



groei + ontwikkeling

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen | jaarverslag 2008

Inhoudstafel

06 VOORWOORD

Voorzitter van het Beheerscomité

Administrateur-generaal

11 DE HVW BINNEN DE SOCIALE ZEKERHEID

Algemeen overzicht

Financiering van de sociale zekerheid

(m.u.v. het stelsel van zelfstandigen)

Werkloosheidsverzekering,
een tak van de sociale zekerheid

Uitwisseling van gegevens inzake sociale zekerheid

Samenwerking met andere instellingen

19 ORGANISATIE EN WERKING VAN DE HVW

Structuur

Opdrachtenverklaring

De uitkeringen van de HVW in 2008

Gebruikers van de HVW

Werkloosheidsreglementering en -wetgeving

37 PROJECTEN VAN DE HVW

Inleiding

Gebouwen

Schuldbeheer

Nieuw ticketsysteem

InsoverWeb

Netwerk telefonie

Software HRM

Syllaborg

Regionale coördinatoren

Tevredenheidsenquête

Personeelsplan 2008

Arbeidsreglement

Audit-dienst

Nieuw klachtenbeheer

Communicatiecel en communicatieplan

Analytische boekhouding

SEPA

53 PERSONEEL VAN DE HVW

Personeel

Bevorderingen en personeelsbewegingen

Opleidingsactiviteiten

57 REKENINGEN VAN DE HVW

Inleiding

Inkomsten en uitgaven van de
beheersboekhouding

Vergelijking van de verwezenlijking
van 2008 met die van 2007

Conclusie

63 BIJLAGEN



Voorzitter van het Beheerscomité

Het publiceren van een jaarverslag van een instelling is in verschillende opzichten een interessante denkoefening. Informatie die rechtstreeks aan de activiteiten en het beheer van de organisatie verbonden is, wordt voor het publiek toegankelijk gemaakt. De personeelsleden worden gemotiveerd, en een bepaalde controle wordt eveneens mogelijk gemaakt door de cijfers en resultaten in kaart te brengen.

Wat mogen wij van het jaar 2008 onthouden? Ik zal zeker de inspanningen onthouden die gemaakt zijn teneinde het onthaal van de sociaal verzekerde van de HVW te verbeteren. Deze inspanningen omvatten de renovatiewerken voor verschillende gebouwen, de installatie in 5 uitbetalingbureaus van nieuwe beheersystemen van de bezoekers en de uitbreiding van het contactcenter naar alle uitbetalingbureaus (het contactcenter, dat in 2008 ongeveer 356 742 oproepen verwerkt heeft). Deze voorbeelden tonen aan dat de HVW, zoals verwacht in een moderniseringsproces, de voorrang geeft aan een kwalitatieve dienstverlening ten opzichte van haar sociaal verzekerden.

Ik zal eveneens de initiatieven (verbetering van interne communicatie, ontwikkelcirkels, bevorderingen, enz.) onthouden die de mogelijkheid bieden aan de medewerkers om hun positie binnen de instelling te verbeteren. Door het realiseren van deze acties toont de HVW aan dat ze zich ervan bewust is dat een moderniseringsproces niet zonder de ontwikkeling en de uitvoering van een nieuwe bedrijfscultuur kan.

Over het algemeen en op basis van het eindresultaat van de activiteiten die in 2008 verwezenlijkt werden, wens ik namens het Beheerscomité de dagelijkse leiding, waargenomen door de Administrateur-Generaal en zijn adjunct, alsmede alle medewerkers van de HVW, te bedanken voor hun inzet en energie die sterk hebben bijgedragen tot de evolutie van de HVW naar een innovatieve en performante instelling.

Rekening houdend met de toewijding die het personeel dagelijks toont, ben ik ervan overtuigd dat de instelling het hoofd zal weten te bieden aan de economische crisis die wij heden beleven.

Hierover mag geen twijfel bestaan: het Beheerscomité zal zijn steun aan de inspanningen van modernisatie en renovatie van de HVW verder zetten!

Xavier Verboven

Administrateur-generaal

Een permanente moderniseringsproces! Dat is de logica waarvoor onze instelling opteert.

Ook al is de HVW sinds enkele jaren aan een hoog tempo beginnen moderniseren, ook al is de instelling door een diepgaande reorganisatie- en bewegingsfase gegaan om tot een zekere stabiliteit te komen, ook al hebben we een evenwichtige structuur opgebouwd om met vertrouwen de toekomst in te gaan, toch moeten we vaststellen dat de nood tot verandering nog steeds bij iedereen aanwezig is. Ten allen tijde moeten we ons aanpassen aan een complexe omgeving in permanente evolutie. Het is dan ook vanzelfsprekend dat wij een gewoonte willen maken van zo'n permanente en progressieve beweging.

Natuurlijk breekt deze visie een beetje met het verleden en vereist ze een aanpassing van iedere medewerker van de instelling. Dit soort evolutie is nooit eenvoudig en moet daarom ondersteund en begeleid worden. Een geschikte en efficiënte structuur en duidelijke doelstellingen zijn dan ook broodnodig om de verandering dag in dag uit bij te sturen.

Op deze manier zijn immers talrijke projecten gerealiseerd in 2008: van de telefonie tot de nieuwe software voor HRM en de boekhouding, van de organisatie en informatisering van de uitbetalingsbureaus tot het klachten- en schuldbeheer, de modernisering gaat voort! Dit verslag is hiervan een weerspiegeling en ik wens dan ook alle actoren te bedanken die een rol in dit succes gespeeld hebben!

Op dit moment kunnen we profiteren van de verwezenlijkingen van de vorige jaren om de uitgestippelde koers te blijven volgen! Het jaar 2009 zal dan ook getuige zijn van een permanente verbetering en concretisering, maar ook in het jaar 2010 zullen er weer aanzienlijke verbeteringen plaatsvinden dankzij de nieuwe bestuursovereenkomst.

Zoals de ijverige rups die in een prachtige vlinder zal veranderen, is onze instelling bezig met haar eigen gedaanteverwisseling. Het duurt alleen iets langer dan bij een vlinder.

Jean-Marc Vandenberg



De HVW binnen de Sociale Zekerheid

Algemeen overzicht

11

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 hier zelf voor te zorgen. 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.

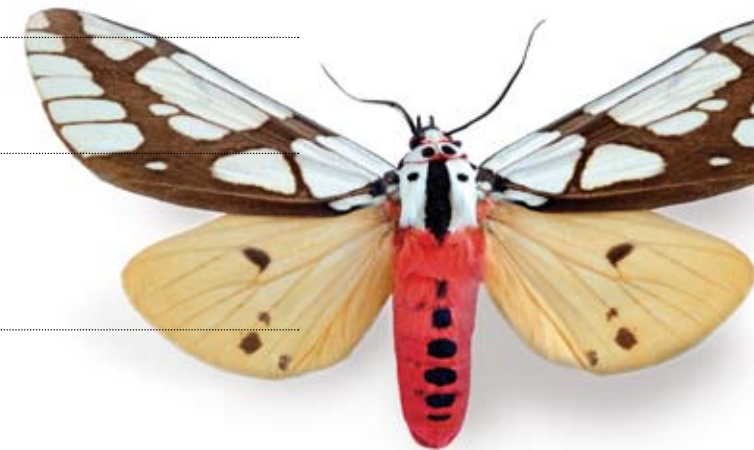
Het Belgisch systeem van sociale zekerheid bestaat uit talrijke instellingen die kunnen verdeeld worden over drie hoofdstelsels en zeven takken. De werkloosheidsverzekering, de tak waartoe de HVW behoort, heeft in hoofdzaak betrekking op het stelsel van de loontrekkende werknemers.

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 | ⁵ Beroepsziekteverzekering |
| ² WERKLOOSHEID | ⁶ Jaarlijkse vakantie |
| ³ Arbeidsongevallenverzekering | ⁷ Ziekte- en invaliditeitsverzekering |
| ⁴ Gezinsbijslag | |

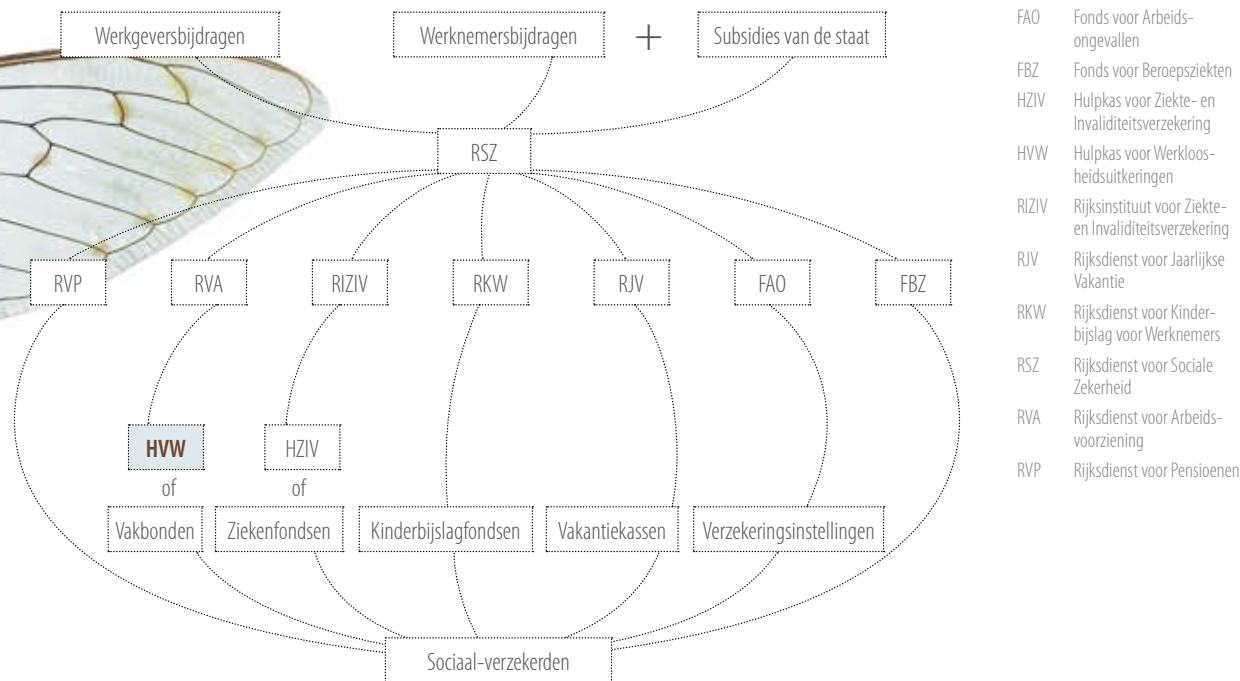


Elk van deze takken van de sociale zekerheid wordt beheerd door een openbare instelling die:

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

SCHEMATISCH OVERZICHT VAN DE ORGANISATIE 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 werkgevers aan de RSZ gestort:

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

Deze storting (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.

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:

- . het ter beschikking stellen van formulieren waarvan het gebruik door de RVA is voorgeschreven;
- . het doorgeven van alle door de RVA voorgeschreven mededelingen aan de werknemers;
- . 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;
- . het indienen van het dossier van de werknemers bij het werkloosheidsbureau conform de reglementaire bepalingen;
- . 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;
- . het verstrekken van de documenten aan de werknemer die door de wettelijke en reglementaire bepalingen worden voorgeschreven.

Financiering van de sociale zekerheid

(m.u.v. het stelsel van zelfstandigen)

Werkloosheids- verzekering, een tak van de sociale zekerheid



De informatieopdracht van de uitbetalingsinstellingen 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.

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 netwerk

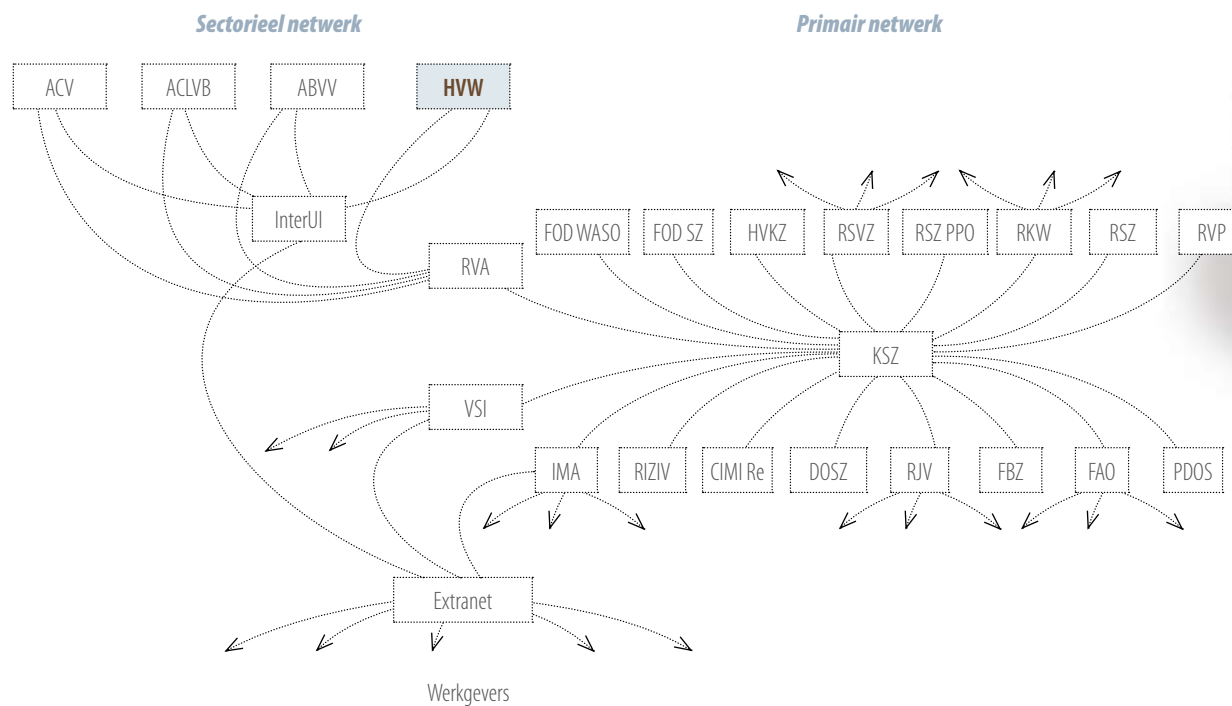
De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid heeft een centrale positie binnen het netwerk. Zij staat rechtstreeks in verbinding met de verschillende instellingen van sociale zekerheid van het primair netwerk. Elke instelling van het primair netwerk is verantwoordelijk voor een specifieke taak van de sociale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

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.

SCHEMATISCH OVERZICHT UITWISSELING VAN GEGEVENS INZAKE SOCIALE ZEKERHEID



ABVV Algemeen Belgisch Vakverbond
 ACLVB Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
 ACV Algemeen Christelijk Vakverbond
 CIMIRe Multisectoriële Individuele Rekening
 DOSZ Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid
 FAO Fonds voor Arbeidsongevallen
 FBZ Fonds voor Beroepsziekten

FOD SZ Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid
 HVKZ Hulp- en Voorzorgkas voor Zeevarenden
 HVW Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
 IMA InterMutualistisch Agentschap
 KSZ Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
 PDOS Pensioendienst voor de Overheidssector

RIZIV Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
 RKW Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
 RSVZ Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
 RSZ Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
 RVA Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
 RJV Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie

RVP Rijksdienst voor Pensioenen
 VSI Vereniging van Sectorale Instellingen
 FOD WASO Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
 RSZPPO Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten

Samenwerking met andere instellingen

Met andere uitbetalingsinstellingen

In het kader van het e-governmentproject van de sociale zekerheid hebben de verschillende uitbetalinginstellingen (UI) – HVW, 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 HVW respecteert de akkoorden die gesloten zijn binnen de sector van de werkloosheidsverzekering tussen de RVA enerzijds en de 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.

Sinds 2007 zijn deze stromen, die betrekking hebben op de volledig werklozen die arbeidsongeschikt zijn, operationeel. Ook in 2008 werd de samenwerking met de KSZ verder gezet en is de HVW steeds meer vertrouwd geraakt met het uitwisselen van deze gegevensstromen.



Organisatie en werking van de HVW

Structuur

19

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**. Sinds 20 maart 2008 is dit Minister **J. Milquet**. Voordien was dit Minister J. Piette.

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 31.12.2008 is de volgende:

SAMENSTELLING VAN HET COMITÉ

Voorzitter

X. Verboven

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

M. Dejonghe *(vanaf september 2008)*

P. Clerinx *(tot augustus 2008)*

H. Muyltermans

Vertegenwoordigers van de werknemersorganisaties

Ph. Borsu

H. Duroi

H. Herremans

M. Savoye

S. Slegers

A. Van Laer

E. Van Lancker

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. Vandenberg**, 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.

SAMENSTELLING DIRECTIERAAD

C. Bossu

Informatie-en Communicatietechnologie (ICT)

L. Druart

Human Resources Management (HRM)

J. Debois

Algemeen Secretariaat en Strategisch Beheer (SGS)

X. Godart

Financieel Beheer en Beheer van het Patrimonium (FIN)

C. De Bruyne

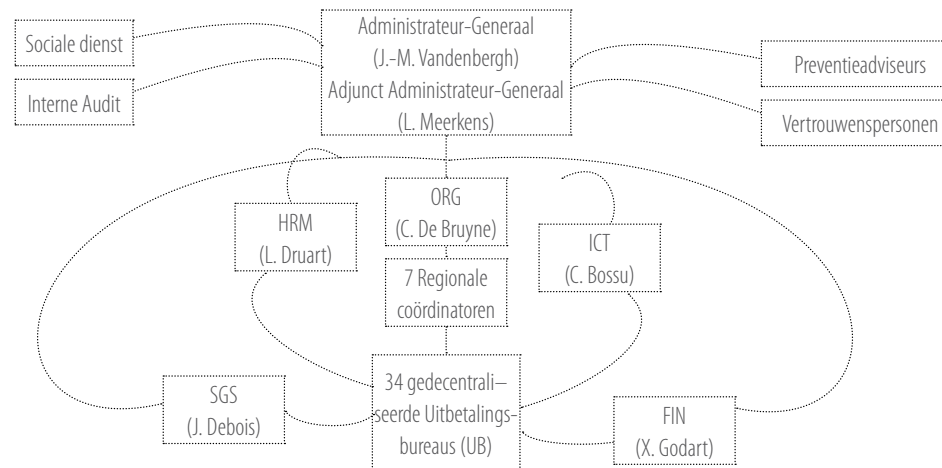
Werkorganisatie in de Uitbetalingsbureaus (ORG)



Hoofdbestuur

Het Hoofdbestuur (HB) bestaat uit vijf afdelingen. In de loop van 2008, werden de taken en benaming van meerdere afdelingen grondig herzien.

HULPKAS VOOR WERKLOOSHEIDSUITKERINGEN



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 kreeg deze afdeling er ook nog het beheer over de mess bij.

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 en de betaling van de lonen. Via de opleidingsdienst stelt zij ontwikkelingsmogelijkheden ter beschikking van het personeel.



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 informatica-moderniseringsproces aan ICT toegevoegd. Daarnaast valt ook het nieuw opgerichte contactcenter onder de bevoegdheden van ICT.

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. Ondertussen heeft ORG ook de activiteiten overgenomen van de voormalige afdeling **CBS**, zoals de verdeling van de personeelsbezetting, de versterkingsploeg en het beheer van de schulden.

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 zekerheidverstrekking en raadgevend onderdeel.

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

- . De **preventieadviseurs** brengen 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 2008

Voorzitter

L. Meerkens

Arbeidsgeneesheer

M. Soogen, B. Detournay

Secretaris

R. Couplet

ACOD (Algemene Centrale der Openbare Diensten)

P. Buscaglia, R. Canniere, A. Hannaoui, M.C. Degryse, C. Goeminne, E. Plaisier, C. Grootjans, A. Van Loven

Directie

J.-M. Vandenbergh, C. De Bruyne, L. Druart,
X. Godart, S. Mathijs

ACV - Openbare diensten

A. Crabbé, M. Deville, D. Lardinois, J. Lippens, F. Pellaers, E. Henau,
J.-C. Vancoppenolle, D. Vandenbilcke

Preventieadviseurs

J. Debois, B. Abrassart

VSOA (Vrij Syndicaat voor het Openbaar Ambt)

E. Vuyts, S. Mavriki, F. Busschaert, T. Tourlmain

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.

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

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

08.30-11.30 13.00-15.30
Sluitingsnamiddagen: woensdag,
donderdag en vrijdag

UB Antwerpen

Chef: Hendrickx Ann
Marnixstraat 14 A
Tel: 03 / 234 07 62

Fax: 03 / 206 78 49
info.antwerpen@hvw.fgov.be

08.00-11.30 12.45-15.30
Sluitingsnamiddag: vrijdag
Gesloten: woensdag

UB Bergen

Chef: Denays Maryse
Rue de la Grande Triperie 42
Tel: 065 / 35 48 72
Fax: 065 / 34 92 62
info.mons@capac.fgov.be

08.30-12.00 13.00-15.30
Sluitingsnamiddagen: woensdag,
donderdag en vrijdag

UB Brugge

Chef: Vanhoomissen Elly
Hoefijzerlaan 25
Tel: 050 / 33 63 98
Fax: 050 / 34 15 89
info.brugge@hvw.fgov.be

08.30-12.00 13.00-15.30
Sluitingsnamiddagen: maandag,
woensdag en vrijdag

UB Brussel

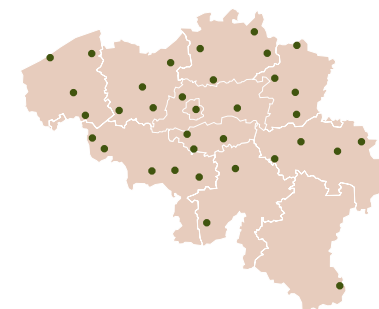
Chef: Wilkin Luc
Plantenstraat 69
Tel: 02 / 209 13 13
Fax: 02 / 209 13 99
info.bru-vilv@hvw.fgov.be
info.bru-a-j@hvw.fgov.be
info.bru-k-z@hvw.fgov.be

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
Rue Bois Monceu 195
Tel: 071 / 31 52 31
Fax: 071 / 30 72 35
info.charleroi@capac.fgov.be

08.30-12.00 13.00-15.30
Sluitingsnamiddagen: dinsdag,
woensdag en vrijdag



UB Couvin

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

08.30-12.00 13.00-15.30
 Sluitingsnamiddagen: donderdag en vrijdag
 Gesloten: woensdag

UB Diest

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

08.15-11.45 13.00-15.30
 Sluitingsnamiddagen: woensdag,
 donderdag en vrijdag

UB Doornik

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

08.15-11.45 13.00-15.30
 Sluitingsnamiddagen: dinsdag,
 woensdag en vrijdag

UB Eupen

Chef: Moll Karin
 Vervierser Strasse 12
 Tel: 087 / 56 09 40
 Fax: 087 / 56 09 56
 info.eupen@capac.fgov.be

08.00-11.30 13.00-15.30
 Sluitingsnamiddagen: dinsdag,
 donderdag en vrijdag

UB Gent

Chef: Vangheluwe Myriam
 Kattenberg 81
 Tel: 09 / 221 54 34
 Fax: 09 / 222 50 81
 info.gent@hvw.fgov.be

08.00-11.30 13.00-15.30
 Sluitingsnamiddag: vrijdag
 Gesloten: woensdag

UB Halle

Chef: Van Der Borcht Greta
 Albrecht Ardevelstraat 2 B
 Tel: 02 / 356 59 42
 Fax: 02 / 361 45 08
 info.halle@hvw.fgov.be

08.15-11.45 13.00-15.30
 Sluitingsnamiddagen: maandag,
 woensdag en vrijdag

UB Hasselt

Chef: Schepers René
 Burgemeester Bollenstraat 13/1
 Tel: 011 / 23 46 89
 Fax: 011 / 23 29 19
 info.hasselt@hvw.fgov.be

08.00-11.30 13.00-15.30
 Sluitingsnamiddagen: woensdag,
 donderdag en vrijdag

UB Hoei

Chef: Bolle Chantal
 Rue du Vieux Pont 12
 Tel: 085 / 21 37 61
 Fax: 085 / 23 55 28
 info.huy@capac.fgov.be

08.10-11.30 13.00-15.40
 Sluitingsnamiddagen: woensdag,
 donderdag en vrijdag

UB Kortrijk

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

08.30-11.30 13.00-15.30
 Sluitingsnamiddagen:
 woensdag en vrijdag

**UB La Louvière**

Chef: Frère Carine
 Chaussée du Pont de Sart 41
 Tel: 064 / 22 46 22
 Fax: 064 / 22 77 42
 info.lalouviere@capac.fgov.be

08.00-11.30 13.00-15.30
*Sluitingsnamiddagen: 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

08.00-11.30 13.00-15.30
*Sluitingsnamiddagen: woensdag,
 donderdag en vrijdag*

UB Luik

Chef: Burton Vincent
 Boulevard d'Avroy 112
 Tel: 04 / 230 31 70
 Fax: 04 / 230 31 79
 info.liege@capac.fgov.be

08.00-11.45 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

08.00-11.30 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

08.30-11.30 13.00-15.30
*Sluitingsnamiddagen: woensdag
 en donderdag*

UB Mol

Chef: Stevens Hubert
 Jacob Smitslaan 56
 Tel: 014 / 31 27 01
 Fax: 014 / 31 44 73
 info.mol@hvw.fgov.be

08.30-11.30 13.00-15.30
*Sluitingsnamiddagen: woensdag
 en vrijdag*

UB Namen

Chef: Wery Laurence
 Rue de Bomel 27
 Tel: 081 / 22 73 73
 Fax: 081 / 22 36 43
 info.namur@capac.fgov.be

08.00-11.30 13.00-15.30
*Sluitingsnamiddagen: woensdag,
 donderdag en vrijdag*

UB Neerpelt

Chef: Jansen Cor
 Molenstraat 28
 Tel: 011 / 64 14 46
 Fax: 011 / 80 26 66
 info.neerpelt@hvw.fgov.be

08.00-11.30 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

08.00-11.30 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

08.00-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag,
donderdag en vrijdag

UB Oudenaarde

Chef: Delporte Patrick
Beverstraat 34
Tel: 055 / 30 48 29
Fax: 055 / 30 48 84
info.oudenaarde@hvw.fgov.be

08.20-11.45 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag,
donderdag en vrijdag

UB Roeselare

Chef: Noyez Marc
Stationsplein 43
Tel: 051 / 20 17 11
Fax: 051 / 24 90 98
info.roeselare@hvw.fgov.be

08.00-11.30 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.sintniklaas@hvw.fgov.be

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

08.00-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: woensdag,
donderdag en vrijdag

UB Turnhout

Chef: Van Den Auwelant Marcel
Guldensporenlei 75
Tel: 014 / 41 24 06
Fax: 014 / 41 27 93
info.turnhout@hvw.fgov.be

08.00-11.45 13.00-15.30

Sluitingsnamiddag: dinsdag en vrijdag
(open van 08.00-12.00)
Gesloten: woensdag

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

08.00-11.30 13.00-15.30

Sluitingsnamiddagen: dinsdag,
woensdag en donderdag

UB Waver

Chef: Pieters Daphnée
Rue de Flandre 8
Tel: 010 / 22 31 96
Fax: 010 / 22 88 61
info.wavre@capac.fgov.be

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

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 HEBBEN VOLGENDE KANTOREN ONDER HUN BEVOEGDHEID:

<i>A.-M. Duliere</i>	<i>P. Buscaglia</i>	<i>P. Kinif</i>	<i>P. Schillewaert</i>	<i>H. Demaeght</i>	<i>A. Smet</i>	<i>M. Claes</i>	<i>I. Schepers</i>
Charleroi	Eupen	Aarlen	<i>Adjunct ORG</i>	Brugge	Aalst	Antwerpen	Diest
Couvin	Hoei	Moeskroen	Brussel	Kortrijk	Gent	Halle	Hasselt
La Louvière	Luik	Namen		Oostende	Mechelen	Leuven	Neerpelt
Bergen	Verviers	Nijvel		Oudenaarde	St Niklaas	Mol	Tongeren
Doornik		Waver		Roeselare	Zottegem	Turnhout	
<i>(W1)</i>	<i>(W2)</i>	<i>(W3)</i>		<i>(V1)</i>	<i>(V2)</i>	<i>(V3)</i>	<i>(V4)</i>

Opdrachten- verklaring

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.

De HVW betaalt verschillende soorten uitkeringen aan verschillende doelgroepen

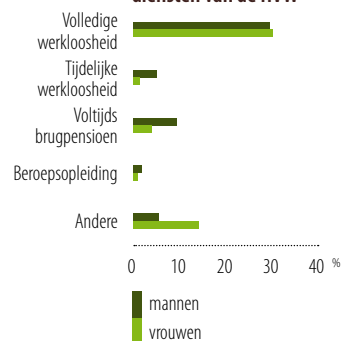
- ¹ **Werkloosheidsuitkeringen:** een werknemer die zijn job verliest en voldoet aan de voorwaarden, kan werkloosheidsuitkeringen genieten. Ook een werknemer die tijdelijk niet kan werken, bijvoorbeeld omwille van economische redenen of slecht weer, kan een uitkering aanvragen. Deeltijdse werknemers hebben onder bepaalde voorwaarden recht op een inkomensgarantie-uitkering.

De uitkeringen
van de HVW
in 2008

- 2 **Brugpensioenuitkering:** werknemers die aan de leeftijds- en anciënniteitsvoorwaarden voldoen en ontslagen worden, hebben recht op een brugpensioenuitkering. 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-arbeidsovereenkomst. 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.

Gebruikers van de HVW

Aantal mannen en vrouwen die gebruik maken van de diensten 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 119.771 personen die in 2008 van onze diensten gebruik hebben gemaakt, waren hiervan 59.958 mannen en 59.813 vrouwen.

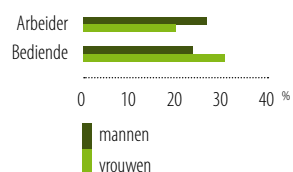
In de categorie van de volledige werkloosheid bevonden zich iets meer vrouwen dan mannen: 35.958 vrouwen ten opzichte van 35.116 mannen.

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.

Statuut van de werklozen

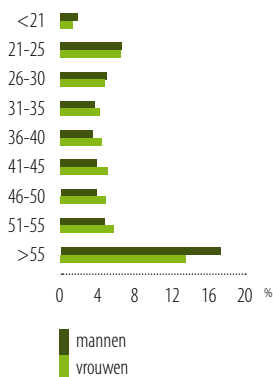


Verdeling van de betalingen per leeftijdsgroep

De best vertegenwoordigde leeftijdsgroep van de personen die een uitkering via de HVW genieten, is die van de 55-plussers (36.674). Het betreft hier 20.576 mannen en 15.098 vrouwen. In deze leeftijdsgroep zijn de meeste werklozen bruggepensioneerden.

Op de tweede plaats komt de leeftijdsgroep van 21 tot 25 jaar met 15.683 personen, waarvan het aantal vrouwen (7.757) ongeveer even hoog ligt als het aantal mannen (7.926). In deze categorie bevinden zich veel schoolverlaters die op zoek zijn naar hun eerste job.

Verdeling van de betalingen per leeftijdsgroep



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

Gezinstoestand *(verdeling man-vrouw)*

Uit de analyse van de gezinstoestand van de werklozen blijkt dat de meesten (54.867) samenwonen. In deze categorie is het aantal vrouwen (32.361) hoger dan het aantal mannen (22.501), maar in de categorie alleenstaanden is het aantal mannen (15.182) dan weer hoger dan het aantal vrouwen (10.621).

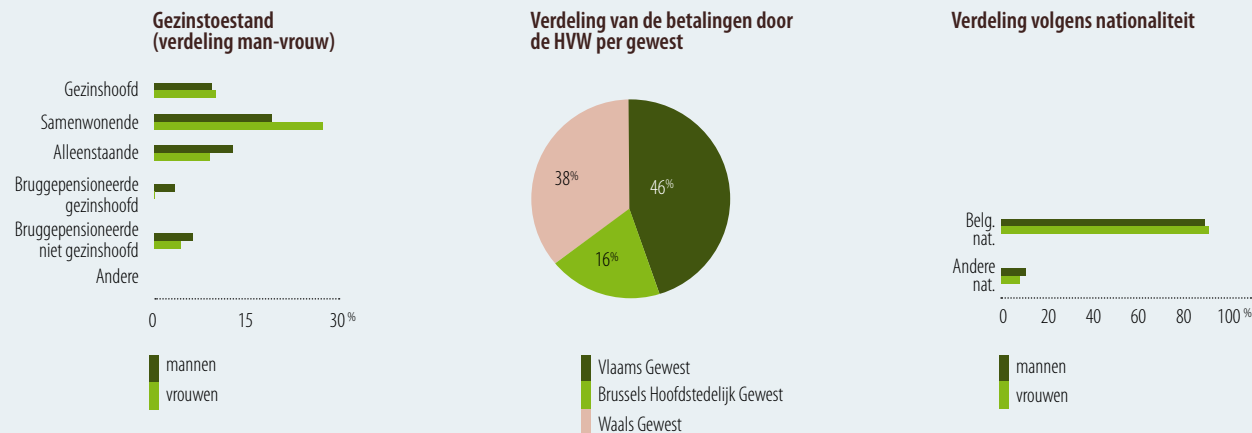
Het aantal vrouwelijke gezinshoofden op brugpensioen is vrij beperkt, dit zijn er maar 137. Dit is conform de vaststellingen van de grafiek 'verdeling van de gebruikers volgens geslacht en categorie', waar vrouwen ook al een minderheid vormen bij de bruggepensioneerden

Verdeling van de betalingen door de HVW per gewest

De meeste werklozen die een beroep doen op onze diensten, wonen in Vlaanderen (55.287), 45.466 werklozen wonen in Wallonië en 19.019 zijn afkomstig uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Verdeling volgens nationaliteit

Uit deze grafiek blijkt dat de meeste cliënten (108.080) van de HVW de Belgische nationaliteit hebben. Slechts een minderheid (11.691) heeft 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.



Verdeling van de gebruikers volgens uitbetalingsbureau

Aalst	2.189
Antwerpen	8.269
Brugge	2.940
Diest	1.132
Gent	5.913
Halle	1.154
Hasselt	4.652
Kortrijk	2.916
Leuven	3.748
Mechelen	2.408
Mol	1.999
Neerpelt	3.597
Oostende	2.189
Oudenaarde	805
Roeselare	2.551
Sint-Niklaas	2.083
Tongeren	2.316
Turnhout	3.446
Zottegem	981
Totaal Vlaanderen	55.287
Nijvel	2.776
Waver	4.151
Charleroi	4.310
Couvin	1.258
Bergen	3.380
La Louvière	3.078
Moeskroen	1.894
Doornik	3.194
Hoel	3.151
Luik	7.468
Verviers	2.775
Eupen	1.374
Aarlen	1.877
Namen	4.782
Totaal Wallonië	45.466
Totaal Brussel	19.019
Totaal HVW	119.771

Verdeling van de gebruikers volgens uitbetalingsbureau

Het aantal werklozen dat door de HVW wordt vergoed, varieert sterk van kantoor tot kantoor. Ons grootste kantoor is Brussel met 19.019 werklozen, ons kleinste kantoor is Oudenaarde met 805 werklozen. Met deze verschillen in werklast wordt ook rekening gehouden bij de verdeling van personeel en materiaal.

In 2008 heeft de werkloosheidsreglementering en -wetgeving diverse evoluties gekend die de dienst reglementering (REG) heeft geanalyseerd en heeft meegedeeld aan de uitbetalingsbureaus.

Wegwerken van obstakels die het werken verhinderen

De regering heeft maatregelen genomen om deeltijds werken in het kader van de **inkomensgarantie-uitkering (IGU)** financieel aantrekkelijker te maken en heeft het toegestane loon van de partner van een werkloze met gezinslast verhoogd.

Herwaardering van de deeltijdse arbeid

Er werd een hoger loonplafond vastgesteld, zodat het loon nog met een uitkering (IGU) kan worden gecumuleerd.

Deze maatregel breidt dus de categorie uit van personen die recht hebben op de IGU.

Bovendien wordt het bedrag van de IGU verhoogd met een dubbele berekeningsmaatregel:

- . de neutralisering van de werkbonus bij de berekening van het nettoloon; als het nettoloon daalt, verhoogt de IGU evenredig.
- . de verhoging van de uurtoeslag toegekend voor de arbeidsuren die één derde van een voltijdse tewerkstelling overschrijden. De verhoogde uurtoeslag van de werknemer met gezinslast wordt ook toegekend aan de andere gezinscategoriën.

Herwaardering van de arbeid van de partner die samenwoont met een werkloze met gezinslast

Het bedrag van het beroepsinkomen van de partner waarbij de samenwonende werkloze het statuut van samenwonende met gezinslast mag behouden, wordt verhoogd van 414,50 euro netto tot 600 euro bruto per maand.

Bovendien kan de partner een geringe tijdelijke werkloosheidsuitkering ontvangen (op voorwaarde dat deze uitkering samen met het beroepsinkomen het brutobedrag van 600 euro bruto niet overschrijdt).

Werkloosheids-
reglementering
en -wetgeving



Het mogelijk maken om de werkloosheid te onderbreken als men in principe niet beschikbaar is voor de arbeidsmarkt.

De uitkering werd berekend op het minimumloon (in de plaats van het laatst verdiende loon) indien:

- . bij het openen van het recht de laatste tewerkstellingsperiode meer dan 6 maanden in het verleden lag;
- . bij het opnieuw aanvragen van het recht, er een onderbreking is van minstens 24 maanden, zonder dat er een tewerkstellingsperiode ligt in de laatste 6 maanden.

De stap naar een onderbreking van de vergoede werkloosheid werd afgeremd en wie ingevolge een persoonlijke keuze tijdelijk onbeschikbaar was voor de arbeidsmarkt, werd aangespoord om dit niet mee te delen, maar:

- . onmiddellijk voor een korte periode uitkeringen aan te vragen, zodat er rekening zou worden gehouden met het reële loon;
- . zich verder als werkloze te gedragen en verder uitkeringen aan te vragen waardoor men vermeed dat het uitkeringsbedrag na een onderbrekingsperiode op basis van het minimumloon zou berekend worden.

De nieuwe koninklijke en ministeriële besluiten hebben deze toestand opgelost, zodat de werklozen zonder verlies van hun rechten hun aanvraag kunnen uitstellen of vlugger de stap kunnen zetten hun uitkeringen stop te zetten.

Voortaan wordt het bedrag van de uitkering berekend op basis van het normale loon van de laatste ononderbroken tewerkstellingsperiode van minstens 4 weken bij eenzelfde werkgever, ook als deze tewerkstelling gelegen is **buiten de periode van 6 maanden die aan de uitkeringsaanvraag voorafgaan.**

Projecten van de HVW

Inleiding

37

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 invoering van een analytische boekhouding enz.

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

In dit hoofdstuk geven wij een overzicht van het verloop van de voornaamste projecten van 2008.

Het gebouwenpatrimonium van de HVW is al lang erg verouderd. Sinds 2006 heeft de dienst gebouwen zijn inspanningen verdubbeld om de 34 gebouwen van de instelling te moderniseren. Dit was geen eenvoudige zaak, maar toch werden er drie soorten maatregelen genomen:

- . Het permanent onderhoud van het gebouwenpark om deze aan de huidige normen aan te passen en om aan onze medewerkers een gebruiksvriendelijke omgeving te kunnen bieden;
- . De gedeeltelijke vernieuwing van bepaalde gebouwen;
- . De volledige vernieuwing van bepaalde andere gebouwen.

Om dit te doen spelen de polyvalente arbeiders en hun administratieve begeleiders een zeer actieve rol op het terrein. Elk jaar zijn er een aantal verbeteringen aangebracht. Het budget voor de investeringen voor onze gebouwen bedraagt immers 1.911.515 euro. In het bij-

Gebouwen



zonder zijn de uitbetalingsbureaus Gent en Doornik begonnen aan een grondige gedaantewisseling. In verschillende gebouwen werden de belangrijke renovatieprocessen verdergezet. Het gaat om Brussel, Turnhout, Bergen en Oostende. Andere werken zijn ook onder de loep genomen.

Wat de meer afgebakende werken betreft zijn de drie liften op het Hoofdbestuur en het verouderde verwarmingssystemen in Neerpelt, Charleroi, Luik en Waver vervangen. De noodverlichting en nieuwe vinyl werden op het Hoofdbestuur vervangen en ook de voordeur van het UB Gent werd vernieuwd. Daarnaast vonden ook enkele herinrichtingen plaats, zoals het vervangen van gordijnen, het plaatsen van tapijt, het conform maken van de elektriciteit, enz..

Schuldbeheer

De overheid en de burger mogen van een moderne administratie 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 2008 hebben wij de niet-terugvorderbare schulden geïdentificeerd en een handleiding opgesteld met de verschillende schuldtypes en de beste manier om deze te beheren. De handleiding diende als basis voor opleidingen hieromtrent.

De verwezenlijking van dit project zou een stijging van onze betaalkwaliteit mogelijk moeten maken en moet ons in staat te stellen om tot een beter gebruik van onze budgettaire middelen te komen.

In de bestuursovereenkomst 2006-2008 werd het engagement aangegaan om de wachttijden aan de loketten tot een minimum te herleiden. Om dit te bereiken dienen de verouderde ticketsystemen te verdwijnen en vervangen te worden door een geïnformatiseerd systeem. Dit geïnformatiseerd systeem is een stap vooruit in de richting van de modernisering. Hierdoor zal niet alleen het onthaal vlotter verlopen maar zijn er ook statistieken voorhanden waardoor de werkmethodes beter afgesteld kunnen worden en de wacht- en werktijden aan het loket beter beheersbaar zijn.

Nieuw ticketsysteem

De vervanging van het oude ticketsysteem door dit nieuw geïnformatiseerd systeem wordt geleidelijk aan ingevoerd. Het uitbetalingsbureau Brussel werd reeds in 2007 uitgerust met deze nieuwe technologie. In de loop van 2008 werd dit systeem ook geïnstalleerd in de uitbetalingsbureaus Luik, Charleroi, Antwerpen, Hasselt en Namen. Op termijn zal elk uitbetalingsbureau van dit elektronisch ticketsysteem gebruik kunnen maken.

In dit nieuw systeem geeft de sociaal verzekerde door middel van interactieve zuilen aan wat de reden is van zijn bezoek aan de HVW. Hierop wordt een ticket afgeprint waarmee hij wordt doorverwezen naar een welbepaald loket. De schermen in de wachtzaal staan in verbinding met de interactieve zuilen en roepen de wachtende bezoeker op om zich naar het desbetreffende loket te begeven wanneer hij aan de beurt is.

De gegevens van dit hele proces worden geregistreerd door het computerprogramma eVISION. Dit programma geeft in real-time weer wat de situatie is aan het loket. Op die manier heeft de verantwoordelijke ondermeer zicht op wat de gemiddelde wachttijd is, de wachttijd aan het infoloket en hoe lang een bepaalde bezoeker waarschijnlijk zal moeten wachten. Deze informatie laat toe om onmiddellijk en adequaat te reageren.

Via het statistisch rapporteringspakket eSTAT is het mogelijk om deze gegevens ook over een langere periode te analyseren en te vergelijken met andere uitbetalingsbureaus. Op die manier kan ondermeer nagegaan worden hoe het aantal bezoekers en de wachttijden evolueren doorheen de tijd en of de introductie van nieuwe werkmethoden op lange termijn een positieve invloed heeft.



Dit nieuw geïnformatiseerd systeem bevat een schat aan informatie die nu en in de toekomst een belangrijke meerwaarde voor het HVW zal betekenen.

InsoverWeb

InsoverWeb is het resultaat van een moderniseringsproject rond de gebruikersinterface voor de toepassingen die nu op het mainframe worden uitgevoerd. De voordelen zijn talrijk: gebruiksvriendelijk en gemakkelijk te consulteren, leesbaar, grafische mogelijkheden, snel leren, motivatie, integratie met andere toepassingen, enz. ...

De eerste versie van InsoverWeb werd in april 2008 in productie gesteld, in eerste instantie enkel voor het contactcenter.

InsoverWeb werd snel opgepikt door de personeelsleden omdat het makkelijk te gebruiken is.

Na aankoop van een nieuwe krachtigere server in oktober 2008 werd InsoverWeb verrijkt met nieuwe functies die aan heel de HVW ter beschikking werden gesteld.

Momenteel worden ruim 10000 pagina's dagelijks geraadpleegd bij de HVW.

Talrijke nieuwe ontwikkelingen zijn voorzien voor het jaar 2009...

Netwerk telefonie

Naar aanleiding van het project 'telefonisch onthaal' werd enkele jaren geleden gestart met de verbetering van onze telefonische bereikbaarheid. In 2008 heeft de HVW weer een stap in de goede richting gezet door het vervangen van de voormalige telefooncentrales door een nieuw centrale infrastructuur gebaseerd op de technologie Voice over Internet Protocol (VoIP).

De technologie baseert zich op een intern informaticanetwerk om de telefonische communicatie door te zenden. De integratie van stem en data op een gedeelde technische infrastructuur leidt tot de consolidatie en het rationaliseren van informatiesystemen.

Ook werd er tijdens deze moderniseringsfase een nieuw instrument van communicatiebeheer en een nieuwe informaticaomgeving ingevoerd bij het contactcenter teneinde een betere dienstverlening aan het publiek aan te kunnen bieden. Sinds het laatste kwartaal van 2008 kan het contactcenter alle communicatie van alle kantoren van de HVW aannemen.

Na een intense implementatiefase werd de nieuwe software voor het beheer van de HRM-processen voor het eerst in gebruik genomen in april 2008, dit ter gelegenheid van de uitbetaling van de bezoldigingen van die maand. Gedurende drie maanden werd ook het oude systeem nog parallel gebruikt. De cyclus met betrekking tot de berekening van de lonen en de hieraan gekoppelde aangiften (Dmfa, Belcotax, Pensioenen, ...) bedraagt één jaar en zal naar verwachting in maart 2009 aflopen.

Software HRM

Het nieuwe programma gaat verder dan de berekening van lonen en heeft voordelen die het oude programma niet bezat, zoals een gebruiksvriendelijkere interface en functionaliteiten die het mogelijk maken om veel gemakkelijker lonen uit te betalen. Afwezigheden moeten niet langer per maand en per type ingevoerd worden, maar ze kunnen geplaatst worden in een kalender die dient als basis voor de berekening. Het is ook mogelijk om het salaris onmiddellijk aan te passen in geval van een fout (bijvoorbeeld te weinig loon uitbetaald). Voordien moesten dit soort aanpassingen wachten tot de volgende maand.

Een volgende fase in de implementatie van deze software is de integratie van de administratieve en de geldelijke loopbaanincidenten. Pas daarna zullen de overige functionaliteiten die de software aanbiedt ontplooid worden.

In het afgelopen jaar heeft de afdeling ORG het initiatief genomen om een nieuw naslagwerk op de rails te zetten teneinde een vlotte werking van de UB's te verzekeren. Om het nieuwe concept te benadrukken, werd meteen ook gekozen voor een nieuwe naam: 'syllaborg'. De 'syllabus van de afdeling ORG' ('syllaborg') heeft namelijk als opzet om zoveel mogelijk informatie over de werkloosheidsreglementering en zijn praktische toepassingen in één naslagwerk te verzamelen, waarbij het de bedoeling is dat op termijn elk thema op drie niveaus wordt uitgewerkt: theoretische basis, inovertoeepassingen en best practices.

Syllaborg

De grote verdienste van de syllaborg is ongetwijfeld dat de gebruiker in één oogopslag (of toch maximum in 2 oogopslagen) de informatie vindt die hij zoekt zodat hij niet langer op verschillende plaatsen zijn info moet bijeenprokkelen. Op die manier is de gebruiker meteen ook zeker dat hij up-to-date informatie krijgt, wat hem behoorlijk wat zoekwerk bespaart.

Dat de syllaborg ook een flexibel werkinstrument is, bewijst de 'mini' syllaborg, die werd afgeleid van zijn grote broer en zich beperkt tot een overzicht van alle basisinformatie in overzichtelijke tabellen en/of schema's. Omwille van het praktische gebruiksgemak werd er besloten om de mini syllaborg beschikbaar te stellen op papier. De massale bestelling van deze 'mini' bewijst dat medewerkers overtuigd zijn van het praktische nut ervan en dat de nood aan een dergelijk instrument groot en reëel was.

Regionale coördinatoren

In functie van de algemene modernisering en van responsabilisering van de medewerkers heeft de Directieraad van de HVW de functieomschrijving van de regionaal coördinator geëvalueerd en aangepast.

De voornaamste wijziging is dat de regionaal coördinator nu een hiërarchisch gezag uitoefent over de kantoren uit de regio. De regionale coördinatoren vormen een belangrijke interface tussen de kantoren (buitendiensten) en de verschillende afdelingen van het hoofdbestuur.

Door middel van hun taken zijn de regionale coördinatoren in staat om de werking van de uitbetalingsbureaus te harmoniseren, de uitwisseling van beste practices te vergemakkelijken en ervoor te zorgen dat elk kantoor een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbiedt.

Het team van de coördinatoren is samengesteld uit 7 leden: 3 voor Wallonië en 4 voor Vlaanderen.

Het UB Brussel valt niet onder een regionaal coördinator maar staat hiërarchisch rechtstreeks onder de dienst ORG, met wie ze permanent in contact staan. Ook wordt er maandelijks een vergadering met alle coördinatoren georganiseerd.

Tevredenheids- enquête

Binnen de filosofie van constante ontwikkeling en verbetering van onze instelling moet ook de tevredenheid van de medewerkers gemeten worden. Teneinde de werkomstandigheden en de interne werking binnen onze instelling te verbeteren werd beslist om een tevredenheidsenquête op te stellen die als basis voor een actieplan zou dienen.

Bij deze taak hebben wij aan de FOD P&O gevraagd om ons te begeleiden bij de uitvoering en het opstellen van de tevredenheidsenquête. Finaal werd deze medewerking verankerd door middel van een overeenkomst waarin de verbintenissen van alle partijen werden omschreven. In dit kader werden verschillende werkvergaderingen, zowel intern als extern, georganiseerd om finaal tot een volwaardige enquête en een definitieve planning voor het communicatieplan en het operationeel plan te komen.

Het management en de strategische cel HR verheugden zich over de goede responsgraad bij de tevredenheidsenquête 2008: ruim 67 % van de personeelsleden van de HVW heeft deze enquête beantwoord. Dit is een uiterst goed resultaat, met dank aan alle deelnemers. Er was steeds een goede en vlotte samenwerking met de FOD P&O. De externe firma, IVOX, heeft de uiteindelijke analyse van resultaten omgezet in grafieken. De definitieve resultaten werden ons in de maand februari 2009 meegedeeld en zullen aan de personeelsleden van de HVW uiterlijk meegedeeld worden in mei 2009 met een actieplan dat, hopen wij, hetzelfde niveau als de responsgraad zal bereiken.

Het personeelsplan werd twee keer aangepast in het jaar 2008, namelijk met de plannen 2008-1 en 2008-2.

Personeelsplan 2008

Het hoofdbestuur

In het plan 2008-1 werd de totale personeelsbezetting van het Hoofdbestuur globaal versterkt met 4 eenheden. Meer bepaald, ten opzichte van het personeelsplan 2007, bevat het personeelsplan 2008:

BIJKOMENDE WERKNEMERS	VERMINDERING VAN WERKNEMERS
1 attaché statutair	1 attachée Contractueel
4 contractuelen C administratieve assistenten voor het Contact center	3 administratieve statutairen C (1 ICT, 2 SGS)
2 contractuelen C technische assistenten ICT	1 arbeider FIN
3 Statutairen D administratieve medewerkers ICT	1 Statutairen D administratieve medewerker (SGS)
+10	-6

Het strategische uitgangspunt voor deze wijzigingen was gericht op optimale werking van de uitbetalingsbureaus. Hierbij wenste het management dat het Hoofdbestuur zoveel mogelijk steun zou geven aan de uitbetalingsbureaus. Onder andere door middel van de verdere ontwikkeling van het contactcenter en de afdeling ICT zal dat mogelijk gemaakt worden.





Ten opzichte van het Plan 2008-1 voorziet het plan 2008-2 op vraag van de sociale partners een nieuwe functie, namelijk die van sociaal assistent BT. Ook zijn er twee nieuwe managementfuncties -1 voorgesteld bij de afdelingen HRM en ICT. De twee afdelingen zijn groter geworden naar aanleiding van de recente aanpassingen aan het organogram, maar vooral ook op strategische vlak zijn deze twee afdelingen aanzienlijk belangrijker geworden.

De buitendiensten

De betrekkingen in de uitbetalingsbureaus zijn per niveau in een pool A+B+C+D verdeeld.

Wat de uitbetalingsbureaus betreft voorzag het personeelsplan 2008-1 een vermindering van 11 werknemers ten opzichte van het vorige personeelsplan. Meer bepaald ten opzichte van het personeelsplan 2007 bevat het personeelsplan 2008:

BIJKOMENDE WERKNEMERS	VERMINDERING VAN WERKNEMERS
2 attachés statutair 1 niveau B statutair +3	4 niveau C statutair 10 Niveau D statutair -14

Daar het Beheerscomité in juli 2006 besliste geen niveau D meer aan te werven (behalve het technische personeel) werd het aantal personeelsleden van niveau D verminderd en werd het aantal afgestemd op de realiteit in de praktijk (-10D). De verdeling in de uitbetalingsbureaus van de personeelsleden van niveau D gebeurt dan ook zoals deze zich in de werkelijkheid voordoet, namelijk een totaal van 94 D.

Teneinde het upgrade van het personeel in de uitbetalingsbureaus verder te zetten voorziet het plan 2008-1 bijkomend 1 niveau B statutair en 2 niveau A statutair, wat een potentiële marge biedt van 6 niveaus A en 6 niveaus B die bijkomend kunnen aangeworven of bevorderd worden. In geval van eventuele bevorderingen biedt dit mogelijkheden tot nieuwe aanwervingen van niveau C, of bijkomende eventuele bevorderingen D naar C, wat de vermindering van 4 statutairen van niveau C zou neutraliseren.

Het plan 2008-2 wijzigt de voorziene verdeling in het vorige plan voor de UB's niet.

Arbeidsreglement

Het arbeidsreglement is een essentieel instrument voor zowel het beheer van de human resources als voor de personeelsleden van de instelling zelf. Het is daarom van essentieel belang dat dit instrument perfect is afgestemd op de feitelijke realiteit van de instelling en haar evolutie. Er was dringend nood aan de verspreiding van een nieuw arbeidsreglement waarin alle rechten van de werknemers staan, maar ook al hun plichten.

Op 6 februari 2008 werd het nieuw arbeidsreglement aan alle personeelsleden van de HVW verzonden. De UB-chefs, alsook de afdelingshoofden van het hoofdbestuur hebben aan al hun personeelsleden persoonlijk een exemplaar overhandigd.

Het arbeidsreglement omvatte verschillende bijlagen en wetgevingen. De stukken die niet werden toegevoegd aan het arbeidsreglement zijn steeds beschikbaar bij de dienst HRM, de onthaalbalie van het hoofdbestuur of bij de chef van ieder uitbetalingbureau.

Voor een aantal reglementen werden er een aantal overgangsprocedures uitgewerkt. o.a. inzake inhaalrust en de gepresteerde overuren. Teneinde de mogelijkheid te bieden om het arbeidsreglement te assimileren en om redenen van praktische aard, is het arbeidsreglement effectief in werking getreden op 1 maart 2008.

Sinds september 2008 is er een nieuwe onderhandelingsronde gestart met het basisoverlegcomité om niet enkel de inhoud, maar ook de vorm en het woordgebruik nog te verbeteren, onder andere op het gebied van leesbaarheid. In 2009 zullen de onderhandelingen met het basisoverlegcomité worden beëindigd en zal een definitieve versie van het arbeidsreglement worden opgesteld.

Audit-dienst

In 2008 werd de dienst interne audit definitief op de sporen gezet door de goedkeuring van het auditcharter door de Administrateur-generaal, zijn adjunct en de voorzitter van het Beheerscomité. Eveneens werd begin 2008 de dienst versterkt met twee nieuwe krachten ter ondersteuning van de personeelsleden van de interne inspectie, die overgingen naar de nieuw opgerichte interne auditdienst.

Nadien zijn zij niet bij de pakken blijven zitten en werden volgende audit- of consultancyopdrachten uitgevoerd die waren opgenomen in de auditplanning 2008 :

- . Audit van de fiscaliteit;
- . De voorbereiding voor de risicoanalyse (de concrete uitwerking van alle procedurebeschrijvingen voor de kantoren);
- . Audit i.v.m. deontologie en integriteit;

- . Audit van het klachtenbeheer;
- . Audit van enkele specifieke financiële dossiers;
- . Audit betreffende excessieve overuren en inhaalrusten;

Bijkomend werd aan de dienst gevraagd 4 grotere bijkomende auditopdrachten uit te voeren en werd in het kader van haar consultancyopdracht ondermeer volgende missies begeleid :

- . Ontwikkeling van een nieuw klachtenbeheer;
- . Begeleiding bij de centralisatie van de fiscaliteit;
- . Consultancy aan het project betreffende het beheer van de schulden;
- . Projectbeheer

Finaal werd de auditplanning voor het jaar 2009 voorgelegd en ook goedgekeurd door zowel de Administrateur-generaal, zijn adjunct als het Beheerscomité. Op die manier probeert de interne auditdienst een toegevoegde waarde te creëren voor de organisatie en probeert zij op een positieve manier mee te werken aan het dynamische en uitdagende proces van vernieuwing dat binnen de HVW ontstaan is.



Naar aanleiding van de aanbevelingen van de interne audit betreffende de klachtendienst werd in de tweede helft van 2008 een nieuw klachtenbeheer op poten gezet. Bij het ontwikkelen van dit nieuwe klachtenbeheer werd ervan uitgegaan dat een klacht op een positieve manier diende beschouwd te worden. Een klacht is een middel dat ons als organisatie informeert waar er nog verbeterpunten mogelijk zijn en dient niet onmiddellijk als negatief gepercipieerd te worden.

Uitgaand van dit standpunt werd gepoogd om aan de werklozen verschillende kanalen te verstrekken waarlangs zij ons kunnen bereiken om hun klacht neer te leggen en werd er per kanaal een aparte procedure voorzien. Op dit moment kan men de klachtendienst bereiken via mail, telefoon, fax, post, de site van de HVW en via het loket.

Eveneens werd een klachtencoördinator aangeduid die er voor dient te zorgen dat een klacht objectief, tijdig en onafhankelijk behandeld wordt. Daarnaast werd een promotiecampagne opgestart om duidelijk te maken aan de sociaal verzekerde dat er een klachtendienst binnen de instelling bestaat. Hierbij werd gebruikt gemaakt van flyers en affiches in de kantoren en werd ook een speciale plaats voor het klachtenbeheer op de website voorzien. Alle documenten werden voorzien van de logo's die ons vanuit de FOD P&O werden verstrekt en waarmee we als een van de eerste instellingen intekenden op het federale project dat een beter herkenbaarheid van de meldingspunten beoogde.



Door de snelle implementatie behoren we nu tot de koplopers binnen de federale overheid betreffende een uniform klachtenbeheer.

In februari 2008 werd de eerste communicatiedeskundige van de HVW aangeworven. Zij is belast met de zorg voor het internet, het intranet, de vierjaarlijkse nieuwsbrief, het jaarverslag en de verschillende communicatiecampagnes. Naast deze meer praktische taken, mochten ook de strategische aspecten van communicatie niet uit het oog verloren worden. De communicatiedeskundige werd dan ook gevraagd om een communicatieplan op te stellen waaruit verschillende actieplannen en verbeteringsprojecten zouden kunnen voortvloeien.

Communicatiecel
en communicatieplan

In november 2008 werd na het nodige onderzoeks- en opzoekingswerk het interne communicatieplan afgeleverd. Ook werd de Strategische Communicatiecel opgericht, waarin leden van de directie en van de cel strategisch beheer zetelen die de communicatiedeskundige met raad en daad bijstaan bij het uitvoeren van de voorgestelde veranderingen uit het communicatieplan. Samen wordt er beslist welke vernieuwingen en verbeteringen prioritair zijn en op welke manier de communicatie binnen de instelling moet evolueren.

In 2009 zal er onder andere gewerkt worden aan de huisstijl, de vernieuwing van het intranet, het verbeteren van het e-mailverkeer, en de verdere stroomlijning van de communicatie, onder andere door middel van een extern communicatieplan en procedurefiches.

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.

Analytische
boekhouding

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 kostenplaats (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.

Deze ontwikkeling werd voortgezet in het jaar 2008 in samenwerking met de firma Ordiges die belast werd met het uitvoeren van een technische analyse voorafgaand aan het parametriseren van alle andere analytische niveaus van de piramide.

Aan het eind van dit project zal het management over essentiële informatie beschikken ten behoeve van de leiding van de instelling.

SEPA

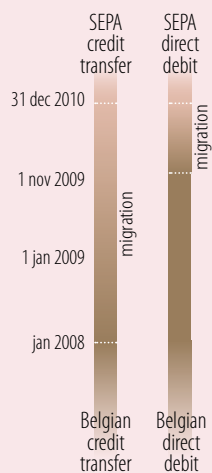
Definitie

SEPA is de unieke euro-betaalruimte waarbinnen de consument, de onderneming en elke andere economische actor girale betalingen in euro kunnen zenden en ontvangen, binnen de grenzen van een land of daarbuiten. Dit moet met hetzelfde gemak, met dezelfde veiligheid en efficiëntie, en onder dezelfde voorwaarden, rechten en plichten als in het eigen land verlopen. Het is de logische volgende stap na de invoering van de euro met hetzelfde doel om de landsgrenzen voor betalingen in Europa weg te werken.

Geografisch gezien omvat de SEPA-zone de 30 landen van de Europese Economische Ruimte (EER) en Zwitserland, dat zich vrijwillig aansluit als deelnemend land. De EER bestaat uit de lidstaten van de Europese Unie (EU) en IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

De Europese actoren

De Europese Commissie ijvert al jaren aan de oprichting van een unieke Europese betaalruimte. Onder impuls van de Europese Commissie werd een raamwerk opgesteld dat de juridische barrières tussen de verschillende landen opheft en de regelgeving voor betaaldiensten in de EU (en in de EER) harmoniseert. Dit gebeurt via de Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende betalingsdiensten in de interne markt en tot wijziging van de Richtlijnen 97/7/EG, 2000/12/EG en 2002/65/EG, de Richtlijn voor betaaldiensten in de interne markt



genaamd. Deze Europese Richtlijn werd door het Europees Parlement (EP) goedgekeurd op 24 april 2007 en moet worden omgezet in de nationale wetgeving van elke lidstaat tegen uiterlijk 1 november 2009.

Het Eurosysteem, zijnde de Europese Centrale Bank (ECB) en de nationale centrale banken van de eurozone, vervullen een belangrijke rol in de overgang naar SEPA. Eén van de statutaire opdrachten van het Eurosysteem is immers het bewaken van de efficiëntie en de veiligheid van de betalingssystemen. Het Eurosysteem ondersteunt op diverse vlakken de banksector en volgt de overgang naar SEPA nauwgezet op.

De termijnen

In 2002, heeft de Europese banksector SEPA éénduidig aangekondigd als een gemeenschappelijke doel te realiseren tegen 2010. Sinds 28 januari 2009 is het mogelijk Europese overschrijving te gebruiken om een betaling in de SEPA-zone uit te voeren.

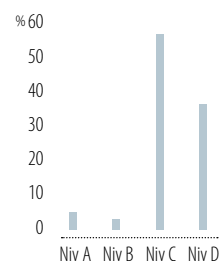
In de werkloosheidsector werd nu beslist de SEPA veralgemeend uit te voeren vanaf 11 september 2009.

De Europese Raad en het Europees Parlement hebben een Europese richtlijn goedgekeurd betreffende de betaaldiensten binnen de interne markt die zal op nationale niveau worden omgezet tegen 1 november 2009.

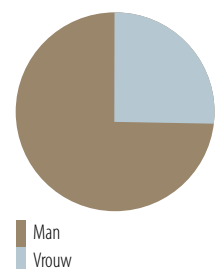
Personeel van de HVW

53

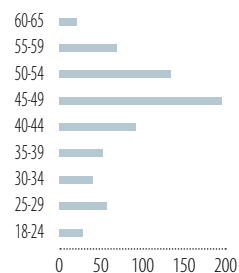
Totaal personeelsbezetting



Geslacht



Leeftijd



In het kader van haar opdracht om vervangingsinkomens te betalen aan onvrijwillig werklozen heeft de HVW nood aan gespecialiseerd en opgeleid personeel. Om een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen bieden, **werkten er in 2008** niet minder dan **682 mensen voor de HVW** (op het Hoofdbestuur en in de uitbetalingsbureaus).

Uit de tabellen hiernaast blijkt dat het grootste deel van het personeel van de HVW werknemers van niveau C zijn. Merk ook op dat er veel vrouwen bij de HVW werken (509 vrouwen tegenover 173 mannen) en dat de meeste werknemers zich in de leeftijdscategorie tussen 45 en 54 jaar bevinden.

Het voorbije jaar zijn er heel wat personeelsbewegingen geweest. Meerdere personeelsleden werden bevorderd naar een hoger niveau en vele nieuwe personeelsleden werden aangeworven. Net als in alle andere organisaties hebben ook een aantal medewerkers ons verlaten.

Bevorderingen in 2008

Baremale bevorderingen

Een Nederlandstalige personeelslid en een Franstalige personeelslid werden naar niveau A bevorderd in de weddeschaal A12 op 1.10.2008 en op 1.11.2008. Een Nederlandstalige van niveau C werd bevorderd naar weddeschaal 22B au 01.01.2008.

Bevordering naar niveau C *(overgang tot hoger niveau)*

Twee Nederlandstalige administratieve medewerkers die lauréat waren van een examen in december 2005 werden bevorderd op het Hoofdbestuur in de graad van administratieve assistent, hun aanpassingsperiode is op 01.03.2008 begonnen.

Personeelsbeweging *(indiensttreding en vertrekken)*

28 Franstalige contractuele personeelsleden en 23 Nederlandstalige contractuele Nederlandstalige personeelsleden werden aangeworven. 9 Franstalige contractuele personeelsleden en 19 Nederlandstalige contractuele personeelsleden waarvan 2 arbeiders verlieten vrijwillig de HVW.

Twee Nederlandstalige personeelsleden die al in dienst waren werden als statutaire administratieve assistent aangeworven.

Met vier Franstalige contractuele personeelsleden werd de samenwerking stopgezet.

Personeel

Bevorderingen en personeels- bewegingen

Twee Franstalige statutaire personeelsleden zijn een proefperiode begonnen op 1 april 2008 in het kader van een aanwerving voor ons versterkingsteam in onze uitbetalingsbureaus.

Een Franstalige statutaire personeelslid is een proefperiode begonnen op 1 september 2008 als financiële expert.

Twee Franstalige statutaire personeelsleden van niveau C zijn een stage in een andere administratie begonnen.

Een Franstalig statutair personeelslid heeft beroep gedaan op zijn recht op een langdurig verlof voor persoonlijke redenen.

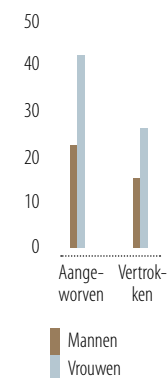
Twee Franstalige statutaire personeelsleden (één van niveau A en een andere van niveau C) hebben beroep gedaan op hun recht op mobiliteit en hebben de instelling verlaten.

Vier statutaire personeelsleden (3FR – 1 NL) van niveau A hebben hun mobiliteit naar de HVW bekomen.

Op pensioen

Twee Franstalige statutaire personeelsleden en een Nederlandstalig statutair personeelslid zijn op pensioen gegaan.

Personeelsbeweging



Opleidingsactiviteiten

De filosofie van de opleidingsactiviteiten van de HVW bestaat erin de strategische doelstellingen te ondersteunen en een gunstig leerklimaat te creëren binnen de organisatie.

Het steeds moeilijke en veranderlijke kader en de strategische evoluties (zoals de modernisering van ons personeel) maken van de opleiding een steeds belangrijker element. Deze dient een strategisch beheerinstrument te worden. Het gaat niet alleen om het verstrekken van kennis maar ook van knowhow, van ervaring, werkorganisatie, cultuur eigen aan de instelling, haar waarden en doelstellingen. We gaan die richting op en volgende jaren zullen nog belangrijke evoluties tonen!

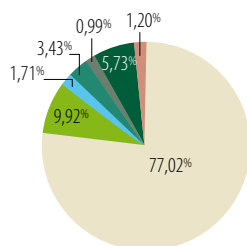
Opleidingsdomeinen

De opleidingsactiviteiten situeren zich binnen verschillende domeinen:

- . Opleiding m.b.t. de werkloosheidsreglementering en werkmethoden
- . Informatica opleidingen
- . Voorbereiding op loopbaanexamens
- . Colloquia, studiedagen, enz.
- . Andere opleidingen (zoals de opleiding voor de ontwikkelcirkels, voor het contact center, de coaching, enz)

Rekeningen van de HVW

Uitgaven en investeringen 2008



- Personeelsuitgaven
- Beheersuitgaven verbonden met de opdracht
- Investeringen in gebouwen
- Informatica-investeringen
- Informatica-uitgaven
- Investeringen (m.u.v. informatica en gebouwen)
- Andere werkingsuitgaven (m.u.v. informatica)

De initiële begroting 2008 werd op 19 juni 2008 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 15 januari 2009, heeft de administratie een begroting 2009 voorgesteld die de financiering van het project gebouw te Brussel voorzag (€ 2.345.000).

In de volgende tabellen vindt u een overzicht van de inkomsten en uitgaven in 2008 vergeleken met de verwezenlijkingen in de boekjaren 2007 en 2008 (de volledige tabel treft u als bijlage aan). Het resultaat dat te wijten is aan een daadkrachtig moderniseringsbeleid, is het resultaat van investeringen van verschillende, hieronder verklaarde uitgaven.

Beheersuitgaven

Als we de verdeling van de uitgaven en investeringen in de algemene enveloppe bekijken, stellen we vast dat het merendeel (77 %) van de uitgaven van de HVW naar haar personeel gaat. 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 het boekjaar 2008 voor en visualiseert de evolutie van deze uitgaven in verhouding tot de twee voorgaande boekjaren.

SAMENVATTENDE TABEL VAN DE UITGAVEN, PERIODE 2006–2008¹

Verwezenlijking	2006	2007	2008
¹ Personeelsuitgaven	21.315.000	22.932.000	25.717.000
. statutairen	14.541.000	15.401.000	17.589.000
. contractuelen met sociale bijdrage	4.834.000	5.424.000	5.943.000
. contractuelen zonder sociale bijdrage	1.001.000	971.000	1.023.000
. onderhoudspersoneel	652.000	750.000	755.000
. andere personeelsuitgaven	286.000	387.000	407.000
² Andere werkingsuitgaven (m.u.v. informatica)	3.044.000	3.290.000	3.314.000
³ Investeringen(m.u.v. informatica en gebouwen)	203.000	89.000	572.000
⁴ Informatica-uitgaven	895.000	1.029.000	1.146.000
⁵ Informatica-investeringen	402.000	582.000	329.000
⁶ Investeringen in gebouwen	102.000	679.000	1.912.000
⁷ Beheersuitgaven verbonden met de opdracht	145.000	150.000	402.000
Totale uitgaven	26.107.000	28.751.000	33.392.000

1. De volledige tabel 'Beheers-boekhouding: Uitgaven - Inkomsten' bevindt zich als bijlage aan het eind van het jaarverslag

Inleiding

Inkomsten en uitgaven van de beheers-boekhouding

In het totaal evolueren de beheersuitgaven van 28.751.000 € in 2007 naar 33.392.000 € in 2008, wat een stijging betekent van 4.641.000 €. Deze stijging van 16,14 % is voornamelijk te wijten aan de elementen die hieronder voorgesteld worden.

De personeelsuitgaven 2008 vormen een groot verschil met die van 2007 want naast de verhoging van de gemiddelde kostprijs per werknemer ligt het ook gemiddeld aantal medewerkers (in budgettaire eenheden) in 2008 hoger dan in 2007.

EVOLUTIE VAN DE PERSONEELSUITGAVEN, PERIODE 2003 – 2008

<i>Jaren</i>	<i>Reële personeels-uitgaven</i>	<i>Aantal budgettaire eenheden</i>	<i>Kostprijs per budgettaire eenheid</i>	<i>Evolutie van de kostprijs per budgettaire eenheid in %</i>
2003	19.153.626	504,91	37.934	100,00%
2004	20.085.606	518,82	38.714	102,06%
2005	21.210.740	522,04	40.630	107,11%
2006	21.314.954	504,66	42.236	111,34%
2007	22.932.469	527,96	43.436	114,50%
2008	25.717.000	560,61	45.873	120,92%

De andere werkingsuitgaven bedroegen in 2008 € 3.314.000, wat een stijging van € 24.000 in vergelijking met boekjaar 2007 betekent.
De investeringen (m.u.v. informatica en gebouwen) bedroegen € 572.000 in vergelijking met € 89.000 in 2007.

Deze investeringen betroffen:

- . Aankoop en installatie van een nieuwe telefoon centraal (€ 442.180)
- . Aankoop van diverse meubilair (€ 85.095)
- . diverse € 44.725

De informatica-uitgaven en -investeringen bedroegen in 2008 € 1.475.000 wat een vermindering van € 136.000 in vergelijking met boekjaar 2007 betekent.

Ondanks de vermindering van deze rubriek konden diverse investeringen uitgevoerd worden:

- . Aankoop ticketzuilen : € 148.125,53
- . Aankoop software SEPA : € 2.733,41
- . Implementering analytische piramide: € 27.467,37

De investeringen in de gebouwen bedroegen € 1.912.000 in 2008 tegenover slechts € 679.000 in 2007, d.w.z. een stijging van € 1.233.000.

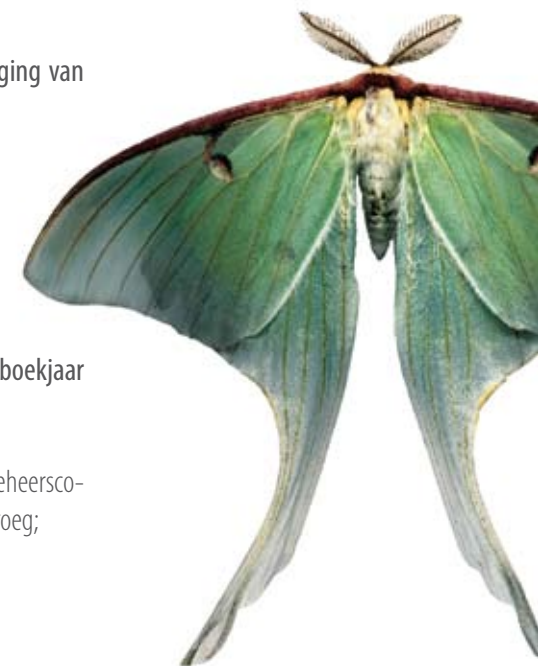
De investeringen in het kader van het gebouwen plan 2006-2009 waren de volgende:

- . Renovatie gebouw Gent (€ 1.361.609),
- . Renovatie gebouw Doornik (€ 289.575),
- . Installatie verwarming en airco in Luik (€ 106.502).
- . Voorbereidende stappen voor stabiliteit en veiligheid in Bergen, Doornik en Turnhout (€ 30.921)

De beheersuitgaven verbonden aan de opdracht bedragen € 402.000, d.w.z. een stijging van € 251.000 tegenover boekjaar 2007.

Dit verschil wordt principieel verklaard door:

- . Een aanvraag tot afschaffing van oudere niet terugvorderbare schulden inzake sociale uitkeringen, werd aan de leden van het Beheerscomité voorgelegd, dat een uitzonderlijke kwijtschelding heeft toegekend van € 337.783 waarvan het bedrag 2007 € 65.000 bedroeg;
- . De rechtskosten van de werkloosheidsdossiers die lager werden in 2008; € 11.000 tegenover € 26.000 in 2007.



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 2006–2008

<i>Verwezenlijkingen</i>	<i>2006</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>
Eigen beheersinkomsten	349.000	295.000	314.000
Inkomsten verbonden met de opdracht	27.409.000	29.243.000	33.547.000
Totale inkomsten	27.758.000	29.538.000	33.861.000

In vergelijking met het jaar 2007, zijn de totale inkomsten van de instelling met 14,31 % gestegen:

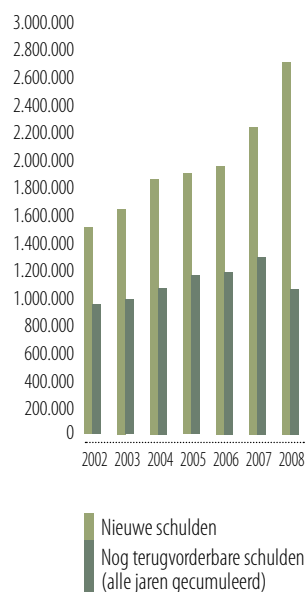
. in de eerste plaats zijn de inkomsten van de beheersboekhouding gevoelig gedaald.

. vervolgens zijn de inkomsten verbonden met de opdracht van de HVW in 2008 sterk gestegen. De stijging van € 4.304.000 is hoofdzakelijk te wijten aan een toename met € 4.311.000 van de administratiekosten die door de RVA gestort worden, zoals voorzien in het KB van 16.09.1991.

Vergelijking van de verwezenlijking van 2008 met die van 2007

Het jaarlijks bedrag van de sociale prestaties dat in 2008 uitbetaald werd aan de gerechtigden, bedraagt € 940.724.000, wat een gemiddelde van 112.000 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 (C13).

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 is de HVW verplicht om de niet- tijdig teruggevorderde bedragen ten laste te nemen en van de RVA te regulariseren.



De grafiek op de deze bladzijde stelt de evolutie van de definitief uitgeschakelde of verworpen betalingen voor in de loop van de laatste zeven jaren.

Algemeen stellen wij een constante stijging vast voor zowel de nieuwe schulden die van € 1.499.725,49 in 2002 evolueerden naar € 2.709.486 in 2008 als voor het totaal schuldsaldo dat evolueerde van € 928.558,15 in 2002 naar € 1.049.559 in 2008.

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. Om die reden werd in 2008 een cel 'schuldbeheer' opgericht, die de opdracht kreeg om deze problematiek te beheren.

Opdrachtenboekhouding

Het totaal bedrag van de door de HVW in 2008 uitbetaalde sociale prestaties is met 0,21 % gestegen in vergelijking met 2007. Deze verhoging wordt hoofdzakelijk verklaard door de activiteit rustdagen Bouw die evolueerde van € 2.828.000 in 2007 naar € 4.820.000 in 2008.

Het aantal betaalde gevallen inzake werkloosheid en brugpension (met inbegrip van de activeringsuitkeringen en jeugdvakanties) is gedaald met 4,88 % in verhouding tot 2007. Het betreft dossiers waarvoor de HVW administratiekosten van de RVA krijgt.

Beheersboekhouding

Het begrotingsjaar 2008 sluit af met een positief saldo van € 469.000.

Conclusie

TABEL BEHEERSBOEKHOUDING – BUDGETTAIRE RESULTATEN

Verwezenlijkingen	2006	2007	2008
UITGAVEN			
¹ Personeelsuitgaven	21.315.000	22.932.000	25.717.000
. statutairen	14.541.000	15.401.000	17.589.000
. contactuelen met sociale bijdrage	4.834.000	5.424.000	5.943.000
. contactuelen zonder sociale bijdrage	1.001.000	971.000	1.023.000
. onderhoudspersoneel	652.000	750.000	755.000
. onverdeeld	286.000	387.000	407.000
² Andere werkingsuitgaven (<i>m.u.v. informatica</i>)	3.044.000	3.290.000	3.314.000
. sociale dienst	225.000	224.000	236.000
. gebouwen: . huur	101.000	102.000	160.000
. onderhoud enz.	643.000	573.000	567.000
. energie	399.000	346.000	459.000
. verzendings- en frankeringskosten	460.000	461.000	493.000
. telefoonkosten	288.000	270.000	233.000
. diverse niet duurzame aankopen	621.000	559.000	678.000
. consultancy	205.000	221.000	157.000
. voorschotten aan het personeel toegekend door de sociale dienst	1.000	23.000	16.000
. verbeteringsprojecten	0	207.000	0
. diverse uitgaven	101.000	97.000	64.000
. vervoer en verblijfskosten		206.000	219.000
. annulatie van dubieuze schulden	0	0	34.000
³ Investerings (<i>m.u.v. informatica en gebouwen</i>)	203.000	89.000	572.000
. aankoop van meubels, machines, voertuigen enz.	203.000	89.000	29.000
. andere			543.000
⁴ Informatica-uitgaven	895.000	1.029.000	1.146.000
. huur en leasing van informaticamateriaal	0	407.000	407.000
. onderhoud hard & software	341.000	104.000	91.000
. licenties	5.000	3.000	7.000



	. informaticabehoeften	18.000	19.000	16.000
	. informaticaveiligheid	97.000	83.000	22.000
	. leverings- en installatiekosten	0	8.000	19.000
	. ontwikkeling en kosten website	9.000	2.000	98.000
	. opstartkosten en installatie van een nieuwe mainframe	0	1.000	0
	. DMFA	90.000	43.000	29.000
	. werken van derden (MvM)	338.000	359.000	457.000
	. veiligheidsaudit ICT	0	0	0
5	Informatica-investeringen	402.000	581.000	329.000
	. projecten informatica-investering	137.000		
	. boekhoudkundige software	62.000		
	. terminals LT 300	75.000		
	. leasing	0		
	. aankoop hardware	230.000	236.000	103.000
	. aankoop licenties	7.000	37.000	20.000
	. telefonische onthaal en andere investeringen	29.000	308.000	28.000
	. andere investeringen			178.000
6	Investeringen in gebouwen	102.000	679.000	1.912.000
	. aflossing lening gebouw van Nijvel	16.000	19.000	19.000
	. nieuwe meerjarenprojecten (gesloten enveloppe)	86.000	75.000	78.000
	. overdracht 2006 (liften)	0	334.000	0
	. aanvullend gebouwenplan	0	250.000	132.000
	. aanvullend gebouwenplan (overdracht 2007)			1.682.000
	. aanvullend gebouwenplan Brussel			0
7	Beheersuitgaven verbonden met de opdracht	145.000	150.000	402.000
	. te veel ontvangen voorschotten Bouw	3.000	6.000	0
	. verstrekkingkosten Werkloosheid	2.000	26.000	11.000
	. versturen positieve beslissingen	62.000	52.000	51.000
	. oninvorderbare schulden - éénmalig	64.000	65.000	338.000
	. diverse niet terugvorderbare uitzonderlijke uitgaven	0	0	0
	. te veel ontvangen administratiekosten RVA	0	1.000	0
	. te veel ontvangen administratiekosten IFTC	14.000	1.000	2.000
Totale uitgaven		26.107.000	28.751.000	33.392.000



INKOMSTEN

¹ Beheersinkomsten	349.000	295.000	314.000
. terugbetaling voor gedetacheerd personeel	31.000	42.000	114.000
. verhuurde lokalen	0	0	0
. interesten	13.000	5.000	4.000
. restorno's op verzekeringspremies	41.000	42.000	30.000
. voorschotten toegekend aan het personeel	21.000	23.000	26.000
. diverse inkomsten	39.000	159.000	102.000
. nieuwe meerjarenprojecten (gesloten enveloppe)	204.000	25.000	37.000
² Inkomsten verbonden met de opdracht	27.409.000	29.244.000	33.547.000
. inzake werkloosheid (KB 16.9.1991)			
. normale tussenkomst art. 3	27.194.000	29.036.000	33.347.000
. supplement art. 4			
. inzake rustdagen	39.000	47.000	55.000
. inzake bouw	28.000	30.000	28.000
. inzake wisselkoerstoelagen	6.000	2.000	2.000
. inzake PWA	140.000	125.000	113.000
. overige sociale prestaties	2.000	2.000	2.000
. diverse	1.000	0	1.000
Totale inkomsten	27.758.000	29.538.000	33.861.000
Budgettair resultaat	1.651.000	787.000	469.000

Colofon

Redactie: Liesbet Denayer

Foto's medewerkers: met dank aan de UB's

Ontwerp & lay-out: Crozz Communication

Vertaling: Stéphane D'hont

Bedankt aan iedereen voor de bijdrage aan dit jaarverslag.

Ce rapport est aussi disponible en français.

