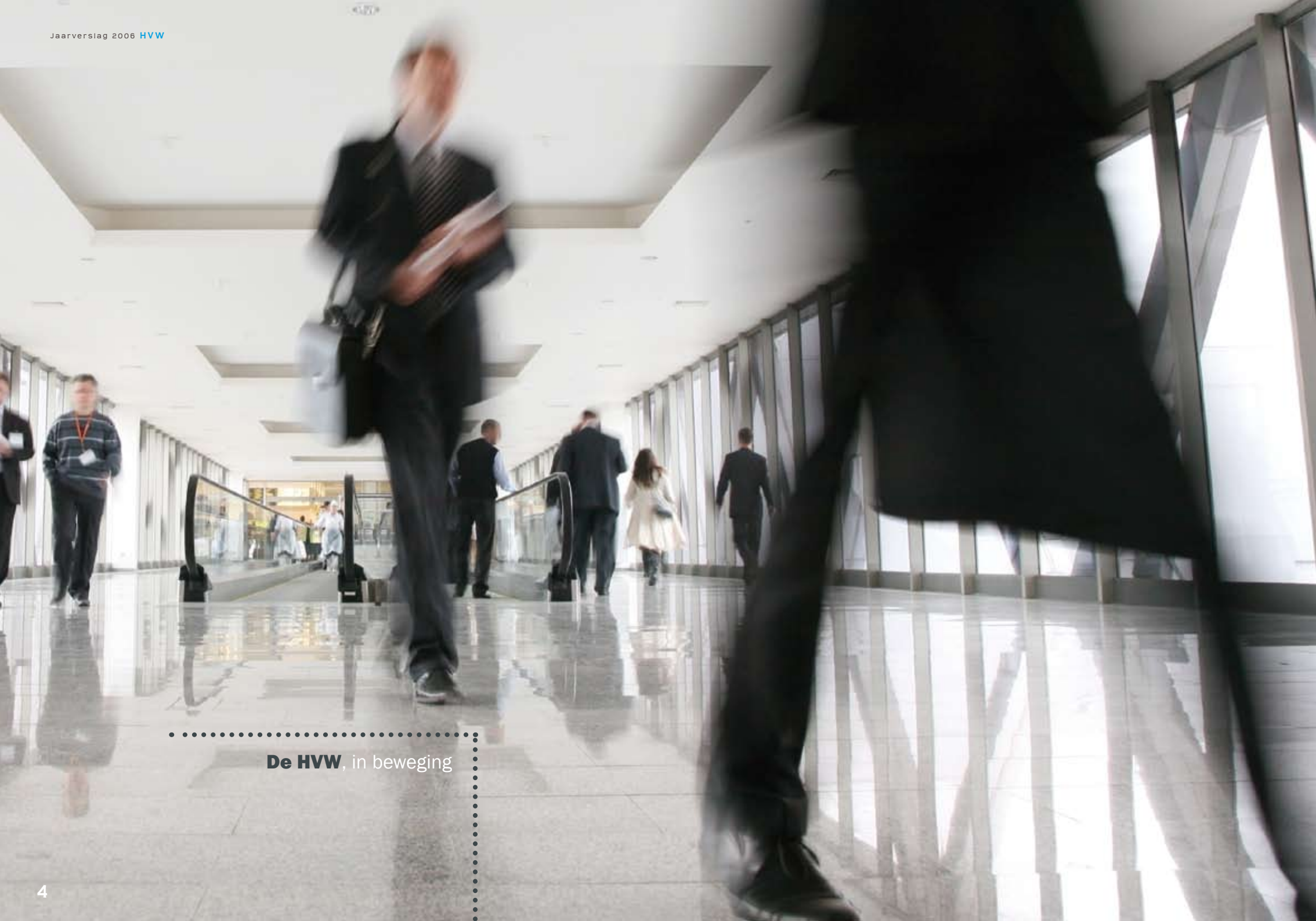


06

Jaarverslag

HVW...
in beweging!



.....
De HVW, in beweging

Inhoudstafel

Voorwoorden Administrateur-generaal	6	III. Personeel van de HVW	31
Voorwoorden voorzitter beheerscomité	7	1. Personeel	31
I. Omgeving van de HVW	8	A. Leeftijdspiramide	31
1. Algemeen	8	B. Personeelsbewegingen in 2006	31
2. Financiering van de sociale zekerheid	9	2. Herstructurering van de afdeling HRM	31
3. Een tak van de sociale zekerheid: de werkloosheidsverzekering	9	3. Opleidingsactiviteiten	32
4. Uitwisseling van gegevens inzake sociale zekerheid	10	4. Sociale dienst	32
- Informaticaveiligheid	11	5. Tevredenheidsenquête 2006	33
5. Samenwerking met andere instellingen	11	- Verslag m.b.t. de enquête naar de personeelstevredenheid	35
- Inplanting van de DMFA	12	- Gebouwen	35
- Vernieuwing van de centrale computerinfrastructuur	12	IV. Rekeningen 2006 van de HVW	36
II. De voorstelling van de HVW	14	A. Inleiding	36
1. Opdrachten van de HVW	14	B. Uitgaven van de beheersboekhouding	36
2. Bestuursovereenkomst 2006-2008	15	- Analytische boekhouding	39
3. Structuur	15	C. Evolutie van de terug te vorderen bedragen	41
A. Beheerscomité	15	D. Evolutie van de sociale uitkeringen	41
B. Directieraad	16	- Boekhoudplan	41
C. Het hoofdbestuur	17	Bijlagen	
D. De uitbetalingsbureaus	17	a. Tabel Beheersboekhouding uitgaven	42
- Mail in de uitbetalingbureau's	22		
- Aanpassen van de openingstijden van de uitbetalingsbureaus	22		
E. Inspectie en preventiedienst	22		
F. Het Basisoverlegcomité	22		
4. cliënten van de HVW	24		
- Analyse enquête attesten 2006	28		
- Telefoon	29		
5. Werkloosheidsreglementering-en wetgeving	30		
- Informatisering van de toelaatbaarheid	30		

Voorwoorden

Administrateur-generaal

Jean-Marc Vandenberg

Vorig jaar beloofden wij in ons jaarverslag om “samen verder te gaan” en dit was geen loze belofte, want we hebben al een heel traject afgelegd. In 2006 werd er immers kwaliteitswerk geleverd met steeds meer beschikbare middelen en werden een groot aantal uitdagingen aangegaan. Ik sta er overigens op om onze medewerkers te bedanken voor hun actieve bijdrage aan onze instelling. Dankzij de inspanningen van ieder personeelslid bewandelt de HVW nu de weg van modernisering en zoekt zij onophoudelijk naar de verbeteringsmiddelen die noodzakelijk zijn om haar opdrachten uit te voeren.

Als we kijken naar de evolutie van de twee voornaamste ontwikkelingsassen waarop wij ons geconcentreerd hebben – de kwaliteit van onze dienstverlening aan de gebruikers verhogen en het welzijn van onze medewerkers verbeteren – kunnen we alleen maar vaststellen dat we voortdurend vooruitgang boeken. 2006 was het jaar van de projecten: nieuwe projecten werden opgestart maar ook oude projecten werden voortgezet of gemoderniseerd. 2006 was in die zin een jaar van voorbereiding en investering om te evolueren naar een 2007 waarin vele verbeteringen geconcretiseerd zullen worden.

Wij hebben geïnvesteerd in mensen en middelen!

In de eerste plaats heeft de uitwerking van een nieuw personeelsplan ons de kans geboden om te benadrukken dat wij de persoonlijke ontwikkeling en de bevordering van onze medewerkers aanmoedigen, maar ook dat wij hen aansporen om nieuwe talenten te ontwikkelen. Zo zullen in 2007 zowel in de uitbetalingsbureaus als op het hoofdbestuur heel wat nieuwe medewerkers toekomen.

De doelstelling om in onze medewerkers te investeren heeft natuurlijk een invloed gehad op de dienst HRM, die zich inspelend op een organisatorische audit aanpast en versterkt om alle personeelsleden bij hun loopbaan binnen onze instelling te kunnen begeleiden. Dit type veranderingen belooft verbeteringen voor 2007.

Bovendien kan het welzijn van onze medewerkers enkel verbeterd worden als we weten in welke mate

ze tevreden zijn over onze instelling. De HVW heeft voor de eerste maal een tevredenheidsenquête bij haar personeel uitgevoerd, welke eind 2006-begin 2007 gelanceerd werd. De resultaten van de analyse dienen als basis voor concrete acties. Zo worden de arbeidsomstandigheden vaak als ontoereikend beoordeeld, wat terecht is gezien de verouderde staat van bepaalde kantoren. Aangezien dit geen nieuw punt is, hebben wij in het tweede semester van 2006 een “Plan 2007-2009” voor de renovatie van onze gebouwen gelanceerd. De eerste resultaten hiervan zijn reeds voelbaar. Veranderingen in het vooruitzicht! Helaas viel het gebouw van Brussel buiten dit plan omwille van budgettaire redenen. Wij zijn ervan overtuigd dat we in de toekomst over voldoende financiële middelen zullen beschikken om ons gebouw in de hoofdstad weer in een aanvaardbare staat te krijgen. In ieder geval zetten wij ons hiervoor in!

Uiteindelijk hebben verschillende omvangrijke projecten de HVW de mogelijkheid geboden om zich met performanter materiaal en middelen uit te rusten. Dat is het geval voor het project van de installatie van een analytische boekhouding, maar ook voor de nieuw mainframe, de lancering van DMFA (Multifunctionele aangifte), een nieuwe aanpak voor het telefonisch onthaal en andere projecten die gericht zijn op een modernere organisatie van de HVW.

Maar ik verklap al te veel en nodig jullie uit om je te verdiepen in ons jaarverslag om meer te ontdekken over *een HVW in beweging!*



Jean-Marc Vandenberg
Administrateur-generaal

De HVW,
in de permanent verbetering

Voorzitter Beheerscomité

Xavier Verboven

Begin 2007 heeft de HVW en zijn beheerscomité afscheid genomen van zijn Voorzitter Maxime Stroobant. Ik wil van dit voorwoord gebruik maken om de Heer Stroobant van harte te bedanken voor de enorme inzet waarvan hij blijk heeft gegeven in het belang van de HVW. Met zijn enorme ervaring en zijn uitgesproken deskundigheid heeft hij jarenlang het Beheerscomité van de instelling geleid en heeft hij niets onverlet gelaten om de werking van de HVW te verbeteren en te moderniseren. Namens het Beheerscomité, de administratie en het personeel wensen we de Heer Stroobant nog veel succes toe.

Begin dit jaar heeft ondergetekende de voorzittershamer dan overgenomen. Als gewoon Algemeen Secretaris van het ABVV zal ik, zoals mijn voorganger, trachten het Beheerscomité voor te zitten met volle respect voor het paritair beheer en de rol die de sociale partners daarin vervullen. Eveneens ben ik ervan overtuigd dat de instelling in de toekomst zal kunnen blijven rekenen op de bevoegde voogdijminister en de positieve ingesteldheid van zijn regeringscommissarissen.

Ik ben ervan overtuigd dat de Administratie, bij monde van de Heer Administrateur-generaal en zijn adjunct borg zullen staan voor een vlot dagelijks bestuur en dat zij de projecten die zijn opgenomen in de bestuursovereenkomst 2006-2008 ter verbetering van de werking van de HVW deskundig zullen begeleiden.

De HVW-leiding blijft zich hierbij inzetten voor de permanente verbetering van de dienstverlening aan de ingeschreven werklozen met volle aandacht van welzijn van het personeel van de instelling. De instelling beleeft heden een periode van verandering waarbij verbeteringen aan de gebouwen en de aanwerving van bekwame personeelsleden op de agenda staan van het Beheerscomité en ook een centrale plaats innemen in het beleid van de Dagelijkse Leiding.

Het Beheerscomité dankt dan ook het personeel voor zijn inzet en het Dagelijks Beheer in het bijzonder voor de wijze waarop in moeilijke omstandigheden positieve resultaten werden bereikt.

De HVW werkt met mensen die zich zullen blijven inzetten voor andere mensen.



Xavier Verboven
Voorzitter Beheerscomité



Omgeving van de HVW

1/Algemeen

De sociale zekerheid in België heeft haar huidige vorm aangenomen na de tweede wereldoorlog. Zij garandeert een bepaalde bestaanszekerheid, wanneer een inkomen ontbreekt omwille van ziekte, ongeval, moederschap, werkloosheid, ouderdom of overlijden. Bovendien biedt zij financiële bijstand door de terugbetaling van de gezondheidszorg en de betaling van gezinsbijslag.

Het Belgisch systeem van sociale zekerheid bestaat uit zeven takken, drie stelsels en talrijke instellingen. De werkloosheid, één van de zeven takken, waartoe de HVW behoort, betreft in principe het stelsel van de loontrekkende werknemers.

De hulpverlenende stelsels (sociale bijstand, bestaansminimum, uitkeringen voor gehandicapten) maken geen deel uit van het systeem van sociale zekerheid en vertrekken vanuit een andere logica.

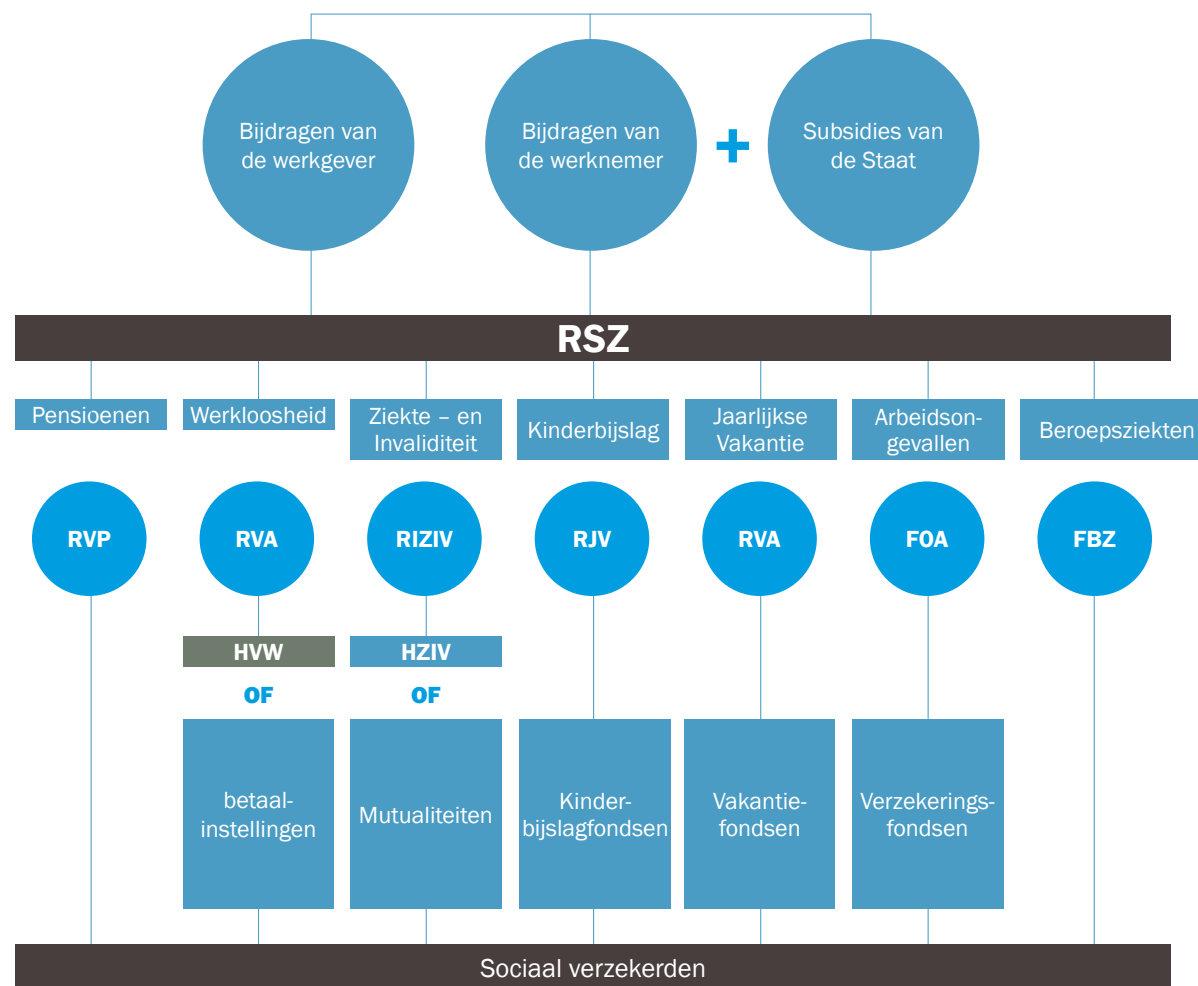
Elk van de zeven takken van sociale zekerheid wordt beheerd door een openbare instelling die:

- ofwel de gelden herverdeelt over de instellingen die instaan voor de vergoeding van de rechthebbenden;
- ofwel de rechthebbenden rechtstreeks vergoedt.

Schematisch overzicht van de organisatie van de sociale zekerheid:

Lijst met de gebruikte afkortingen:	
GB	Gezinsbijslag
HZIV	Hulpkas voor Ziekte-en Invaliditeitsuitkeringen
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
ACLB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACV	Algemeen Christelijk Verbond
FOA	Fonds voor Arbeidsongevallen
ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
FBZ	Fonds voor Beroepsziekten
RIZIV	Rijksdienst voor Ziekte-en Invaliditeitsverzekering
RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
RVP	Rijksdienst voor Pensioenen
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (van de provinciale en plaatselijke administraties)
RJV	Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie
UI	Uitbetalingsinstellingen (van werkloosheidsuitkeringen)

Schematisch overzicht van de organisatie van de sociale zekerheid:



Drie stelsels

Merk op dat de sociale zekerheid uit drie hoofdstelsels opgebouwd is. Het eerste stelsel heeft betrekking op de **loontrekkenden**, die voor alle takken van de sociale zekerheid gedekt worden. Dit stelsel betreft quasi alle werknemers uit de privé-sector en de contractuele personeelsleden uit de openbare sector.

Het tweede stelsel heeft betrekking op de **zelfstandigen** die een tegemoetkoming krijgen wat betreft kinderbijslag, pensioenen, ziekte- en invaliditeitsuitkering, maar niet in geval van werkloosheid.

Het derde stelsel heeft betrekking op de **ambtenaren** die benoemd zijn. In dat geval worden zij door de instelling die hen tewerkstelt, verzekerd voor kinderbijslag, pensioenen, ziekte- en invaliditeitsuitkering en tegen arbeidsongevallen en beroepsziekten. Zij zijn niet verzekerd tegen werkloosheid, maar die situatie kan, bij verbreking van hun overeenkomst, in bepaalde gevallen geregulariseerd worden.

2/ Financiering van de sociale zekerheid

De sociale zekerheid wordt hoofdzakelijk gefinancierd met de bijdragen van werknemers en werkgevers en met staatssubsidies.

Het geld wordt aan de RSZ gestort die het herverdeelt over de zeven verschillende takken van de sociale zekerheid.

De bijdragen worden berekend op basis van het brutoloon en worden door de werkgever aan de RSZ gestort. De werkgever stort zijn bijdrage en de algemene bijdrage die van de werknemer zijn loon wordt afgehouden.

Deze stortingen (en dus de onderwerping aan de RSZ) zijn verplicht voor alle werkgevers die werknemers tewerkstellen (behalve enkele uitzonderingen).

3/ Een tak van de sociale zekerheid: de werkloosheidsverzekering

De werkloosheidsverzekering kent een vervangingsinkomen toe aan onvrijwillig werklozen. Om het vervangingsinkomen te verzekeren, heeft de wetgever een uitgesproken structuur opgesteld waarin de uitbetalingsinstellingen de schakel vormen tussen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) en de sociaal gerechtigden.

Naast de uitbetalingsinstellingen die door de vakbondsorganisaties opgericht werden, bestaat er een openbare uitbetalingsinstelling, de "Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen" (HVV). De Hulpkas in kwestie wordt bestuurd door een Beheerscomité. Het dagelijks beheer wordt waargenomen door een Leidend ambtenaar, die door een Adjunct-leidend ambtenaar wordt bijgestaan. Vanaf 2006 wordt het dagelijks beheer aan mandaathouders, een Administrateur-generaal en een Adjunct-administrateur-generaal, toevertrouwd.

De uitbetalingsinstellingen, waaronder de Hulpkas (HVV), staan in voor de volgende opdrachten:

1. ter beschikking stellen van formulieren waarvan het gebruik door de RVA is voorgeschreven;
2. doorgeven van alle door de RVA voorgeschreven mededelingen aan de werknemers;
3. informeren van de werknemers over hun plichten, voornamelijk inzake inschrijving als werkzoekende, de aangifte van de persoonlijke en familiale toestand en de aangifte van de periodes van volledige werkloosheid. De Minister kan, na advies van het Beheerscomité, de wijze bepalen waarop de uitbetalingsinstelling deze opdracht uitvoert;
4. indienen van het werkloosheidsdossier bij het werkloosheidsbureau conform de reglementaire bepalingen;
5. betalen van de uitkeringen en andere prestaties die aan de werknemer toekomen, op grond van de aanduidingen op de uitkeringskaart, bedoeld in artikel 146 van het KB 25/11/1991 en conform de wettelijke en reglementaire bepalingen;

6. de documenten verstrekken aan de werknemer welke door de wettelijke en reglementaire bepalingen worden voorgeschreven.

De informatieopdracht uit punt 3 wordt nader toegelicht:

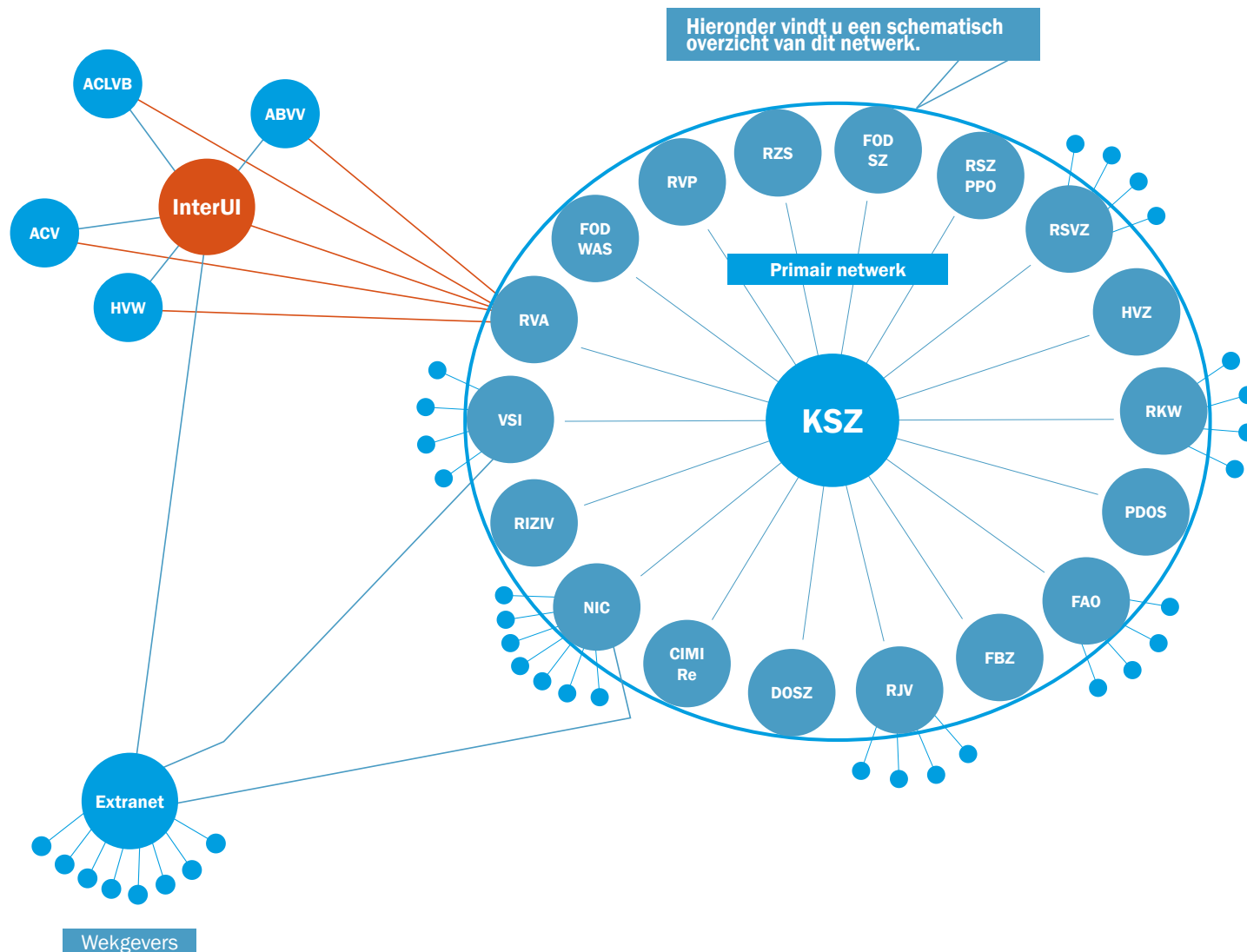
- een bericht uithangen op een goed zichtbare plaats in de bureaus waarin de werklozen gewezen worden op hun plicht om zich als werkzoekende te laten inschrijven binnen de acht dagen die volgen op de dag van de uitkeringsaanvraag. Het bericht vermeldt ook het adres van de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling, alsook de dagen en uren waarop deze dienst voor het publiek toegankelijk is;
- aan de werkloze een dubbel overhandigen van de aangifte van zijn persoonlijke en familiale toestand;
- aan de volledige werkloze de gepaste controlekaart bezorgen.



4/ Uitwisseling van gegevens inzake sociale zekerheid

Netwerk van sociale zekerheid

Het netwerk van sociale zekerheid voor de uitwisseling van elektronische gegevens verbindt alle instellingen van sociale zekerheid en wordt beheerd door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ).



Primair netwerk:

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid heeft een centrale positie binnen het netwerk. Zij staat rechtstreeks in verband met de verschillende instellingen van sociale zekerheid van het primair netwerk. Elke instelling van het primair netwerk is verantwoordelijk voor een specifieke taak van de sociale zekerheid en beheert haar eigen gegevens.

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid regelt het verkeer tussen de verschillende instellingen van het primair netwerk. Zij beschikt hiertoe over een uitgebreide database die enkel de referentiegegevens bevat die voor elk individu preciseren welke gegevens bewaard werden, in welke tak(ken) of instelling(en) van de sociale zekerheid en door wie ze geraadpleegd kunnen worden.

Tot het "primair netwerk" behoren alle instellingen die rechtstreeks in verband staan met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (zoals in het schema hierboven aangetoond wordt).

Sectorieel netwerk

Bepaalde takken van de sociale zekerheid worden niet enkel door een toezichhoudende instelling beheerd. De sector beschikt ook over zijn eigen netwerk van instellingen die een deel van het beheer voor hun rekening nemen. Dat is het geval voor de werkloosheidssector waar de RVA met vier uitbetalingsinstellingen (HVW, ABVV, ACV en ACLVB) samenwerkt.

De taken zijn als volgt verdeeld:

- De RVA definieert het recht op werkloosheidsuitkeringen en verzekert de algemene controle.
- De uitbetalingsinstelling behandelt de administratieve dossiers en betaalt werkloosheidsuitkeringen aan de sociaal gerechtigden.

PROJECT: Informaticaveiligheid

Om de informaticaveiligheid te bevorderen, werden verschillende initiatieven genomen.

Er werd een Proxy-server aangekocht en geïnstalleerd om de toegang tot het internet op een beveiligde manier te laten verlopen. In overeenstemming met de onderrichtingen van de KSZ werd een veiligheidsaudit doorgevoerd. De resultaten en aanbevelingen van deze doorlichting zullen in de loop van 2007 worden bestudeerd en in de mate van het mogelijke worden toegepast. Met het oog op het sensibiliseren van de gebruikers werd een charter met richtlijnen en aanbevelingen bij het gebruik van e-mail en internet opgesteld. Deze richtlijnen worden in het Basisoverlegcomité besproken en vervolgens in het arbeidsreglement geïntegreerd.

5/ Samenwerking met andere instellingen

In het kader van e-government werken de verschillende uitbetalingsinstellingen (UI) samen. In dit verband respecteert de HVW de akkoorden die gesloten zijn binnen de werkloosheidssector tussen de RVA enerzijds en de vier uitbetalingsinstellingen anderzijds en draagt ze bij tot de goede werking van de vereniging INTER-UI.

Dit samenwerkingsverband werd opgericht door de vier uitbetalingsinstellingen om een behandeling van de gegevens te verzekeren die de doelstellingen van e-government vertaalt met respect voor de privacy van de sociaal verzekerden. INTER-UI is, via het extranet, het enige overdrachtspunt in de werkloosheidssector belast met de overdracht van gegevens van de sociale zekerheid tussen de uitbetalingsinstellingen.

Aangezien elke uitbetalingsinstelling vertegenwoordigd is, garandeert deze instelling het respect voor het privé-leven van de sociaal verzekerden zowel in de vertrouwelijkheidsaspecten ten opzichte van de werkgevers als in de keuzevrijheid tussen de uitbetalingsinstellingen.

Eveneens bestaat er een samenwerking met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ). In 2006 waren er contacten om gegevensoverdrachten te organiseren om de communicatie van de intersectoriële gegevens tussen de ziekenfondsen en de uitbetalingsinstellingen van werkloosheidsuitkeringen te vervangen. Deze werden georganiseerd naast de stromen van de trimestriële RSZ-gegevens (DMFA). Deze stromen zullen in 2007 tot resultaten leiden en hebben betrekking op volledig werklozen die arbeidsongeschikt zijn.

De HVW
medespeler
van e-government

PROJECT: Inplanting van de multifunctionele aangifte (DMFA) en informatisering van de toelaatbaarheid bij de HVW: begeleiding door een hulpcel

Om hun collega's bij te staan bij de toepassing van de nieuwe methodes die in voege traden vanaf 3 juli 2006 werd een noodcel opgericht. Deze was samengesteld uit medewerkers die nauw betrokken waren bij dit belangrijk moderniseringsproces.

Voor elk probleem in verband met de nieuwe DMFA-toepassingen en de recente informatisering van de toelaatbaarheid kon het personeel van de uitbetalingsbureaus naar een centraal telefoonnummer bellen om in verbinding te komen met deze hulpcel.

De noodcel heeft heel wat nuttige initiatieven ondernomen, zowel op het vlak van organisatie als op het vlak van aanpassing van de schermen.

Het DMFA-project is uitermate belangrijk en heeft op lange termijn grote gevolgen voor de organisatie van de HVW. Dit project brengt vele innovaties met zich mee waarvoor bijkomend personeel en materiaal nodig zijn. Het personeelseffectief wordt versterkt en zou in de toekomst toereikend moeten zijn (zie hoofdstuk "personeelsplan" en "budgetten").

Informatie over de problemen en hun oplossingen werd zo snel mogelijk verspreid via communicatiekanalen toegankelijk voor alle UB's en alle betrokkenen bij dit project.

De nieuwe modules van DMFA-toepassingen zijn inmiddels in werking bij de HVW.

PROJECT: Vernieuwing van de centrale computerinfrastructuur

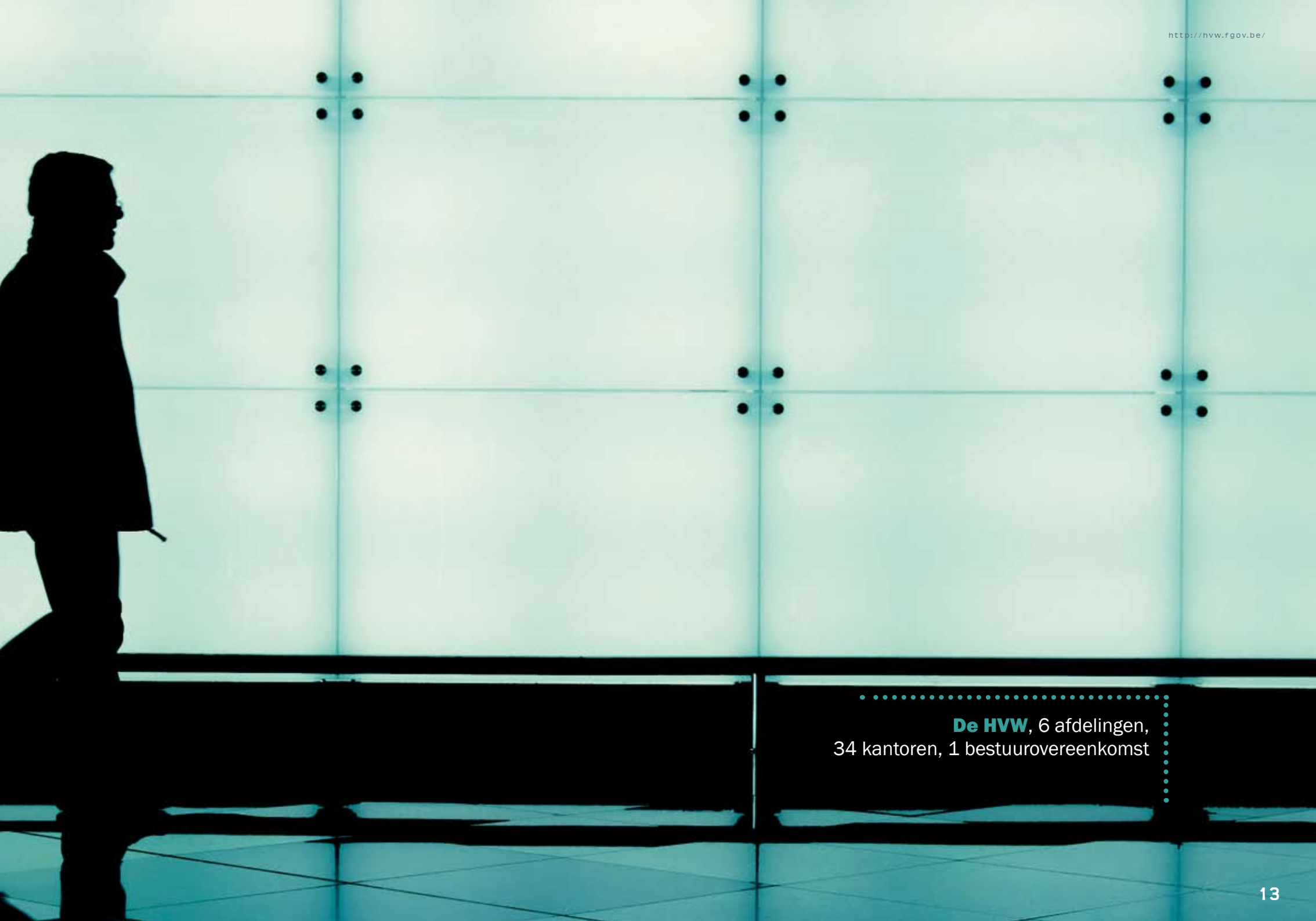
Sinds 2001 steunt de centrale computerinfrastructuur op twee mainframes. Omdat de capaciteit van deze twee machines tekort schoot door de steeds toenemende informatisering, werd in 2005 beslist om over te gaan tot de vervanging hiervan.

Via een procedure van algemene offerteaanvraag werd de markt geconsulteerd. Na het volgen van de door de wet voorziene gunningprocedure werd op 7 september 2006 een keuze voorgelegd aan het Beheerscomité dat akkoord ging met het voorstel van de administratie.

De installatieplanning verliep volgens de in het bestek voorziene planning:

- leveren van de machines in oktober 2006;
- installeren van de testmachine in de eerste helft van november 2006;
- installeren van de productiemachine en tests in de eerste helft van december 2006;
- in productie gaan met de nieuwe machine op 18 december 2006.

De onbeschikbaarheid van de computerinfrastructuur in de kantoren, ten gevolge van de overgang, bleef beperkt tot een halve dag.



.....
De HVW, 6 afdelingen,
34 kantoren, 1 bestuurovereenkomst
.....

De voorstelling van de HVW

1/Opdrachten van de HVW

Als uitbetalingsinstelling en als Openbare Instelling voor Sociale Zekerheid staat de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen in voor de uitbetaling van uitkeringen. Deze vervangingsinkomens worden uitbetaald aan onvrijwillige werklozen en andere gelijkgestelde categorieën. De RVA verstrekt de richtlijnen hiervoor en stelt de middelen ter beschikking. Zij controleert een correcte aanwending van deze middelen om voormelde uitkeringen uit te betalen.

Wettelijke bepaling

De belangrijkste basis voor de werking van de HVW is het koninklijk besluit van 25.11.1991 betreffende de werkloosheidsreglementering. Dit document bepaalt de krachtlijnen voor de activiteiten van de uitbetalingsinstelling, haar opdrachten en middelen.

Dit besluit bevat drie basisopdrachten:

- Ten eerste de werkloze die uitkeringen wenst te genieten, begeleiden bij het samenstellen van zijn uitkeringsaanvraag en zijn administratief dossier. De verplichting om de door de werkloze ondertekende uitkeringsaanvraag in te dienen bij het plaatselijke kantoor van de RVA hoort daarbij;
- Als volgende stap dient de HVW de werkloze op de hoogte te brengen wanneer, hoe en binnen welke termijn hij zich als werkzoekende moet laten inschrijven;
- Uiteindelijk betaalt de HVW de werkloosheidsuitkering waarop de werkloze recht heeft.

Opdrachtenverklaring

« Wij verbinden ons ertoe om, als openbare dienst, iedereen bij te staan die op ons een beroep doet, in het kader van de betreffende wetgeving, bij de uitoefening van hun rechten en afgeleide rechten in de werkloosheids- en aanverwante sectoren en voor de uitbetaling van werkloosheids- en andere uitkeringen.

Wij doen dit door

- juiste en begrijpelijke informatie te geven over hun rechten en plichten;
- de dossiers zorgvuldig samen te stellen en te beheren;
- de uitkeringen correct en snel te betalen.

Deze opdrachten willen wij realiseren door middel van

- persoonsgerichte dienstverlening;
- rechtszekerheid en gelijke behandeling;
- aandacht voor het welzijn van het personeel dat opgeleid, gemotiveerd en ondersteund wordt en actief deelneemt aan de verwezenlijking van de doelstellingen;
- een goede samenwerking onder onze personeelsleden;
- efficiënt beheer van de middelen;
- het openstaan voor maatschappelijke veranderingen, zoals de informatisering, de uitbreiding van de categorieën van sociaal gerechtigden, e-governement, de multifunctionele aangifte enz.
- een doeltreffende interne en externe communicatie;
- transparantie in onze structuren en procedures;
- samenwerking met alle betrokken partijen, zowel sociaal gerechtigden als andere instellingen van sociale zekerheid ».



2/ Bestuursovereenkomst 2006-2008¹

In 2006 ging een nieuwe bestuursovereenkomst van kracht voor een periode van drie jaar. Deze overeenkomst wordt gesloten tussen de overheid en de instelling. De instelling verbindt zich tot een kwaliteitsvolle dienstverlening ten opzichte van haar publiek.

Enerzijds worden in deze overeenkomst de verbintenissen en de permanente opdrachten van de HWV opgenomen. De kwaliteit van de dienstverlening en van de betaling staat centraal. Om de betaalbaarheid te evalueren, werden indicatoren ontwikkeld, bijvoorbeeld de meting van het aantal betalingen uitgevoerd na de 10de van de maand volgend op de werkloosheidsmaand. Deze indicatoren worden jaarlijks geëvalueerd, de resultaten gebundeld en in een rapport voorgelegd aan de Minister van Werk.

Anderzijds stelt de overeenkomst de verbeteringsprojecten van de instelling voor. Deze projecten concentreren zich hoofdzakelijk op de verbetering van bepaalde aspecten van onze werking o.a. de verbetering van onze gebouwen, zowel voor het personeel als voor ons publiek, de verbetering van het telefonisch onthaal, enz. De uitvoering en evolutie van de projecten worden ook aan onze toezichhoudend Minister voorgelegd.

3/ Structuur

A) Ministersvoogdij en beheerscomité

De HWV valt onder de voogdij van het Ministerie van Werk dat in 2006 geleid werd door Minister P. Vanvelthoven. De leiding van de HWV wordt waargenomen door het Beheerscomité. Hierin zetelen vertegenwoordigers van de werkgevers- en werknemersorganisaties. De samenstelling op 31 december 2006 is de volgende:



¹ Een integrale versie van de Bestuursovereenkomst 2006-2008 bevindt zich op de website van de HWV.

Tot in 2007 was Maxime Stroobant voorzitter van het Beheerscomité. Nadien werd hij als voorzitter vervangen door Xavier Verboven.

Het Beheerscomité neemt alle beslissingen die de koers van de HVW vastleggen in verband met aangelegenheden zoals budget, onroerend patrimonium, informatica-uitrusting, enz. Recent zijn deze bevoegdheden uitgebreid tot de benoeming, bevordering en afzetting van personeelsleden.

De administratie bereidt de beleidsnota's voor en bezorgt deze aan de leden van het Beheerscomité. De leden komen maandelijks samen om de voorgelegde nota's te bespreken en een beslissing te nemen.

B) Algemene directie en Directieraad

In de loop van 2006 ondergaat de samenstelling van de algemene directie een grondige wijziging. Na drie jaar zonder feitelijk bestuur worden een Administrateur-generaal, Jean-Marc Vandenberg, en een Adjunct-administrateur-generaal, Luc Meerkens, benoemd. Zij staan in voor het dagelijks bestuur. De leden van de Directieraad staan hen daarin bij. In deze vergadering zijn eveneens de afdelingshoofden opgenomen en de samenstelling is als volgt :

J-M Vandenberg (ADG- Voorzitter)

L. Meerkens (ADG)

P. Bonamis (REG)

Leden van de Directieraad

C. Bossu (ICT)

L. Druart (HRM)

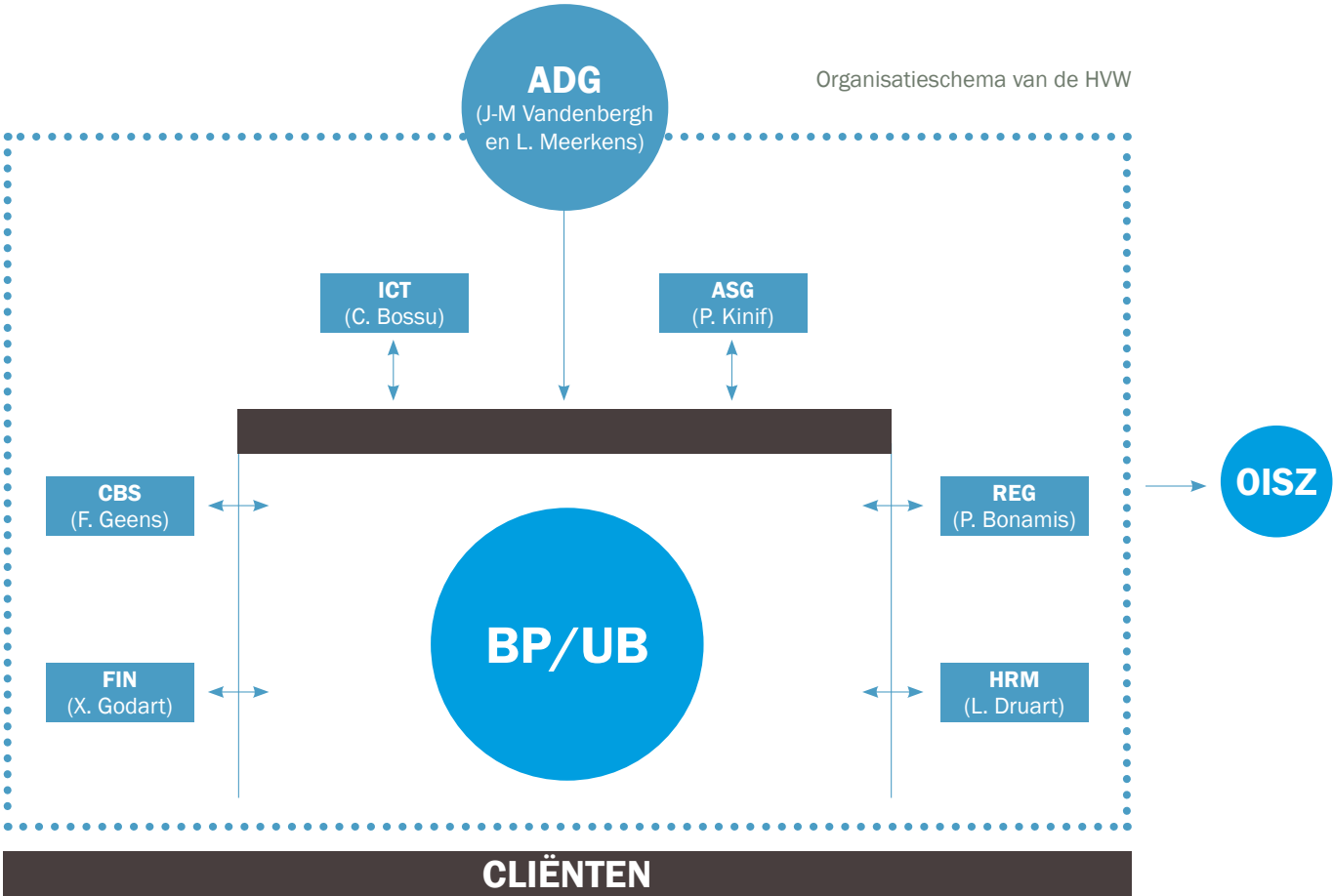
F. Geens (CBS)

X. Godart (FIN)

P. Kinif (ASG)

A. Debière et T. Jacobs (secretariaat)

Organisatieschema van de HVW



C) Het hoofdbestuur

Op het hoofdbestuur in Brussel zijn zes afdelingen gecentraliseerd ter ondersteuning van deze bureaus.

De afdeling **Coördinatie van de buitendiensten (CBS)** coördineert de operationele werking van de uitbetalingbureaus en beslist over de personeelsverdeling. Zes regionale coördinatoren begeleiden de chefs van de uitbetalingsbureaus bij de dagelijkse werking. Zij dragen, samen met de afdelingschef en zijn adjunct, zorg voor de goede werking van de UB's. Elke regionale coördinator heeft een regio onder zijn of haar hoede.

De afdeling **Reglementering en werkmethoden (REG)** staat in voor de doorstroming van informatie omtrent de wetgeving naar de UB's en naar de andere diensten van het hoofdbestuur. De ontwikkeling en aanpassing van de werkmethoden behoort eveneens tot haar opdrachten. De juridische dienst behoort tot de afdeling REG en staat in voor de verdediging van de HVW voor de verschillende rechtbanken zoals de arbeidsrechtbank

De afdeling **FIN** staat in voor het **Financieel beheer en het Patrimonium van de Hulpkas**. Op het vlak van financieel beheer is de afdeling opgesplitst in drie onderdelen: Begroting die instaat voor het opstellen van de budgetten van de HVW, Boekhouding Sociale Prestaties dat instaat voor het verkrijgen van de fondsen bij de RVA en deze onder de UB's verdeelt en Beheersboekhouding die alle boekingen optekent. Op het vlak van Patrimonium is de dienst opgesplitst in twee onderdelen: het Economaat dat instaat voor meubelen, kantoorbenodigdheden en andere werkingskosten en de dienst Gebouwen die ervoor zorgt dat de 34 kantoren onderhouden en operationeel blijven.

De afdeling **Algemeen Secretariaat (ASG)** staat in voor de informatieoverdracht naar de kantoren, de drukkerij, de verzending, het secretariaat van de algemene directie, het intranet, de mess, enz.

De **strategische cel** maakt deel uit van de afdeling ASG en werkt aan de voorbereiding, opvolging en rapportering van de bestuursovereenkomst. Zij is verder ook verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het onderhoud van de statistieken en meetinstrumenten.

De afdeling **Informatie en Communicatietechnologie (ICT)** verzorgt het informatienetwerk tussen de

uitbetalingsbureaus (UB's) onderling en met het hoofdbestuur. De dossieropvolging van de sociaal gerechtigden en de betaling van de uitkeringen zijn geïnformatiseerd en verlopen via de INSOVER-toepassing.

De dienst **Human Resources Management (HRM)** is in feite het sociaal secretariaat van het personeel van de HVW. De dienst beheert de evolutie van de loopbaan van de personeelsleden van A tot Z (baremale bevorderingen, toegang tot het hoger niveau,...) en staat ook in voor alles omtrent verlof, ziekte, pensioendossiers, betalingen,... Bovendien informeert deze dienst de personeelsleden over de evolutie van hun loopbaan via circulaires (organisatie van examens door SELOR, baremale bevorderingen,...). De aanwerving van het personeel van onze instelling gebeurt via deze dienst in samenwerking met SELOR (statutairen of contractuelen).

D) De uitbetalingsbureaus

Onze kernopdracht, de dienstverlening aan werklozen, wordt uitgevoerd in 34 uitbetalingsbureaus verspreid over heel België.

Onze kernopdracht, de dienstverlening aan werklozen, wordt uitgevoerd in 34 uitbetalingsbureaus verspreid over heel België.



Gegevens



De uitbetalingsbureaus

De werking van de 34 uitbetalingsbureaus is gelijklopend:

De dossierbeheerders aan het loket staan in voor het contact met het publiek. Zij stellen het dossier samen, reiken attesten uit, geven informatie enz. Wanneer het dossier volledig is, wordt het doorgestuurd naar de dienst toelaatbaarheid van de RVA. Wanneer deze dienst toelating geeft tot betaling, wordt deze uitgevoerd door de dossierbeheerders belast met de betaling. Deze betaling wordt gecontroleerd door de dienst verificatie van de RVA.

1/ UB AALST

Chef: DIERICKX Gonda
Van der Nootstraat 8
Tel: 053 / 21 28 80 • Fax: 053 / 78 57 04
info.aalst@hvw.fgov.be

Openingsuren: Dinsdag en donderdag:
08.30-12.00 13.00-15.30
Maandag, woensdag en vrijdag: 08.30-12.00

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Dinsdag: 8u30 – 12u00 13u – 15u30
Maandag, woensdag, donderdag en vrijdag:
8u30 – 12u00

2/ UB ANTWERPEN

Chef: PATTEET Lutgarde
Adjunct-chef: GOMME Luc
Marnixstraat 14 A
Tel: 03 / 234 07 62 • Fax: 03 / 206 78 49
info.antwerpen@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag, dinsdag en donderdag:
08.00-11.30 12.45-15.30
Vrijdag: 08.00-11.30
Woensdag: gesloten

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Dinsdag: 8u00 – 11u30 12u45 – 15u30
Maandag, donderdag en vrijdag: 8u30 – 11u30
Woensdag: gesloten

3/ UB AARLEN

Chef: LUDWIG Dominique
Rue Netzer 30
Tel: 063 / 22 51 01 • Fax: 063 / 22 50 17
info.arlon@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.00-11.30 13.00-15.30
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

4/ UB BERGEN

Chef: DENAYS Maryse
Adjunct-chef: LARDINOIS Dominique
Rue de la Grande Triperie 42
Tel: 065 / 35 48 72 • Fax: 065 / 34 92 62
info.mons@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.30-12.00 13.00-15.30
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.30-12.00

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u30 – 12u00 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u30 – 12u00

5/ UB BRUGGE

Chef: VANHOOMISSEN Eilly
Adjunct-chef: PUTTEMAN Guy
Hoefijzerlaan 25
Tel: 050 / 33 63 98 • Fax: 050 / 34 15 89
info.brugge@hvw.fgov.be

Openingsuren: Dinsdag en donderdag:
08.30-12.00 13.00-15.30
Maandag, woensdag en vrijdag: 08.30-12.00

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Dinsdag: 8u30 – 12u00 13u – 15u30
Maandag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u30 – 12u00

6/ UB BRUSSEL

Chef : WILKIN Luc
Adjunct-chef: DE BEULE Patricia
Plantenstraat 69
Tel: 02 / 209 13 13 • Fax: 02 / 209 13 99
info.bru-vilv@hvw.fgov.be
info.bru-a-j@hvw.fgov.be
info.bru-k-z@hvw.fgov.be

Openingsuren:
Maandag : 08.00-12.00 13.00-15.30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag:
08.00-12.00

7/ UB CHARLEROI

Chef: HENRIET Fabienne
Adjunct-chef: THIRION Chantal
Rue Bois Monceu 195
Tel: 071 / 31 52 31 • Fax: 071 / 30 72 35
info.charleroi@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag : 08.00-12.00
13.00-15.30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-12.00

8/ UB COUVIN

Chef: MALHERBE Jacqueline
Rue du Démasqué 1
Tel: 060 / 31 20 42 • Fax: 060 / 31 39 93
info.couvin@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.30-12.00 13.00-15.30
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.30-12.00

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u30 – 12u00 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u30 – 12u00



9/UB DIEST

Chef: VANHEES Lutgarde
Koning Albertstraat 107
Tel: 013 / 32 82 99 • Fax: 013 / 32 83 00
info.diest@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.15-11.45 13.00-15.30
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.15-11.45

Van 2 juli tot en met 31 augustus:
Maandag: 8u15 – 11u45 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u15 – 11u45

10/UB DOORNIK

Chef: LOUVIAU Brigitte
Avenue Henri Paris 17
Tel: 069 / 22 36 55 • Fax: 069 / 84 17 68
info.tournai@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en donderdag
08.15-11.45 13.00-15.30
Dinsdag, woensdag en vrijdag: 08.15-11.45

Van 2 juli tot en met 31 augustus:
Maandag: 8u15 – 11u45 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u15 – 11u45

11/UB EUPEN

Chef: MOLL Karin
Vervierse Strasse 12
Tel: 087 / 56 09 40 • Fax: 087 / 56 09 56
info.eupen@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en woensdag:
08.00-11.30 13.00-15.30
Dinsdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:
Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

12/UB GENT

Chef: VANGHELUWE Myriam
Adjunct-chef: MAES Ann
Kattenberg 81
Tel: 09 / 221 54 34 • Fax: 09 / 222 50 81
info.gent@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.00-11.30 13.00-15.30
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:
Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

13/UB HALLE

Chef: VAN DER BORGHT Greta
Albrecht Ardevelstraat 2 B
Tel: 02 / 356 59 42 • Fax: 02 / 361 45 08
info.halle@hvw.fgov.be

Openingsuren: Dinsdag en donderdag:
08.15-11.45 13.00-15.30
Maandag, woensdag en vrijdag: 08.15-11.45

Van 2 juli tot en met 31 augustus:
Dinsdag: 8u15 – 11u45 13u – 15u30
Maandag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u15 – 11u45

14/UB HASSELT

Chef: SCHEPERS René
Adjunct-chef: JAMMAERS Roger
Burgemeester Bollenstraat 13/1
Tel: 011 / 23 46 89 • Fax: 011 / 23 29 19
info.hasselt@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.00-11.30 13.00-15.30
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:
Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

15/UB HOEI

Chef: BOLLE Chantal
Adjunct-chef: MATHOT Guy
Rue du Vieux Pont 12
Tel: 085 / 21 37 61 • Fax: 085 / 23 55 28
info.huy@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.10-11.30 13.00-15.40
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.10-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:
Maandag: 8u10 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u10 – 11u30

16/UB KORTRIJK

Chef: CANNIERE Rik
Doorniksestraat 67
Tel: 056 / 22 14 34 • Fax: 056 / 22 11 01
info.kortrijk@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag, dinsdag en donderdag:
08.30-11.30 13.00-15.30
Woensdag en vrijdag: 08.30-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:
Dinsdag: 8u30 – 11u30 13u – 15u30
Maandag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u30 – 11u30

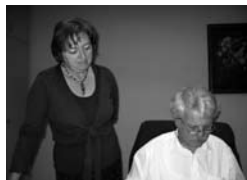
17/UB LA LOUVIÈRE

Chef: FRÈRE Carine
Adjunct-chef: TIMMERMANS Danielle
Chaussée du Pont de Sart 41
Tel: 064 / 22 46 22 • Fax: 064 / 22 77 42
info.lalouviere@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.00-11.30 13.00-15.30
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:
Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

Gegevens



18/UB LUIK

Chef: DE BRUYNE Chantal

Adjunct-chef: JARDINET Huguette

Boulevard d'Avroy 112

Tel: 04 / 230 31 70 • Fax: 04 / 230 31 79

info.liege@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag, dinsdag en donderdag:

08.00-11.45 13.00-15.30

Vrijdag: 08.00-11.45 **Woensdag:** gesloten

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag en dinsdag: 8u00 – 11u45 13u – 15u30

Donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u45

Woensdag : gesloten

19/UB LEUVEN

Chef: MERCKX Linda

Maria-Theresiastraat 14 A

Tel: 016 / 22 44 10 • Fax: 016 / 23 05 52

info.leuven@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:

08.00-11.30 13.00-15.30

Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30

Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

20/UB MECHELEN

Chef: VAN VLEM Wilfried

*t Vlietje 4 bis

Tel: 015 / 20 58 43 • Fax: 015/ 20 44 30

info.mechelen@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en donderdag:

08.00-11.30 13.00-15.30

Dinsdag, woensdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30

Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

21/UB MOL

Chef: WEYTS Willy

Jacob Smitslaan 56

Tel: 014 / 31 27 01 • Fax: 014 / 31 44 73

info.mol@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag, dinsdag en donderdag:

08.30-11.30 13.00-15.30

Woensdag en vrijdag: 08.30-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u30 – 11u30 13u – 15u30

Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag:

8u30 – 11u30

22/UB MOESKROEN

Chef: NOLF Martine

Rue Achille Debacker 92

Tel: 056 / 33 10 02 • Fax: 056 / 34 56 11

info.mouscron@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag, dinsdag en vrijdag :

08.30-11.30 13.00-15.30

Woensdag en donderdag: 08.30-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u30 – 11u30 13u – 15u30

Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u30 – 11u30

23/UB NAMEN

Chef: LASSELIN Francis

Adjunct-chef: LONGRIE Pierre

Rue de Bomel 27

Tel: 081 / 22 73 73 • Fax: 081 / 22 36 43

info.namur@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:

08.00-11.30 13.00-15.30

Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30

Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

24/UB NEERPELT

Chef: JANSEN Cor

Molenstraat 28

Tel: 011 / 64 14 46 • Fax: 011 / 80 26 66

info.neerpelt@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en donderdag:

08.00-11.30 13.00-15.30

Dinsdag, woensdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30

Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

25/UB NIJVEL

Chef: LABYE Cécile

Chaussée de Bruxelles 78

Tel: 067 / 21 04 75 • Fax: 067 / 22 07 16

info.nivelles@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:

08.00-11.30 13.00-15.30

Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30

Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

26/UB OOSTENDE

Chef: VANSTEENKISTE Johan

Gerststraat 11

Tel: 059 / 70 31 37 • Fax: 059 / 70 69 17

info.oostende@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:

08.00-11.30 13.00-15.30

Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30

Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30



27/UB OUDENAARDE

Chef: GOETHALS Catharina
Beverstraat 34
Tel: 055 / 30 48 29 • Fax: 055 / 30 48 84
info.oudenaarde@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.20-11.45 13.00-15.30
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.20-11.45

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u20 – 11u45 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag:
8u20 – 11u45

28/UB ROESELARE

Chef: NOYEZ Marc
Adjunct-chef: JANSSENS Ronny
Stationsplein 43
Tel: 051 / 20 17 11 • Fax: 051 / 24 90 98
info.roeselare@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en donderdag:
08.00-11.30 13.00-15.30
Dinsdag, woensdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u00 – 11u30

29/UB SINT-NIKLAAS

Chef: VOLCKAERTS Rita
Knapstandstraat 203
Tel: 03 / 776 22 73 • Fax: 03 / 777 03 74
info.sint-niklaas@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag, dinsdag en donderdag:
08.30-11.30 13.00-15.30
Woensdag en vrijdag: 08.30-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u30 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag:
8u30 – 11u30

30/UB TONGEREN

Chef: POISMANS Marc
Zagerijstraat 2
Tel: 012 / 23 20 04 • Fax: 012 / 23 92 28
info.tongeren@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en dinsdag:
08.00-11.30 13.00-15.30
Woensdag, donderdag en vrijdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag:
8u00 – 11u30

31/UB TURNHOUT

Chef: VAN DEN AUWELANT Marcel
Adjunct-chef: BLOCKX Gilberte
Guldensporenlei 75
Tel: 014 / 41 24 06 • Fax: 014 / 41 27 93
info.turnhout@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag en donderdag:
08.00-11.45 13.00-15.30
Dinsdag en vrijdag: 8.00-12.00.
Woensdag: gesloten

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 08.00-11.45 13.00-15.30
Donderdag: 08.00-11.45
Dinsdag en vrijdag: 8.00-12.00
Woensdag : gesloten

32/UB VERVIERS

Chef: MATHONET Bernadette
Rue Peltzer de Clermont 51
Tel: 087 / 33 26 29 • Fax: 087 / 31 64 52
info.verviers@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en vrijdag :
08.00-11.30 13.00-15.30
Dinsdag, woensdag en donderdag: 08.00-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u00 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag et vrijdag: 8u00 – 11u30

33/UB WAVRE

Chef: HENDRICK Michel
Adjunct-chef: DE BUYSER Martine
Rue de Flandre 8
Tel: 010 / 22 31 96 • Fax: 010 / 22 88 61
info.wavre@capac.fgov.be

Openingsuren: Maandag en donderdag:
08.30-11.30 13.00-15.30
Dinsdag, woensdag en donderdag: 08.30-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u30 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag: 8u30 – 11u30

34/UB ZOTTEGEM

Chef: HENAU Eric
Grotenbergestraat 43
Tel: 09 / 360 08 57 • Fax: 09 / 360 87 51
info.zottegem@hvw.fgov.be

Openingsuren: Maandag, dinsdag en vrijdag:
08.30-11.30 13.00-15.30
Woensdag en donderdag: 08.30-11.30

Van 2 juli tot en met 31 augustus:

Maandag: 8u30 – 11u30 13u – 15u30
Dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag:
8u30 – 11u30



Een personeel in beweging

PROJECT: Aanpassen van de openingstijden van de uitbetalingsbureaus

Het project 'verbetering van het onthaal' omvat de aanpassing van de openingstijden aan de lokale omstandigheden naast de deelprojecten telefoononthaal en onthaal in de wachtruimten. Dit betreft zowel een aanpassing aan de sociologische structuur van het publiek als aan de mogelijkheden van het uitbetalingbureau.

Dankzij de resultaten van de rondvraag die reeds in 2003 bij de 34 uitbetalingbureaus gebeurde, kon de directieraad enkele voorwaarden bepalen. Op basis hiervan deden de chefs van de uitbetalingbureaus een gemotiveerd voorstel inzake de openingstijden van hun UB.

Eind 2006 legde de directieraad andere openingstijden van de 34 uitbetalingbureaus vast. Deze openingstijden traden in werking vanaf de tweede helft van februari 2007.

PROJECT: Mail in de uitbetalingbureau's

Sinds enkele jaren kunnen de sociaal verzekerden van de HVW een boodschap achterlaten op de website. Deze berichten worden op het hoofdbestuur van de Hulpkas verwerkt en eventueel doorgestuurd naar de kantoren voor verdere behandeling.

In 2006 werd een stap verder gezet en kregen de kantoren de beschikking over een individueel e-mailadres. Deze adressen werden ter informatie reeds gepubliceerd in het jaarverslag van 2005 dat eveneens beschikbaar is op de website. In de loop van 2007 zal dit adres systematisch worden vermeld op alle uitgaande post.

E) Inspectie en preventiedienst

De **inspectie**, rechtstreeks onder de leiding van de algemene directie, controleert vooral de interne werking van de UB's, met bijzondere aandacht voor de betaling van de uitkeringen in de UB's.

De **preventiedienst** bewaakt de veiligheid van personeel en andere personen die in contact treden met de HVW en brengt noden omtrent veiligheid, algemeen en individueel welzijn op het werk enz. onder de aandacht van de verantwoordelijke afdeling.

Zowel op het hoofdbestuur als in de uitbetalingsbureaus werden **vertrouwenspersonen** aangesteld, die als aanspreekpunt dienen voor problemen zoals pesten, seksuele intimidatie en andere vormen van ongewenst gedrag op de werkvloer.

F) Het Basisoverlegcomité

De afgevaardigden van de verschillende vakbonden verdedigen de belangen van het personeel in het **Basisoverlegcomité**. In deze vergadering wordt overleg gepleegd met de directie rond thema's die te maken hebben met het statuut en het welzijn van het personeel op het werk zoals het personeelsplan, de veiligheid van gebouwen, enz.

Samenstelling Basisoverlegcomité

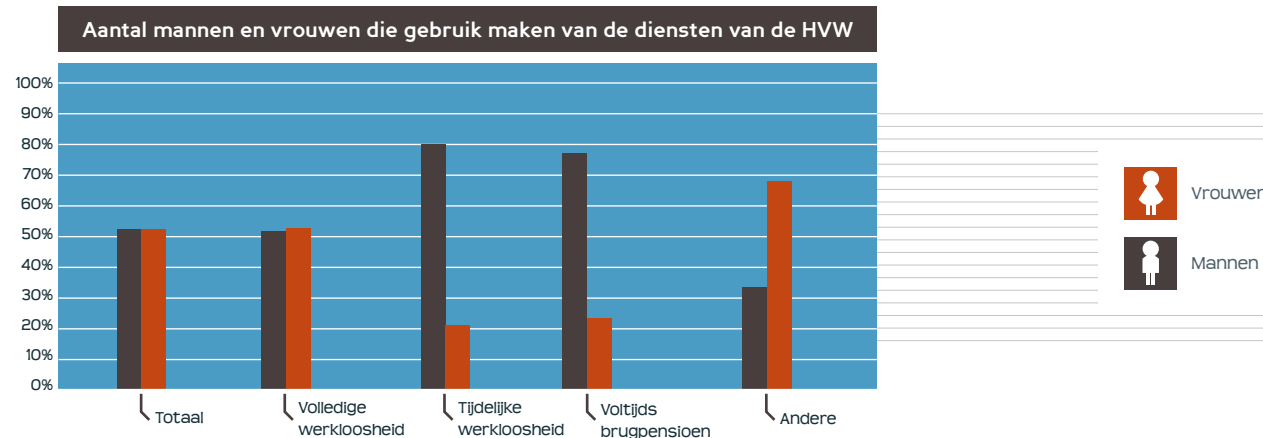
L. Meerkens (voorzitter)	B. Abrassart (preventieadviseur)	D. Lardinois (ACV-OD)
P. Swartenbroeckx (secretariaat)	V. Ryckaert (arbeidsgeneesheer)	M. Deville (ACV-OD)
K. Sips (vertaaldienst)	C. Goeminne (ACOD)	D. Vandenbilleke (ACV-OD)
S. D'Hont (vertaaldienst)	R. Cannière (ACOD)	V. Sabel (ACV-OD)
	P. Buscaglia (ACOD)	F. Pellaers (ACV-OD)
L. Druart (directie)	F. Stox (ACOD)	J. Lippens (ACV-OD)
F. Geens (directie)	M.C. Degryse (ACOD)	R. Tourlamain (VSOA)
M. Claes (administratie)	C. Grootjans (ACOD)	E. Vuyts (VSOA)
J. Debois (preventieadviseur)	P. Telleir (ACV-OD)	S. Mavriki (VSOA)
		A. Ayrianoff (VSOA)

Investerings
voor de verandering

4/Cliënten van de HVW

In 2006 bood de HVW haar diensten gemiddeld per maand aan 132.762 personen aan².

Anderzijds heeft de HVW 53.444 nieuwe dossiers van uitkeringsaanvragen behandeld, wat een gemiddelde van 4.454 nieuwe dossiers per maand betekent.



De tabel hierboven toont de voornaamste werkloosheidscategorieën en de verdeling van de uitkeringsgerechtigden volgens geslacht. Op een totaal van 132.762 personen die een beroep hebben gedaan op onze diensten, waren 66.485 mannen en 66.277 vrouwen.

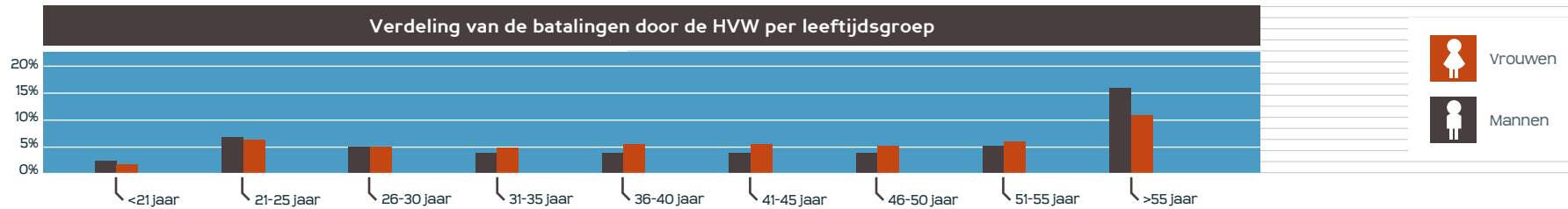
In de categorie van de volledige werkloosheid bevonden zich iets meer vrouwen dan mannen: 42.077 vrouwen ten opzichte van 41.419 mannen.

In de categorieën brugpensioen en tijdelijke werkloosheid daarentegen ligt het aandeel mannelijke cliënten iets hoger.

In de andere types uitkeringen zijn de vrouwen in de meerderheid (inkomensgarantie-uitkering, opvanguitkering,...).



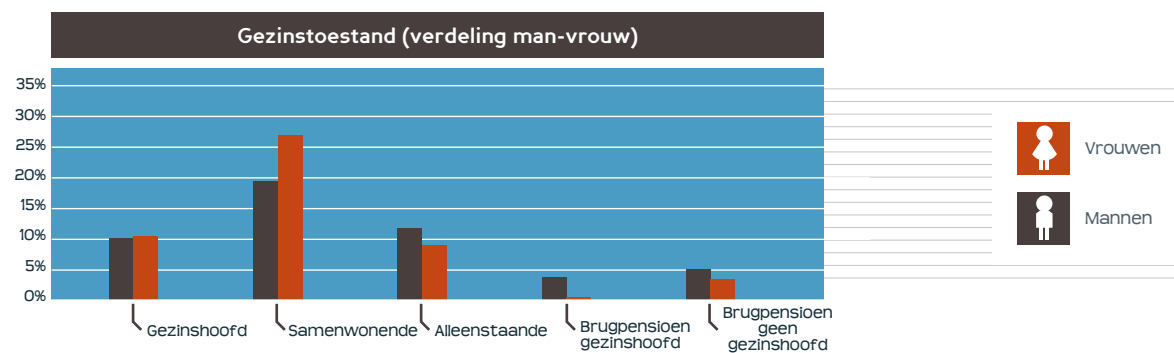
De meeste vrouwen die door de HVW vergoed worden, hebben het statuut van bediende, terwijl de meeste mannen het statuut van arbeider hebben.



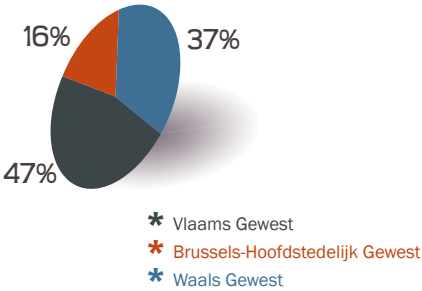
De best vertegenwoordigde leeftijdsgroep van de personen die een uitkering via de HVW genieten, is die van de 55-plussers (34.898 personen of 26%). Het betreft 20.657 mannen en 14.241 vrouwen. In deze leeftijdsgroep zijn de meeste werklozen bruggepensioneerden. Op

de tweede plaats komt de leeftijdsgroep van 21 tot 25 jaar met 18.132 personen, waarvan ongeveer evenveel vrouwen (8.921) als mannen (9.211). In de tussenliggende leeftijdsgroepen is het aantal vrouwen bijna altijd in de meerderheid behalve in de groep 26-30 jaar.

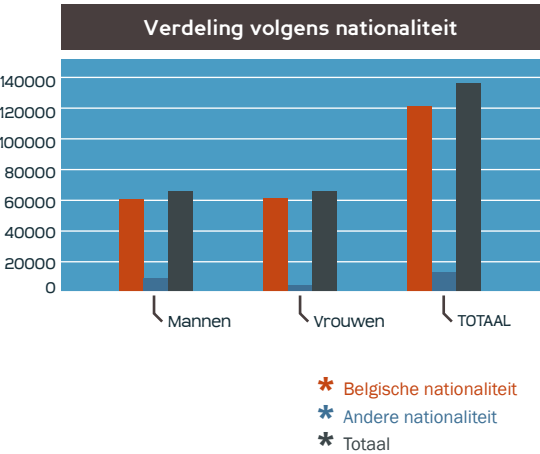
Uit de analyse van de gezinstoestand van de werklozen blijkt dat de meesten (61.356) samenwonen. Het aantal vrouwen (36.557) is hoger dan het aantal mannen (24.980). In de categorie van alleenstaanden is het aantal mannen (17.199) hoger dan het aantal vrouwen (11.716). Het aantal vrouwelijke gezinshoofden op brugpensioen is vrij beperkt: 114 tegenover 4.353 mannen. Dit is conform de vaststellingen van de grafiek "verdeling van de cliënten volgens geslacht en categorie".



Verdeling van de betalingen door de HVW per gewest



De meeste werklozen die een beroep doen op onze diensten, wonen in Vlaanderen (62.460). 49.969 werklozen wonen in Wallonië en 20.943 komen uit het Brussels-Hoofdstedelijk Gewest.



Uit deze grafiek blijkt dat 120.484 cliënten van de HVW de Belgische nationaliteit hebben (90,75% van het totaal).

Verdeling van de cliënten per uitbetalingsbureau

Aalst	2.383	Turnhout	3.976
Antwerpen	9.662	Zottegem	1.073
Brugge	3.327	Aarlen	2.055
Diest	1.256	Charleroi	4.785
Gent	6.979	Couvin	1.399
Halle	1.369	Eupen	1.429
Hasselt	5.192	Hoei	3.526
Kortrijk	3.172	La Louvière	3.498
Leuven	4.188	Luik	8.592
Mechelen	2.807	Bergen	3.703
Mol	2.259	Moeskroen	2.181
Neerpelt	4.033	Namen	4.818
Oostende	2.329	Nijvel	2.932
Oudenaarde	804	Doornik	3.515
Roeselare	2.729	Verviers	3.043
St-Niklaas	2.206	Waver	4.493
Tongeren	2.719	Brussel	20.943

Het aantal werklozen dat door de HVW vergoed wordt, varieert sterk van kantoor tot kantoor. Ons grootste kantoor is Brussel, met 20.943 werklozen. Het kleinste kantoor is Oudenaarde met 804 werklozen. Zowel het personeel als de materialen worden onder de verschillende kantoren verdeeld in functie van de werklust.



Onze cliënten,
temidden van onze bezorgheid



PROJECT: Analyse Enquête Attesten 2006

In november 2006 werd in uitvoering van de bestuursovereenkomst een tevredenheidsenquête gelanceerd omtrent de afgeleverde attesten aan de werklozen. Eind december werden de eerste conclusies getrokken welke zich situeren rond vijf thema's.

De verwerking van de vraag naar het onderwerp waarop het attest betrekking heeft, wijst uit dat de meerderheid van de aanvragen het attest 'detail netto uitkeringen' betreft. Het onderzoek wijst eveneens uit dat meeste attesten aan het loket of telefonisch worden aangevraagd en slechts 10% vraagt schriftelijk een attest aan. Het aantal aanvragen via e-mail of via de website is te verwaarlozen.

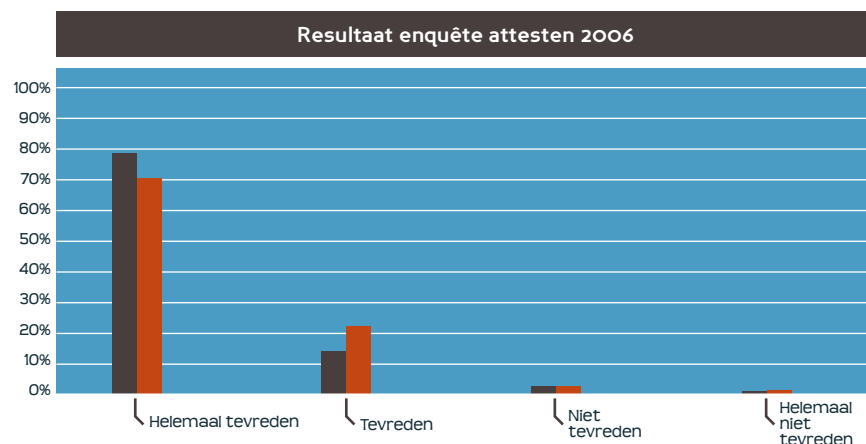
De grote meerderheid van attesten wordt binnen de vijf dagen afgeleverd, 40% van de attesten wordt onmiddellijk bezorgd.

Bijna 75% van de respondenten is zeer tevreden over de snelheid van afleveren en ongeveer 20% is matig tevreden.

De meesten onder hen (80%) zijn bovendien van mening dat het ontvangen attest volledig beantwoordde aan hun vraag.

Een eerste conclusie is dat onze klanten tevreden zijn over de kwaliteit en de snelheid waarmee de attesten worden afgeleverd. Daaruit kunnen we besluiten dat de attesten, zoals deze vandaag beschikbaar zijn, goed geconcipieerd werden zodat geen grote aanpassingen nodig zijn.

We kunnen vermoeden dat eens de e-mailadressen van de kantoren bekend zijn bij het grote publiek, er een verschuiving zal plaatsvinden in de manier van aanvragen. Opmerkelijk is dat er via de website quasi geen attesten worden aangevraagd. Deze vaststelling doet ons nadenken of wij het concept van onze website niet nader moeten bekijken op het vlak van gebruiksvriendelijkheid.



NI



Fr

PROJECT: Telefoon

Uit de in 2004 uitgevoerde audit over de telefonische beschikbaarheid van de HVW is gebleken dat een abnormaal laag percentage oproepen van de gebruikers beantwoord wordt. Daarom heeft de HVW met de hulp van de MvM in een werkgroep de beschikbare statistieken aangewend en de verschillende technische mogelijkheden geanalyseerd, die de HVW zou kunnen ontwikkelen om haar gebruikers een normale telefonische dienstverlening aan te bieden.

De werkgroep “telefoononthaal”, die door de MvM ondersteund wordt, stelde vervolgens de centralisatie van een bepaalde aantal telefonische oproepen voor, waarbij het lokaal nummer zou behouden blijven. Er werd geopteerd voor een erg flexibele en niet dure oplossing. Zo kan de HVW op korte termijn de bereikbaarheid van haar kantoren verbeteren door technische innovatie en het centraliseren van de competenties.

Tezelfdertijd werden ook belangrijke inspanning geleverd op het vlak van opleiding en verbetering van de interne werkorganisatie.



5/Werkloosheidsreglementering-en wetgeving

In 2006 heeft de werkloosheidsreglementering en -wetgeving verschillende evoluties gekend die door de dienst reglementering (REG) geanalyseerd en binnen onze instelling verspreid werden. Dit betrof vooral:

1. De uitvoering van het Generatiepact

1.1. Vier nieuwe maatregelen zorgen ervoor dat jongeren makkelijker een eerste werkervaring kunnen opdoen:

- *opleidingsuitkering*: de opleidingsuitkering is een uitkering voor de werkloze die geen recht heeft op een uitkering én een individuele opleiding in een onderneming volgt.
- *stage-uitkering*: de stage-uitkering is een uitkering die toegekend kan worden aan:
 - de *jonge werknemer* (schoolverlater) die tijdens zijn wachttijd een instapstage van 2 maanden in een onderneming volgt.
 - de *volledig werkloze* (die al dan niet recht heeft op uitkeringen) die een beroepsopleiding van minstens 400 uren gevolgd heeft gedurende de 9 maanden die de instapstage voorafgaan, op voorwaarde dat de instapstage aanvangt binnen een periode van 4 maanden na de beroepsopleiding.
- *vestigingsuitkering*: de vestigingsuitkering is een uitkering die voor hoogstens 6 maanden (van datum tot datum) toegekend kan worden aan de werkloze die geen recht heeft op uitkeringen en die zich voorbereidt op een vestiging als zelfstandige met de begeleiding van het Participatiefonds.
- *Activa-startbaanovereenkomst*: deze maatregel is bestemd voor zeer laaggeschoolde jongeren onder de 26 jaar. De werkuitkering wordt hoogstens voor een periode van 6 maanden en slechts één keer toegekend. De tewerkstelling kadert in een voltijdse arbeidsovereenkomst van minstens 6 maanden.

1.2. Maatregelen voor oudere werknemers:

- De inhoudingen op de pseudobrugpensioenen
- Activerend beleid bij herstructureringen:
 - *inschakelingsuitkering*: voor werknemers van 45 jaar en ouder die ingeschreven zijn bij een tewerkstellingscel. De werkgever moet tijdens 6 maanden een inschakelingsuitkering betalen die gelijk is aan het nettoloon en aan de voordelen die krachtens de overeenkomst verworven werden.
 - *werkhervattingtoeslag*: de werkhervattingtoeslag wordt sinds 01/04/2006 toegekend aan werknemers van 50 jaar en ouder die zich als zelfstandige vestigen.

2. Aangiftes van sociaal risico:

scenario's einde tewerkstelling (C4) en gebruik van de elektronische trimestriële aangifte bij de RSZ om de toelaatbaarheid van de sociaal gerechtigden te berekenen.

Vanaf 1 juli 2006 worden de tewerkstellingsgegevens voor alle uitkeringsaanvragen door de uitbetalingsinstellingen via elektronische stromen aan de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid aangevraagd. Tot op dat ogenblik werden deze vermeld op het papieren werkloosheidscertificaat 'formulier C4'. Deze elektronische stromen zijn niets anders dan de trimestriële aangiftes van de werkgevers of van hun mandatarissen bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid; sinds 1 januari 2003 worden ze verplicht elektronisch uitgevoerd, 'multifunctionele aangiftes (DMFA)' genaamd. Vanaf 1 juli 2006 is het mogelijk een gedeelte van het formulier C4 onder elektronische vorm over te maken.

Om de uitkeringsaanvragen met een elektronische component te behandelen, werden nieuwe fases doorlopen bij de informatisering van de samenstelling van de dossiers.

Zo bevat de gegevensbank van de sociaal gerechtigden nu een aantal elementen die voorheen alleen in het papieren dossier opgenomen waren: teruggekeerde of aangevraagde documenten, datum van verzending van

het dossier aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en referenties van het verzendingsborderel enz. De gedeeltelijke integratie van de gegevens uit het administratief dossier in de gegevensbank maakt het onder andere mogelijk om sneller op telefonische vragen te antwoorden. Ook de onvolledige dossiers kunnen voortaan makkelijker en binnen de strikt toegekende termijnen bij de RVA ingediend worden om bijkomende termijnen te vragen voor het behoud van rechten.

PROJECT: Informatisering van de toelaatbaarheid

1) In 2006 werd de elektronische opvolging van de samenstellingsprocedure van het dossier en de daarmee samenhangende briefwisseling gecreëerd. Deze opvolging laat toe om de evolutie van de dossiers op scherm te bekijken zonder hulp van papieren dragers: data van de aanvragen, ontvangen, gevraagde of aan de RVA verzonden documenten, identificatie van het borderel en datum van verzending van het dossier aan de RVA zijn nu elektronisch beschikbaar.

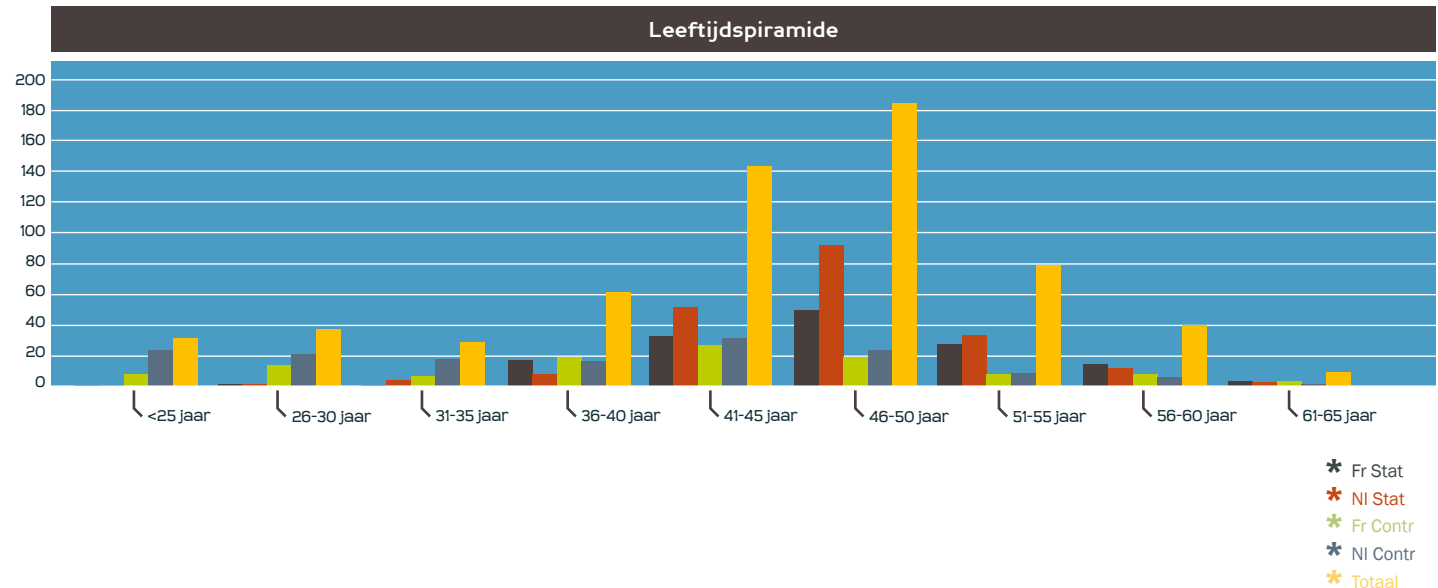
2) De elektronische opvolging van de indiening van de dossiers bij de RVA is actief sinds eind 2006. De dossiers worden voortaan uitsluitend via elektronische borderel ingediend bij de RVA. Deze informatisering, noodzakelijk om elektronische stromen over te maken, was eveneens essentieel voor het ontwikkelen van statistieken maar ook om in de toekomst de elektronische stroom van de beslissingen van de RVA te kunnen gebruiken.

Personeel van de HVW

1/Personeel

Het jaar 2006 wordt door twee belangrijke initiatieven gekenmerkt: het opstellen van een nieuw personeelsplan en de herstructurering van de personeelsdienst ("afdeling HRM").

A. Leeftijdspiramide



B. Personeelsbewegingen in 2006

Op 1 mei 2006 hebben wij een nieuwe Administrateur-generaal, de heer Jean-Marc VANDENBERGH onthaald. De heer Luc MEERKENS werd op 22 juli 2006 benoemd als Adjunct-administrateur-generaal.

Bovendien werden 17 contractuele personeelsleden (12NL-5FR) aangeworven, terwijl tien contractuele personeelsleden (4NL-6FR) de instelling verlieten. Vijf personeelsleden (2 Nederlandstalige statutaire personeelsleden en 3 Franstalige (2 statutaire en 1 contractueel)) personeelsleden gingen met pensioen. Een Franstalig statutair personeelslid (de heer LEMAL) is dit jaar spijtig genoeg overleden in actieve dienst.

C. Het nieuw personeelsplan

Sinds jaren wacht de HVW op de mogelijkheid om haar personeel zowel op kwalitatief als kwantitatief vlak te versterken (verhogen van het aantal gespecialiseerde medewerkers). Deze versterking wordt momenteel volop tot ontplooiing gebracht in het kader van het personeelsplan dat eind 2006 opgesteld werd.

De krachtlijnen van het personeelsplan 2006 waren de volgende: versterking van het beleid in de uitbetalingsbureaus en in alle afdelingen van het hoofdbestuur en versterking van meer gespecialiseerde functies (ICT, gebouwen, reglementering enz.). Bovendien worden door het nieuw personeelsplan meer bevorderingen (voornamelijk van niveau D naar C, maar ook naar de niveaus A en B) mogelijk.

De inwerkingtreding van dit personeelsplan is vastgelegd op 1 januari 2007.

2/Herstructurering van de afdeling HRM

In de loop van de maand augustus 2006 is een audit opgestart over de werking van de afdeling HRM. De opdrachten van deze afdeling zijn uiteenlopend aangezien ze zowel betrekking hebben op het administratief, geldelijk, juridisch, budgettair en strategisch aspect van het personeelsbeheer.

De resultaten van de audit hebben op het vlak van organisatie, personeel, informaticamiddelen en werkomgeving enkele zwakten binnen de dienst aan het licht gebracht.

Elk van deze aspecten werd of wordt versterkt. Zo werd het tweede semester van 2006 benut voor de uitwerking van een nieuwe structuur die uit twee polen is opgebouwd: een administratieve pool die bevoegd is voor het beheer van de loopbaan van de personeelsleden in al haar administratieve en geldelijke aspecten en een strategische pool die bevoegd is voor het competentiebeheer, selecties, evaluatie, communicatie... Elke pool zal geleid worden door een personeelslid van niveau A. Het budgettair aspect (schatting van de kosten, simulaties,...) zal door twee personeelsleden van niveau B verzekerd worden.

In de loop van 2007 zullen de overige verbeteringsacties uitgevoerd worden.

3/Opleidingsactiviteiten

De filosofie van de opleidingsactiviteiten van de HVW bestaat erin een gunstig leerklimaat te creëren binnen de organisatie en dus een toegevoegde waarde te verwezenlijken voor de doelstellingen van de instelling. Dit betreft vooral het bieden van methodologische en logistieke ondersteuning aan de opdrachten van de HVW op het vlak van opleiding en vervolmaking van het personeel:

- vlotte integratie van nieuwe personeelsleden;
- vlotte implementatie van nieuwe reglementering en werkmethoden;
- efficiënte competentieverwerving en kennisdeling;
- goede dienstverlening aan de gebruiker;
- een goede teamgeest binnen de organisatie;
- zoveel mogelijk braindrain vermijden;
- goede begeleiding van het personeel op gebied van hun loopbaan (verwachtingen).

Binnen de instelling speelt het management en vooral het eerstelijnsmanagement een zeer belangrijke rol bij de opleiding op alle niveaus. Van het lijnmanagement wordt verwacht dat zij ervoor zorgen dat de verworven kennis toegepast en gedeeld kan worden op de werkplek.

Bovendien kan de opleidingsdienst binnen de HVW rekenen op de steun van de medewerkers uit de UB's

en van het hoofdbestuur die de rol van instructeur of monitor op de werkplek vervullen. Zonder hen zou de opleiding dode letter blijven.

Opleidingsdomeinen

De opleidingsactiviteiten situeren zich binnen verschillende domeinen:

- **voorbereiding op loopbaanexamens en testen, opleiding m.b.t. de werkloosheidsreglementering en werkmethoden**, specifieke opleidingen voor nieuwe personeelsleden, taalopleidingen, informaticacursussen maar ook andere soorten opleidingen zoals telefoonbeantwoording, omgaan met taken en informatie, openbare aanbestedingen, opstellen van brieven en mails, tijd- en stressbeheer,...
- **Gecertificeerde opleidingen**
In 2006 zijn de gecertificeerde opleidingen voor de personeelsleden niveau A en B opgestart. Dit houdt in dat een opleidingstraject van 5 à 6 dagen gevolgd wordt door een test over de materie van de opleiding. De personeelsleden die voor dit examen slagen, hebben recht op een competentiepremie. De opleidingen en de examens worden georganiseerd door het OFO. De inschrijvingen voor de opleidingen niveau D werden in 2006 opgestart.
- **e-learning en blended learning**
De HVW heeft aan haar personeelsleden de mogelijkheid geboden een door de OFO voorgestelde e-learning en blended learning opleiding te volgen. Ze konden deze opleiding volgen van thuis uit via het internet en daarbij een begeleiding van het OFO genieten. Ongeveer 150 personeelsleden hebben zich ingeschreven voor de opleidingen e- en blended learning PC MS Office basis, PC MS Office gevorderden of een taalpakket.
- **Opleiding "Management"**:
Om een gemeenschappelijke managementcultuur te promoten, werden bij de HVW twee opleidingen georganiseerd. Enerzijds ging het om een opleiding voor de afdelingshoofden van het Hoofdbestuur en anderzijds om een opleiding voor de leden van het middelmanagement (Hoofdbestuur en buitendiensten). Deze opleiding ging van start in 2006 en wordt in 2007 voortgezet.

• Publicaties: informatieverspreiding

Naast de eigenlijke opleidingen wil de HVW de vaardigheden van haar medewerkers uitbreiden door middel van publicaties en allerlei informatie. Het betreft:

- **Memento**, een werkinstrument om snel gegevens i.v.m. reglementering op te zoeken. Dit werkinstrument wordt systematisch geactualiseerd;
- **Betaalhulp**, een werkinstrument voor de werknemers die de betalingen uitvoeren in de uitbetalingsbureaus;
- De documenten **"Voor u gelezen"**, algemene informatieverspreiding door de opleidingsdienst;
- **De DMFA-syllabus** bevat werkmethoden voor DMFA-implementatie - multifunctionele aangifte en de behandeling van de ASR - Aangifte Sociaal Risico;
- De uitbreiding van de **"wegwijs HVW"** bevat de belangrijkste onderwerpen voor de nieuwe personeelsleden;
- **Initiatiecursussen en basisopleidingen**.

4/Sociale dienst

SAMENSTELLING

De sociale dienst wordt beheerd door een comité dat samengesteld is uit één lid van elke vakbondsorganisatie en een evenredig aantal vertegenwoordigers van de administratie en de vertegenwoordiger van de Administrateur-generaal. Het comité wordt geleid door een voorzitter, die voor een periode van vijf jaar verkozen wordt en herkiesbaar is. Het secretariaat wordt verzekerd door de secretaris van de sociale dienst, C. Van Hoof. In 2006 was P. Bonamis aangeduid als voorzitter.

Dit comité komt jaarlijks meerdere malen samen om de verschillende taken uit te voeren die onder hun verantwoordelijkheid vallen.

STATUTEN

Het doel van de sociale dienst is bijstand verlenen aan personeelsleden die financiële of psychische problemen ondervinden die ze zelf moeilijk kunnen oplossen en erop toezien dat de hieronder vermelde activiteiten uitgevoerd worden.

Naast de behandeling van individuele aanvragen tot bijstand in moeilijke sociale omstandigheden gaat bijzondere aandacht uit naar:

- de organisatie van kinderopvang en de deelname aan jongerenkampen in de vakantieperiodes;
- de tussenkomst van een Sinterklaascheque voor kinderen jonger dan 12 jaar;
- de organisatie en de tussenkomst in de prijzen van de maaltijden;
- een activiteit voor de gepensioneerde personeelsleden;
- de deelname van de personeelsleden aan culinaire of culturele activiteiten.

- “Jobinhoud” (*betekenis, bereidheid om te investeren, afwisseling in het werk enz.*)
- “Arbeidsomstandigheden” (*werklust, logistieke en administratieve ondersteuning enz.*)
- “Doorgroeimogelijkheden” (*evolutie van de loopbanen enz.*)
- “Organisatiecultuur” (*samenwerking, waarden, strategie enz.*)
- “Relatie met de directe leidinggevende”
- “Communicatie”

Het personeel is van oordeel dat de domeinen “jobinhoud” en “relatie met de directe leidinggevende” het belangrijkste zijn (respectievelijk 8,07/10 en 8,56/10).

De domeinen “arbeidsomstandigheden” en “doorgroeimogelijkheden” werden “minder” belangrijk geacht (respectievelijk 7,62/10 en 7,96/10).

5/tevredenheidsenquête 2006

Eind 2006 werd voor de eerste maal een tevredenheidsenquête uitgevoerd bij het personeel van de HVW. Deze enquête werd door een interne projectgroep beheerd. De vragenlijst die binnen de HVW verspreid werd, was wel gebaseerd op het model dat door P&O verstrekt werd, maar er werd autonoom over beslist door de HVW. Zo werden de vragen aangepast aan de situatie op de werkvloer om de betrouwbaarheid van deze enquête te verhogen. P&O heeft vervolgens de verkregen resultaten geanalyseerd.

- Deelnemingspercentage en betrouwbaarheid van de enquête

De betrouwbaarheid wordt immers door het deelnemingspercentage verzekerd: 50% van de personeelsleden van de HVW (ofwel 308 personen van de 616 medewerkers die bij de enquête betrokken waren) hebben een antwoord gegeven op de vele vragen die hen gesteld werden. Wij kunnen dus zeggen dat de betrouwbaarheid van de enquête meer dan 95% bedraagt (met een foutenmarge van 5%).

- Domeinen van de enquête en belangrijkheidsgraad

De perimeter van de enquête werd bepaald door 6 domeinen die elk het onderwerp van precieze vragen vormden:

□ Overzicht van de resultaten

Concept	Tevredenheid (5,50)					
Domeinen	Jobinhoud (6.98)	Arbeidsomstandigheden (4.75)	Doorgroeimogelijkheden (4.89)	Organisatiecultuur (5.28)	Relatie met dedirecte leidinggevende (5.82)	Communicatie (5.28)
Subdomeinen	Uitdaging (7.47)	Druk (3.87)	Opleiding (6.22)	Strategisch management (4.73)	Teambeheer (6.05)	binnen de dienst (5.25)
	Autonomie (6.97)	Bezoldiging (5.17)	Loopbaan (3.73)	Samenwerking (5.49)	Participerende aanpak (5.48)	binnen de organisatie (5.31)
	Competenties (6.52)	Sociale ondersteuning (5.17)	Ontwikkelcirkels (4.72)	Waarden (5.40)	Individuele ondersteuning (5.93)	
		Ondersteuning bij de activiteit (5.28)		Diversiteit (5.10)		
		Materiële ondersteuning (4.40)		Erkenning (5.69)		



De gemiddelde **tevredenheidsgraad** van het personeel bedraagt **5,5/10**. De HVW bevindt zich hiermee in het federaal gemiddelde.

- Details van de resultaten

Het domein “jobinhoud” behaalt de **hoogste** tevredenheidsgraad (**6,98/10**) en het domein “arbeidsomstandigheden” de **laagste** graad (**4,75/10**).

Punten waarover het personeel van de HVW tevreden is

- Het personeel waardeert duidelijk de uitdagingen (**7,47/10**).
- Het personeel hecht veel belang aan zelfstandigheid (**6,97/10**).
- Het personeel is tevreden over de opleidingsmogelijkheden en de mogelijkheden tot begeleiding door meer ervaren collega's (**6,22/10**).
- Het personeelslid acht zich voldoende erkend (**5,69/10**) en verwacht dat hij/zij binnen 3 jaar nog voor de HVW zal werken;
- Het personeel is tevreden over de ondersteuning van zijn chef (**5,93/10**).
- Het personeel vindt de samenhang van het team goed (**6,05/10**).
- Het personeel is tevreden over de communicatie binnen zijn dienst (**5,25/10**).

Punten waarover het personeel van de HVW niet tevreden is

- Het personeel is niet tevreden over de verdeling van de werklust (**3,87/10**).
- Het personeel vindt de logistieke ondersteuning en de inrichting van zijn werkplek ontoereikend (**4,40/10**).
- Het personeel vindt dat het niet naar waarde betaald wordt (**5,17/10**).
- De bevorderingen zijn voor het personeel niet transparant genoeg (**3,73/10**).
- Het personeel vindt de innovatie, informatie over veranderingen en het imago van de instelling ontoereikend (**4,73/10**).
- Het personeel vindt dat de communicatie over beslissingen verbeterd zou moeten worden (**5,31/10**).

- Besluit: actieplan

Op basis van de resultaten van deze enquête zal begin juni 2007 een actieplan ter verbetering van de tevredenheid aan het personeel voorgesteld worden.

Er werden echter reeds acties ondernomen met het oog op de verbetering van de arbeidsomstandigheden, de communicatie, de doorgroeimogelijkheden enz. U kan trouwens al enkele acties terugvinden in het punt van dit verslag dat aan de belangrijke projecten gewijd is.

Tenslotte zal eind 2007 een tweede tevredenheidsenquête uitgevoerd worden. Zo kan de instelling niet alleen haar verbeteringsacties evalueren, maar toont ze ook dat ze bereid is om permanent naar haar medewerkers te luisteren.

PROJECT: Verslag m.b.t. de enquête naar de personeelstevredenheid

In december 2006 werd aan alle personeelsleden een enquêteformulier toegestuurd. Dit enquêteformulier is gebaseerd op een bestaand P&O-concept en peilt naar de tevredenheid op diverse terreinen. De assistentie van de FOD P&O (Personeel en Opleiding) werd eveneens gevraagd voor de verwerking en interpretatie van de antwoorden.

De enquête gebeurt strikt anoniem. Ze bestaat vooral uit meerkeuzevragen die peilen naar de mate van tevredenheid of ontevredenheid en per thema is ruimte voor vrije opmerkingen.

Vooraf werd gecommuniceerd naar het personeel via de eerstelijnschefs en via de personeelsvertegenwoordigingen.

PROJECT: Gebouwen

In de loop van het eerste semester 2006 werd een gebouwenstudie uitgevoerd die uit twee luiken bestond :

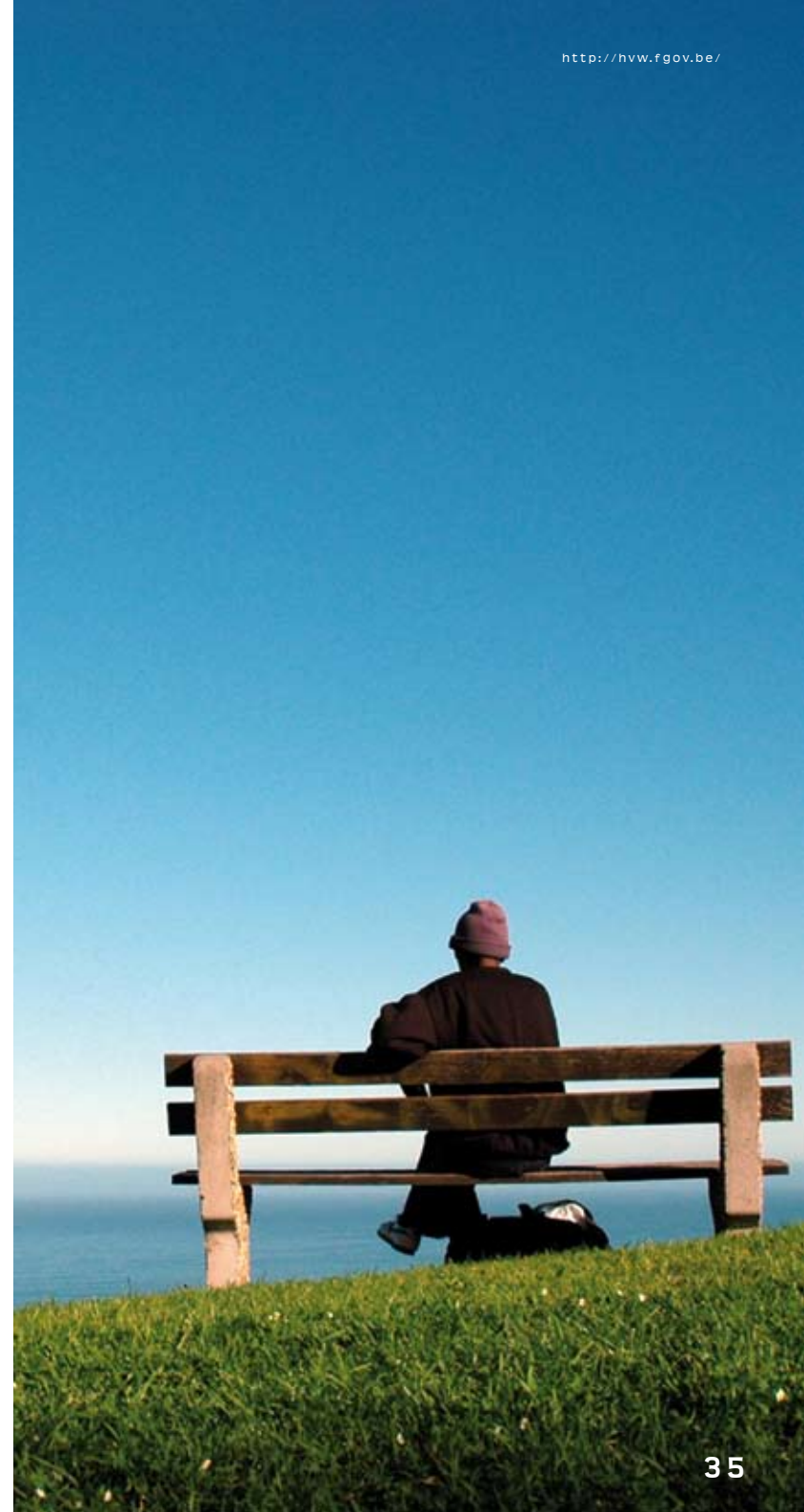
- een geografische spreiding van de contactpunten van de HVW en hun werkingskost met het oog op een eventuele herstructurering van het patrimonium;
- een synthese van de belangrijkste technische problemen die in de meeste kantoren sinds enkele jaren vastgesteld worden en hun gevolgen op min of meer korte termijn, wanneer geen dringende maatregelen worden getroffen.

Vervolgens werd in de loop van het tweede semester 2006 een oproep gedaan aan andere OISZ om de mogelijkheden van samenwerking op het vlak van gebouwen na te gaan om tot een rationeler gebruik van de respectievelijke structuren te komen.

Hiertoe werd een gebouwenplan opgesteld. Niet alleen benadrukt dit plan de ontoereikendheid van onze budgettaire middelen 2006 voor de vooropgestelde doelstellingen, tevens werden volgende stappen geïntegreerd:

- uiteenzetten van de bestaande problemen inzake veiligheid, verloedering van de gebouwen alsook de door de arbeidsgeneesheer vastgestelde gebreken en de gebreken op het vlak van de kwaliteit van het onthaal;
- gedetailleerd analyseren van de te ondernemen acties voor elk van de kantoren en meedelen van de geschatte kostprijs van de uit te voeren werken;
- formuleren van een meerjarig actieplan en financieringsplan.

Ten slotte werden in functie van de in 2006 beschikbare begrotingsmarges verschillende acties ondernomen op het vlak van onthaal, zoals de inrichting van een specifiek onthaaloket in het belangrijkste kantoor (Brussel), de renovatie en de inrichting van de wachtzaal in het kantoor van Waver en het plaatsen van informatiepanelen voor de sociaal gerechtigden in de wachtzalen.



Rekeningen 2006 van de HVW

A. INLEIDING

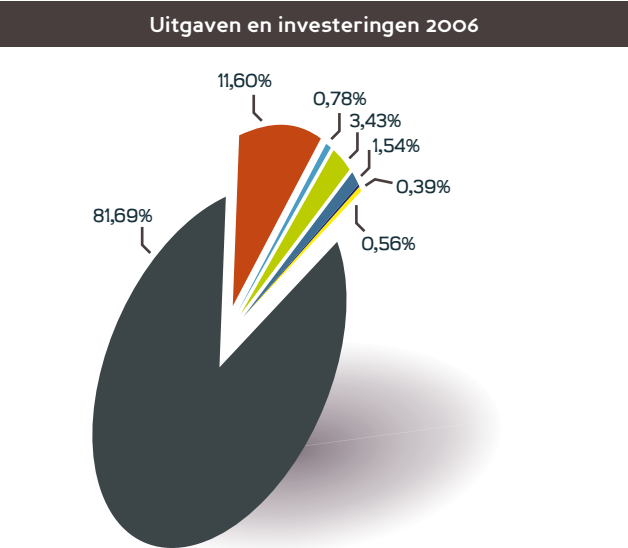
De initiële begroting 2006 werd op 15 december 2005 door het Beheerscomité van de HVW goedgekeurd. Deze begroting respecteerde de kredietlimieten die de Ministerraad aan de Hulpkas toekende. Op 21 september 2006 heeft de administratie een aanpassing van de initiële begroting voorgesteld. Deze aanpassing voorzag de financiering van bepaalde uitgaven met financiële reserves uit het verleden. Dit te financieren saldo was het gevolg van volgende, éénmalige investeringen: de aankoop van nieuwe boekhoudkundige software (50.000 €) en de consultancykosten (131.000 €).

B. UITGAVEN VAN DE BEHEERSBOEKHOUDING

In de tabel hieronder vindt u een overzicht van de in 2006 gerealiseerde uitgaven vergeleken met de realisaties voor de boekjaren 2004 en 2005 (volledige tabel als bijlage).

Beheersuitgaven

Als we de verdeling van de uitgaven en investeringen binnen de algemene enveloppe observeren, stellen we vast dat de meeste uitgaven (82 %) van de HVW personeelsgebonden zijn. De rest wordt in hoofdzaak verdeeld over informatica-uitgaven, onderhoud van gebouwen, energiekosten en verzendingskosten.



* Personeelsuitgaven	81,69%
* Andere werkingkosten (buiten informatica)	11,60%
* Investeringen (buiten informatica en gebouwen)	0,78%
* Informatica-uitgaven	3,43%
* Informatica-investeringen	1,54%
* Investeringen in gebouwen	0,39%
* Met de opdracht verbonden beheersuitgaven	0,56%



In de tabel hieronder vindt u de uitgaven van de HVW voor het boekjaar 2006 en de evolutie over de drie boekjaren (2004-2006).

Samenvattende tabel uitgaven³

Verwezenlijkingen	2004	2005	2006
1. Personeelsuitgaven	20.086	21.211	21.315
statutairen	13.677	14.230	14.541
contractuelen met sociale bijdrage	4.275	4.701	4.834
contractuelen zonder sociale bijdrage	1.051	1.019	1.001
onderhoudspersoneel	642	654	652
andere personeelsuitgaven	440	605	286
2. Andere werkingskosten (buiten informatica)	2.825	2.883	3.044
3. Investeringskosten (buiten informatica en gebouwen)	73	29	203
4. Informatica-uitgaven	854	792	895
5. Informatica-investeringen	163	123	402
6. Investeringskosten in gebouwen	188	27	102
7. Met de opdracht verbonden uitgaven	156	138	145
TOTAAL UITGAVEN	24.344	25.203	26.107

³ De volledige tabel "Beheersboekhouding: Uitgaven" bevindt zich als bijlage aan het einde van het jaarverslag.



Evolutie van de personeelsuitgaven over de periode 2002 – 2006

Jaren	Reële personeels-uitgaven	Aantal budgettaire eenheden	Kostprijs per budgettaire eenheid	Evolutie van de kostprijs per budg. eenh. in %
2002	18.101.216	488,57	37.049	100,00 %
2003	19.153.626	504,91	37.934	102,39 %
2004	20.085.606	518,82	38.714	104,49 %
2005	21.210.740	522,04	40.630	109,67 %
2006	21.314.954	504,66	42.236	114,00 %

In het totaal evolueren de beheersuitgaven van 25.203.000 € in 2005 naar 26.107.000 € in 2006, wat een stijging met 3,58 % betekent. Deze stijging met 904.000 € valt hoofdzakelijk te verklaren door de volgende elementen:

De personeelsuitgaven 2006 verschillen niet veel van de personeelsuitgaven 2005, want ondanks het feit dat het gemiddeld aantal budgettaire eenheden in 2006 lager ligt dan in 2005, moet rekening worden gehouden met:

- de kost van de indexering van 2% die in de loop van november 2006 plaatsvond;
- de kost van een bijkomende manager gedurende 7 maanden;
- het bedrag van de Copernicus-premies voor de contractuele personeelsleden met werkgeversbijdrage is met 20.000 € gestegen in verhouding tot 2005.

De andere werkingsuitgaven bedragen in 2006 3.044.000 €, wat een stijging van 162.000 € in verhouding tot het boekjaar 2005 betekent.

Deze stijging is te wijten aan:

- de verhoogde gas-en mazoutprijzen (56.000 €);
- de regularisatie van de erelonen van de revisoren van de hulpkas voor de jaren 2002, 2003, 2004 (50.000 €);
- de herziening van de uitgaven m.b.t. de door de consultants uitgevoerde werken (45.000 €) die met eigen middelen gefinancierd werden;
- de stijging van de opleidingsuitgaven voor ons personeel (52.000 €);
- de daling van de onderhoudskosten voor gebouwen (20.000 €);
- de daling van de voorschotten die door de sociale dienst aan de personeelsleden toegekend werden (19.000 €).



De investeringen (buiten informatica en gebouwen) zijn met 175.000 € gestegen in verhouding tot 2005. De administratie heeft besloten om het meubilair van het hoofdbestuur en de uitbetalingsbureaus dat al tientallen jaar oud was, te vervangen zodat haar werknemers in een aantrekkelijker kader kunnen werken. Hiertoe werden aanzienlijke uitgaven voor kantoormeubilair verwezenlijkt.

De informatica-uitgaven en -investeringen bedroegen in 2006 1.297.000 €, wat een stijging met 382.000 € in verhouding tot het boekjaar 2005 betekent.

Deze stijging kan verklaard worden door:

- een vertraging in de vervanging van de mainframe. Doordat de Hulpkas tussen het einde van de overeenkomst van de mainframe in maart 2006 en de inwerkingtreding van het nieuw leasingcontract in 2007 het hoofd moest bieden aan gebruikskosten van 10.000 €/maand om de betaling van de sociale uitkeringen verder te kunnen zetten.
- de stijging van de DMFA-kosten door de uitwerking van de nieuwe procedure in 2006;
- de aankoop van een groot aantal PC's (279.000 €) met de fondsen die voor de informatica-investeringen voorzien waren, aangezien de leasing van het mainframe pas in 2007 van start gaat.

De investeringen in gebouwen bedroegen 102.000 € in 2006 d.w.z. een stijging van 75.000 € in verhouding tot het boekjaar 2005. In het kader van de renovatie van de diensten en kantoren was het nodig om gescheurde en bijgevolg gevaarlijke vloerbedekking te vervangen door nieuwe vloerbedekking. In het uitbetalingsbureau van Brussel werd airconditioning geplaatst om de werkomgeving geschikter te maken.

Totale beheersinkomsten

De tabel hieronder geeft de beheersinkomsten en de inkomsten verbonden met de opdracht van de HVW weer voor het boekjaar 2006 en toont de evolutie over de laatste drie boekjaren (2004-2006).

In vergelijking met het jaar 2005 vertonen de totale beheersinkomsten een algemene stijging met 11,03 %.

De eigen inkomsten van de beheersboekhouding van de HVW vertonen in 2006 grote verschillen met die van 2005:

- de diverse inkomsten zijn in 2006 gedaald in verhouding tot 2005, want de Hulpkas had voor dat boekjaar een kredietnota van 82.000 € van de Post gekregen;
- de inkomsten voor het gedetacheerd personeel zijn met 30.000 € gedaald door de beëindiging van een detachering midden 2005;
- de verkoop van het gebouw in Halle heeft 31.000 € meer opgebracht dan de 150.000 € die aanvankelijk voorzien was.

De inkomsten verbonden met de opdracht van de HVW stijgen in 2006 tot 2.650.000 € en dit is hoofdzakelijk te wijten aan een stijging met 2.667.000 € van de administratiekosten die door de RVA gestort worden. De tussenkomst in de werkingskosten die voorzien is in het KB van 16.09.1991, hangt af van de totale uitgaven. Artikel 4 van dit KB voorziet dat de HVW eventueel een supplement kan krijgen dat overeenstemt met het verschil tussen het vergoed bedrag, zoals voorzien door de artikelen 2 en 3, en het bedrag dat de HVW gebudgetteerd heeft.

Samenvattende tabel inkomsten

Verwezenlijkingen	2004	2005	2006
1. Beheersinkomsten	236	241	349
2. Inkomsten verbonden met de opdracht	24.184	24.759	27.409
TOTAAL INKOMSTEN	24.420	25.000	27.758

Analytische boekhouding

In het kader van de uitvoering van haar Bestuursovereenkomst 2006-2008 heeft de HVW een lastenboek opgesteld voor de aankoop van software voor de analytische boekhouding. Tezelfdertijd werd de integratie mogelijk van de opdrachtenboekhouding met betrekking tot de sociale uitkeringen in de centrale beheersboekhouding.

De implementatie van de software vereiste enkele (functionele, technische) analyses alsook opleidingen voor het personeel van de diensten boekhouding, economaat en informatica.

De nieuwe boekhoudkundige software ging in productie vanaf 1 januari 2007.

Ten slotte zal in de loop van 2007 een analytische piramide opgesteld worden om de kost van alle activiteiten te kennen en beheren.



C. EVOLUTIE VAN DE TERUG TE VORDEREN BEDRAGEN

Het bedrag dat jaarlijks aan de sociaal gerechtigden uitbetaald wordt, bedraagt in 2006 968.678.000 €, wat een gemiddelde van 123.000 personen per maand betekent. De RVA heeft de opdracht om de betalingen van de instelling te controleren en aanvaardt ze dus niet allemaal bij gebrek aan toelating of na een foutieve berekening.

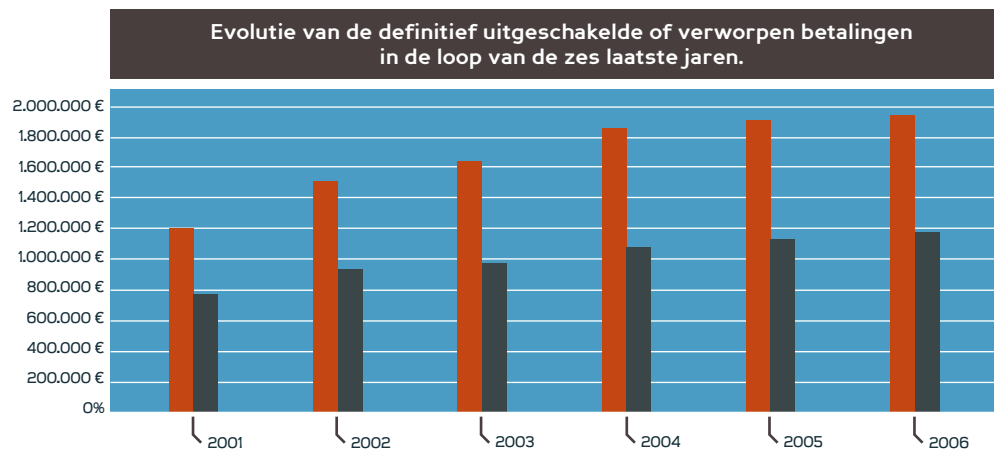
In dat geval kent de RVA aan de uitbetalingsinstelling een bepaalde periode toe waarin de terugvordering logischerwijs uitgevoerd moet worden. Na deze datum wordt de eindafrekening van de voorschotten door de RVA vereffend en is de HVW verplicht om de niet-teruggevorderde bedragen ten laste te nemen.

De grafiek hieronder toont ons de evolutie van de definitief uitgeschakelde of verworpen betalingen in de loop van de zes laatste jaren.

Algemeen gezien stellen wij een constante stijging vast van de nieuwe schulden (blauwe kolom) die geëvolueerd zijn van 1.195.218 € in 2001 naar 1.951.600 € in 2006 en ook van het totaalbedrag van de schuld (rode kolom) dat van 779.281 € in 2001 naar 1.177.976 € in 2006 geëvolueerd is.

Nadat het symbolisch bedrag van 1.000.000 € inzake het saldo van de schuld reeds in 2004 overschreden werd (1.052.081 €), kent het boekjaar 2006 een aanzienlijke stijging (26.397 €) in vergelijking met 2005.

Vanuit het standpunt van een goede dienstverlening aan de sociaal gerechtigde, een goed beheer van de openbare fondsen en om het evenwicht van haar begroting niet te verstoren, is de HVW ertoe verplicht om toezicht te houden op het correct gebruik van de toegekende middelen. Om deze doelstellingen te bereiken, is een zorgvuldig schuldbeheer nodig en moesten bepaalde acties ondernomen te worden. In het kader van de bestuursovereenkomst 2006-2008 verbindt de HVW zich ertoe om de kwaliteit van de betalingen te verbeteren en de terugvordering van onterecht betaalde uitkeringen te versnellen.



- * Nieuwe schulden
- * Actieve schulden op het einde van het jaar (gecumuleerde schulden)

D. EVOLUTIE VAN DE SOCIALE UITKERINGEN

Het bedrag van de sociale uitkeringen die door de HVW werden uitbetaald in 2006, is in vergelijking met 2005 onbeduidend met 0,01% gedaald. Deze daling is meer uitgesproken in een aantal nevenactiviteiten zoals de wisselkoerstoeslagen en PWA.

Het aantal uitbetaalde gevallen op het vlak van werkloosheid en brugpensioenen (hierbij inbegrepen de activeringsuitkeringen en jeugdvakanties) is met 1,75% gedaald in verhouding tot 2005.

Boekhoudplan

Onder de coördinatie van de FOD Sociale Zekerheid werd in september 2005 de Commissie voor Normalisatie gereactiveerd. Deze commissie bestaat uit vertegenwoordigers van de verschillende OISZ en houdt zich ondermeer bezig met het opstellen van een nieuw geharmoniseerd boekhoudplan.

Tot op heden hield de Commissie zich ook bezig met de outputs van de OISZ (synoptische tabellen,...) en de begrotingsartikels. De Commissie hoopt begin 2007 klaar te zijn met de onderlinge afstemming van de verschillende boekhoudplannen, zodat een nieuw uniform boekhoudplan kan ingaan voor het boekjaar 2008 na verschijning van het desbetreffend KB in het Staatsblad.

Tabel Beheersboekhouding Uitgaven

Verwezenlijkingen	2004	2005	2006
Uitgaven			
1. Personeelsuitgaven	20.086	21.211	21.315
- statutairen	13.827	14.532	14.541
- contractuelen met sociale bijdrage	4.275	4.701	4.834
- contractuelen zonder sociale bijdrage	1.051	1.019	1.001
- onderhoudspersoneel	642	654	652
- onverdeeld	290	303	286
2. Andere werkingskosten (zonder informatica)	2.825	2.883	3.044
- sociale dienst	191	234	225
- gebouwen : - huurgeld	105	101	101
- onderhoud enz.	682	663	643
- energie	276	343	399
- verzendings-en frankeringskosten	530	462	460
- telefoonkosten	331	279	288
- diverse niet-duurzame aankopen	547	569	621
- consultancy	97	160	205
- door de sociale dienst aan het personeel toegekende voorschotten	29	20	1
- verbeteringsprojecten	0	0	0
- diverse uitgaven	36	51	101
- annulatie van dubieuze schulden			0
3. Investeringskosten (buiten informatica en gebouwen)	73	29	203
- aankoop meubels, machines, voertuigen enz.	73	29	203

4. Informatica-uitgaven	854	792	895
- huur en leasing informaticamateriaal	0	0	0
- onderhoud hard-en software	305	257	341
- licenties	13	6	5
- informaticabenodigdheden	8	11	18
- veiligheid informatica	97	96	97
- leverings-en installatiekosten	1	0	0
- ontwikkeling en kosten website	42	19	5
- DMFA	60	54	90
- werken van derden (MvM)	329	349	338
- veiligheidsaudit ICT			0
5. Informatica-investeringen	163	123	402
- projecten informatica-investering	142	77	137
- boekhoudkundige software			62
- LT 300-terminals		77	75
- leasing			0
- aankoop hardware	0	13	230
- aankoop licenties	21	33	7
- telefonisch onthaal			29
6. Investeringskosten in gebouwen	188	27	102
- aflossing lening gebouw te Nijvel	20	20	16
- nieuwe meerjarige projecten (gesloten enveloppe)	168	7	86
- overdracht 2005 (liften)			0
- bijkomend gebouwenplan			0
7. Beheerskosten verbonden met de opdracht	156	138	145
- teveel ontvangen voorschotten bouwsector	20	2	3
- gerechtskosten inzake bouwsector	13	20	2
- versturen positieve beslissingen	59	52	62
- niet-invorderbare schulden - éénmalig	59	63	64
- diverse niet-invorderbare uitzonderlijke uitgaven	4	0	0
- teveel ontvangen administratiekosten IFTC		1	14
TOTALE UITGAVEN	24.344	25.203	26.107

HVW... in beweging...

Editor
Jean-Marc Vandenberg

Art director
Globule Bleu

Photos
HVW, Shutterstock

2006

Jaarverslag



Brabantstraat 62
1210 Brussel
Tel : +32 (0)2 209 13 13
Fax : +32 (0)2 209 13 97
info@hvw.fgov.be
www.hvw.fgov.be