economie
WZUA	Werkzoekende uitkeringsaanvragen



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