

HVW

CREATIVITEIT, VERANTWOORDELIJKHEID en INNOVATIE

Jaarverslag **2007**



HVW

CREATIVITEIT, VERANTWOORDELIJKHEID en INNOVATIE

Jaarverslag **2007**





INHOUDSTAFEL

1. VOORWOORD	4
a. Voorzitter van het Beheerscomité	4
b. Administrateur-generaal	5
2. DE HVW BINNEN DE SOCIALE ZEKERHEID	6
a. Algemeen overzicht	6
b. Financiering van de sociale zekerheid (m.u.v. het stelsel van zelfstandigen)	8
c. Werkloosheidsverzekering, een tak van de sociale zekerheid	8
d. Uitwisseling van gegevens inzake sociale zekerheid	9
e. Samenwerking met andere instellingen	11
3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW	12
a. Structuur	12
b. Mission statement	22
c. De uitkeringen van de HVW in 2007	23
d. Gebruikers van de HVW	24
e. Werkloosheidsreglementering en -wetgeving	28
f. Klachtenbeheer	29
4. PROJECTEN VAN DE HVW	29
a. Inleiding	29
b. Gebouwen	30
c. Schuldenproblematiek	30
d. Analytische boekhouding	31
e. Telefonisch onthaal	31
f. Nieuwe software voor het beheer van de bestellingen, de stocks en de budgetten	32
g. Werkorganisatie	32
h. Verbetering van de wachttijden aan het loket	33
i. Klachtenbeheer	33
j. MEDEX	34
k. Personeelsplan 2007	36
l. Arbeidsreglement	37
m. Audit-dienst	37
5. PERSONEEL VAN DE HVW	38
a. Personeel	38
b. Bevorderingen en personeelsbewegingen	40
c. Reorganisatie van de dienst HRM	41
d. Opleidingsactiviteiten	41
6. REKENINGEN VAN DE HVW	43
a. Inleiding	43
b. Inkomsten en uitgaven van de beheersboekhouding	43
c. Vergelijking van de verwezenlijkingen van 2007 met die van 2006	47
d. Conclusie	48
BIJLAGEN	49
Colofon	53

1. VOORWOORD

A. VOORZITTER VAN HET BEHEERSCOMITÉ



Sinds begin 2007 heb ik het voorzitterschap van het Beheerscomité van de **HVW** op mij genomen.

Toen gaf ik te kennen ervan overtuigd te zijn dat de Administrateur-generaal en zijn adjunct een goed dagelijks beheer van de instelling en een efficiënte opvolging van de projecten uit de bestuursovereenkomst 2006-2008 zouden kunnen garanderen.

Ik was er ook zeker van dat de directie van de **HVW** zich zou blijven inzetten voor de permanente kwalitatieve verbetering van de dienstverlening aan de werklozen en voor de verbetering van het welzijn van haar personeel.

Op het ogenblik dat ik de balans van het jaar 2007 opmaak, kan ik zonder twijfel laten weten dat de **HVW** het vertrouwen, dat het Comité dat ik voorzit in haar gesteld had, door haar handelingen verdiend heeft.

Het Beheerscomité let erop dat de **HVW** haar moderniseringsproces zal voortzetten om te beantwoorden aan de uitdagingen van een maatschappij die voortdurend evolueert.

De maatschappij heeft het recht om te verwachten dat een openbare instelling van sociale zekerheid, zoals de **HVW**, beantwoordt aan de verwachtingen van een moderne organisatie. De sociale partners zijn hier dan ook om bekommerd en proberen dit te verwezenlijken door een efficiënt en nauwgezet beheer, die de waarden van de maatschappij respecteert en die kwaliteitsvolle prestaties levert.

De volgende pagina's vatten een jaar samen dat rijk was aan gebeurtenissen, en u zal zien dat de **HVW** beslist op weg is naar een werking die overeenstemt met de verwachtingen van elk van ons.

Xavier **VERBOVEN**

1. VOORWOORD

B. ADMINISTRATEUR- GENERAAL

Het is nu twee jaar geleden dat de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (**HVW**) aan haar moderniseringsproces is begonnen. Het aantal lopende projecten in 2007 was trouwens uniek in de geschiedenis van onze instelling. In 2007 werd een beroep gedaan op alle afdelingen om het beste van zichzelf te geven en ook al zijn we nog niet aan het einde van het proces, toch zijn de eerste resultaten al zichtbaar. Het dient gezegd te worden dat het tijd vraagt om zo'n belangrijk mechanisme binnen een instelling als de onze te lanceren, maar het proces is op gang gebracht. Zoveel inspanningen leveren voor heel wat projecten waarvan de resultaten opmerkelijk zijn en toch de gewone taken blijven voortzetten, dat verdient een pluim! Ik wil dan ook van de gelegenheid gebruik maken om de mensen te bedanken die aan dit succes hebben meegewerkt.

Zo werd in 2007 bijvoorbeeld het actueel arbeidsreglement verwezenlijkt, werd het contactcenter geïnstalleerd, werd de eerste tevredenheidsenquête onder ons personeel uitgevoerd, werd een analytische boekhouding ingevoerd, werd de versterkingsploeg gelanceerd, werden de openingsuren van de loketten aangepast en werden nog heel wat zaken verwezenlijkt die gericht zijn op een performantere dienstverlening aan de gebruiker en op kwaliteit.

Er zijn ook projecten op langere termijn aan de gang zoals: de modernisering van de instrumenten voor het personeelsbeheer, de modernisering van de informatietoepassingen voor het beheer van de bestellingen, de stocks en de budgetten, de start van een ambitieus renovatieplan voor onze gebouwen, de aanvang van onze ontwikkelcirkels, de lancering van het personeelsplan 2007 en het project voor de upgrading van ons personeel, de installatie van de interne audit, de ontwikkeling van nieuwe toepassingen van onze huissoftware INSOVER enz.

Binnen deze context van vernieuwing, en ter ondersteuning van onze taak, zijn niet minder dan 74 nieuwe medewerkers ons team komen versterken in 2007! Wij wensen hen van harte welkom !

Verder werden nog 36 bevorderingen toegekend en in 2008 zouden dat er ook zeker zo'n dertigtal zijn.

Naast de verwezenlijkte of lopende projecten is de toekomst van de **HVW** volstrekt gericht op onze basisactiviteit: de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen. Daarom zullen de meeste inspanningen van 2008 gericht zijn op de steun aan onze 34 uitbetalingsbureaus.

De campagne "Samen!" zal hiervan het meest in het oog springen. Het is voor de Directieraad van onze instelling heel belangrijk dat we elkaar goed begrijpen om zo beter te kunnen samenwerken. Wij hebben dus besloten om het hoofdbestuur en de uitbetalingsbureaus dichter bij elkaar te brengen aan de hand van twee acties. Enerzijds komt iedere medewerker van onze 34 bureaus naar het hoofdbestuur voor een dag van intense informatie-uitwisseling met alle diensten. Anderzijds zal de Algemene Directie alle personeelsleden van alle uitbetalingsbureaus van België ontmoeten en op basis van een analyse van het lokaal management de behoeften en verbeteringspistes van de bureaus bespreken. De interne communicatie is zeker een belangrijk element voor het jaar 2008 en hiervoor hebben we zopas een nieuwe medewerkster mogen verwelkomen.

Wij kunnen de perfectie enkel SAMEN bereiken!

Veel leesplezier!

Jean-Marc **Vandenbergh**



2. DE HVW BINNEN DE SOCIALE ZEKERHEID

A. ALGEMEEN OVERZICHT

Het sociale zekerheidsstelsel in België, zoals wij dit tegenwoordig kennen, kreeg zijn huidige vorm na de Tweede Wereldoorlog. De sociale zekerheid biedt bescherming tegen de sociale risico's waaraan elke persoon blootgesteld kan worden en is bedoeld om een inkomen te garanderen aan diegenen die tijdelijk of blijvend niet in staat zijn om dit zelf te verzorgen. 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 kinderbijslag.

Het Belgisch systeem van sociale zekerheid bestaat uit talrijke instellingen die kunnen verdeeld worden over drie hoofdstelsels en zeven takken. De werkloosheidsverzekering, de tak waartoe de **HVW** behoort, heeft in hoofdzaak betrekking op het stelsel van de loontrekkende werknemers.

DRIE STELSELS

1. het eerste stelsel heeft betrekking op de **loontrekkende werknemers**. Een loontrekkende werknemer is een persoon die met zijn werkgever door een arbeidsovereenkomst verbonden is. Dit stelsel betreft zowat de totaliteit van alle werknemers uit de privé-sector en de contractuele werknemers uit de openbare sector. Zij worden voor alle takken van de sociale zekerheid gedekt.
2. Het tweede stelsel heeft betrekking op **de zelfstandigen**. Een zelfstandige is iemand die een beroepsactiviteit uitoefent zonder te zijn aangeworven met een arbeidscontract of statuut. Zij krijgen een tegemoetkoming inzake kinderbijslag, pensioen en ziekte- en invaliditeitsuitkering, maar niet inzake werkloosheid.

3. Het derde stelsel heeft betrekking op **de ambtenaren** die benoemd zijn. Zij zijn onderworpen aan het statuut van de openbare dienst. Zij worden door de instelling die hen tewerkstelt, gedekt voor kinderbijslag, pensioenen, ziekte- en invaliditeitsuitkering, arbeidsongevallen en beroepsziekten. Zij zijn niet verzekerd tegen werkloosheid, maar die situatie kan bij verbreking van hun overeenkomst in bepaalde gevallen geregulariseerd worden.

ZEVEN TAKKEN

1. Ouderdoms- en overlevingspensioenen
2. **Werkloosheid**
3. Arbeidsongevallenverzekering
4. Gezinsbijslag
5. Beroepsziekteverzekering
6. Jaarlijkse vakantie
7. Ziekte- en invaliditeitsverzekering

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

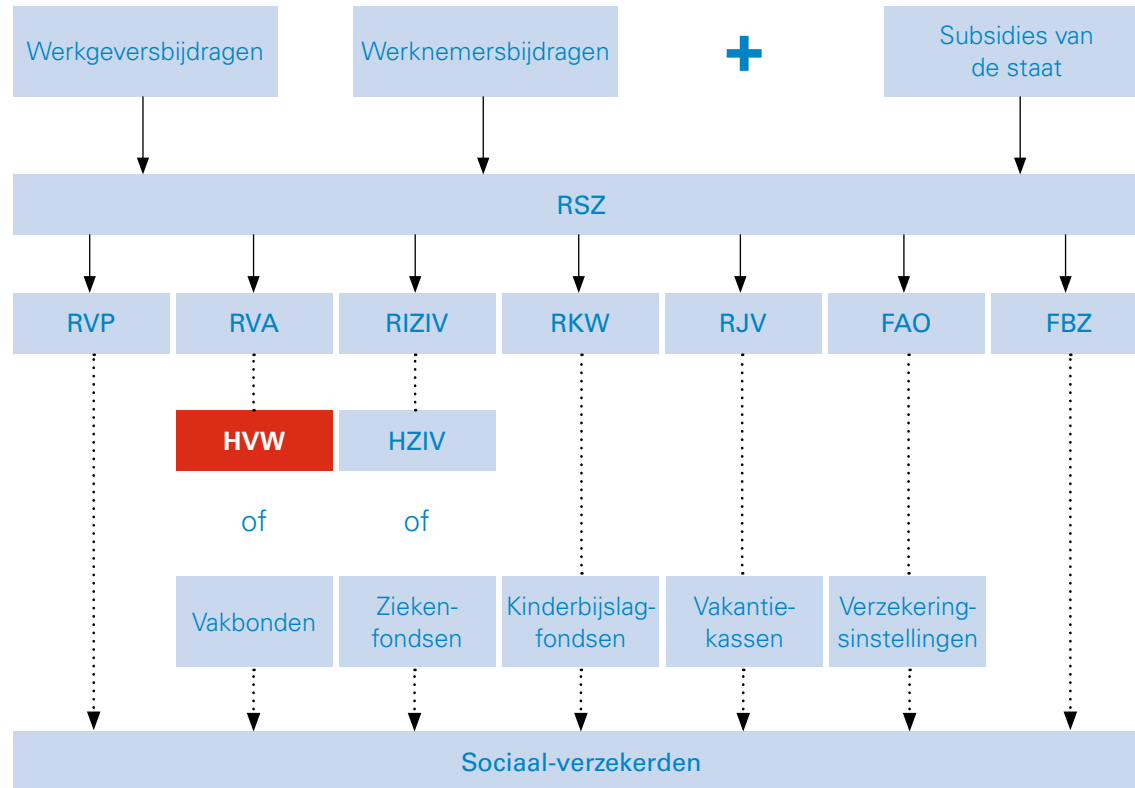
- > ofwel de gelden herverdeelt over de instellingen die instaan voor de vergoeding van de verzekerden;
- > ofwel de verzekerden rechtstreeks vergoedt.

Hierna volgt een schematisch overzicht van de verschillende instellingen van de Belgische sociale zekerheid.

2. DE HVW BINNEN DE SOCIALE ZEKERHEID

A. ALGEMEEN OVERZICHT

SCHEMATISCH OVERZICHT VAN DE ORGANISATIE VAN DE SOCIALE ZEKERHEID (M.U.V. HET STELSEL VAN ZELFSTANDIGEN):



Legende

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond	RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België	RJV	Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond van België	RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
FAO	Fonds voor Arbeidsongevallen	RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
FBZ	Fonds voor Beroepsziekten	RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
HZIV	Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering	RVP	Rijksdienst voor Pensioenen
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen		

2. DE HVW BINNEN DE SOCIALE ZEKERHEID

B. FINANCIERING VAN DE SOCIALE ZEKERHEID (M.U.V. HET STELSEL VAN ZELFSTANDIGEN)

De sociale zekerheid wordt hoofdzakelijk gefinancierd door middel van:

- > de bijdragen van werknemers en werkgevers;
- > staatssubsidies.

De bijdragen worden berekend op basis van het brutoloon en worden door de werkgever aan de RSZ gestort:

- > de algemene bijdrage van de werknemer wordt van diens loon afgehouden;
- > de werkgeversbijdrage wordt los daarvan gestort.

Deze stortingen (en dus de onderwerping aan de RSZ) zijn, op enkele uitzonderingen na, verplicht voor alle werkgevers die werknemers en benoemde ambtenaren tewerkstellen. De RSZ herverdeelt dit geld over de 7 verschillende takken van de sociale zekerheid.

C. WERKLOOSHEIDS- VERZEKERING, EEN TAK VAN DE SOCIALE ZEKERHEID

Als één van de zeven takken van de sociale zekerheid, kent de werkloosheidsverzekering een vervangingsinkomen toe aan onvrijwillig werklozen. Om het vervangingsinkomen te verzekeren, heeft de wetgever een uitgesproken structuur opgesteld, waarin de uitbetalinginstellingen de schakel vormen tussen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) en de sociaal gerechtigden.

Naast de uitbetalinginstellingen die door de vakbondsorganisaties opgericht werden, bestaat ook de openbare uitbetalinginstelling, de "Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen" (**HVW**). De uitbetalingsinstellingen, waaronder de Hulpkas (**HVW**), staan in voor volgende opdrachten:

1. het ter beschikking stellen van formulieren waarvan het gebruik door de RVA is voorgeschreven;
2. het doorgeven van alle door de RVA voorgeschreven mededelingen aan de werknemers;

3. het inlichten van de werknemers over hun plichten, voornamelijk inzake inschrijving als werkzoekende, de aangifte van de persoonlijke en familiale toestand en de aangifte en controle van de periodes van volledige werkloosheid. De minister kan, na advies van het Beheerscomité, de wijze bepalen waarop de uitbetalingsinstelling deze opdracht uitvoert;
4. het indienen van het dossier van de werknemers bij het werkloosheidsbureau conform de reglementaire bepalingen;
5. het 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 van 25/11/1991 en conform de wettelijke en reglementaire bepalingen;
6. het verstrekken van de documenten aan de werknemer die door de wettelijke en reglementaire bepalingen worden voorgeschreven.

De informatieopdracht uit punt 3 wordt als volgt gedefinieerd:

- > een bericht uithangen op een goed zichtbare plaats in de kantoren 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.

2. DE HVW BINNEN DE SOCIALE ZEKERHEID

D. UITWISSELING VAN GEGEVENS INZAKE SOCIALE ZEKERHEID

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

PRIMAIR NETWORK

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 zijn, in welke tak(ken) en instelling(en) van de sociale zekerheid en door wie ze geraadpleegd kunnen worden.

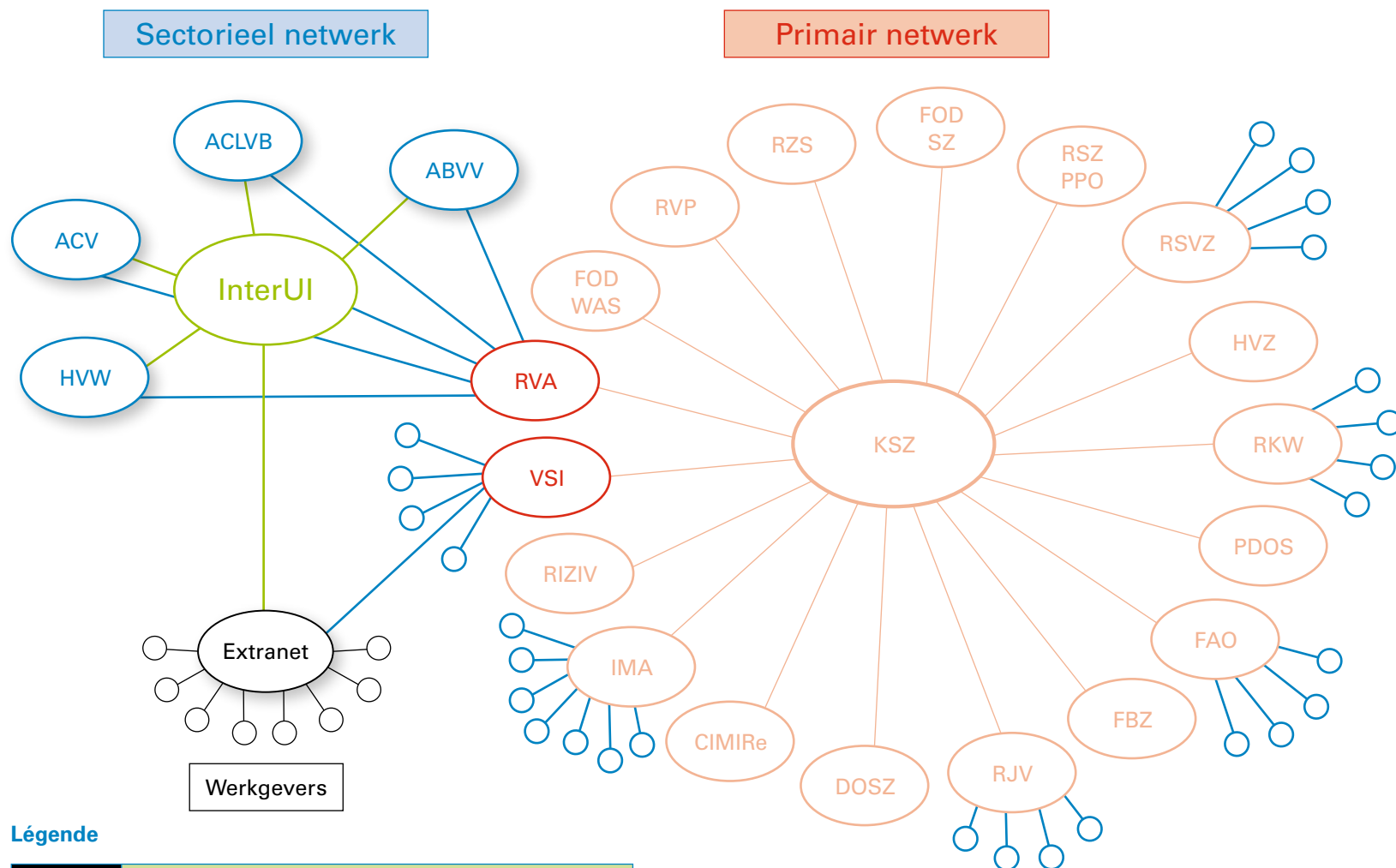
SECTORIEEL NETWORK

Bepaalde takken van de sociale zekerheid worden niet enkel door een toezichthoudende 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 de vier uitbetalinginstellingen - **HVW**, ABVV, ACLVB en ACV - samenwerkt.



2. DE HVW BINNEN DE SOCIALE ZEKERHEID

D. UITWISSELING VAN
GEGEVENS INZAKE
SOCIALE ZEKERHEID



Légende

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond	KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
ACLB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België	PDOS	Pensioendienst voor de Overheidssector
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond	RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
CIMIRe	Multisectoriële Individuele Rekening	RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
DOSZ	Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid	RSVZ	Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
FAO	Fonds voor Arbeidsongevallen	RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
FBZ	Fonds voor Beroepsziekten	RSZPPO	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
FOD WASO	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
FOD SZ	Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid	RJV	Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie
HVKZ	Hulp- en Voorzorgskas voor Zeevarenden	RVP	Rijksdienst voor Pensioenen
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen	VSI	Vereniging van Sectorale Instellingen
IMA	InterMutualistisch Agentschap		

2. DE HVW BINNEN DE SOCIALE ZEKERHEID

E. SAMENWERKING MET **ANDERE** **INSTELLINGEN**

MET ANDERE UITBETALINGSINSTELLINGEN

In het kader van het e-governmentproject van de sociale zekerheid hebben de verschillende uitbetalingsinstellingen (UI) - **HVV**, ABVV, ACLVB en ACV - besloten een gezamenlijk verdeelcentrum op te richten, INTER-UI genaamd. Dit werd opgericht om de behandeling van de gegevens te verzekeren volgens de doelstellingen van het e-governmentproject. De bedoeling van dit project was om de administratieve verplichtingen van de werkgever sterk te verminderen en te vereenvoudigen.

De INTER-UI maakt de verspreiding van de elektronische aangiften van sociaal risico onder de verschillende uitbetalingsinstellingen mogelijk: dit verdeelcentrum ziet erop toe dat de aangiften m.b.t. de werkloosheid, die ingevuld worden door de werkgever terechtkomen bij de uitbetalingsinstelling van zijn werknemers. Bij deze uitwisseling wordt de identiteit van de uitbetalingsinstelling niet kenbaar gemaakt aan de werkgever. Zo garandeert de INTER-UI het respect voor het privé-leven zowel in de vertrouwelijkheidsaspecten ten opzichte van de werkgever als in de keuzevrijheid van de werknemer tussen de verschillende uitbetalingsinstellingen.

INTER-UI is dus het enige overdrachtpunt in de werkloosheidssector dat belast is met de verdeling van de gegevens van de sociale zekerheid onder de uitbetalingsinstellingen.

De **HVV** respecteert de akkoorden die gesloten zijn binnen de sector van de werkloosheidsverzekering tussen de RVA enerzijds en de andere vier uitbetalingsinstellingen anderzijds en draagt bij aan de goede werking van de INTER-UI.

MET DE ZIEKENFONDSEN

Er bestaat eveneens een samenwerking met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ). In 2006 waren er contacten om gegevensstromen te organiseren waardoor de toenmalige communicatie van de intersectoriële gegevens tussen de ziekenfondsen en de uitbetalingsinstellingen kon vervangen worden.

In 2007 werden de eerste vruchten geplukt van deze nieuwe stromen. Deze hebben betrekking op de volledige werklozen die arbeidsongeschikt zijn.



3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

A. STRUCTUUR

VOOGDIJMINISTER EN BEHEERSCOMITÉ

De Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen is een **openbare instelling van sociale zekerheid**. Als uitbetalingsinstelling staat ze in voor de uitbetaling van uitkeringen aan onvrijwillig werklozen en aan andere gelijkgestelde categorieën, op basis van de richtlijnen verstrekt door de RVA en met de middelen die ter beschikking gesteld en gecontroleerd worden door de RVA.

De **HVW** valt onder de voogdij van de **Minister van Werk**. In 2007 was dat P. VANVELTHOVEN en vanaf 21 december 2007 Minister J. PIETTE. Sinds 20 maart 2008 valt de **HVW** onder de voogdij van Minister J. MILQUET.

De strategische leiding van de **HVW** wordt waargenomen door het Beheerscomité, waarin vertegenwoordigers van werkgevers-en werknemersorganisaties zetelen en waarvan de samenstelling gelijk is aan die van het Beheerscomité van de RVA. De samenstelling op 31/12/2007 is de volgende:

Voorzitter

- > M. STROOBANT (tot 31.01.2007)
- > X. VERBOVEN (vanaf 01.02.2007)

Vertegenwoordigers van de Staat

- > P. DUJARDIN
Regeringscommissaris van de Minister van Begroting
- > C. DENEVE
Regeringscommissaris van de Minister van Werk

Vertegenwoordigers van de werkgeversorganisaties:

- > M. BLOMME
- > B. BUYSSE
- > R. DE BROUWER
- > D. LANOVE

- > S. VANHAVERBEKE
- > P. CLERINX
- > H. MUYLDERMANS

Vertegenwoordigers van de werknemersorganisaties:

- > Ph. BORSU
- > M. SAVOYE
- > E. VAN LANCKER
- > H. DUROI
- > S. SLEGGERS
- > H. HERREMANS
- > A. VAN LAER

Het Beheerscomité neemt enerzijds beslissingen die een strategische impact hebben op het beleid van de **HVW** (zoals de begrotingsonderhandelingen, aan-of verkoop van gebouwen enz.) en anderzijds beslissingen m.b.t. het personeel (zoals bevorderingen, benoemingen enz.).

Het Beheerscomité komt maandelijks samen.

ALGEMENE DIRECTIE EN DIRECTIERAAD

De dagelijkse leiding van de **HVW** wordt waargenomen door een Administrateur-generaal, J.M. VANDENBERGH, en een Adjunct-administrateur-generaal, L. MEERKENS.

In deze opdracht worden zij bijgestaan door de **Directieraad**, die nu bestaat uit de afdelingshoofden van de instelling.

- > C. BOSSU
Informatie-en Communicatie-Technologie (ICT)
- > J. DEBOIS
Algemeen Secretariaat en Strategisch Beheer (SGS)

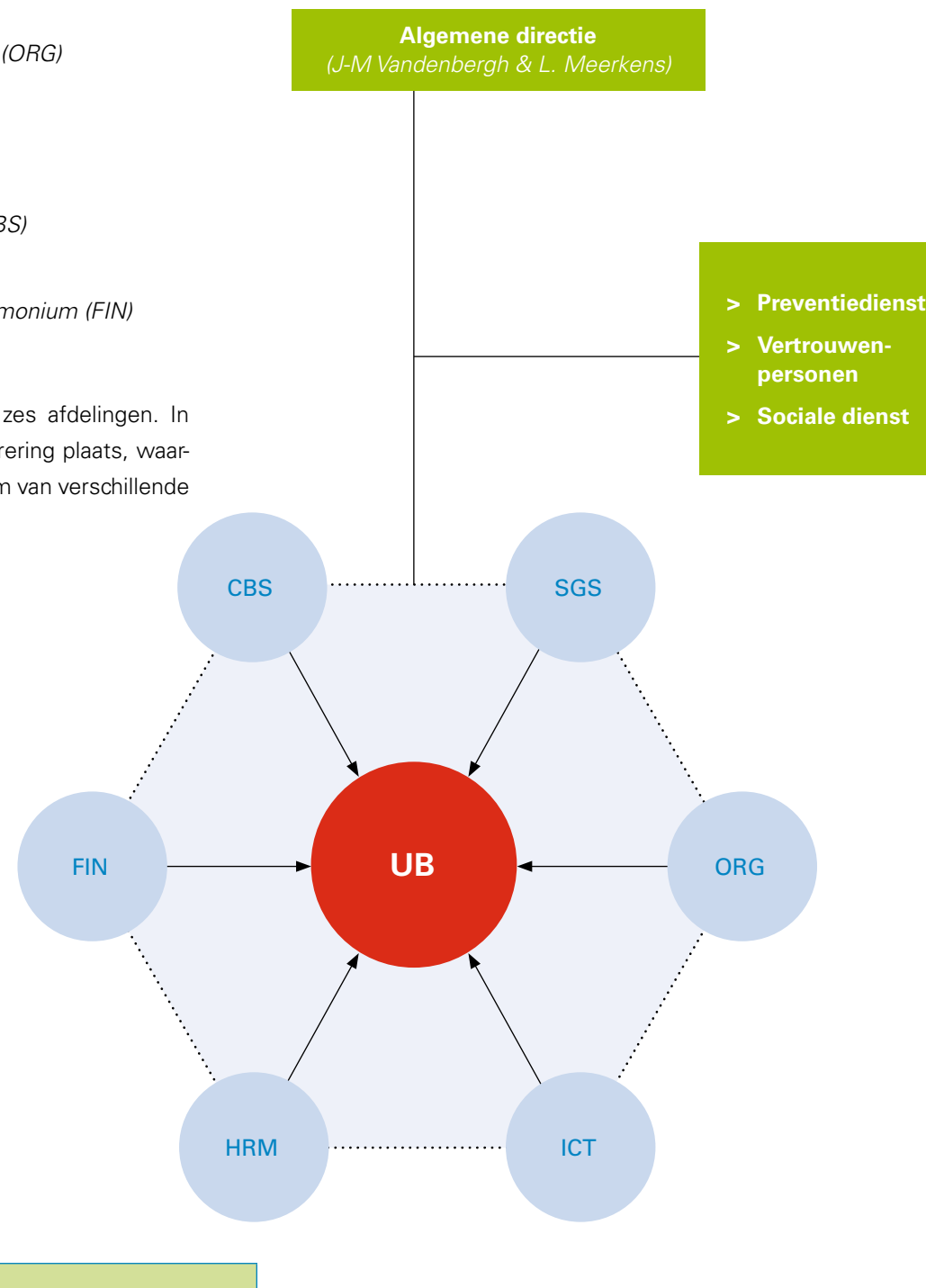
3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

A. STRUCTUUR

- > C. DE BRUYNE
Werkorganisatie in de uitbetalingsbureaus (ORG)
- > L. DRUART
Human Resources Management (HRM)
- > F. GEENS
Coördinatie van de uitbetalingsbureaus (CBS)
- > X. GODART
Financieel Beheer en Beheer van het Patrimonium (FIN)

HOOFDBESTUUR

Het hoofdbestuur (HB) bestaat al jaren uit zes afdelingen. In 2007 vond echter een ingrijpende herstructurering plaats, waardoor het takenpakket, de structuur en de naam van verschillende diensten grondig veranderd zijn.



Légende

UB Uitbetalingsbureau

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

A. STRUCTUUR

1. Coördinatie van de uitbetalingsbureaus (CBS)

De afdelingen **CBS** en **ORG** nemen een centrale plaats in wat betreft de dienstverlening naar de uitbetalingsbureaus (UB's) toe. De afdeling **CBS** is verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitbetalingsbureaus, voor de verdeling van de personeelsbezetting en voor de versterkingsploeg. Bovendien staat zij ook in voor het beheer van de schulden en van de klachten.

2. Financieel beheer en beheer van het patrimonium (FIN)

De afdeling FIN is verantwoordelijk voor het financieel beheer (beheer van de fondsen, uitvoering van betaalopdrachten, facturen, beheer van de budgetten enz.) en het boekhoudkundig beheer van de instelling, alsook voor het beheer van het gebouwenpatrimonium en de levering van materiaal en meubilair aan de uitbetalingsbureaus. In 2007 heeft deze afdeling er ook nog het beheer over de messen van het hoofdbestuur bijgekregen.

3. Human resources management (HRM)

De afdeling **HRM** staat in voor alle personeelsaangelegenheden, namelijk aanwervingen, pensioenen, premies, verplaatsingsvergoedingen enz. Verder is zij ook verantwoordelijk voor de berekening van de personeelslonen en stelt zij via de opleidingdienst ontwikkelingsmogelijkheden ter beschikking van het personeel.

4. Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

De afdeling **ICT** verzorgt het informatienetwerk tussen de uitbetalingsbureaus (UB's) onderling en met het hoofdbestuur. De dossieropvolging van de sociaal verzekerden en de betaling van de uitkeringen zijn geïnformatiseerd en verlopen via de INSOVER-toepassing die door **ICT** onderhouden wordt. In 2007 werd ook de voormalige afdeling **REG**

(werkloosheidsreglementering) in het kader van het informaticamoderniseringsproces aan **ICT** toegevoegd. Daarnaast valt ook het nieuw opgerichte contactcenter onder de bevoegdheden van ICT.

5. Werkorganisatie in de uitbetalingsbureaus (ORG)

De afdeling **ORG** is een nieuwe afdeling die in 2007 het daglicht zag. Zij is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en optimalisatie van de werkmethoden en de toepassing van de wetgeving. Ook heeft zij de hiërarchische verantwoordelijkheid over de UB-chefs en de regionale coördinatoren van de afdeling **CBS** overgenomen.

6. Algemeen secretariaat en strategisch beheer (SGS)

De afdeling **SGS** bundelt sinds eind september 2007 de centrale diensten die rechtstreeks verbonden zijn met de Administrateur-generaal en zijn adjunct. Het betreft onder andere het algemeen secretariaat en de onthaalbedienden van het hoofdbestuur. Ook de vertaaldienst, de strategische cel en de communicatiedienst maken deel uit van **SGS**. Daarnaast is er ook nog de juridische dienst die momenteel alle afdelingen en diensten van de **HVW** ondersteunt met onafhankelijk juridisch advies. De dienst interne audit helpt de organisatie bij het realiseren van haar doelstellingen door, via een systematische en gedisciplineerde aanpak, de doeltreffendheid van het risico- en controlebeheer en de beleidsprocessen te evalueren en te verbeteren. Interne audit is op zich een onafhankelijk en op objectieve wijze zekerheidverstrekkend en raadgevend onderdeel.

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

A. STRUCTUUR

Naast deze zes afdelingen zijn er nog **drie specifieke diensten**:

De preventiedienst brengt noden omtrent veiligheid en individueel of algemeen welzijn op het werk enz. onder de aandacht van de algemene directie.

Zowel op het hoofdbestuur als in de uitbetalingsbureaus werden **vertrouwenspersonen** aangesteld. Zij zijn het aanspreekpunt in geval van problemen zoals pesten, seksuele intimidatie of andere vormen van geweld op de werkvloer.

De **sociale dienst** is een orgaan dat met een zekere autonomie werkt en de personeelsleden van de **HVW** helpt die met financiële moeilijkheden te kampen krijgen. Zo stelt de dienst interestloze leningen ter beschikking. Verder komt de sociale dienst ook tussen in de maaltijden van de personeelsleden, in de organisatie van culturele evenementen, in de opvang van de kinderen van het personeel tijdens de vakantie enz.

BASISOVERLEGCOMITÉ

De belangen van het personeel m.b.t. het dagelijks beheer van de **HVW** worden besproken in de vergaderingen van het **Basisoverlegcomité** (BOC). Tijdens deze vergaderingen plegen de directie en de vakbonden overleg over verschillende onderwerpen die betrekking hebben op het statuut en het welzijn van het personeel op het werk, zoals het personeelsplan, de veiligheid van de gebouwen enz.

Samenstelling van het Basisoverlegcomité in 2007.

Voorzitter

- > L. MEERKENS

Secretaris

- > P. SWARTEBROECKX

Directie

- > J.-M. VANDENBERGH, L. DRUART, M. CLAES,
F. GEENS, P. BONAMIS

Preventie-adviseurs

- > J. DEBOIS, B. ABRASSART

Arbeidsgeneesheer

- > V. RYCKAERT
En vanaf oktober 2007
- > B. DETOURNAY

ACOD (Algemene Centrale der Openbare Diensten)

- > P. BUSCAGLIA, R. CANNIERE, A. HANNAOUI,
M.C. DEGRYSE, C. GOEMINNE, C. GROOTJANS, F. STOX

ACV - Openbare Diensten

- > M. DEVILLE, D. LARDINOIS, J. LIPPENS, F. PELLAERS,
V. SABEL, J.-C. VANCOPPENOLLE, P. TELLEIR,
D. VANDENBILCKE

VSOA (Vrij Syndicaat voor het Openbaar Ambt)

- > A. AYRIANOFF, E. VUYTS, S. MAVRIKI, F. BUSSCHAERT,
T. TOURLAMAIN

DE UITBETALINGSBUREAUS

De concrete dienstverlening aan de gebruikers vindt plaats in onze 34 **uitbetalingsbureaus** (UB's), die over heel België verspreid zijn. Deze bureaus worden ondersteund door de verschillende diensten van het **hoofdbestuur (HB)** in Brussel en worden omkaderd door de regionale coördinatoren.

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

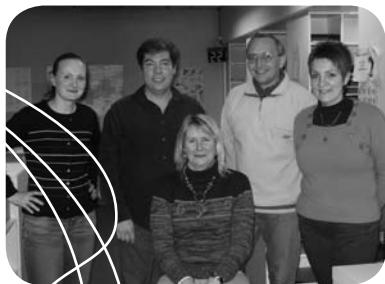
A. STRUCTUUR

GEOGRAFISCHE VERSPREIDING VAN DE UITBETALINGSBUREAUS



3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

A. STRUCTUUR



> UB AALST

Chef: DIERICKX Gonda

F. Van der Nootstraat 8

Tel: 053 / 21 28 80

Fax: 053 / 78 57 04

info.aalst@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-12.00 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: maandag, woensdag en vrijdag

> UB AARLEN

Chef: LUDWIG Dominique

Rue Netzer 30

Tel: 063 / 22 51 01

Fax: 063 / 22 50 17

info.arlon@capac.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> UB ANTWERPEN

Chef: HENDRICKX Ann

Adjunct-chef: PATTEET Lutgarde

Marnixstraat 14 A

Tel: 03 / 234 07 62

Fax: 03 / 206 78 49

info.antwerpen@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.00-11.30 12.45-15.30

Sluitingsnamiddag: vrijdag

Gesloten: woensdag

> 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: 08.30-12.00 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> UB BRUGGE

Chef: VANHOOMISSEN Elly

Adjunct-chef: PUTTEMAN Guy

Hoefijzerlaan 25

Tel: 050 / 33 63 98

Fax: 050 / 34 15 89

info.brugge@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: maandag, woensdag en vrijdag

> 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

De eerste vijf dagen van de maand is het kantoor ook open op dinsdag en donderdag van 13u tot 15u30.

> UB CHARLEROI

Chef: BOHAIN Laurence

Adjunct-chef: THIRION Chantal

Rue Bois Monceu 195

Tel: 071 / 31 52 31

Fax: 071 / 30 72 35

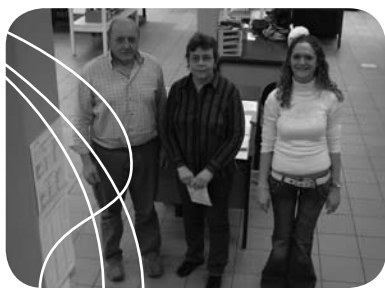
info.charleroi@capac.fgov.be

Openingsuren: 08.30-12.00 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag, woensdag en vrijdag

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

A. STRUCTUUR



> UB COUVIN

Chef: HENRIET Fabienne

Rue du Démasqué 1

Tel: 060 / 31 20 42

Fax: 060 / 31 39 93

info.couvin@capac.fgov.be

Openingsuren: 08.30-12.00 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> UB DIEST

Chef: VANHEES Lutgarde

Koning Albertstraat 107

Tel: 013 / 32 82 99

Fax: 013 / 32 83 00

info.diest@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.45 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> 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: 08.30-11.45 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag, woensdag en donderdag

> UB EUPEN

Chef: MOLL Karin

Vervierser Strasse 12

Tel: 087 / 56 09 40

Fax: 087 / 56 09 56

info.eupen@capac.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag, donderdag en vrijdag



> 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: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddag: vrijdag

Gesloten: woensdag

> 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: 08.30-11.45 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: maandag, woensdag en vrijdag

> 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: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> 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: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

A. STRUCTUUR



> UB KORTRIJK

Chef: CANNIERE Rik

Doorniksestraat 67

Tel: 056 / 22 14 34

Fax: 056 / 22 11 01

info.kortrijk@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag en vrijdag

> LA LOUVIÈRE

Chef: FRÈRE Carine

Adjunct-chef: TIMMERMANS Daniëlle

Chaussée du Pont de Sart 41

Tel: 064 / 22 46 22

Fax: 064 / 22 77 42

info.lalouviere@capac.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag, woensdag,
donderdag en vrijdag

> 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: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> UB LUIK

Chef: DE BRUYNE Chantal

Adjunct-chef: BUCKINX Philippe

Boulevard d'Avroy 112

Tel: 04 / 230 31 70

Fax: 04 / 230 31 79

info.liege@capac.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.45 13.00-15.30

Sluitingsnamiddag: vrijdag

Gesloten: woensdag

> 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: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag, woensdag en vrijdag

> 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: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag en donderdag

> UB MOL

Chef: WEYTS Willy

Jacob Smitslaan 56

Tel: 014 / 31 27 01

Fax: 014 / 31 44 73

info.mol@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag en vrijdag

> UB NAMEN

Chef: WERY Laurence

Adjunct-chef: LONGRIE Pierre

Rue de Bomel 27

Tel: 081 / 22 73 73

Fax: 081 / 22 36 43

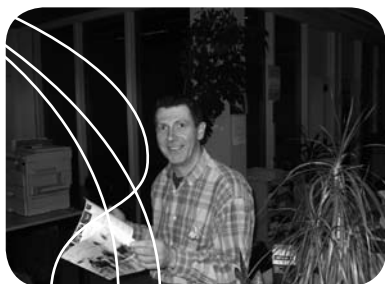
info.namur@capac.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

A. STRUCTUUR



> UB NEERPELT

Chef: JANSEN Cor

Molenstraat 28

Tel: 011 / 64 14 46

Fax: 011 / 80 26 66

info.neerpelt@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag, woensdag en vrijdag

> 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: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> UB OOSTENDE

Chef: VANSTEENKISTE Johan

Gerststraat 11

Tel: 059 / 70 31 37

Fax: 059 / 70 69 17

info.oostende@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> UB OUDENAARDE

Chef: DELPORTE Patrick

Beverestraat 34

Tel: 055 / 30 48 29

Fax: 055 / 30 48 84

info.oudenaarde@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.45 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> 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: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag, woensdag en vrijdag

> UB SINT-NIKLAAS

Chef: VOLCKAERTS Rita

Knaptandstraat 203

Tel: 03 / 776 22 73

Fax: 03 / 777 03 74

info.sint-niklaas@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag en vrijdag

> UB TONGEREN

Chef: POISMANS Marc

Zagerijstraat 2

Tel: 012 / 23 20 04

Fax: 012 / 23 92 28

info.tongeren@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag, donderdag en vrijdag

> 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: 08.00-11.45 13.00-15.30

Sluitingsnamiddag: dinsdag en vrijdag

Gesloten: woensdag

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

A. STRUCTUUR

> 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: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag, woensdag en donderdag

> UB WAVRE

Chef: PIETERS Daphnée

Rue de Flandre 8

Tel: 010 / 22 31 96

Fax: 010 / 22 88 61

info.wavre@capac.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag, woensdag en vrijdag

> UB ZOTTEGEM

Chef: HENAU Eric

Grotenbergestraat 43

Tel: 09 / 360 08 57

Fax: 09 / 360 87 51

info.zottegem@hvw.fgov.be

Openingsuren: 08.30-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag en donderdag

Tijdens de maanden juli en augustus hebben onze uitbetalingsbureaus aangepaste openingsuren.

Deze informatie wordt ieder jaar aan onze gebruikers aangekondigd en op onze internetsite gezet.

DE REGIONALE COÖRDINATOREN:

De uitbetalingsbureaus staan onder het hiërarchisch gezag van de regionale coördinatoren. Zij leiden, coördineren en steunen immers de activiteiten van meerdere uitbetalingsbureaus om de verwezenlijking van de doelstellingen van de instelling te verzekeren.

Zij spelen ook een belangrijke rol als schakel tussen het hoofdbestuur en de uitbetalingsbureaus. Zij waken zo over een vloeiende communicatie binnen de organisatie.

De regionale coördinatoren zijn als volgt verdeeld:

A-M. DULIERE	P. BUSCAGLIA	P. KINIF	ADJUNCT ORG	H. DEMAEGHT	A. SMET	M. CLAES	I. SCHEPERS
Charleroi	Eupen	Aarlen	Brussel	Brugge	Aalst	Antwerpen	Diest
Couvin	Hoei	Moeskroen		Kortrijk	Gent	Halle	Hasselt
La Louvière	Luik	Namen		Oostende	Mechelen	Leuven	Neerpelt
Bergen	Verviers	Nijvel		Oudenaarde	Sint-Niklaas	Mol	Tongeren
Doornik		Waver		Roeselare	Zottegem	Turnhout	
(W1)	(W2)	(W3)		(V1)	(V2)	(V3)	(V4)

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

B. MISSION STATEMENT

WETTELIJKE BEPALING

De werking van de **HVW** wordt in grote mate bepaald door het Koninklijk Besluit van 25.11.1991 houdende de werkloosheidsreglementering. Hierin worden de werking van de uitbetalingsinstellingen, hun opdrachten en middelen besproken.

De opdrachten van de instellingen zijn drievoudig:

1. In de eerste plaats de werkloze die uitkeringen wenst te genieten, begeleiden bij de samenstelling van zijn uitkeringsaanvraag en zijn administratief dossier. Dit houdt eveneens de plicht in om de door de werkloze ondertekende uitkeringsaanvraag bij het werkloosheidsbureau van de RVA in te dienen;
2. Vervolgens de werkloze verwittigen wanneer, hoe en binnen welke termijn hij zich als werkzoekende moet laten inschrijven;
3. Tenslotte, de werkloosheidsuitkeringen uitbetalen 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 verwezenlijken door

- > een gepersonaliseerde dienstverlening;
- > rechtszekerheid en een 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 aan te moedigen;
- > een 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 ».



3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

C. DE UITKERINGEN VAN DE HVW IN 2007

De **HVW** betaalt verschillende soorten uitkeringen aan verschillende doelgroepen:

- 1. Werkloosheidsuitkeringen:** een werknemer die zijn job verliest en voldoet aan de voorwaarden, kan werkloosheidsuitkeringen genieten. Ook een werknemer die tijdelijk niet kan werken, bijvoorbeeld omwille van economische redenen of slecht weer, kan een uitkering aanvragen. Deeltijdse werknemers hebben onder bepaalde voorwaarden recht op een inkomensgarantie-uitkering.
- 2. Bruggpensioenuitkering:** werknemers die aan de leeftijds- en anciënniteitsvoorwaarden voldoen en ontslagen worden, hebben recht op een bruggpensioenuitkering. Zij genieten bovendien een bijpassing die door de voormalige werkgever of een fonds betaald wordt.
- 3. Activeringsuitkering:** bepaalde categorieën van sociaal verzekerden komen in aanmerking voor een activeringsuitkering. Een gedeelte van hun loon wordt door onze instelling uitbetaald. Voor hun werkgever is vermindering van RSZ-bijdragen voorzien.
- 4. Toeslagen:**
 - Volledig werklozen hebben recht op een toeslag, wanneer ze een opleiding volgen (opleidingstoeslag PWA - toeslag voor einde van een beroepsopleiding);
 - Langdurig werklozen krijgen een toeslag uitbetaald, wanneer ze het werk hervatten (kinderopvangtoeslag - mobiliteitstoeslag);
 - Oudere werknemers (+50) krijgen een toeslag uitbetaald, wanneer ze het werk hervatten (werkhervattingstoeslag).
- 5. Jeugdvakantie-uitkering:** jonge werknemers die nog maar pas werken, hebben nog geen recht op betaald verlof. Zij kunnen echter een jeugdvakantie-uitkering aanvragen voor de vakantiedagen die zij nemen.

6. Vergoedingen voor de bouwsector:

- Ontslagvergoeding bouw: bij het einde van een tewerkstelling;
- Aanvullende vergoeding bouw: uitbetaald tijdens periodes van tijdelijke werkloosheid, als voor deze dagen geen vorstvergoeding toegekend wordt;
- Aanvullende vergoeding vorst: uitbetaald tijdens de periodes van tijdelijke werkloosheid tijdens vorstperiodes.
- Rustdagen: de **HVW** vergoedt de "rustdagen" die het gevolg zijn van de arbeidsduurvermindering en die meestal op het eind van het jaar worden opgenomen.

7. Opvanguitkering voor onthaalouders: onthaalouders hebben recht op een opvanguitkering in geval van afwezigheid van ingeschreven kinderen.

8. Grensarbeiders in Frankrijk: zij hebben recht op een vergoeding ter compensatie van de loonderving, doordat ze in België belastingen betalen en in Frankrijk sociale bijdragen.

9. Voorlopige werklozen die in de haven van Zeebrugge werken: ze zijn onderworpen aan een speciaal stelsel en hebben daartoe een speciale controlekaart.

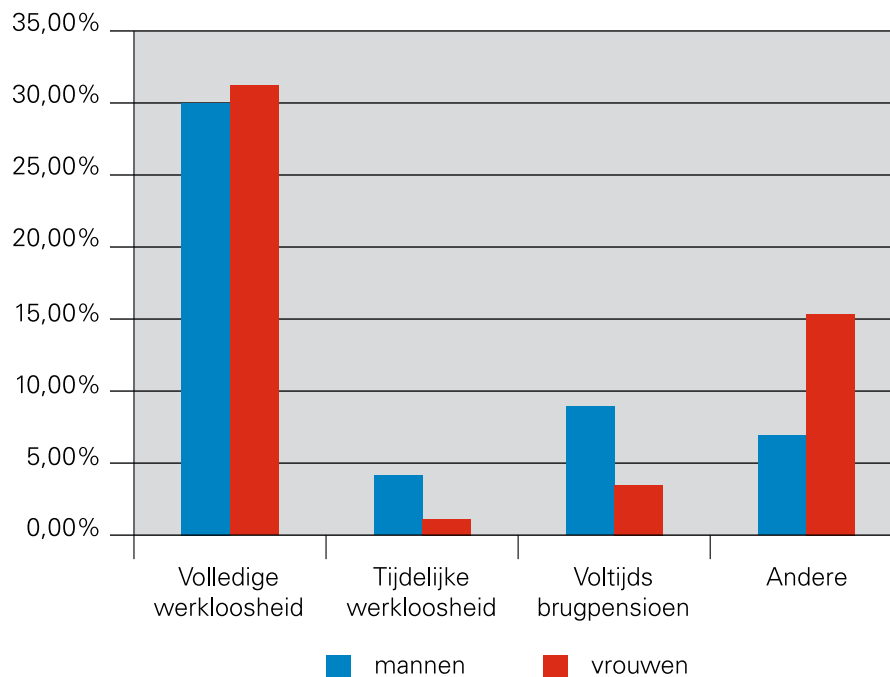
10. PWA-uitkeringen: een werkloze die aan de voorwaarden voldoet, kan via een plaatselijk werkgelegenheidsagentschap bepaalde taken uitvoeren met een PWA-arbeids-overeenkomst. De **HVW** betaalt uitkeringen op basis van PWA-cheques.

11. Grensarbeiders in Nederland: zij kunnen recht hebben op een vergoeding ter compensatie van de loonderving, indien zij uitsluitend een Nederlandse uitkering genieten krachtens de Nederlandse wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), doordat ze hun belastingen in België blijven betalen.

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

D. GEBRUIKERS VAN DE HVW

AANTAL MANNEN EN VROUWEN DIE GEBRUIK MAKEN VAN DE DIENSTEN VAN DE HVW

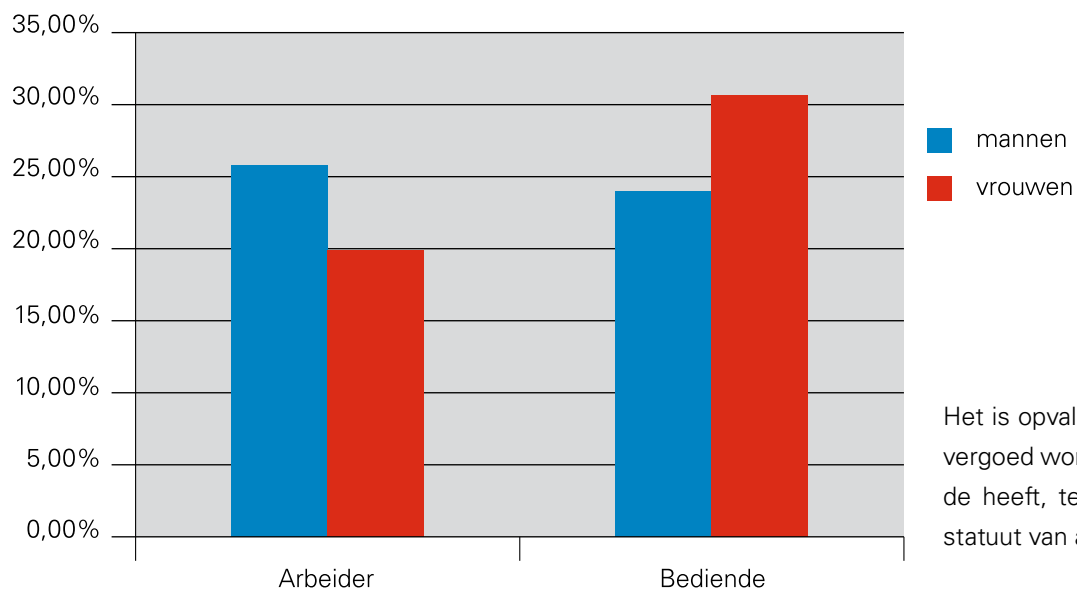


De tabel hiernaast toont de voornaamste werkloosheidscategorieën en de verdeling van de uitkeringsgerechtigden volgens geslacht. Op een totaal van 127.131 personen die een beroep hebben gedaan op onze diensten, waren 63.111 mannen en 64.019 vrouwen.

In de categorie van de volledige werkloosheid bevonden zich iets meer vrouwen dan mannen: 39.318 vrouwen ten opzichte van 38.242 mannen.

In de categorieën bruggpensioen en tijdelijke werkloosheid daarentegen ligt het aandeel mannelijke gerechtigden hoger. In de andere types uitkeringen zijn de vrouwen in de meerderheid (inkomensgarantie-uitkering, opvanguitkeringen, ...)

STATUUT VAN DE WERKLOZEN

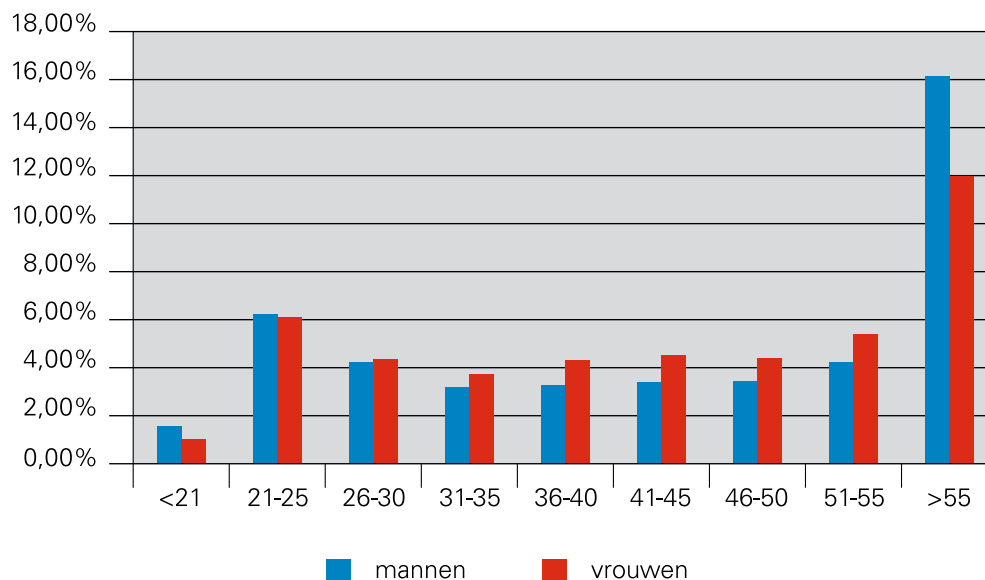


Het is opvallend dat van de vrouwen die door de **HVW** vergoed worden, het merendeel het statuut van bediende heeft, terwijl bij de mannen een meerderheid het statuut van arbeider heeft.

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

D. GEBRUIKERS VAN DE HVW

VERDELING VAN DE BETALINGEN PER LEEFTIJDGROEP

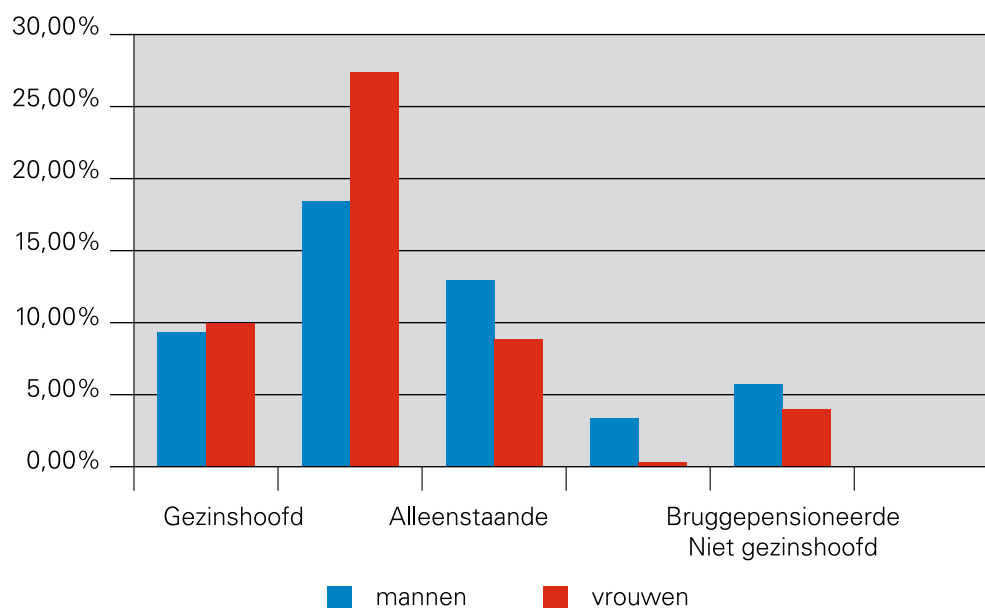


De best vertegenwoordigde leeftijdsgroep van de personen die een uitkering via de **HVW** genieten, is die van de 55-plussers (36.876). Het betreft hier 20.949 mannen en 15.927 vrouwen. In deze leeftijdsgroep zijn de meeste werklozen bruggepensioneerden.

Op de tweede plaats komt de leeftijdsgroep van 21 tot 25 jaar met 16.711 personen, waarvan het aantal vrouwen (8.291) ongeveer even hoog ligt als het aantal mannen (8.420). In deze categorie bevinden zich veel schoolverlaters die op zoek zijn naar hun eerste job.

In de tussenliggende leeftijdsgroepen is het aantal vrouwen steeds in de meerderheid.

GEZINSTOESTAND



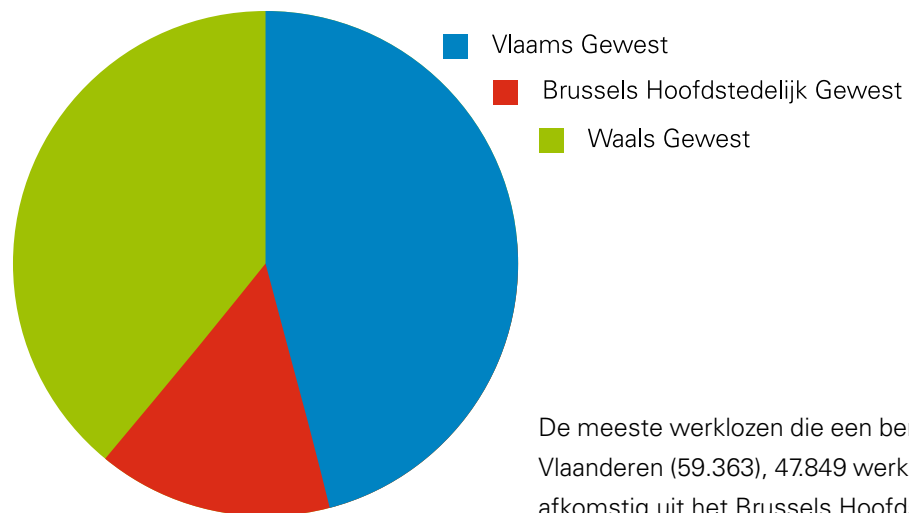
Uit de analyse van de gezinstoestand van de werklozen blijkt dat de meesten (58.477) samenwonen. Het aantal vrouwen (35.005) is hoger dan het aantal mannen (23.472), maar in de categorie alleenstaanden is het aantal mannen (16.286) dan weer hoger dan het aantal vrouwen (11.311).

Het aantal vrouwelijke gezinshoofden op brugpensioen is vrij beperkt, dit zijn er maar 124. Dit is conform de vaststellingen van de grafiek "verdeling van de gebruikers volgens geslacht en categorie", waar vrouwen ook al een minderheid vormen bij de bruggepensioneerden.

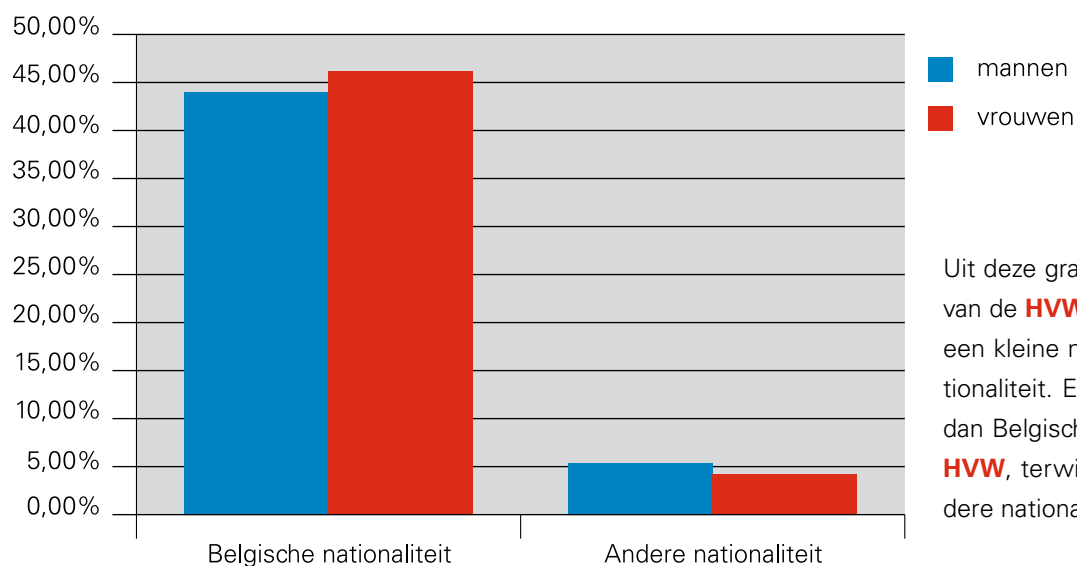
3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

D. GEBRUIKERS VAN DE HVW

VERDELING VAN DE BETALINGEN DOOR DE HVW PER GEWEST



VERDELING VOLGENS NATIONALITEIT



Uit deze grafiek blijkt dat de meeste cliënten (120.484) van de **HVW** de Belgische nationaliteit hebben. Slechts een kleine minderheid (12.277) hebben een andere nationaliteit. Er maken ook iets meer Belgische vrouwen dan Belgische mannen gebruik van de diensten van de **HVW**, terwijl het omgekeerde het geval is voor de andere nationaliteiten.

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

D. GEBRUIKERS VAN DE HVW

VERDELING VAN DE GEBRUIKERS PER UITBETALINGSBUREAU

AALST	2.279
ANTWERPEN	9.004
BRUGGE	3.191
DIEST	1.173
GENT	6.565
HALLE	1.282
HASSELT	4.932
KORTRIJK	3.079
LEUVEN	3.954
MECHELEN	2.679
MOL	2.134
NEERPELT	3.810
OOSTENDE	2.286
OUDENAARDE	825
ROESELARE	2.625
SINT-NIKLAAS	2.220
TONGEREN	2.546
TURNHOUT	3.753
ZOTTEGEM	1.025
TOTAAL Vlaanderen	59.363
NIJVEL	2.859
WAVER	4.345
CHARLEROI	4.587
COUVIN	1.318
BERGEN	3.590
LA LOUVIERE	3.243
MOESKROEN	1.901
DOORNIK	3.352
HOEI	3.268
LUIK	8.100
VERVIERS	2.945
EUPEN	1.426
AARLEN	2.042
NAMEN	4.873
TOTAAL Wallonië	47.849
TOTAAL Brussel Hoofdstad	19.919
TOTAAL HVW	127.131

Het aantal werklozen dat door de **HVW** wordt vergoed, varieert sterk van kantoor tot kantoor. Ons grootste kantoor is Brussel met 19.919 werklozen, ons kleinste kantoor is Oudenaarde met 825 werklozen. Met deze verschillen in werklust wordt ook rekening gehouden bij de verdeling van personeel en materiaal.

3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

E. WERKLOOSHEIDS- REGLEMENTERING EN -WETGEVING

In 2007 heeft de werkloosheidsreglementering en -wetgeving een aantal evoluties doorgemaakt die door onze dienst reglementering (REG) geanalyseerd zijn en aan onze uitbetalingsbureaus bekendgemaakt werden.

DE VERDERE UITVOERING VAN HET GENERATIEPACT

Conform de maatregelen die in het Generatiepact voorzien zijn om de oudere werklozen ertoe aan te zetten om het werk te hervatten, is het systeem van de seniorvakantie in werking getreden. Dit systeem is geïnspireerd op dat van jeugdvakantie.

Oudere werknemers die aan bepaalde voorwaarden voldoen (zie hierna), kunnen aanspraak maken op maximaal 4 weken vakantie, waarvoor zij seniorvakantie-uitkeringen kunnen ontvangen. De uitkering bedraagt 65% van het gemiddeld begrensd dagloon van de werknemer.

De betrokken oudere werknemers zijn zij die:

- > op 31/12 van het vakantiejaar de leeftijd van 50 jaar bereikt hebben;
- > het werk in de privé-sector hervatten;
- > wegens een periode van non-activiteit (werkloosheid of invaliditeit) tijdens het vakantiejaar geen recht of geen volledig recht hebben op jaarlijkse vakantie.

OUTPLACEMENT

Outplacement werd van toepassing op werknemers jonger dan 58 jaar die met brugpensioen gingen na 1/1/2007 of die ontslagen werden in een onderneming in moeilijkheden of in herstructurering, waarvan het collectief ontslag aangekondigd werd na 31/03/2006.

De bepalingen van outplacement werden opnieuw gewijzigd vanaf 1/12/2007 ingevolge de uitvoering van het interprofessioneel akkoord voor de periode 2007-2008 dat bepaalt dat de werkgever, naast de informatieplicht, een concreet outplacementaanbod moet doen aan alle werknemers die hiervoor in aanmerking komen.

ATOMA-UITBREIDING

De Atoma-uitbreiding is een maatregel die van toepassing is op de oudere werklozen die de maximale vrijstelling genieten. Vanaf de werkloosheidsmaand 10/2007 moeten zij niet meer in het bezit zijn van controlekaarten en worden hun uitkeringen aan het eind van de maand automatisch gestopt. Zij blijven niettemin verplicht om iedere situatie te melden die niet overeenstemt met het recht op uitkeringen.



3. ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

F. KLACHTENBEHEER

Uiteraard gaat het hier enkel om de klachten van de sociaal gerechtigden die bij de **HVW** aangesloten zijn. De klachten van het personeel, van derden of klachten die tot de privé-sfeer behoren (pesten, intimidatie enz.), worden in dit hoofdstuk niet behandeld.

Het onderwerp van de klachten varieert: behandeling van het dossier (41%), correcte betaling (27%), vriendelijkheid van het personeel (16%), telefonische bereikbaarheid (14%) en gebruik van de talen (2%).

Aangezien 87% van de klachten binnen de 14 dagen behandeld wordt en de resterende 13% binnen de 28 dagen, voldoet de klachtendienst van de **HVW** volledig aan de voorschriften van het "Handvest voor een administratie met aandacht voor haar gebruikers" van 23 juni 2006.

Bovendien is het jaarlijks aantal klachten sinds 2004 gedaald, van 74 tot 49 klachten in 2007. Deze daling loopt gelijk met de implementatie van de elektronische en telefonische informatiepunten (CBS en contactcenter).

In 2006 ging een nieuwe bestuursovereenkomst van kracht voor een periode van 3 jaar. Deze overeenkomst werd gesloten tussen de overheid en de **HVW**. De instelling verbindt zich tot een kwaliteitsvolle dienstverlening ten opzichte van haar publiek.

In deze overeenkomst worden de verbintenissen en permanente opdrachten van de **HVW** opgenomen. De kwaliteit van de dienstverlening en van de betaling staat hierbij centraal. Regelmatig meten wij deze elementen aan de hand van prestatie-indicatoren.

Jaarlijks worden onze resultaten gegroepeerd en in een rapport aan de Minister van Werk voorgelegd.

De overeenkomst definieert ook de verbeteringsprojecten van de instelling. Deze projecten concentreren zich hoofdzakelijk op de

verbetering van de dienstverlening naar ons publiek toe, en op de optimalisering van onze interne werking. Deze projecten betreffen met name de renovatie van onze gebouwen (zowel voor het personeel als voor ons publiek), de verbetering van het telefonisch onthaal, de invoer van een analytische boekhouding enz.

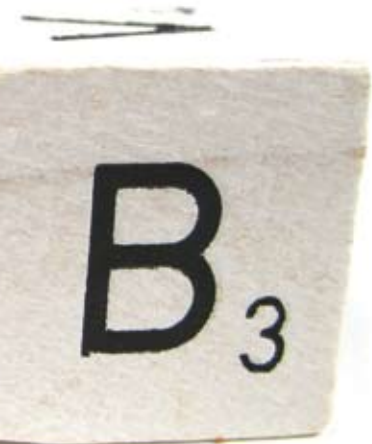
De uitvoering en evolutie van deze projecten worden aan de Voogdijminister voorgelegd.

In dit hoofdstuk geven wij een overzicht van het verloop van de voornaamste projecten van 2007.



4. PROJECTEN VAN DE HVW

A. INLEIDING



4. PROJECTEN VAN DE HVW

B. GEBOUWEN

In ons jaarverslag 2006 brachten wij het verbeteringsproject van onze gebouwen reeds ter sprake.

In 2006 hebben wij immers een inventaris gemaakt van de bestaande problemen inzake veiligheid, beschadiging van de gebouwen, de te ondernemen acties voor ieder van onze uitbetalingsbureaus enz.

Nadat we al deze gegevens verzameld hadden, hebben wij een gebouwenplan opgesteld.

In 2007 hebben wij in functie van de beschikbare budgettaire mogelijkheden de volledige renovatie van 6 uitbetalingsbureaus kunnen opstarten: Oostende, Gent, Diest, Turnhout, Bergen en Doornik. De eigenlijke werken zullen in 2008 aanvangen in vier van deze kantoren.

Voor het gebouw van het hoofdbestuur hebben wij de procedures opgestart voor de vervanging van 3 liften. Ook hier is de voltooiing van de werken voorzien in 2008.

Tenslotte voorziet ons gebouwenbeleid voor 2008 de lancering van het renovatieproject van het gebouw van Brussel dat zowel het hoofdbestuur van de **HVW** als het uitbetalingsbureau van Brussel huisvest.

C. SCHULDEN- PROBLEMATIEK

De overheid en de burger hebben het recht om van een moderne administratie te verwachten dat zij haar financiële middelen efficiënt beheert.

In onze bestuursovereenkomst hebben wij ons ertoe verbonden om in die zin verscheidene acties te ondernemen. Één van deze acties betreft het beheer van de schuldenproblematiek.

De “schuldenproblematiek” slaat op de terugvordering van schulden die te wijten zijn aan foute betalingen aan de sociaal gerechtigden

Concreet hebben wij ons ertoe verbonden om:

- > de niet-terugvorderbare schulden te identificeren:
 - schulden die door een fout van de **HVW** niet teruggevorderd kunnen worden;
 - schulden die niet meer teruggevorderd kunnen worden wegens omstandigheden die zich hebben voorgedaan tijdens de terugvordering (insolvabiliteit van de schuldenaar, lasten van de terugvordering niet in proportie met het terug te vorderen bedrag enz.);
- > het terugvorderingspercentage van de andere schulden te meten door hiertoe statistieken te ontwikkelen;
- > terugvorderingsnormen te bepalen.

De doelstelling die door dit project nagestreefd wordt, bestaat erin om de snelheid van terugvordering te verbeteren (om ons beheer van de overheidsgelden te optimaliseren) en om een efficiënt beheer te verzekeren van de schulden die door de administratie ten laste worden genomen.

In de loop van 2007 hebben wij de nodige statistieken voor het schuldbeheer op punt gesteld en hebben wij ook onze procedures inzake terugvordering gemoderniseerd.

Het effect dat door de verwezenlijking van dit project gegeneerd wordt, moet een stijging van onze betaalkwaliteit mogelijk maken en moet ons in staat stellen om tot een beter budgettair evenwicht te komen (een vermindering van de niet-terugvorderbare schulden vermindert immers onze schulden ten opzichte van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, die ons financiert door voorschotten).

4. PROJECTEN VAN DE HVW

D. ANALYTISCHE BOEKHOUDING

In haar bestuursovereenkomst 2006-2008 heeft de **HVW** er zich toe verbonden om te werken met een analytische boekhouding.

Daarom heeft de instelling haar financiële dienst gemoderniseerd en van een nieuwe, performante software voorzien.

Sinds eind 2006 en in de loop van de eerste maanden van 2007 heeft onze afdeling FIN in de nieuwe boekhoudkundige software het eerste niveau van onze analytische boekhouding ontwikkeld. Daardoor kan onze instelling vandaag de dag informatie verstrekken m.b.t. de kosten per aard en per kostencentrum (dwz alle diensten van het hoofdbestuur en de uitbetalingsbureaus).

De volgende fase, die ook in 2007 verwezenlijkt werd, was de ontwikkeling van het tweede niveau van de analytische piramide, die het mogelijk moet maken om bepaalde nog niet geventileerde kosten toe te kennen en bepaalde kosten te hergroeperen. Later komen ook de kostendragers aan bod.

Aan het eind van dit project zal het Management over aanvullende essentiële informatie beschikken voor de leiding van de instelling.

E. TELEFONISCH ONTHAAL

In ons jaarverslag 2006 verwezen we al naar ons project “telefonisch onthaal” dat een gevoelige verbetering van onze telefonische bereikbaarheid en van de dienstverlening aan het publiek beoogt.

Sinds 2 april 2007 is het contactcenter, dat op heden 20 personeelsleden (10 personeelsleden van iedere taalrol) telt, operationeel en lost het deze verwachting in.

25 uitbetalingsbureaus zijn al op het contactcenter aangesloten:

> 12 Nederlandstalige kantoren:

Aalst, Diest, Gent, Halle, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Mol, Neerpelt, Tongeren en Zottegem

Op basis van de statistieken van het eerste trimester 2008 stellen wij vast dat het contactcenter gemiddeld 23.000 oproepen per maand krijgt en dat het contactcenter 97% van deze oproepen beantwoordt. Dit percentage is uitzonderlijk!

De tevredenheid die onze gerechtigden regelmatig betuigen, bevestigt dit uitstekend resultaat. De uitbetalingsbureaus zijn op hun beurt tevreden over de tijdswinst, waardoor ze zich op andere taken kunnen toeleggen.

Geleidelijk worden nog meer uitbetalingsbureaus op het contactcenter aangesloten totdat het contactcenter uiteindelijk de ganse instelling zal bedienen.

In deze optiek heeft de **HVW** ook een nieuwe telefooncentrale aangeschaft die de nieuwe IP- en digitale technologieën combineert. Deze investering zal zorgen voor een besparing op de telefoonkosten en zal de capaciteit van ons telefoonnetwerk en van de informaticatoepassing van het contactcenter uitbreiden.

> 13 Franstalige kantoren:

Aarlen, Charleroi, Couvin, Eupen, Hoei, La Louvière, Bergen, Moeskroen, Namen, Nijvel, Doornik, Verviers en Waver



4. PROJECTEN VAN DE HVW

F. NIEUWE SOFTWARE VOOR HET BEHEER VAN DE BESTELLINGEN, DE STOCKS EN DE BUDGETTEN

De **HVW** heeft in 2007 besloten om moderne beheersinstrumenten aan te schaffen om ondersteuning te bieden binnen drie domeinen: het stockbeheer, het beheer van de aankopen en het budgetbeheer.

Tot op heden werden onze stocks beheerd door middel van een huissoftware die verouderd is, want de software beantwoordde niet meer op efficiënte wijze aan de talrijke aanvragen. Eind 2007 werd nieuwe software aangekocht, die in 2008 het stockbeheer zal vergemakkelijken en ook onze aankoopprocessen zal vereenvoudigen.

Het budgetbeheer zal in 2008 ook geoptimaliseerd worden dankzij de aankoop van nieuwe software die het mogelijk zal maken om professionele budgettaire rapporten op te stellen, die niet enkel noodzakelijk zijn in het kader van het intern beheer van de instelling, maar ook om te voldoen aan de eisen van de overheid en van onze externe partners.

G. ORGANISATIE VAN HET WERK

In de loop van de laatste jaren hebben wij een aanzienlijke verhoging van deeltijds werken binnen onze instelling vastgesteld.

Deze situatie stelt natuurlijk ook uitdagingen inzake werkorganisatie en opleiding van het personeel.

Om in alle omstandigheden een kwaliteitsvolle dienstverlening aan ons publiek te garanderen, hebben wij ons ertoe verbonden om onze werkorganisatie aan te passen om deze twee principes te verzoenen: een kwaliteitsvolle dienstverlening aan ons publiek en een kwaliteitsvolle werkomgeving voor onze medewerkers.

In die optiek is één van de doelstellingen die we nastreven, meer polyvalente personeelsleden.

Daarom hebben wij in 2007 een enquête gehouden die een aantal activiteiten en competenties aan het licht heeft gebracht die verder versterkt en ontwikkeld moeten worden.

In 2007 hebben wij nog een tweede enquête gelanceerd in onze uitbetalingsbureaus die bedoeld was om exact te bepalen welke specifieke problemen zich stellen door het deeltijds werken inzake werkorganisatie, opening van de loketten, opleiding van de personeelsleden enz.

Aan het eind van dit project moeten wij in staat zijn om oplossingen voor te stellen en te generaliseren die aangepast zijn aan de omstandigheden op de werkvloer.

De bedoeling is dat onze personeelsleden in staat zullen zijn om efficiënt hun professionele en familiale verantwoordelijkheden te verzoenen en dat de instelling toch de mogelijkheid krijgt om de kwaliteit van de dienstverlening te blijven verbeteren.



4. PROJECTEN VAN DE HVW

H. VERBETERING VAN DE WACHTTIJDEN AAN HET LOKET

Aangezien we ons ervan bewust zijn dat de wachttijden van onze gebruikers in de wachtzalen tot een minimum beperkt moeten worden, hebben wij ons er in de bestuursovereenkomst toe verbonden om ons hiervoor in te spannen.

Concreet hebben wij in een eerste fase deze wachttijden gemeten aan de hand van een geïnformatiseerd systeem. Daarna werden de middelen ter beschikking gesteld, die het mogelijk maakten om het onthaal van ons publiek te vergemakkelijken en om onze verouderde ticketverdelers te vervangen.

In 2007 werd een eerste reeks interactieve zuilen en schermen geïnstalleerd in ons grootste uitbetalingsbureau, dat van Brussel.

Door middel van deze zuilen kan de gebruiker de dienst selecteren waarvoor hij zich aanmeldt, en wordt hij doorverwezen naar een specifiek loket. Het ticket dat door de interactieve zuil afgeleverd wordt, bevat ook informatie over de tijd die hij nog moet wachten, alvorens hij door één van onze personeelsleden bediend wordt.

Het gebruik van dit modern beheer-en ticketverdelingsysteem is voor de **HVW** een belangrijke stap in de verbetering van het beheer van het onthaal van ons publiek en in de daling van de wachttijden in de wachtzalen.

In de loop van 2008 zullen de uitbetalingsbureaus Antwerpen, Luik, Namen en Hasselt ook met dit nieuw systeem uitgerust worden.

In 2002 werd aan de afdeling CBS gevraagd om in de ontvangen brieven, telefonische oproepen en elektronische berichten een onderscheid te maken tussen de informatieaanvragen en de klachten.

In 2003 hebben wij een prestatie-indicator geactiveerd die de behandelingstermijn van de klachten meet. Hiermee werd een eerste stap gezet om de invoer van een heuse ombudsdienst mogelijk te maken.

Het doel van de klachtenbehandeling is dubbel:

1. zorgen voor een opvolgingssysteem, zodat kan worden nagegaan of de klachten op een 'correcte' wijze worden behandeld op het vlak van kwaliteit en beantwoordingstermijn.
2. de klachtenbehandeling structureren, zodat in de verschillende diensten van de instelling op uniforme wijze wordt gewerkt en de administratieve en wettelijke voorschriften van klachtenbehandeling nageleefd worden.

I. KLACHTENBEHEER



4. PROJECTEN VAN DE HVW

J. MEDEX

Overeenkomstig het koninklijk besluit van 17 januari 2007 (Belgisch Staatsblad van 19 februari 2007) is sinds 1 mei 2007 een nieuw systeem van medische controle in werking getreden bij de **HVW**.

Dit nieuw systeem streeft volgende doelstellingen na:

- > het beheren van het absentisme van de federale ambtenaren (namelijk de werkposten identificeren die hier gevoeliger voor zijn);
- > een beheersprocedure voor afwezigheden in 5 fases invoeren:
 1. het personeelslid brengt zijn hiërarchische meerdere op de hoogte van zijn afwezigheid;
 2. deze afwezigheid wordt door iedere openbare dienst in de database van de MEDEX ingegeven (naam van de Administratie van de medische expertise gecreëerd binnen de FOD Volksgezondheid) vóór 9u30;
 3. de medische getuigschriften worden door MEDEX ontvangen en in de database ingevoerd (zonder de gegevens die onder het medisch geheim vallen);
 4. een bepaald aantal medische controles wordt uitgevoerd door bevoegde geneesheren;
 5. een verslag met de resultaten wordt aan de betrokken openbare diensten bezorgd.
- > de medische controles opvoeren via een netwerk van externe geneesheren.

De doelstelling op middellange termijn is om 30% van de ziektes van één dag te controleren en 20% van de afwezigheden van langere duur.

Voor de **HVW** werd 28,69% van de afwezigheden gecontroleerd (71,31% van de ziektegevallen werd dus niet gecontroleerd) waarvan:

- > 15% van de controles door onze afdeling HRM gevraagd werd;
- > 85% van de controles willekeurig door Medex werd uitgevoerd.

Rechtvaardiging van de afwezigheden wegens ziekte

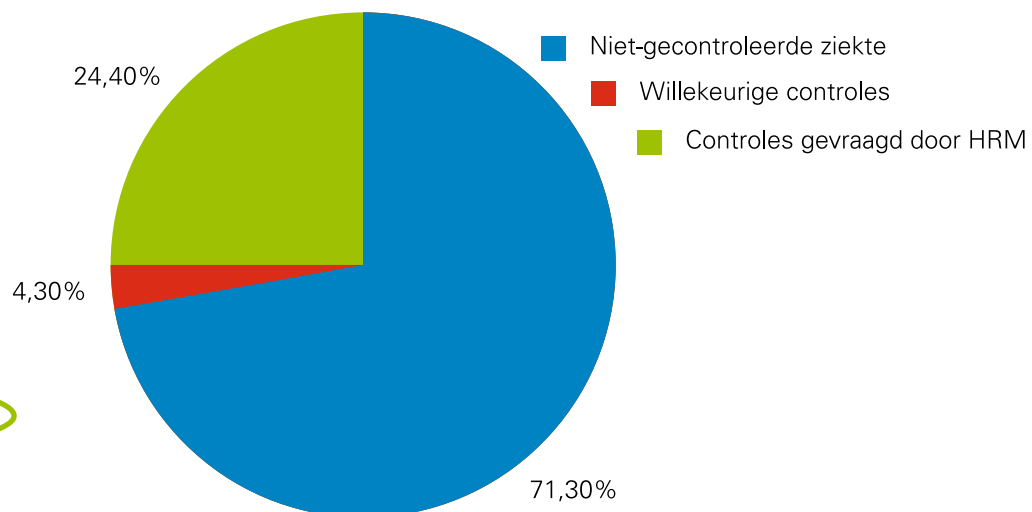
- > 85,43% van de afwezigheden wegens ziekte was gerechtvaardigd. Ter informatie: het federaal gemiddelde voor 2007 bedroeg 87 %.
- > 1,27% van de afwezigheden wegens ziekte was gerechtvaardigd, maar de duur van de afwezigheid werd ingekort;
- > 0,87% van de afwezigheden wegens ziekte was niet gerechtvaardigd;
- > in de rest van de gevallen (12,5%) heeft het personeelslid zich niet aangeboden voor de controle of kon de controle niet uitgevoerd worden.

Hiernaast vindt u 2 verklarende grafieken betreffende de **HVW**, alsook een vergelijkende grafiek met het federaal niveau:

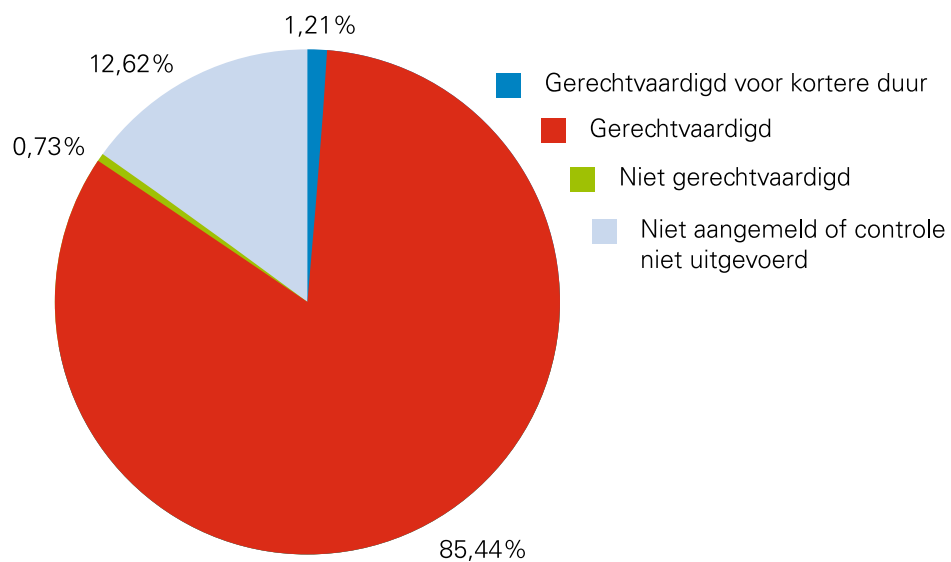
4. PROJECTEN VAN DE HVW

J. MEDEX

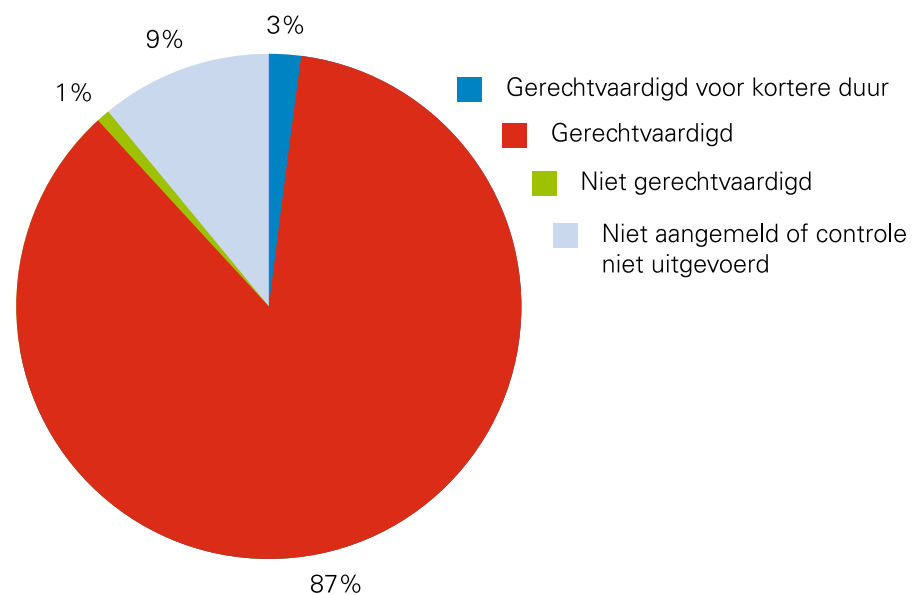
VERDELING GECONTROLEERDE ZIEKTES



LIJST VAN DE AFWEZIGHEDEN



SITUATIE FEDERAAL GEMIDDELDE



4. PROJECTEN VAN DE HVW

K. PERSONEELSPLAN 2007

In de eerste plaats legt het beheersorgaan het **personeelsplan** van een instelling vast mits het gunstig advies van de Regeringscommissaris van Begroting. Dit kan enkel verkregen worden indien het plan conform is met de wettelijke en reglementaire bepalingen, alsook met de in de bestuursovereenkomst voorziene bepalingen.

Het **personeelsplan** omvat voor iedere functie het **maximaal** aantal betrekkingen dat toegekend kan worden aan statutaire of contractuele personeelsleden (artikel 19 van het KB van 3 april 1997 gewijzigd bij de programmawet); het **personeelsplan** wordt bovendien begeleid door een inventaris van het huidige personeel, door tabellen die de gewenste evolutie vertalen en door een verklaring van de gewenste evolutie.

Om de verbintenissen uit haar bestuursovereenkomst te verwezenlijken, beschikt de **HVW** over financiële en menselijke middelen. In een nota aan het Beheerscomité en bij de verwezenlijking van de begroting 2007 werd vastgesteld en goedgekeurd dat de personeelsbezetting van de **HVW** versterkt moest worden op kwalitatief vlak en voor bepaalde specifieke deskundigheden.

Ingevolge de vragen van het Beheerscomité om de uitbreiding van de personeelsbezetting mogelijk te maken, heeft de Ministerraad onze instelling bijkomende budgettaire middelen toegekend om tot de kwalitatieve en kwantitatieve upgrade van het personeel van de **HVW** over te gaan.

Zo snel mogelijk werd een eerste personeelsplan 2007 voorgesteld. Hierin werd de aanwerving of bevordering van 18 bijkomende personeelsleden van niveau A en 19 bijkomende personeelsleden van niveau B voorzien. Daarnaast steeg ook het aantal statutaire personeelsleden van niveau C om bevorderingen en benoemingen van nieuwe personeelsleden mogelijk te maken.

Op het vlak van het hoofdbestuur omvatte een tweede plan 2007 één niveau A, 10 niveaus C en één niveau D extra.

Het personeelsplan 2007 telde 612 medewerkers, waarvan 449 fysieke eenheden voor de statutaire personeelsleden en 163 budgettaire eenheden voor de contractuelen. Het hoofdbestuur stelt 137 medewerkers tewerk en de uitbetalingsbureaus 475.

Hoewel wij de wettelijke en reglementaire fases in een zeer beperkte tijd doorlopen hebben, zijn de aanwervingsprocedures (en in het bijzonder van statutaire personeelsleden) toch bijzonder traag. Daarom konden talrijke aanwervingen die normaal gezien plaats hadden moeten vinden in het derde en vierde trimester van het jaar, pas in 2008 volbracht worden. Bijgevolg voorziet de **HVW** om in haar personeelsplan 2008 de upgrade van het personeel te blijven ontwikkelen.



4. PROJECTEN VAN DE HVW

L. ARBEIDS- REGLEMENT

Het project “opstellen van een arbeidsreglement” beantwoordt aan twee bekommernissen: de instelling in conformiteit stellen met de geldende wetgeving en de interne regels actualiseren die achterhaald zijn door de evolutie van de instelling en van de reglementen.

In een eerste fase heeft onze afdeling HRM de personeelsleden geraadpleegd. Vervolgens werd de ontwerptekst van het arbeidsreglement aan het overleg met de vakbondsorganisaties binnen het Basisoverlegcomité onderworpen.

Eind december 2007 werd het overleg afgesloten en werd de ontwerptekst goedgekeurd. Bijgevolg is ons nieuw arbeidsreglement in de loop van het eerste trimester van 2008 in werking getreden.

Met dit project willen wij tegemoetkomen aan de wettelijke voorschriften, maar willen wij ons personeel ook een volledig en geschikt instrument bieden dat hen informeert over al hun rechten en plichten.

- > het opstellen van verschillende soorten interne audits;
- > het evalueren van het interne controlesysteem;
- > het opvolgen van initiatieven die ertoe moeten leiden dat de aanbevelingen van de uitgevoerde audits in effectieve acties worden omgezet;
- > het uitvoeren van onafhankelijke onderzoeken in geval van (vermeende) fraude of corruptie;
- > het actief ondersteunen van het integriteits- en kwaliteitsbeleid;
- > een vangnet zijn voor het melden van integriteitsschendingen.

In 2008 zal de dienst definitief op de sporen gezet worden door de goedkeuring van een auditcharter en een concrete auditplanning door de Administrateur-generaal, zijn adjunct en de voorzitter van het Beheerscomité.

M. AUDIT-DIENST

In de bestuursovereenkomst voor de periode 2006-2008 heeft de **HVW** zich ertoe verbonden de functie interne audit in het leven te roepen. In de loop van het jaar 2007 werd de invoering ervan volop voorbereid door de dienst interne inspectie en deze dienst werd in september, na goedkeuring door het Beheerscomité, de dienst interne audit.

Tot de opdrachten van de interne audit behoren:

- > het opstellen van een risicoanalyse voor alle afdelingen en diensten van de **HVW**;

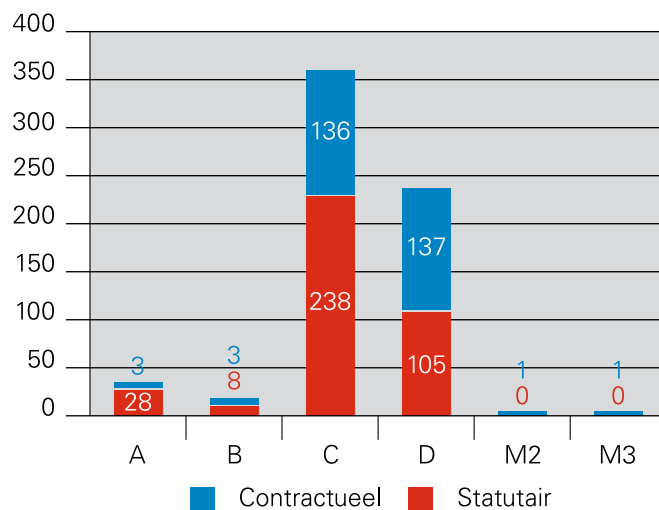


5. PERSONEEL VAN DE HVW

A. PERSONEEL

In het kader van haar opdracht om vervangingsinkomens te betalen aan werkzoekenden heeft de **HVW** nood aan gespecialiseerd en opgeleid personeel. Om een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen bieden, **werkten er in 2007** niet minder dan **730 personen voor de HVW** (op het hoofdbestuur en in de uitbetalingsbureaus).

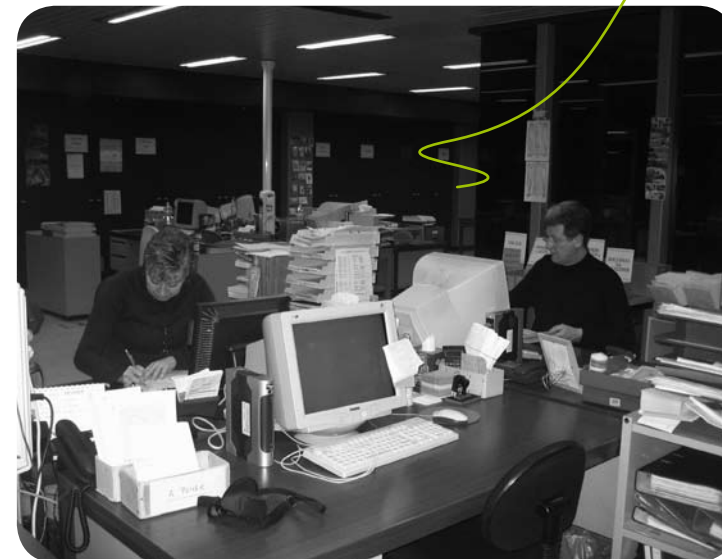
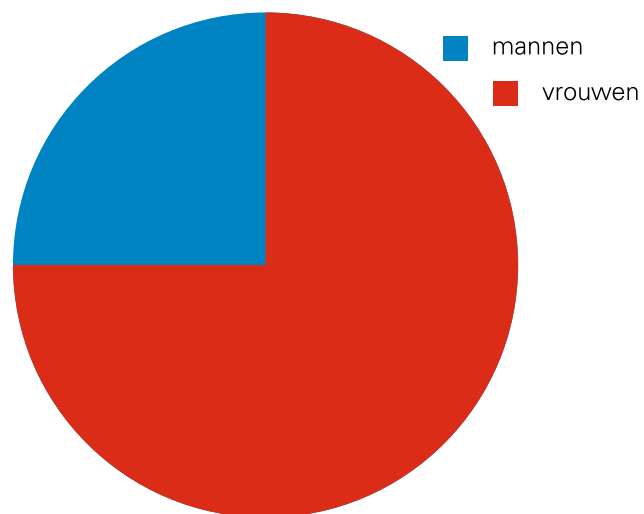
TOTALE PERSONEELSBEZETTING PER NIVEAU



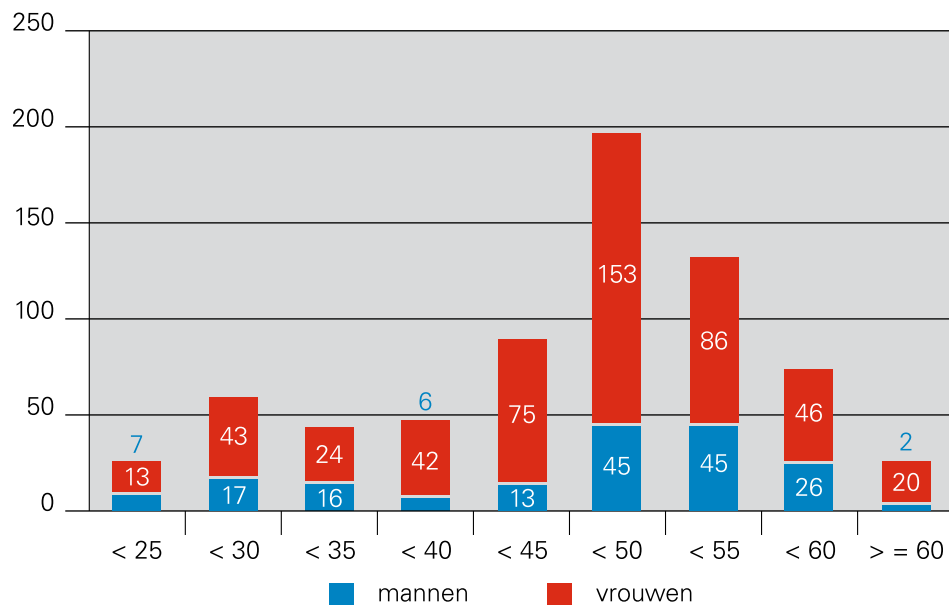
5. PERSONEEL VAN DE HVW

A. PERSONEEL

GESLACHT



LEEFTIJD



Uit de tabellen hierboven en hiernaast blijkt dat het grootste deel van het personeel van de **HVW** statutairen van niveau C zijn. Merk ook op dat er veel vrouwen bij de **HVW** werken (505 vrouwen tegenover 171 mannen) en dat de meeste werknemers zich in de leeftijdscategorie tussen 46 en 50 jaar bevinden.

5. PERSONEEL VAN DE HVW

B. BEVORDERINGEN EN PERSONEELS- BEWEGINGEN

Het voorbije jaar werden er heel wat personeelsbewegingen waargenomen. Meerdere personeelsleden werden bevorderd naar een hoger niveau en vele nieuwe personeelsleden werden aangeworven. Jammer genoeg hebben er - net als in alle andere organisaties- ook sommige mensen de **HVW** verlaten.

BEVORDERINGEN

Na het slagen van een overgangsexamen naar een hoger niveau

- > Niveau C naar A: 3 (1 NL en 2 FR)
- > Niveau D naar C: 3 in de graad van technisch assistent (2 NL en 1 FR)
30 in de graad van administratief assistent (20 NL en 10 FR)

Baremale bevorderingen afhankelijk van een vacante betrekking

- > Niveau A: 9 bevorderd in de klasse A2 (4 NL en 5 FR)
- > Niveau C: 2 bevorderd in weddeschaal 22B (1 NL en 1 FR).
- > Niveau D: 1 bevorderd in weddeschaal DA2 (1 NL)

WIJZIGING VAN STATUUT

2 contractuele administratieve assistenten konden hun stage als statutair administratief assistent beginnen, omdat ze slaagden voor een examen dat door SELOR georganiseerd werd.

PERSONEELSBEWEGINGEN

Indiensttreding

Statutairen:

- > Niveau A: 6 (2 NL en 4 FR) via externe mobiliteit
- > Niveau B: 1 (NL) via externe mobiliteit en 3 toelatingen tot stage (2 NL en 1 FR)

- > Niveau C: 22 (9 NL en 13 FR) via externe mobiliteit en 2 (1 NL en 1 FR) toelatingen tot stage

Contractuelen:

- > Niveau A: 2 (FR)
- > Niveau C: 36 (21 NL en 15 FR)
- > Niveau D: 9 (4 NL en 5 FR) technische medewerkers

Vertrekken:

Statutairen:

- > Niveau C: 2 (NL)

Contractuelen:

- > Niveau A: 1 (FR)
- > Niveau B: 1 (NL)
- > Niveau C: 16 (7 NL en 9 NL)
- > Niveau D: 14 (NL)

Overlijden:

Wij betreuren het overlijden van een statutair personeelslid van niveau A (NL).



5. PERSONEEL VAN DE HVW

C. REORGANISATIE VAN DE DIENST HRM

Het jaarverslag 2006 vermeldde reeds de configuratie van de afdeling HRM in twee polen: een administratieve pool (administratief en geldelijk loopbaanbeheer) en een strategische pool (competentiebeheer, selectie, evaluatie, communicatie enz.).

De leiding van de administratieve pool wordt sinds 1 maart 2007 via interne bevordering verzekerd door een personeelslid van niveau A.

Op diezelfde datum is een selectiedeskundige van niveau B in dienst getreden (via externe mobiliteit) binnen de strategische pool teneinde de talrijke aanwervingen uit te voeren die nodig zijn voor de werking van de instelling.

In oktober kreeg de strategische pool versterking van een financieel deskundige van niveau B en zo konden we onze budgettaire vooruitzichten m.b.t. de personeelsbezetting in het organogram verbeteren.

Tenslotte werd in december het personeelslid van niveau A aangeworven dat belast is met de leiding van de strategische pool.

Voor de modernisering van de HRM-instrumenten werden twee overheidsopdrachten toegekend in december met het oog op de vervanging van de berekeningssoftware voor de lonen en weddes (vervanging door een geïntegreerd systeem voor het administratief en geldelijk beheer) en van de software voor registratie en tijdsbeheer.

D. OPLEIDINGS- ACTIVITEITEN

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, door middel van:

- > 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 op alle niveaus, maar vooral het eerstelijnsmanagement een zeer belangrijke rol bij de opleiding. Zij dient ervoor te zorgen dat de verworven kennis toegepast en gedeeld kan worden op de werkvloer.

Bovendien kan de opleidingsdienst binnen de **HVW** rekenen op de steun van de medewerkers uit de UB's of van het hoofdbestuur die de rol van instructeur of monitor op de werkvloer vervullen. Zonder hen zou de opleiding dode letter blijven.

OPLEIDINGSDOMEINEN

De opleidingsactiviteiten situeren zich binnen verschillende domeinen:

> Opleiding m.b.t. de werkloosheidsreglementering en werkmethoden, de interne opleidingen

Voor nieuwe personeelsleden wordt een initiatiecursus georganiseerd naast een basisopleiding voor het onthaal aan het loket. Door het groot aantal aanwervingen lag het accent in 2007 op de basisopleiding. Op aanvraag worden ook bijscholing en opfrissingen geregeld.

De opleidingsdienst heeft geen eigen personeelsmiddelen voor het inhoudelijke aspect, ze dient zich te richten tot de uitbetaling-bureaus en tot het hoofdbestuur (contactcenter) die instructeurs dienen te leveren.

5. PERSONEEL VAN DE HVW

D. OPLEIDINGS- ACTIVITEITEN

> Externe opleidingen

Naast de interne opleidingen moedigt de **HVW** haar personeelsleden aan om externe opleidingen van het OFO of andere partners te volgen. Het betreft in hoofdzaak taalopleidingen, informaticacursussen en voorbereidingslessen op loopbaanexamens.

Nieuwe personeelsleden kunnen ook een opleiding “sociale zekerheid” volgen die in samenwerking met het OFO door de instellingen van sociale zekerheid georganiseerd worden.

Er werd een externe managementopleiding georganiseerd voor de Directieraad en voor de leden van het middle management. Als “follow-up” hierop werden ook een aantal dagen coaching georganiseerd.

Er vond ook een opleiding “train de trainer” plaats voor een aantal instructeurs.

> Informatica-opleidingen

De interne instructeurs gaven diverse opleidingen i.v.m Open Office, ook opleidingen over het gebruik van de nieuwe schermen (omniterm) werden ter plaatse in elk kantoor georganiseerd

Voor de leden van de ICT-afdeling vond een opleiding “javascript” plaats door een externe firma. Een opleiding HTML werd ook georganiseerd in samenwerking met het OFO.

> Voorbereiding op loopbaanexamens

De opleidingsdienst geeft advies aan personeelsleden die hun examen voorbereiden. In 2007 vond de voorbereiding op de eerste proef van het bevorderingsexamen niveau B plaats.

> Andere opleidingen

De verplichte opleiding van de evaluatoren in het kader van de ontwikkelcirkels werd kort herhaald.



6. REKENINGEN VAN DE HVW

A. INLEIDING

De initiële begroting 2007 werd op 21 september 2006 goedgekeurd door het Beheerscomité van de **HVW**. Deze begroting respecteerde de limieten van de kredieten die door de Ministerraad aan de Hulpkas toegekend werden. Op 19 april 2007 heeft de administratie een aangepaste begroting voorgesteld die de financiering van bepaalde uitgaven voorzag met overgedragen budgetten van voorgaand jaar. Deze overgedragen budgetten waren het gevolg van volgende éénmalige investeringen: het project van de onthaalzuilen voor de kantoren (50.000 €), de vervanging van de liften op het hoofdbestuur (150.000 €), de bijkomende enveloppe voor het gebouw van Brussel (250.000 €) en het project ter verbetering van het telefonisch onthaal (267.000 €).

B. INKOMSTEN EN UITGAVEN VAN DE BEHEERS- BOEKHOUDING

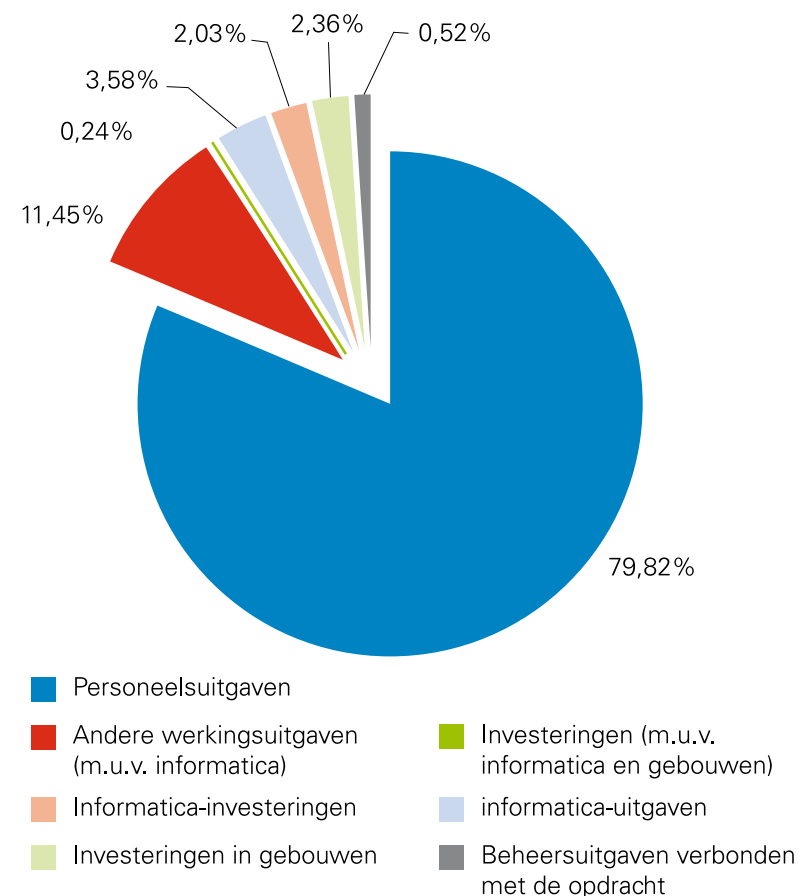
In de volgende tabellen vindt u een overzicht van de inkomsten en uitgaven in 2007 vergeleken met de verwezenlijkingen in de boekjaren 2005 en 2006 (de volledige tabel treft u als bijlage aan). Het resultaat dat te wijten is aan een daadkrachtig moderniseringsbeleid, is het resultaat van verschillende, hieronder verklaarde, investeringen.

BEHEERSUITGAVEN

Als we de verdeling van de uitgaven en investeringen in de algemene enveloppe bekijken, stellen we vast dat het merendeel (80%) van de uitgaven van de **HVW** met haar personeel verbonden zijn. Het resterend bedrag wordt hoofdzakelijk verdeeld tussen informatica-uitgaven, onderhoud van de gebouwen, energiekosten en verzendingskosten.

De tabel hieronder stelt de uitgaven van de **HVW** voor boekjaar 2007 voor en visualiseert de evolutie van deze uitgaven in verhouding tot de twee voorgaande boekjaren.

Uitgaven en investeringen 2007



6. REKENINGEN VAN DE HVW

B. INKOMSTEN EN UITGAVEN VAN DE BEHEERS- BOEKHOUDING

SAMENVATTENDE TABEL VAN DE UITGAVEN, PERIODE 2005 - 2007¹

VERWEZENLIJINGEN	2005	2006	2007
1. Personeelsuitgaven	21.211.000	21.315.000	22.932.000
- statutairen	14.230.000	14.541.000	15.401.000
- contractuelen met sociale bijdrage	4.701.000	4.834.000	5.424.000
- contractuelen zonder sociale bijdrage	1.019.000	1.001.000	971.000
- onderhoudspersoneel	654.000	652.000	750.000
- andere personeelsuitgaven	605.000	286.000	387.000
2. Andere werkingsuitgaven (m.u.v. informatica)	2.883.000	3.044.000	3.290.000
3. Investerings (m.u.v. informatica en gebouwen)	29.000	203.000	89.000
4. Informatica-uitgaven	792.000	895.000	1.029.000
5. Informatica-investeringen	123.000	402.000	582.000
6. Investerings in gebouwen	27.000	102.000	679.000
7. Beheersuitgaven verbonden met de opdracht	138.000	145.000	150.000
TOTALE UITGAVEN	25.203.000	26.107.000	28.751.000

In het totaal evolueren de beheersuitgaven van 26.107.000 € in 2006 naar 28.751.000 € in 2007, wat een stijging van 2.644.000 € betekent. Deze stijging van 10,13% is voornamelijk te wijten aan de elementen die hieronder uiteen gezet worden.

De personeelsuitgaven 2007 vormen een groot verschil met die van 2006, want naast de verhoging van de gemiddelde kostprijs per werknemer ligt het gemiddeld aantal medewerkers (in budgettaire eenheden) in 2007 hoger dan in 2006.

Om de evolutie in de uitgaven te begrijpen, moeten volgende elementen in aanmerking worden genomen:

- > de impact van de kostprijs van de indexering van 2% die plaats heeft gevonden in november 2006;
- > de kost van de upgrading van het personeel;
- > de aanwervingen die in de loop van 2007 uitgevoerd werden;
- > de kost van de competentiepremies voor het onderhoudspersoneel.

EVOLUTIE VAN DE PERSONEELSUITGAVEN, PERIODE 2002 - 2007

JAREN	REËLE PERSONEELS- UITGAVEN	AANTAL BUDGETTAIRE EENHEDEN	KOSTPRIJS PER BUDGETTAIRE EENHEID	EVOLUTIE VAN DE KOSTPRIJS PER BUDGETTAIRE EENHEID 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 %
2007	22.932.469	527,96	43.436	117,00 %

1. De volledige tabel "Beheersboekhouding: Uitgaven - Inkomsten" bevindt zich als bijlage aan het eind van het jaarverslag.

6. REKENINGEN VAN DE HVW

B. INKOMSTEN EN UITGAVEN VAN DE BEHEERS- BOEKHOUDING



De andere werkingsuitgaven bedroegen in 2007 3.290.000 €, wat een stijging van 246.000 € in vergelijking met boekjaar 2006 betekent. Deze stijging is te wijten aan:

- > de daling van de onderhoudskosten voor de gebouwen (70.000 €);
- > de daling van de energiekosten (53.000 €);
- > de daling van de telefoonkosten (17.000 €);
- > de stijging van de interventie van de consultants (16.000 €): hoofdzakelijk wegens de hulp die gevraagd werd aan externe juristen die gespecialiseerd zijn in overheidsopdrachten;
- > de stijging van diverse niet duurzame aankopen (145.000 €): hoofdzakelijk door het groot aantal aanwervingen van nieuwe medewerkers hebben de kosten van de upgradering van het personeel deze post natuurlijk opgetrokken, met name inzake kantoorbenodigdheden en verplaatsingen met het openbaar vervoer;
- > de stijging van de verbeteringsprojecten (207.000 €): hoofdzakelijk te wijten aan de kosten voor de aankoop van meubels en kantoorbenodigdheden;
- > de stijging van de voorschotten die aan personeelsleden van de **HVW** toegekend werden (22.000 €);
- > de daling van diverse uitgaven (4.000 €).

De investeringen (m.u.v. informatica en gebouwen) bedroegen 89.000 € meer in vergelijking met 2006. De administratie verzorgde in de vervanging van verouderd meubilair, kocht twee voertuigen aan die bestemd zijn voor de levering van materiaal en voor de arbeidersploeg, plaatste aircotoestellen in het contactcenter en verving het keukenmateriaal in de Mess dat niet meer conform was.

De informatica-uitgaven en -investeringen bedroegen in 2007 1.611.000 €, wat een stijging van 313.000 € in verhouding tot

boekjaar 2006 betekent. Deze stijging is voornamelijk te verklaren door de aankoop van nieuwe beheerssoftware m.b.t. tijdsbeheer (66.545 €), personeelsbeheer (135.762 €), begrotingsbeheer (21.697 €) en het beheer van de aankopen en aanwervingen (77.588 €). De instelling heeft zich zo uitgerust met moderne beheersinstrumenten die nodig zijn voor de productie van betrouwbare en professionele gegevens.

Bepaalde moderniseringsprojecten die in 2007 niet verwezenlijkt werden en waarvoor de **HVW** de overdracht vraagt, zullen in 2008 gerealiseerd worden. Het betreft hier:

- > de uitbreiding van de toepassing van de analytische boekhouding: 30.000 €;
- > de aankoop van een software voor de beheersdocumenten: 25.000 €;
- > de aankoop van een nieuwe software voor de archivering: 10.000 €;
- > de plaatsing van geïnformatiseerde oproepsystemen (geïnformatiseerd onthaal in de wachtzalen) in de uitbetalingsbureaus: 85.000 €.

De investeringen in de gebouwen bedroegen 679.000 € in 2007 tegenover slechts 102.000 € in 2006, d.w.z. een stijging van 577.000 €. Binnen dit domein is de Hulpkas uiterst actief geweest, aangezien ze is overgegaan tot talrijke acties zoals:

- > 75.000 € voor de plaatsing van wanden en scheidingswanden (40.257 €), de installatie van douchecabines voor het onderhoudspersoneel conform de geldende wetgeving (9.700 €), het in conformiteit stellen van bepaalde elektrische installaties (7.000 €), de akoestische inrichting van het contactcenter (3.850 €), het vervangen van gevaarlijke vloerbedekkingen (5.445 €) en de vervanging en het onderhoud van de automatische toegangsdeuren voor het gebouw van Brussel (8.500 €);

6. REKENINGEN VAN DE HVW

B. INKOMSTEN EN UITGAVEN VAN DE BEHEERS- BOEKHOUDING

- > 250.000 € voor de vernieuwing van de verwarmingsinstallatie in Aalst, voor de erelonen van de architecten voor de inrichting van de uitbetalingsbureaus (Gent, Doornik, Bergen, Diest en Turnhout), voor de erelonen van een adviserend ingenieur-expert, voor de bescherming van de achtermuur van het gebouw van Oostende en voor de vervanging van de verwarmingsketels in de kantoren van Waver en Hoei;
- > 334.000 € voor de vervanging van de drie liften op het hoofdbestuur in Brussel;
- > het bedrag van 1.001.000 € voor het aanvullend gebouwenplan kon niet verwezenlijkt worden in 2007. De uitvoering van belangrijke projecten, zoals de renovatie van gebouwen, kadert in lange en strikte procedures inzake toekenning van de opdrachten, maar ook inzake het verkrijgen van plannen, studies en bouwvergunningen. De administratie stelde dus voor om deze investeringen in vastgoedprojecten tot 2008 uit te stellen.

TOTALE BEHEERSINKOMSTEN

De tabel hieronder stelt de beheersinkomsten en de inkomsten verbonden met de opdracht van de **HVW** voor. Zij toont de evolutie van deze inkomsten over drie boekjaren.

SAMENVATTENDE TABEL VAN DE BEHEERSINKOMSTEN, PERIODE 2005 - 2007

VERWEZENLIJINGEN	2005	2006	2007
Beheersinkomsten	241.000	349.000	295.000
Inkomsten verbonden met de opdracht	24.759.000	27.409.000	29.243.000
TOTALE INKOMSTEN	25.000.000	27.758.000	29.538.000

In vergelijking met het jaar 2006 zijn de totale inkomsten van de instelling met 6,41% gestegen:

- > in de eerste plaats zijn de inkomsten van de beheersboekhouding gevoelig gedaald. Deze daling moet gerelativeerd worden doordat in 2006 een niet courant evenement werd opgetekend, namelijk de verkoop van het kantoor van Halle. De **HVW** heeft toch een groot aantal kredietnota's van leveranciers gekregen (159.000 €), alsook een aanzienlijke terugbetaling van andere instellingen voor het gedetacheerd personeel (42.000 €);
- > vervolgens zijn de inkomsten verbonden met de opdracht van de **HVW** in 2007 sterk gestegen. De stijging van 1.834.000 € is hoofdzakelijk te wijten aan een toename met 1.842.000 € van de administratiekosten die door de RVA gestort worden, zoals voorzien in het KB van 16.09.1991. Deze tussenkomst in de werkingskosten is afhankelijk van de totale uitgaven. Artikel 4 van dit KB voorziet dat de **HVW** eventueel een supplement kan bekomen dat gelijk is aan het verschil tussen het vergoedingsbedrag, zoals voorzien in de artikelen 2 en 3, en het bedrag dat de **HVW** in de begroting heeft opgenomen.

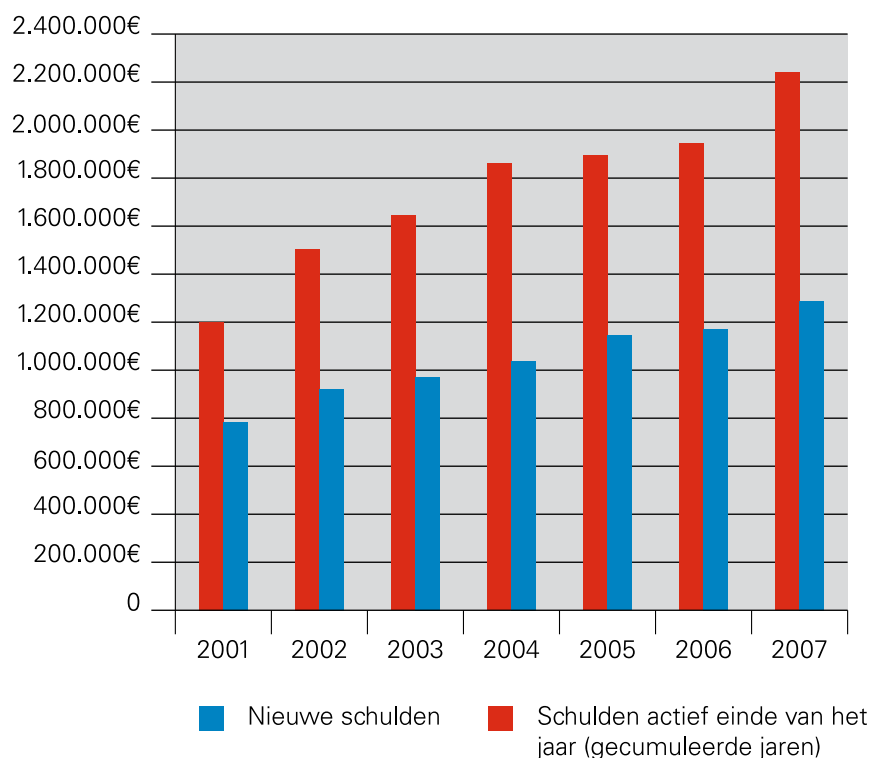
6. REKENINGEN VAN DE HVW

C. VERGELIJKING VAN DE **VERWEZENLIJK- INGEN VAN 2007** MET DIE VAN **2006**

Het jaarlijks bedrag van de sociale prestaties dat in 2007 uitbetaald werd aan de gerechtigden, bedraagt 938.719.000 €, wat een gemiddelde van 118.000 personen per maand vertegenwoordigt. De RVA heeft de opdracht om de betalingen van de instelling te controleren en aanvaardt sommige betalingen niet wegens een gebrek aan toelating (C12) of wegens een foutieve berekening.

De RVA kent aan de uitbetalingsinstelling een bepaalde periode toe waarbinnen de terugvordering van de ten onrechte uitbetaalde uitkeringen logischerwijs uitgevoerd moet worden. Na deze datum wordt de eindrekening van de voorschotten door de RVA geregeld en is de **HVW** verplicht om de niet-teruggevorderde bedragen ten laste te nemen (C13).

De grafiek hieronder stelt de evolutie van de definitief uitgeschatte of verworpen betalingen voor in de loop van de zeven laatste jaren.



Algemeen stellen wij een constante stijging vast voor zowel de nieuwe schulden (blauwe kolom) die van 1.195.218 € in 2001 naar 2.239.212 € in 2007 evolueerden als voor het totaal schuldsaldo (van de gecumuleerde schulden die nog teruggevorderd dienen te worden - rode kolom) dat evolueerde van 779.2981 € in 2001 naar 1.285.257 € in 2007.

Hoewel het symbolisch bedrag van 1.000.000 € voor het schuld-saldo reeds overschreden werd in 2004 (1.052.081 €), kende het boekjaar 2007 toch een aanzienlijke stijging in verhouding tot 2006 (107.282 €).

In de optiek van een gepaste dienstverlening aan de sociaal verzekerde, een goed beheer van de openbare fondsen en om het evenwicht van haar begroting niet in gevaar te brengen, is de **HVW** verplicht om te waken over het correct gebruik van de toegekende middelen.

In het kader van de bestuursovereenkomst 2006-2008 heeft de **HVW** er zich toe verbonden om de kwaliteit van de betalingen te verbeteren, het aantal terugvorderingen C12 en C13 te verminderen en de snelheid van terugvordering van de ten onrechte betaalde uitkeringen te verbeteren. Om deze doelstellingen te behalen, is een uitermate precies schuldbeheer noodzakelijk en een bepaald aantal acties moeten zowel in de uitbetalingsbureaus als binnen de afdeling CBS ondernomen worden. De dienst CBS zal begin 2008 een cel "schuldbeheer" opstarten.

6. REKENINGEN VAN DE HVW

D. CONCLUSIE

OPDRACHTENBOEKHOUDING

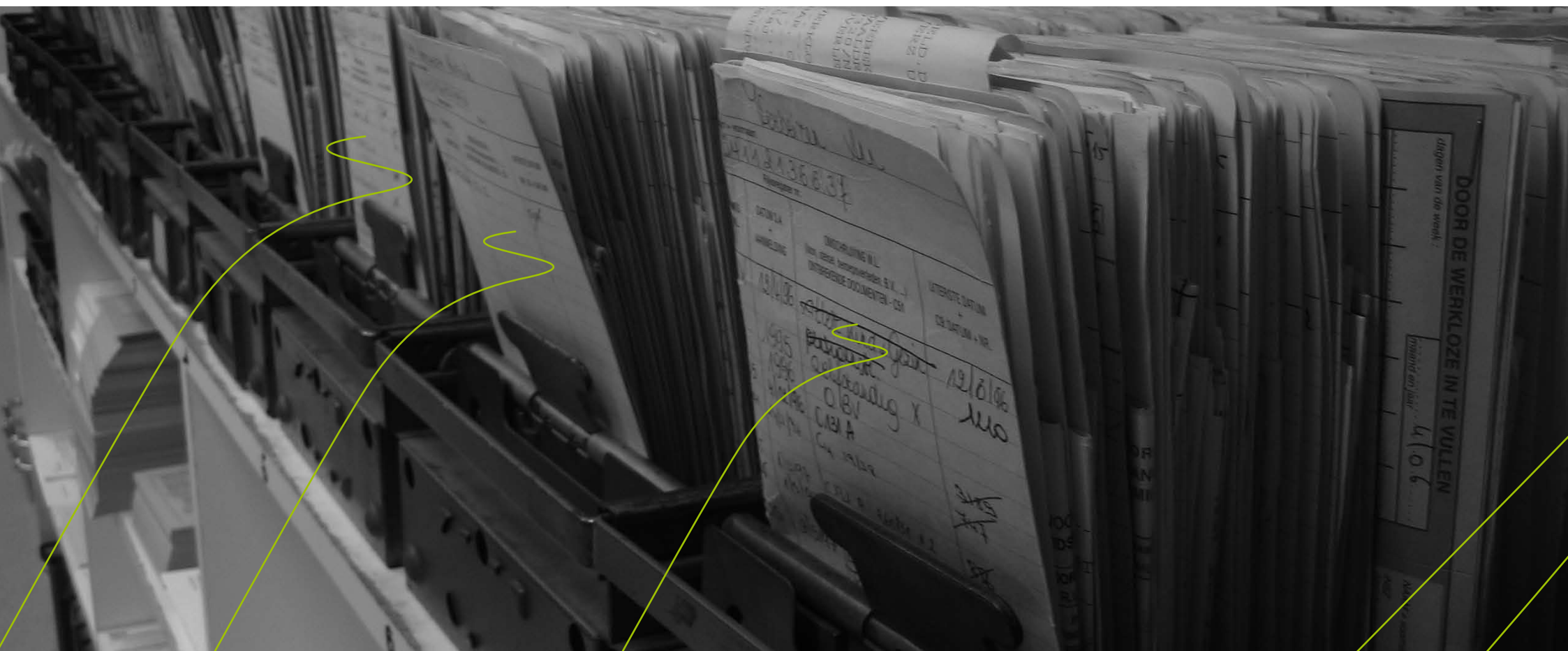
Het totaalbedrag van de door de **HVW** in 2007 uitbetaalde sociale prestaties is met 3,09% gedaald in vergelijking met 2006. Hoewel de hoofdactiviteiten, de activeringsuitkeringen, de jeugdvakantie en het brugpensioen allen een stijging kennen, manifesteert deze daling zich hoofdzakelijk in de werkloosheidsactiviteit.

Het aantal betaalde gevallen inzake werkloosheid en brugpensioen (met inbegrip van de activeringsuitkeringen en jeugdvakanties) is gedaald met 4,39% in verhouding tot 2006. Het betreft dossiers waarvoor de **HVW** administratiekosten van de RVA krijgt.

BEHEERSBOEKHOUDING

Het begrotingsjaar 2007 sluit af met een positief saldo van 787.000 € ten opzichte van een in 2006 reeds verwezenlijkt positief saldo van 1.651.000 €.

Deze evoluties geven een beeld van de aanzienlijke inspanningen die de instelling levert inzake investering en uitgaven om haar activiteit te verbeteren. Alles is immers verbonden met verschillende overgedragen bedragen (zowel in 2006 als in 2007) betreffende projecten waarvan de duur van de uitvoering één jaar overschrijdt (met name de investeringen in gebouwen).



BIJLAGEN

TABEL BEHEERS- BOEKHOUDING - BUDGETTAIRE RESULTATEN

VERWEZENLIJINGEN	2005	2006	2007
UITGAVEN			
1. Personeelsuitgaven	21.211.000	21.315.000	22.932.000
- statutairen	14.532.000	14.541.000	15.401.000
- contactuelen met sociale bijdrage	4.701.000	4.834.000	5.424.000
- contactuelen zonder sociale bijdrage	1.019.000	1.001.000	971.000
- onderhoudspersoneel	654.000	652.000	750.000
- onverdeeld	303.000	286.000	387.000
2. Andere werkingsuitgaven (m.u.v. informatica)	2.883.000	3.044.000	3.290.000
- sociale dienst	234.000	225.000	224.000
- gebouwen : - huur	101.000	101.000	102.000
- onderhoud enz	663.000	643.000	573.000
- energie	343.000	399.000	346.000
- verzendings-en frankeringskosten	462.000	460.000	461.000
- telefoonkosten	279.000	288.000	270.000
- diverse niet duurzame aankopen	569.000	621.000	766.000
- consultancy	160.000	205.000	221.000
- voorschotten aan het personeel toegekend door de sociale dienst	20.000	1.000	23.000
- verbeteringsprojecten	0	0	207.000
- diverse uitgaven	51.000	101.000	97.000
- annulatie van dubieuze schulden		0	0
3. Investerings (m.u.v. informatica en gebouwen)	29.000	203.000	89.000
- aankoop van meubels, machines, voertuigen enz.	29.000	203.000	89.000
4. Informatica-uitgaven	792.000	895.000	1.029.000
- huur en leasing van informaticamateriaal	0	0	407.000
- onderhoud hard & software	257.000	341.000	104.000
- licenties	6.000	5.000	3.000
- informaticabenodigdheden	11.000	18.000	19.000
- informaticaveiligheid	96.000	97.000	83.000
- leverings-en installatiekosten	0	0	8.000
- ontwikkeling en kosten website	19.000	9.000	2.000
- opstartkosten en installatie van een mainframe	0	0	1.000
- DMFA	54.000	90.000	43.000
- werken van derden (MvM)	349.000	338.000	359.000
- veiligheidsaudit ICT	0	0	0
5. Informatica-investeringen	123.000	402.000	581.000
- projecten informatica-investering	77.000	137.000	
- boekhoudkundige software		62.000	
- terminals LT 300	77.000	75.000	
- leasing		0	

BIJLAGEN

TABEL BEHEERS- BOEKHOUDING - BUDGETTAIRE RESULTATEN

VERWEZENLIJINGEN	2005	2006	2007
- aankoop hardware	13.000	230.000	236.000
- aankoop licenties	33.000	7.000	37.000
- telefonische onthaal en andere investeringen		29.000	308.000
6. Investerings in gebouwen	27.000	102.000	679.000
- aflossing lening gebouw van Nijvel	20.000	16.000	19.000
- nieuwe meerjarenprojecten (gesloten enveloppe)	7.000	86.000	75.000
- overdracht 2006 (liften)		0	334.000
- aanvullend gebouwenplan		0	250.000
7. Beheersuitgaven verbonden met de opdracht	138.000	145.000	150.000
- te veel ontvangen voorschotten Bouw	2.000	3.000	6.000
- justitiekosten Werkloosheid	20.000	2.000	26.000
- versturen positieve beslissingen	52.000	62.000	52.000
- oninvorderbare schulden - éénmalig	63.000	64.000	65.000
- diverse niet terugvorderbare uitzonderlijke uitgaven	0	0	0
- te veel ontvangen administratiekosten RVA	0	0	1.000
- te veel ontvangen administratiekosten IFTC	1.000	14.000	1.000
TOTALE UITGAVEN	25.203.000	26.107.000	28.751.000
INKOMSTEN			
1. Beheersinkomsten	241.000	349.000	295.000
- terugbetaling voor gedetacheerd personeel	61.000	31.000	42.000
- verhuurde lokalen	0	0	0
- interesten		13.000	5.000
- restorno's op verzekeringspremies	26.000	41.000	42.000
- voorschotten toegekend aan het personeel	23.000	21.000	23.000
- diverse inkomsten	87.000	39.000	159.000
- nieuwe meerjarenprojecten (gesloten enveloppe)	43.000	204.000	25.000
2. Inkomsten verbonden met de opdracht	24.759.000	27.409.000	29.244.000
- inzake werkloosheid (KB 16.9.1991)			
- normale tussenkomst art. 3	24.527.000	27.194.000	29.036.000
- supplement art. 4			
- inzake rustdagen	33.000	39.000	47.000
- inzake bouw	16.000	28.000	30.000
- inzake wisselkoerstoeslagen	22.000	6.000	2.000
- inzake PWA	159.000	140.000	125.000
- overige sociale prestaties	2.000	2.000	2.000
- diverse	0	1.000	0
TOTALE INKOMSTEN	25.000.000	27.758.000	29.538.000
BUDGETTAIR RESULTAAT	-203.000	1.651.000	787.000



Redactie

Liesbet Denayer en Pierre Thomas

Fotografie

met dank aan de UB's

Lay-out en illustraties

Crozz Communication

Vertaling

Kim Sips et Stéphane D'hont

Met **dank** aan alle medewerkers die aan dit jaarverslag hebben bijgedragen
Ce rapport est aussi disponible en **français**.



Brabantstraat 62
1210 Brussel

Tel: +32 (0)2 209 13 13
Fax: +32 (0)2 209 13 97

info@hvw.fgov.be
<http://hvw.fgov.be>