



We hebben
het gedaan!

Hulpkas Voor
Werkloosheidsuitkeringen
jaarverslag 2009

groei + ontwikkeling



Hulpkas Voor Werkloosheidsuitkeringen
jaarverslag 2009

Inhoudstafel

	05.	Voorwoord
	06.	De voorzitter van het Beheerscomité
07.		De HWW stelt zich voor
	08.	Onze plaats binnen de sociale zekerheid
	08.	De werkloosheidssector
	09.	Onze samenwerking met andere instellingen in het domein van de sociale zekerheid
	10.	Onze opdrachten
	10.	Onze waarden
	11.	Onze visie
	11.	Onze strategische doelstellingen
	12.	Onze bestuursovereenkomsten
	13.	Onze structuur
	13.	Onze uitbetalingsbureaus
	14.	Ons hoofdbestuur
	19.	Onze werking
	19.	Het beheer van onze instelling
	19.	Ons personeelsplan 2009
	20.	Onze begroting 2009
21.		Onze activiteiten ten dienste van onze gebruikers
	22.	De soorten uitkeringen
	23.	Reglementering – Wijzigingen in 2009
	24.	Onze gebruikers
21.		Onze projecten en uitdagingen in 2009
	28.	Sociale uitkeringsaanvragen samenstellen en betalen
	28.	Onze projecten
	29.	Onze uitdagingen
	30.	Een nieuwe cultuur inrichten
	30.	Onze projecten
	32.	Onze uitdagingen
	34.	Onze procedures vereenvoudigen
	34.	Onze projecten
	34.	Onze middelen en infrastructuur efficiënt beheren
	34.	Onze projecten
	35.	Onze uitdagingen
31.		Goed bestuur
	38.	Interne audit
	39.	Sociale cel
	40.	Klachtenbeheer
41.		Bijlagen

Voorwoord



Inspanningen, veranderingen, uitdagingen

De aandachtige lezer van onze jaarrapporten zal hebben opgemerkt dat wij reeds jaren over verandering(en) spreken. De HWW is, om de titel van een van onze vorige jaarverslagen te citeren, in beweging. In beweging met het oog op haar modernisering.

Waar 2009 in de lijn van de sedert 2006 opgestarte verandering kan worden gesitueerd, was het vooral ook een “scharnierjaar” voor wat betreft de verdubbeling van de intensiteit van onze inspanningen om de basis van onze toekomstige instelling op te bouwen. Deze stevige fundamenten werden geconcretiseerd door de realisatie van een van de meest ambitieuze bestuursovereenkomsten in 2009, dat van toepassing is voor de periode 2010-2012.

Deze overeenkomst is het richtinggevend kader dat van de HWW een reactieve, dynamische transparante publieke organisatie moet maken die kwaliteitsvolle dienstverlening biedt. Zelfs als wij de laatste jaren moderner geworden zijn, dan moeten wij nog verder gaan en daar nog meer in investeren.

Om te bepalen in welke richting wij moeten evolueren, hebben wij talrijke personeelsleden van onze instelling gemobiliseerd om na te denken over de toekomst en samen te bepalen naar waar wij de HWW willen leiden en hoe wij daar zullen geraken.

Investeren in onze gebouwen om ze gezellig te maken en toegankelijk voor iedereen. Investeren in onze informaticaprogramma’s “van het huis” om tijdswinst en een betere productiviteit en doeltreffendheid mogelijk te maken, in het belang van de maatschappij en van onze gebruikers. Ten slotte, investeren in ons personeel zodat het zich zo goed mogelijk kan aanpassen aan al deze veranderingen en kan blijven evolueren en vooruitgang boeken. Dit zijn onze keuzes geweest. En het zijn goede keuzes!

Niettemin hebben wij, om deze investeringen te realiseren ook nieuwe budgettaire middelen moeten vragen. We zijn blijkbaar overtuigend geweest in onze argumentering, want we hebben de gevraagde middelen gekregen. 2009 is aldus een nieuw jaar vol evolutie, maar vooral ook een jaar van nieuwe inspanningen.

Dit gezegd zijnde, kan geen enkele modernisering, hoe bescheiden ook, slagen zonder de instemming en de wil van het personeel dat de modernisering beleeft en doet leven. Bijgevolg is onze ambitie groot, en daarom is het een van mijn grootste uitdagingen om de komende jaren ervoor te zorgen dat al onze personeelsleden onze waarden en normen onderschrijven en beleven: dynamiek, openheid, verantwoordelijkheidszin, reactievermogen, innovatie.

De komende jaren zullen gekenmerkt worden door vele nieuwigheden. In 2009 was dit zeker niet minder het geval. Het bewijs hiervan vindt u in de volgende pagina’s, die beschrijven wat onze medewerkers hebben gerealiseerd gedurende het voorbije jaar.

Ik neem de gelegenheid te baat om de medewerkers te bedanken en ze aan te moedigen om zo door te gaan.

Veel ontdekkingsplezier, veel leesplezier.

Jean-Marc VANDENBERGH
Administrateur generaal



De voorzitter van het Beheerscomité

De publicatie van haar jaarverslag geeft een instelling de gelegenheid om eens terug te kijken op de verwezenlijkte vooruitgang en de doorgevoerde veranderingen.

Voor dit verslag heeft de HVW de nadruk willen leggen op de uitdagingen. En in 2009 waren er heel wat. Ten eerste moest de HVW het hoofd bieden aan een van de meest zichtbare en pijnlijke gevolgen van de economische crisis die ons land vandaag nog treft: de toename van de werkloosheid. Voor de HVW heeft dit zich vertaald in een gevoelige stijging van het aantal te behandelen uitkeringsaanvragen.

Toch mogen de termijnen alsmede de kwaliteit van afhandeling van uitkeringsaanvragen niet onder deze uitdaging lijden. Wanneer de balans van het jaar 2009 opgemaakt wordt, blijkt dat de HVW erin geslaagd is haar koers te bewaren.

In deze tijd van crisis heeft de HVW goed begrepen dat het essentieel is dat ze haar dienstverlening nog meer verbetert en dat ze het beste van zichzelf geeft, ten dienste van haar gebruikers die moeilijke tijden doormaken.

In deze geest heeft de HVW een tweede uitdaging verwezenlijkt: een derde ambitieuze bestuursovereenkomst opstellen en erover onderhandelen. Ook hier heeft de HVW schitterend werk afgeleverd. Haar derde bestuursovereenkomst is solide en ligt perfect in de lijn van datgene waar ze nu al meer dan 4 jaar aan werkt: haar modernisering.

Ten gevolge van deze overeenkomst heeft de HVW aanzienlijke, maar ook noodzakelijke middelen ontvangen die vooral dienen voor een belangrijke overgang: die naar de elektronische behandeling van de uitkeringsaanvragen. Het gaat om een groot project (en een derde uitdaging) dat meerdere jaren zal beslaan en tot een goed einde gebracht moet worden.

Ik nodig de lezer ertoe uit in dit verslag ook de andere uitdagingen te ontdekken waaraan de HVW het hoofd heeft moeten bieden. Ik zal deze inleidende woorden afsluiten met een blik op de toekomst. Het Beheerscomité waarvan ik voorzitter ben, zal erover waken dat de HVW haar engagementen nakomt, maar ook dat ze steeds de nodige middelen toegekend krijgt om haar doelstellingen tot een goed einde te brengen.

Tot nu toe heeft het verleden ons geleerd dat de HVW zich steeds heeft ingespannen om haar engagementen na te komen en haar doelen te bereiken. Laten we haar dus bijstaan op weg naar de toekomst.

Xavier VERBOVEN
Voorzitter van het Beheerscomité

1. De HVW stelt zich voor

De Hulpkas Voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)

is een gedecentraliseerde openbare instelling van sociale zekerheid (we tellen 34 bureaus in heel België).

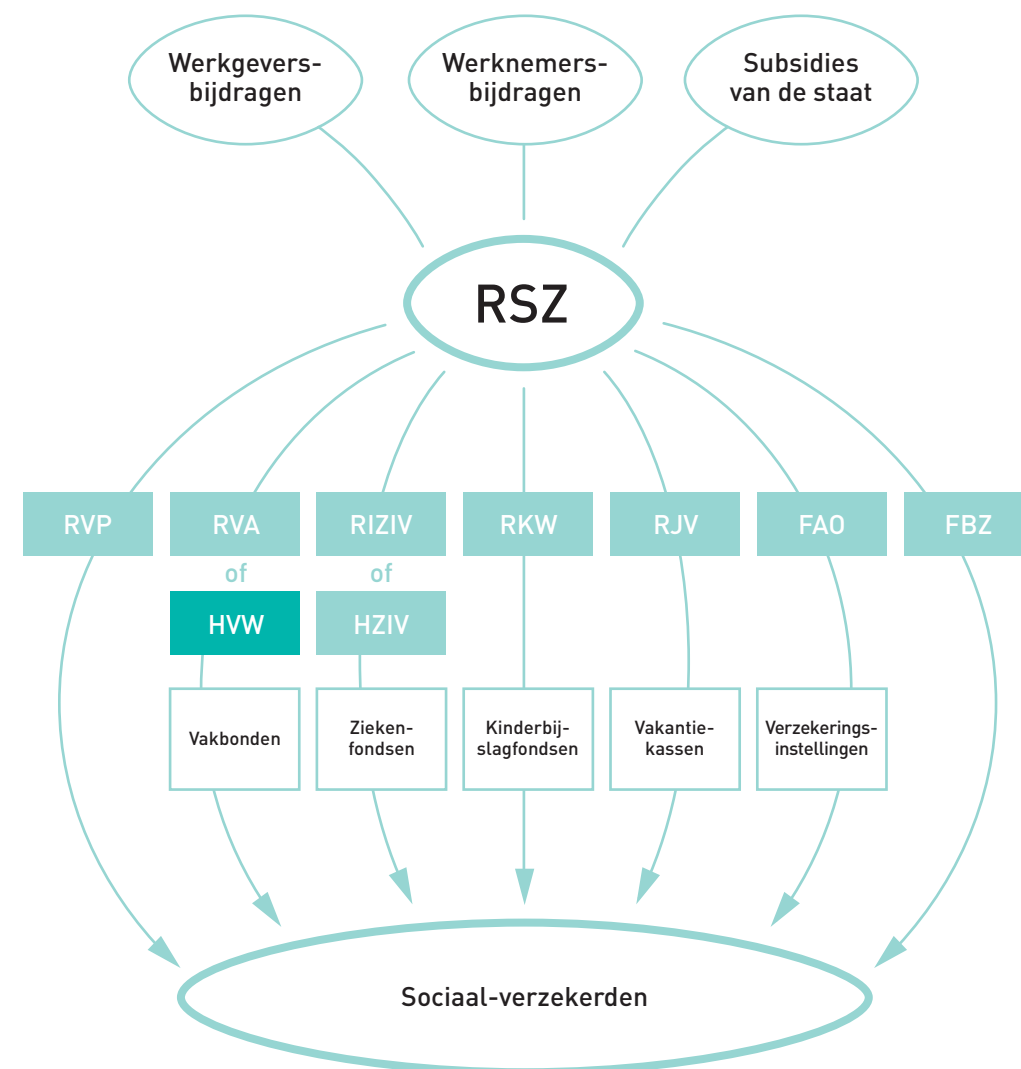


1.1. Onze plaats binnen de sociale zekerheid

1.1.1. De werkloosheidssector

De HWV behoort tot de werkloosheidssector, een van de 7 takken van de sociale zekerheid in België.

De sociale zekerheid van de loontrekkende werknemers:



De RVA is de verantwoordelijke instelling voor deze sector, maar de wetgever heeft uitbetalingsinstellingen opgericht die de schakel vormen tussen de RVA en de sociaal verzekerden (hierna "gebruikers" genoemd). Naast de uitbetalingsinstellingen die afhangen van de vakbondsorganisaties van ons land, bestaat er ook een openbare uitbetalingsinstelling: de HWV.

1.1.2. Onze samenwerking met andere instellingen in het domein van de sociale zekerheid

1.1.2.1. Met de andere uitbetalingsinstellingen van de werkloosheidssector – de Inter-UI

Als uitbetalingsinstelling maakt de HWV deel uit van de INTER-UI. De INTER-UI is een gezamenlijk verdeelcentrum voor de uitbetalingsinstellingen van de vakbonden en de HWV. Het zorgt ervoor dat verklaringen met betrekking tot werkloosheid, ingevuld door de werkgever, terechtkomen bij de uitbetalingsinstelling van de werknemer. Bij deze uitwisseling wordt de naam van de instelling niet kenbaar gemaakt aan de werkgever. Zo garandeert de INTER-UI het respect voor het privé-leven van de sociaal verzekerden en dit zowel inzake vertrouwelijke aspecten ten opzichte van de werkgever als inzake de vrijheid van keuze tussen de uitbetalingsinstellingen.

1.1.2.2. Met de ziekenfondsen

De HWV en de ziekenfondsen wisselen gegevens uit om te zorgen voor een volledige sociale dekking voor werkloze sociaal verzekerden die het slachtoffer zijn van arbeidsong.

1.1.2.3. Met Sigedis

Sigedis is een dienstverlenende vzw die vooral instaat voor het verzamelen en controleren van loopbaangegevens.

De samenwerking tussen de HWV en Sigedis voorziet om de gegevens niet langer uit te wisselen met behulp van papieren attesten, maar aan de hand van elektronische fluxen.

1.2. Onze opdrachten ^[1]

1. **Het dossier van de werklozen indienen bij het werkloosheidsbureau van de RVA**, overeenkomstig de reglementaire bepalingen ;
2. **Aan de werkloze zijn uitkeringen en andere vergoedingen die hem toekomen betalen**, overeenkomstig de vermeldingen van de uitkeringskaart (de toelating tot betalen afgeleverd door de RVA) ;
3. **Aan de werkloze of aan de bevoegde dienst of instelling de documenten of de gegevens voorgeschreven door de wettelijke en reglementaire bepalingen afleveren**. Het betreft hier de gegevens die aan de andere sociale zekerheidsinstellingen worden overgemaakt via de Kruispuntbank van de sociale zekerheid ;
4. **De formulieren waarvan het gebruik door de RVA is voorgeschreven ter beschikking van de werkloze houden**. De werkloze moet de uitkeringsaanvraag doen via een uitbetalinginstelling en deze moet de documenten die deel uitmaken van het dossier voor de uitkeringsaanvraag, de controlekaarten voor de uitkering, de formulieren om vrijstelling aan te vragen, enz... aan de werkloze bezorgen ;
5. **Aan de werkloze alle door de RVA voorgeschreven mededelingen en documenten overmaken**. Het betreft hier meer bepaald de inlichtingenbladen met de rechten en plichten van de werkloze en de briefwisseling die de sociaal verzekerde op de hoogte brengt van de positieve beslissingen van de RVA ;
6. **De werknemer kosteloos raad geven** en alle nuttige inlichtingen verstrekken betreffende zijn rechten en plichten met betrekking tot de werkloosheidsverzekering.

1.3. Onze waarden

Onze waarden specificeren hoe we ons wensen te gedragen bij de vervulling van onze opdrachten. Onze waarden zijn in detail opgenomen in onze opdrachtenverklaring, die met name in onze bestuursovereenkomsten te lezen is.

Dit zijn de belangrijkste waarden:

- Dynamiek
- Openheid
- Verantwoordelijkheidszin
- Reactievermogen
- Innovatie

1.4. Onze visie

Onze visie bevat onze uitdagingen voor de toekomst. In dit opzicht willen we:

- Een actieve rol spelen in onze relatie met de sociaal verzekerde; wij willen een moderne en kwaliteitsvolle service bieden en het onthaal optimaliseren ;
- Als een referentie beschouwd worden in werkloosheidsaangelegenheden ;
- Een efficiënte administratie zijn die voortdurend evolueert, onder andere door opleidingen op het vlak van expertise en menselijke relaties ;
- Een betrouwbare en loyale partner blijven tegenover onze partners en andere openbare diensten.

1.5. Onze strategische doelstellingen

Om onze opdrachten tot een goed einde te brengen, onze waarden levend te houden en onze visie te kunnen verwezenlijken, hebben we 6 strategische doelstellingen vastgelegd.



[1] gedefinieerd door artikel 24 van het KB van 25 november 1991 en door artikel 4 van het MB van 26 november 1991.

1.6. Onze bestuursovereenkomsten

Als openbare instelling van sociale zekerheid stelt de HWV een bestuursovereenkomst op die, voor 3 jaar, haar engagementen (over haar prestaties, haar werking, enz.) vastlegt tegenover de Staat en de burgers.

Bijzonder in 2009: terwijl we eigenlijk een derde bestuursovereenkomst hadden moeten opstarten, hebben we een avenant bij onze tweede overeenkomst moeten opstellen die de bestuursovereenkomst voor de periode van één jaar verlengde.

Aan het einde van deze bestuursovereenkomst 2006-2009 was het resultaat het volgende: de HWV heeft 80% van haar doelstellingen verwezenlijkt. 10% van de doelstellingen wordt beschouwd als gedeeltelijk verwezenlijkt, rekening houdend met bepaalde specifieke situaties en slechts 10% wordt beschouwd als niet gerealiseerd. De 10% niet bereikte doelstellingen betreffen vooral de vertraging opgelopen bij het overgaan tot betaling van nieuwe aanvragen tot uitkering en de snelheid van betaling van de sociale uitkeringen. De gevoelige verhoging van het aantal te behandelen gevallen in 2009, ten gevolge van de economische crisis, wordt beschouwd als de voornaamste oorzaak van dit relatief tegenvallend resultaat. Ons personeelskader heeft niet dezelfde progressiecurve gekend als de stijging van het aantal te behandelen gevallen. Op die manier is onze werklast gevoelig verhoogd tijdens het jaar 2009 en konden 10% van onze verbintenissen niet op een correcte manier behaald worden.

In 2009 hebben we dus onze derde bestuursovereenkomst, die de periode 2010-2012 beslaat, opgesteld en erover onderhandeld.

1.7. Onze structuur

1.7.1. Onze uitbetalingsbureaus

De HWV is waarschijnlijk de meest gedecentraliseerde openbare instelling van sociale zekerheid van het land. We tellen 34 bureaus, verspreid over heel België, zoals op het kaartje hieronder te zien is. Onze gebruikers kunnen zich tot onze bureaus richten om hun uitkeringsaanvraag samen te stellen.

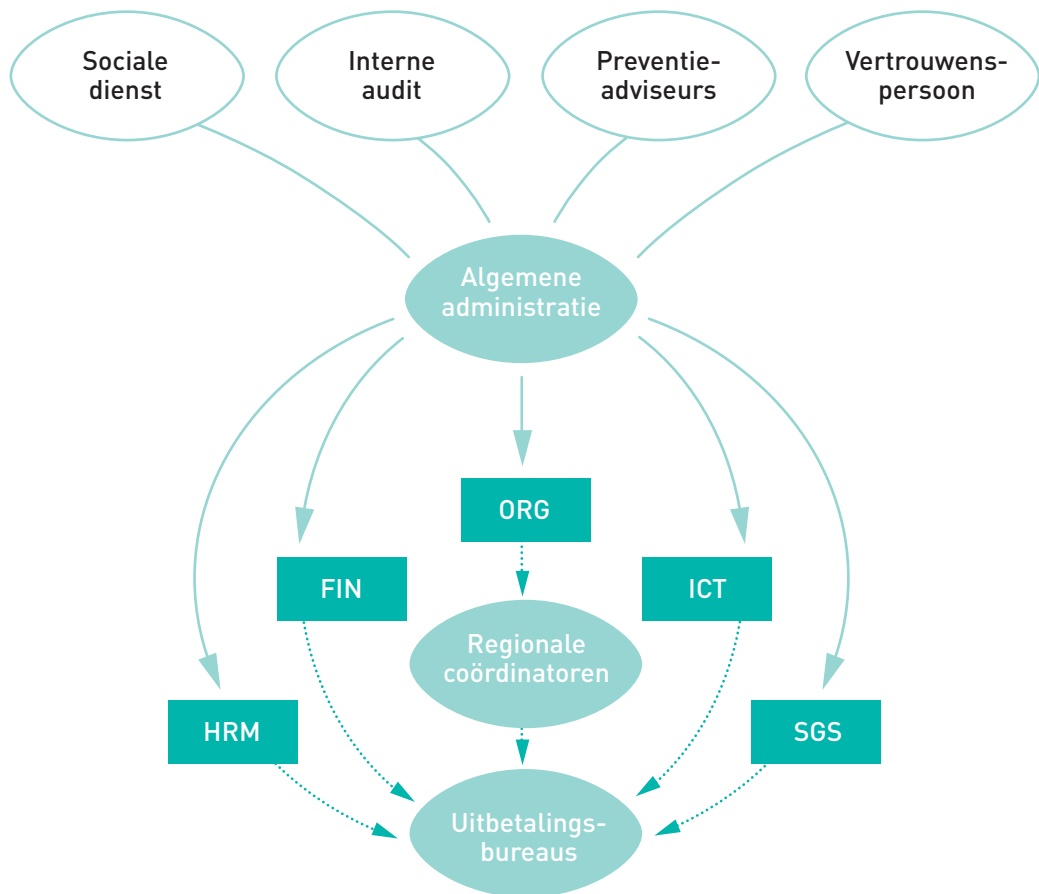
Om hun concrete vragen te beantwoorden, beschikt de HWV ook over een contactcenter dat rechtstreeks bereikbaar is door het telefoonnummer van een van onze uitbetalingsbureaus te vormen.



1.7.2. Ons hoofdbestuur

Naast onze 34 uitbetalingsbureaus, beschikken we uiteraard ook over een hoofdbestuur dat onze activiteiten ondersteunt en instaat voor het dagelijkse beheer van onze instelling.

Zo ziet ons organigram eruit:



ORG

1.7.2.1. De bestaansredenen van de afdelingen

Sinds haar oprichting in 2007 is **de afdeling ORG** verantwoordelijk voor de ontwikkeling en optimalisatie van de werkmethoden en de toepassing van de wetgeving in de bureaus. Deze afdeling treedt op als organisatorische ondersteuning van de bureaus en als hiërarchische verantwoordelijke van de UB-chefs en de regionale coördinatoren. Ten slotte is ORG ook verantwoordelijk voor de verdeling van de personeelsbezetting, de versterkingsploeg en het schuldbeheer.

Het doel van al deze activiteiten is de verbetering van de werkomstandigheden en de werkmethodes in de uitbetalingsbureaus, om de kwaliteit van de dienstverlening ten opzichte van de sociaal verzekerden te verbeteren.

Markante feiten 2009

Upgrading van het personeel

De upgrading van het personeel heeft in de uitbetalingsbureaus de benoeming mogelijk gemaakt van chefs van niveau B. Het is voor al deze laureaten erg valoriserend om bevorderd te worden, maar dit heeft heel wat veranderingen en gevoeligheden teweeg gebracht in de bureaus. Hoewel de directie en de coördinatoren hun best gedaan hebben om deze nieuwe verantwoordelijken te ondersteunen en tegelijk ook de vroegere chefs te respecteren, vraagt deze overgangperiode van iedereen een groot aanpassingsvermogen.

Het is ook dankzij de massaal aanwezige positieve houding van alle medewerkers van de bureaus dat al deze aanpassingen bijzonder goed verlopen zijn. Bij de 6 nieuwe chefs aangeduid in 2008, zijn er in 2009 nog 7 bijgekomen. In 2010 zullen nog nieuwe chefs worden benoemd.

Rol van de coördinatoren

In 2008 werd de rol van de regionale coördinatoren hergedefinieerd. Ze maken voortaan deel uit van de hiërarchische lijn tussen de 34 bureauchefs en de verantwoordelijken van de afdeling ORG. Om een echte steun te kunnen bieden aan de regio's, moeten de coördinatoren zowel over managementvaardigheden beschikken als over een uitgebreide kennis van de werkmethodes inzake werkloosheidsreglementering.

2009 was voor vier van hen in het bijzonder het jaar van nieuwe uitdagingen:

- **De heer André SMET** werd benoemd tot "Coördinator van de fiscaliteit voor de HWW". Hij is, in die hoedanigheid, de contactpersoon inzake fiscaliteit, zowel voor de interne afdelingen als voor onze externe partners (FOD Financiën, De Post, ...);
- **De heer Marcel CLAES** neemt actief deel aan de werkgroep E-Future, maar in de hoedanigheid van technische referent van de afdeling ORG is hij ook de bevoorrechte tussenpersoon voor de andere deelnemers aan dit ambitieuze project, bestemd voor de informatisering van de toelaatbaarheid in de uitbetalingsbureaus. Het is belangrijk te vermelden dat dit project wel een van de belangrijkste doelstellingen is van onze bestuursovereenkomst III, en dat de voorbereiding ervan al een jaar aan de gang is;
- **De heer Hans DEMAEGHT** werd het ontwikkelingsproces van de verschillende betalingsmodules toevertrouwd. Deze operatie is de noodzakelijke voorbereidingsfase voor de afdeling ICT in het project om onze betalingstoepassing te herschrijven (project E-pay);
- En ten slotte is er **mevrouw Anne-Marie DULIERE** die op briljante wijze een cel genaamd "Schuldbeheer en fiscaliteit" heeft opgericht.

ICT

De afdeling ICT heeft tot doel de informatiestromen binnen de instelling, met de sociaal verzekerde en met de partnerinstellingen te verzekeren. Daarnaast staat zij ook in voor de hardware en de installaties die vereist zijn om deze informatie bij de bestemming te brengen. Deze complexe taken worden door meerdere teams uitgevoerd:

- **Het team REGLEMENTERING** staat in voor de informatiestromen binnen de instelling en is belast met het kennismanagement: ze is verantwoordelijk voor het bestuderen en doorgeven van wijzigingen in de reglementering aan de eindgebruikers.

- De **HELP DESKs** hebben als taak de interne gebruikers zoveel mogelijk bij te staan bij hun vragen of problemen, of ze nu van technische of reglementaire aard zijn. De groep **HARDWARE** staat in voor de aankoop, de installatie en het onderhoud van alle hardwarecomponenten die aan bod komen bij communicatie (mainframes, servers, telefonie, werkposten, netwerkcomponenten).

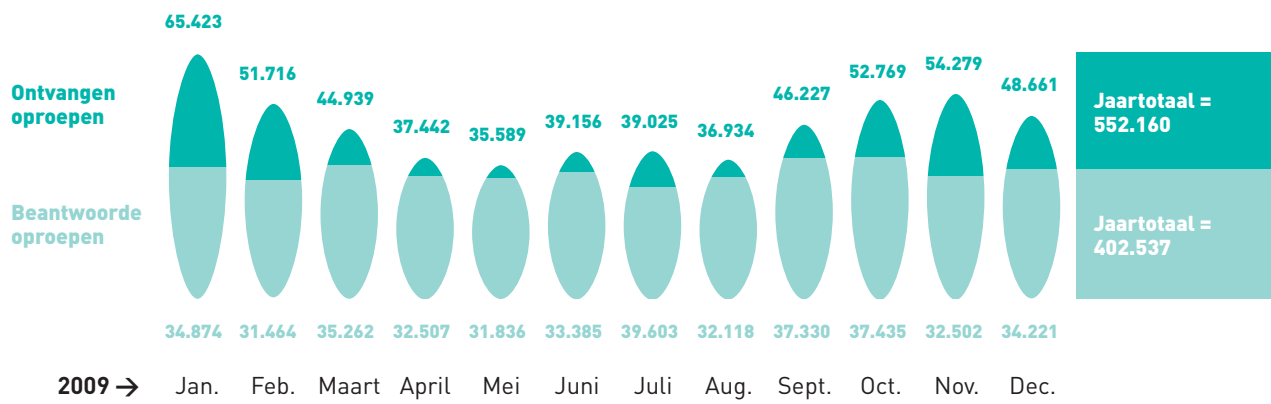
- Ook de softwareontwikkeling is, voor wat de core business van de instelling aangaat, in handen van **eigen personeel**. Hier bestaat de uitdaging erin de steeds wijzigende reglementering in informaticatoepassingen om te vormen, alsook de bestaande toepassingen constant te evalueren en waar nodig te moderniseren.

- Tot slot is **het CONTACTCENTER** het aanspreekpunt voor de sociaal verzekerde.

Markante feiten 2009

In het contactcenter waren de gevolgen van de economische crisis vooral merkbaar door een sterke stijging van het aantal oproepen. Daar waar december 2008 nog afgesloten werd met een totaal van bijna 43.000 ontvangen oproepen, waren dit er in december 2009 meer dan 48.000. Over het volledige jaar 2009 behandelde het contactcenter zo’n 500.000 oproepen (met een jaargemiddelde van 18 telefonisten)!

Elke telefonist(e) van ons contact center diende gemiddeld 116 oproepen per dag te behandelen in 2009. In 2008 was dit gemiddeld ongeveer 89 gesprekken per dag.



HRM

De dienst **HRM** ontwikkelt acties die er op gericht zijn de motivering en de competenties van de medewerkers verder te ontwikkelen.

De dienst bestaat uit twee cellen. De administratieve cel heeft de administratieve opvolging van elke agent tot opdracht: beheer van de aanwezigheden, werktijd, opvolging van de carrière en natuurlijk ook de betaling van het loon.

De strategische cel heeft als opdracht de politiek van verwerving, beheer en ontwikkeling van de nodige competenties om de verschillende missies van de HVW te kunnen realiseren. Zij biedt de mogelijkheid aan de verschillende entiteiten van de HVW te beschikken over competente en efficiënte medewerkers.

Markante feiten 2009

- Op het gebied van HR betekent 2009:
- de afronding van de eerste evaluatiegesprekken van de Ontwikkelcirkels;
 - het jaar van de economische crisis, waardoor nieuwe budgetten aangevraagd moesten worden om het toegenomen aantal klanten aan te kunnen;
 - een nieuw personeelsplan met nieuwe plaatsen voor bevordering van de vele administratief assistenten die geslaagd zijn voor een toegangsexamen tot niveau B;
 - de creatie van een nieuwe sociale cel binnen de strategische cel HR, die werkt aan de sociale aspecten, de link met het welzijn en het diversiteitsbeheer (cf. 4.2);
 - de creatie van een ambitieus actieplan, ontstaan uit de tevredenheidsenquête en gericht op het menselijke aspect en de communicatie;
 - de verhoging van de eindejaarspremies en de pool der parastatalen.

SGS

De dienst **SGS** heeft als bestaansreden de ondersteuning van de algemene directie in verband met materies die de goede werking van de HVW aanbelangen, zoals bv. planning, strategie en algemene organisatie van de instelling.

Onder de afdeling SGS vallen een aantal diensten:

- **Het onthaal van het hoofdbestuur.** Bij het onthaal neemt men de telefoon op als er naar één van de standaardnummers van het hoofdbestuur wordt gebeld, de bezoekers worden er ontvangen en begeleid en er wordt gewaakt over de effectiviteit van de toegangscontrole. Daarnaast zorgt deze dienst ook voor ondersteuning van verschillende diensten door administratieve taken uit te voeren.

- **Het algemeen secretariaat opent en verdeelt de post** van alle afdelingen en behandelt de inkomende telefoongesprekken van de algemene directie. Ook beheert men er de agenda van de algemene directie en de reservaties van de vergaderruimtes, enz...

- **De vertaaldienst** staat in voor een vlotte vertaling van relevante documenten waardoor zij een eenvormige werking over het hele land stimuleren.

- **De communicatiecel** heeft als voornaamste opdracht het opstellen van een communicatieplan en het waken over de uitvoering hiervan. Onder meer de realisatie van het jaarverslag en het interne magazine “Verder” behoren tot werkzaamheden eigen aan de communicatiecel. De uitbouw en het onderhoud van het intranet en de website behoren eveneens tot haar verantwoordelijkheden.

- Ook **de juridische dienst** valt onder de bevoegdheid van de afdeling SGS. De juristen coördineren de behandeling van juridische geschillen voor arbeidsrechtbanken en arbeidshoven, geven juridische adviezen op aanvraag in alle domeinen van het dagelijks beheer en bij overheidsopdrachten. De dienst staat ook in voor het klachtenbeheer.

- **De strategische cel** heeft als belangrijkste missie het rapporteren over de evoluties van de objectieven en de projecten opgenomen in de bestuursovereenkomst en het lopende administratief plan, en het uitzetten van de strategische lijnen voor de toekomst. Om dit te kunnen doen stelt de strategische cel boordtabellen, rapporten en periodieke evaluaties op betreffende prestaties van de verschillende entiteiten van de HVW.

Markante feiten 2009

Markante feiten voor de strategische cel van de afdeling SGS waren de realisatie van de nieuwe bestuursovereenkomst en de realisatie van de nieuwe rapporten betreffende het contactcenter en het ticketing systeem, dat geleidelijk wordt ingevoerd in alle kantoren.

De communicatiecel heeft in samenwerking met de experts van ICT een nieuw intranet en een blog opgezet. Deze twee nieuwe communicatiemiddelen zijn essentieel voor een gedecentraliseerde instelling zoals de onze, om aan al onze medewerkers de mogelijkheid te geven kennis te maken met projecten, veranderingen en actieplannen.

De vertaaldienst heeft haar taken gedurende een groot gedeelte van het jaar volbracht met slechts één medewerker. Bijgevolg heeft onze instelling af en toe moeten werken met externe vertaaldiensten.

De afdeling FIN bevat twee onderafdelingen: de dienst boekhouding en de dienst patrimonium.

De dienst boekhouding bestaat enerzijds uit de beheersboekhouding en anderzijds de opdrachtenboekhouding.

Bij de beheersboekhouding worden alle uitgaven en ontvangsten behandeld met betrekking tot de werking, het personeel en de investeringen van de HVW. De opdrachtenboekhouding verwerkt de uitgaven en ontvangsten met betrekking tot taken die opgelegd worden door de overheid.

Om de beheersmiddelen te kunnen verkrijgen moet de HVW jaarlijks een voorafbeelding, een begroting en een aanpassing van de begroting indienen. Dit gebeurt na overleg met bevoegde instanties, rekening houdend met de goedgekeurde enveloppe van de Regering en na voorafgaande goedkeuring van ons Beheerscomité. Op basis van ramingen van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en het Planbureau wordt de begroting opgemaakt om de taken uit te voeren. Tenslotte wordt de jaarrekening opgesteld waarbij de uitgaven en de ontvangsten geanalyseerd en becommentarieerd worden. Dit document houdt bijgevolg alle essentiële boekhoudkundige en financiële informatie over onze instelling in.

De dienst Patrimonium bestaat uit de Gebouwendienst en het Economaat. De Gebouwendienst houdt zich bezig met het onderhoud, kleine reparaties en grote renovatieprojecten. Het gebouwenpark telt 34 gebouwen. Vele gebouwen en installaties zijn verouderd. De grote uitdaging van de Gebouwendienst is om met de beschikbare middelen de gebouwen te renoveren door kleine en grote werken uit te voeren om uiteindelijk de werkomgeving te verbeteren en het onthaal voor de werklozen aangenamer te maken.

Het Economaat beheert de aankopen van de Hulpkas. Op deze dienst organiseert men de aankopen van een balpen tot bureaumeubilair en het beheer van het wagenpark.

Markante feiten 2009

Vanaf 12 november 2009 worden alle betalingen in overeenstemming met SEPA uitgevoerd. De HVW heeft hier een stapje voor op andere instellingen.

Vanaf de voorafbeelding 2009 werd ingevolge een omzendbrief van de FOD Sociale Zekerheid (Commissie voor Normalisatie van de Boekhouding) betreffende de begrotingsrichtlijnen voor de Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid nieuwe begrotingsdocumenten (synoptische tabellen) van toepassing.

De Gebouwendienst en het Economaat hebben samen 1810 aanvragen tot uitgaven uitgevoerd. Daarnaast heeft het Magazijn 606 leveringen van voorraadgoederen gedaan aan de UB's alleen. Er kwamen daar meer dan 400 leveringen bij voor het centraal bestuur. Verder heeft het Economaat 1300 leveringen gedaan van meubilair en klein elektrisch materiaal, waarvan 110 nieuwe ergonomische stoelen.

De vernieuwing van het meubilair en elektrisch materiaal bracht met zich mee dat het verouderd materiaal weggenomen moest worden. Het Economaat voerde hierdoor in 2009 818 afschrijvingen van materiaal uit, dat dateert uit de periode van van 1952 tot 2000.

1.8. Onze werking

1.8.1. Het beheer van onze instelling

Strategische leiding

De strategische leiding van de HVW wordt waargenomen door het Beheerscomité waarin de vertegenwoordigers van de werkgevers- en werknemersorganisaties zetelen en waarvan de samenstelling gelijkaardig is aan die van het Beheerscomité van de RVA (zie samenstelling in bijlage).

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

Het Beheerscomité komt maandelijks samen.

Dagelijkse leiding

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

Ze worden in hun opdracht bijgestaan door de Directieraad, die bestaat uit de afdelingshoofden van de instelling (zie samenstelling in de bijlage).

Sociaal overleg

De belangen van het personeel inzake het dagelijkse beheer van de HVW komen op de agenda van de vergaderingen van het Basisoverlegcomité (BOC). Tijdens deze vergaderingen onderhandelen de directie en de vakbonden over verschillende onderwerpen met betrekking tot het statuut en het welzijn van het personeel op het werk, zoals het personeelsplan, de veiligheid van de gebouwen, enz. (zie samenstelling van het BOC in de bijlage).

1.8.2. Ons personeelsplan 2009

Het personeelsplan 2009 vermeldt het maximale aantal betrekkingen binnen de instelling, namelijk 612 in plaats van 608 in het plan 2008-2.

In vergelijking met het personeelsplan 2008-2, kunnen de wijzigingen als volgt worden samengevat:

	2008	2009	Vershil
Hoofdbestuur	144	148	+ 4
Buitendiensten	454	454	-
Versterkingsploeg	10	10	-
TOTAAL	608	612	+ 4

Het concept van de upgrading van het personeel, vastgelegd voor de HVW voor de jaren 2007-2012, is duidelijk zichtbaar in het nieuwe personeelsplan:

Op het Hoofdbestuur werden 148 betrekkingen voorzien. Vier adviseurs meer, twee attachés minder (bevorderingen), dertien personeelsleden van niveau B meer, om de bevorderingen mogelijk te maken van statutaire personeelsleden van niveau C die geslaagd zijn voor een examen, en enkele aanpassingen van C en D. De bijkomende jaarlijkse budgettaire kost van deze wijzigingen op het Hoofdbestuur bedraagt 226.646,61 EUR in vergelijking met het plan 2008-2.

Binnen de buitendiensten (uitbetalingsbureaus) en de versterkingsploeg is het aantal personeelsleden onveranderd gebleven. Om bevorderingen mogelijk te maken (zie hierboven), werden 8 statutaire personeelsleden van niveau B toegevoegd, evenals 20 statutaire personeelsleden van niveau C en 26 contractuele personeelsleden van niveau C. Daartegenover staat dat 28 statutaire betrekkingen en 26 contractuele betrekkingen van niveau D weggenomen zijn. De bijkomende jaarlijkse budgettaire kost van deze wijzigingen in de UB's bedraagt 135.854,42 EUR in vergelijking met het plan 2008-2.

Binnen de versterkingsploeg werden, om bevorderingen mogelijk te maken (zie hierboven), 4 betrekkingen van niveau B toegevoegd en 4 betrekkingen van niveau C weggenomen, wat een bijkomende jaarlijkse budgettaire kost van 12.100 EUR betekent in vergelijking met het plan 2008-2.

Om het hoofd te bieden aan de gevoelige stijging van de werkloosheid, heeft de HVW een groot bijkomend crisisbudget ontvangen. In ons personeelsplan 2010 is een significante toename opgenomen van het aantal personeelsleden in de uitbetalingsbureaus, namelijk met 33 voltijdse equivalenten.

1.8.3. Onze begroting 2009

Onze begroting bestaat uit opdrachtenrekeningen en beheersrekeningen.

De opdrachtenrekeningen bevatten alle ontvangsten en uitgaven in verband met de uitbetaling van de sociale uitkeringen waarvoor we verantwoordelijk zijn.

De beheersrekeningen bevatten alle opbrengsten en kosten die voortkomen uit het dagelijkse beheer van de HVW: lonen van personeelsleden, werkingskosten, investeringen, enz.

Uitgaven voor personeel	27.540.714,66 EUR
Andere functioneringsuitgaven (uitgez. informatica)	3.394.965,12 EUR
Investerings (andere dan informatica en gebouwen)	165.594,60 EUR
Uitgaven informatica	1.430.618,71 EUR
Investerings informatica	430.629,94 EUR
Investerings gebouwen	1.475.046,17 EUR
Beheersuitgaven gelinkt aan onze missie	178.036,60 EUR
Totaal beheersuitgaven	34.615.605,80 EUR
Beheersinkomsten	192.300,40 EUR
Ontvangsten gelinkt aan onze missie	35.388.597,18 EUR
Totaal beheersinkomsten	35.580.897,58 EUR
BUDGETTAIR RESULTAAT	965.291,78 EUR

2. Onze activiteiten ten dienste van onze gebruikers

2.1. De soorten uitkeringen

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. **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 arbeidsduur-vermindering 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.

2.2. Reglementering wijzigingen in 2009

In 2009 heeft de werkloosheidsreglementering en –wetgeving diverse evoluties gekend die de dienst reglementering (REG) heeft geanalyseerd en heeft meegedeeld aan de uitbetalingsbureaus. We bespreken hier 3 maatregelen die een aanzienlijke invloed gehad hebben op de werking van de uitbetalingsbureaus.

Herwaarderung van de barema's gedurende de eerste 12 maanden volledig werkloosheid

Het bedrag van de uitkeringen komt in principe overeen met een percentage van de verloren wedde. Deze basisvergoeding wordt wel begrensd.

Sinds 1 januari 2009 is er een verhoging van de loongrens voor de nieuwe dossiers met 300 EUR tijdens de eerste 6 maanden werkloosheid en met 150 EUR per maand gedurende de 6 daaropvolgende maanden. De unieke loongrens van 1906,46 EUR/maand (waarde op 31.12.2008) is dan ook vervangen door 3 nieuwe loongrenzen:

- een bovenste grens = 2206,46 EUR/maand: gedurende de eerste 6 maanden volledige werkloosheid.
- een intermediaire grens = 2056,46 EUR/maand: gedurende de daaropvolgende 6 maanden.
- een basisgrens = 1921,71 EUR/maand, daarna. Deze loongrens komt overeen met de vorige grens van toepassing tot en met 31.12.2008, namelijk 1906,46 EUR/maand, maar verhoogd met 0,8%.

Ook het dagbedrag voor de samenwonende volledig werkloze tijdens een eerste vergoedingsperiode stijgt van 58% tot 60% van het loon (eventueel begrensd). Daardoor wordt voortaan een identiek vergoedingspercentage (60%) voor alle volledig werklozen toegepast, ongeacht de gezinscategorie waartoe ze behoren, en dit gedurende de eerste 12 maanden van de werkloosheid (= eerste vergoedingsperiode).

Herwaarderung van de barema's tijdelijke werkloosheid

In het kader van het werkloosheidsgedeelte van het relanceplan van 11.12.2008 van de regering, treden vanaf 01.01.2009 de volgende bepalingen in voege ten behoeve van de tijdelijk werkloze:

- hogere vergoedingspercentages voor alle categorieën (tot 31.12.2010); het dagbedrag van de uitkering bedraagt hierdoor, volgens de gezinssituatie, 70% of 75% van zijn loon (begrensd), in plaats van 60% voordien;
- hogere loongrenzen zodat een hoger brutoloon in aanmerking kan komen voor de bepaling van het uitkeringsbedrag tijdelijke werkloosheid (loongrens van 2206,46 EUR per maand in plaats van 1906,46 EUR op 31.12.2008);
- nieuwe barema's.

Crisisschorsing bedienden

Sinds juli 2009, en tot juni 2010, vergoedt een tijdelijke crisisuitkering de bedienden gedurende een schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst wegens economische redenen in de door de crisis getroffen sectoren. Deze uitkering komt, volgens de gezinssituatie, overeen met 70% of 75% van zijn begrensde loon en wordt aangevuld met een toeslag betaald door de werkgever.

Gebruik van personeelsbestand door sector werkloosheid – testfase

Naar aanleiding van een wijziging in de reglementering mogen de instellingen die werkloosheids-uitkeringen uitbetalen (HVW of vakbonden) de periodes waarvoor vastgesteld wordt dat de sociaal verzekerde als werknemer ingeschreven is in een personeelsbestand, niet uitbetalen.

Via het netwerk van de Kruispuntbank van sociale zekerheid krijgt de sector werkloosheid inderdaad melding van de personeelsbestanden zoals meegedeeld door de diensten van sociale zekerheid (RSZ en RSZPPO). Om een preventieve fraudecontrole mogelijk te maken, vermelden deze bestanden de periodes van arbeidsbetrekkingen die bij volledige werkloosheid in principe onverenigbaar zijn met de uitkeringen. Deze gegevens worden vergeleken met de verklaringen op eer die op de maandelijkse controlekaarten van de sociale verzekerde worden opgenomen. Indien er een anomalie vastgesteld wordt (het bestand kan ook fouten bevatten) neemt de uitbetalingsinstelling contact op met de sociaal verzekerde om onterechte betalingen en terugvorderingen te vermijden.

2.3. Onze gebruikers

Verdeling mannen - vrouwen en nationaliteit

In 2008 hebben 119.711 personen een beroep gedaan op onze diensten. Tengevolge van de economische crisis hebben er in 2009 130.305 personen op ons een beroep gedaan met de vraag om te kunnen genieten van werkloosheidsuitkeringen.

Zoals u kun constateren in de hieronder volgende grafiek zijn er meer mannen (52%) dan vrouwen (48%) die onze steun hebben gevraagd in 2009:

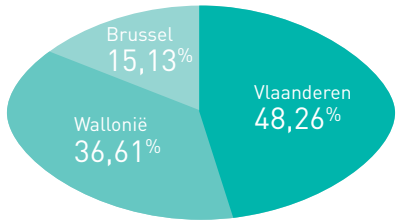
Maandelijks gemiddelde	Mannen	%	Vrouwen	%	Totaal	%
Belgische nationaliteit	60.375	88	56.457	91	116.832	90
Andere nationaliteiten	7.864	12	5.610	9	13.474	10
Totaal	68.238	52	62.067	48	130.305	100

De economische werkloosheid is sterk gestegen in 2009 Dit type werkloosheid treft vooral de arbeiders, dat voor een groot gedeelte uit mannen bestaat.

Het grootste gedeelte van onze gebruikers hebben de Belgische nationaliteit. Slecht 10% van onze gebruikers hebben een andere nationaliteit.

Verdeling per regio

De verdeling van onze gebruikers per regio wijst uit dat het grootste deel van onze gebruikers zich in Vlaanderen bevindt (48,26%), gevolgd door Wallonië (36,61%) en Brussel (15,13%):



Verdeling per leeftijdscategorie

Betreffende de verdeling van onze gebruikers per leeftijdscategorie, is de meest vertegenwoordigde leeftijdscategorie die van de 55-plussers (29,37%). Binnen deze categorie vertegenwoordigen de bruggepensioneerden de meerderheid van de steuntrekkers.

Zoals in 2008, neemt de leeftijdscategorie tussen de 21 en 25 jaar de tweede plaats in (13,28%). Deze categorie omvat veel jongeren die de school verlaten hebben en een eerste betrekking zoeken. Het verschil in vergelijking met 2008, is dat er in deze categorie in 2009 meer mannen (7,15%) dan vrouwen (6,12%) te vinden zijn.

Algemeen gezien is er voor de andere leeftijdscategorieën een evenwicht tussen mannen en vrouwen:

Maandelijks gemiddelde	Mannen	%	Vrouwen	%	Totaal	%
Leeftijd < 21	2.679	2	1.579	1	4.259	3
Leeftijd 21-25	9.319	7	7.979	6	17.298	13
Leeftijd 26-30	7.191	6	6.228	5	13.419	10
Leeftijd 31-35	5.249	4	5.184	4	10.433	8
Leeftijd 36-40	5.250	4	5.488	4	10.738	8
Leeftijd 41-45	5.720	4	5.790	4	11.510	9
Leeftijd 46-50	5.617	4	5.747	4	11.364	9
Leeftijd 51-55	6.290	5	6.720	5	13.010	10
Leeftijd > 55	20.923	16	17.353	13	38.276	29
Totaal	68.238	52	62.067	48	130.305	100

Verdeling per familiale situatie

Zoals in de vorige jaren zijn de het grootste deel van onze gebruikers samenwonenden (47,91%). Binnen deze categorie is het aantal vrouwen (25,95%) hoger dan het aantal mannen (21,96%). Bij de “alleenstaanden” is het aantal mannen (21,33%) echter hoger dan het aantal vrouwen (8,51%).

Maandelijks gemiddelde	Mannen	%	Vrouwen	%	Totaal	%
Gezinshoofd	11.982	9	11.290	9	23.272	18
Samenwonend	28.612	22	33.813	26	62.425	48
Alleenstaand	16.707	13	11.091	9	27.798	21
Bruggep. gezinshoofd	3.598	3	146	0	3.744	3
Bruggep. geen gezinshoofd	7.289	6	5.674	4	12.963	10
Andere	51	0	53	0	103	0
Totaal	68.238	52	62.067	48	130.305	100

Verdeling per beroepscategorie

Onderverdeeld per beroep zien wij dat de meerderheid van onze gebruikers bedienden zijn (52,26%), van dichtbij gevolgd door de arbeiders (47,56%).

Maandelijks gemiddelde	Mannen	%	Vrouwen	%	Totaal	%
Gehandicapte	98	0,08	96	0,07	194	0,15
Arbeider	37.513	28,79	24.454	18,77	61.967	47,56
Bediende	30.600	23,48	37.502	28,78	68.102	52,26
Mijnwerker	11	0,01	16	0,01	26	0,02
Dokwerker	16	0,01	0	0	16	0,01
Totaal	68.238	52	62.067	48	130.305	100

Verdeling per statuut

Het grootste gedeelte van de gebruikers van de HVW zijn volledig werkloos (56,32%). De tweede belangrijkste categorie (ver achter de eerste) is deze van de bruggepensioneerden die volledig werkloos zijn:

Maandelijks gemiddelde	Mannen	%	Vrouwen	%	Totaal	%
Geen toestemming tot betaling	1.412	1,08	1.455	1,12	2.866	2,20
Volledige werkloosheid	37.605	28,86	35.786	27,46	73.391	56,32
Tijdelijke werkloosheid	10.874	8,32	2.218	1,70	13.065	10,03
Volledige werkloosheid 171.9	971	0,75	4.916	3,77	5.887	4,52
Gedeeltelijke werkloosheid 171.9	512	0,39	1.325	1,02	1.836	1,41
Garantie uitkering	367	0,28	1.466	1,13	1.833	1,41
Tijdelijke werkloosheid in 99	0	0	0	0	0	0
Deeltijds ontsn. 171.8	0	0	0	0	0	0
E303 invoerrecht naar B	360	0,28	510	0,39	869	0,67
Brugpensioen voltijds	10.783	8,28	4.936	3,79	15.720	12,06
Brugpensioen deeltijds	19	0,01	856	0,66	875	0,67
Beroepsopleiding	1.727	1,33	1.035	0,79	2.762	2,12
171BIS beschutte werkplaats	0	0	1	0	1	0
Conventioneel brugpensioen textiel volledig	0	0	0	0	0	0
Conventioneel brugpensioen textiel deeltijds	0	0	0	0	0	0

Vervolg tabel op volgende pagina >

Maandelijks gemiddelde	Mannen	%	Vrouwen	%	Totaal	%
Brugpensioen grensarbeiders	3	0	7	0,01	10	0,01
Einde beroepsopleiding volledig	20	0,02	14	0,01	34	0,03
Einde beroepsopleiding deeltijds	0	0	1	0	1	0
Brugpensioen halftijds	107	0,08	43	0,03	150	0,12
Wisselkoerstoeslag	307	0,24	330	0,25	637	0,49
Vrijstelling onderwijs volledig leerplan	0	0	0	0	0	0
Bedrijfsplan	0	0	0	0	0	0
Zonder garantie	81	0,06	288	0,22	369	0,28
JBU	1.057	0,81	1.320	1,01	2.377	1,82
Begeleidingsuitkeringen	0	0	0	0	0	0
Grensarbeiders Nederland	25	0,02	7	0	32	0,02
Opvanguitkering	8	0,01	1.462	0,01	1.470	1,13
Instapstage deeltijds	27	0,02	53	0	81	0,06
Inkomstengarantieuitkering	1.111	0,85	3.308	0,02	4.419	3,39
Andere	889	0,68	731	0	1.620	1,24
Totaal	68.238	52,37	62.067	47,63	130.305	100

Verdeling per uitbetalingsbureau

Het aantal uitbetaalde uitkeringen door de HVW verschilt sterk van bureau tot bureau. Het is ons uitbetalingsbureau in Brussel dat het grootste gedeelte van onze gebruikers bedient (15,13%). Zoals de andere jaren neemt het bureau van Oudenaarde het kleinste aantal van onze gebruikers voor haar rekening (0,72%). Wat betreft de sociaal verzekerden van vreemde nationaliteit, vertegenwoordigen zij 51,65% van onze gebruikers in het bureau van Moeskroen, 32,51% in het bureau van Eupen, 18,20% in het bureau van Brussel en 13,50% in het bureau van Neerpelt:

Vlaanderen	Aantal	%
Aalst	2.443	2
Antwerpen	9.400	7
Brugge	3.295	3
Diest	1.286	1
Gent	6.544	5
Halle	1.310	1
Hasselt	5.434	4
Kortrijk	3.382	3
Leuven	4.153	3
Mechelen	2.862	2
Mol	2.262	2
Neerpelt	4.138	3
Oostende	2.442	2
Oudenaarde	940	1
Roeselare	2.989	2
St.-Niklaas	2.406	2
Tongeren	2.736	2
Turnhout	3.785	3
Zottegem	1.080	1
Subtotaal	62.888	48

Wallonië	Aantal	%
Arlon	2.140	2
Charleroi	4.457	3
Couvin	1.307	1
Eupen	1.573	1
Huy	3.240	2
La Louvière	3.186	2
Liège	7.488	6
Mons	3.323	3
Mouscron	2.339	2
Namur	5.039	4
Nivelles	2.909	2
Tournai	3.232	2
Verviers	3.111	2
Wavre	4.355	3
Subtotaal	47.698	37

Brussel	Nombre	%
Brussel	19.719	15
Subtotaal	19.719	15

TOTAAL	130.305	100%
---------------	----------------	-------------

3. Onze projecten en uitdagingen in 2009

In het jaar 2009 hebben we niet alleen onze opdracht uitgevoerd, maar ook een aantal projecten opgestart. We hebben bovendien het hoofd moeten bieden aan een aantal uitdagingen.

De volgende bladzijden geven een samenvatting van de bewogen tijden die de HVW tijdens deze periode beleefd heeft.

3.1. Sociale uitkeringsaanvragen samenstellen en betalen

3.1.1. Onze projecten

3.1.1.1. E-pay

De studie werd aangevat tot het herschrijven van de betalingsmodule van INSOVER (project “E-pay”), vertrekkende vanuit de vaststelling dat de huidige functionaliteiten van onze betalingsmodule door de steeds wijzigende wetgeving niet meer aan de behoeften beantwoordden. Dit is een project dat in handen is van ICT en ORG en waarvan de eerste concrete resultaten zichtbaar zullen zijn in 2010.

3.1.1.2. E-future

Ook werd een behoeftenanalyse opgestart van een ander groot project, de informatisering van de toelaatbaarheid (project “E-future”). Dit project, dat over meerdere jaren zal gerealiseerd worden, zal de HVW definitief op weg zetten van een “paperless office”, en bovendien voldoende intelligentie in de toepassing inbouwen om de dossiersamenstelling efficiënter en correcter te laten verlopen.

3.1.1.3. SYLLABORG

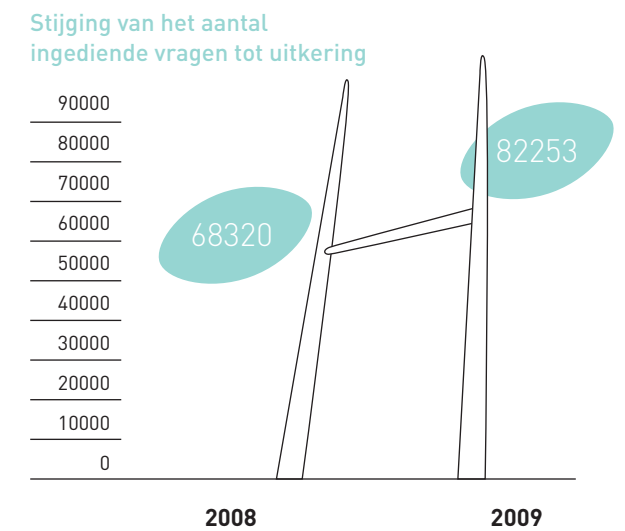
Kennis van de reglementering vormt de basis van correct uitgevoerd werk in de uitbetalingsbureaus. Hiervoor heeft een referentie-instrument het licht gezien in 2008, met daarin de elementen die essentieel zijn voor een goed begrip en een juiste toepassing van de wetgeving: de syllaborg. In de loop van het jaar 2009 werd dit naslagwerk verder uitgewerkt en nu kan het on line geraadpleegd worden op het Intranet. Herwerkt in de vorm van nog beter leesbare thematische fiches, vormt het eveneens de basis van vele opleidingen bestemd voor de personeelsleden van de uitbetalingsbureaus.

3.1.2. Onze uitdagingen

3.1.2.1. Economische crisis – Verhoogde werklast

De economische crisis was vooral voor de afdeling ORG één van de grootste uitdagingen voor 2009. Door deze economische crisis is de werkloosheid 2009 aanzienlijk gestegen. Bovendien is de werkloosheidsreglementering complexer geworden doordat de overheid enkele crisismaatregelen heeft uitgevaardigd.

Dit heeft de werklast in de uitbetalingsbureaus sterk doen toenemen. Ondanks deze verhoogde werklast werd er naar gestreefd de vooropgestelde objectieven te behalen.



3.1.2.2. Ondersteuning uitbetalingsbureaus

De verhoogde werklast die de economische crisis in 2009 met zich meebracht, versterkte de nood van de uitbetalingsbureaus aan een kwaliteitsvolle ondersteuning vanuit het hoofdbestuur. Via een aantal projecten en maatregelen heeft de afdeling ORG het mogelijk gemaakt een efficiënte ondersteuning te bieden aan de uitbetalingsbureaus om op deze manier de werklast in de kantoren te helpen verminderen. Zo werd in 2009 een contract “afhaling ten huize” met De Post afgesloten waardoor de medewerkers niet meer zelf de te verzenden brieven naar het postkantoor moeten brengen.

Daarnaast werd eveneens een cel fiscaliteit-schuldbeheer opgericht. Dankzij uniforme procedures en voldoende expertise zijn deze twee cellen nu en in de toekomst een belangrijke steun voor de uitbetalingsbureaus.

3.1.2.3. Reglementering

Op reglementair vlak bestond de uitdaging erin de steeds wijzigende reglementering in informatica-toepassingen om te vormen, alsook de bestaande toepassingen constant te evalueren en waar nodig te moderniseren. 2009 werd gekenmerkt door de volgende belangrijke wijzigingen:

- de verhoging, door beslissing van de RVA, van een aantal uitkeringen, vereiste een verregaande aanpassing van de berekening van de uitkeringen;
- de veralgemening van de exploitatie van de A950 gegevens (consultatie van het personeelsregister verstuurd door de sociale secretariaten) bij het uitvoeren van een betaling;
- de diverse anti-crisis maatregelen die door de regering werden ingevoerd;
- wijzigingen op vlak van de werkhervattingstoeslag.

Deze wijzigingen werden aan de gebruikers in de uitbetalingsbureaus toegelicht (kennismanagement), en door de ploeg van de softwareontwikkeling in de bestaande toepassing opgenomen. Daarnaast werden op een aantal specifieke domeinen verbeteringen aangebracht in de programmatuur (bvb. inkomensgarantie-uitkeringen).

3.2. Een nieuwe cultuur inrichten

3.2.1. Onze projecten

3.2.1.1. Actieplan tevredenheidsenquête

In 2008 werd in samenwerking met FOD P&O een tweede tevredenheidsenquête onder het personeel gehouden. De definitieve resultaten werden ons in maart 2009 bezorgd. Hierop volgend werd gestart met de opmaak van een actieplan in de loop van het tweede trimester van 2009.

Verskillende actoren van uiteenlopende diensten werden geraadpleegd om hun steentje bij te dragen en ideeën, commentaar of adviezen te formuleren over de acties die in het licht van de resultaten van het onderzoek ondernomen moesten worden.

De meerderheid van de geraadpleegde personen gaf er de voorkeur aan geen enkel deel van de enquête op de voorgrond te plaatsen. Toch mocht er speciale aandacht besteed worden aan de werkomgeving en de communicatie aangezien deze twee gebieden door het personeel beschouwd worden als erg belangrijk en proportioneel gezien een lage tevredenheidsgraad vertonen.

Gezien de belangrijkste factoren op het vlak van motivatie het “werk op zich”, opvolging van de “erkenning” en op de derde plaats de “behaalde resultaten” zijn, hebben wij bij elke geplande actie om tegemoet te komen aan onze agenten speciale aandacht besteed aan deze factoren.

We hebben ook keuzes moeten maken, wegens duidelijke redenen zoals beschikbaarheid van technische, budgettaire en menselijke middelen.

Rekening houdend met deze elementen, zijn de acties beschreven in ons actieplan gericht op menselijke ontwikkeling en management, en op het relationele aspect.

Zoals voorzien, neemt vooral communicatie een heel belangrijke plaats in binnen onze acties. En dit volgens twee assen: “bottom-up” en “up-down”. Ook hebben wij een betere interne communicatie opgezet over onze strategie en onze projecten. Wij verbeteren eveneens de communicatiemiddelen zodat elke agent zich gehoord weet en zich verantwoordelijk voelt.

Andere acties staan geprogrammeerd om onze werkomgeving, de omkadering van ons personeel, verbetering van onze tools, IT, enz... te verbeteren.

3.2.1.2. Arbeidsreglement

In maart 2008 werd er een nieuw arbeidsreglement verspreid onder de personeelsleden. Sinds september 2008 werd dit nieuwe arbeidsreglement herbekeken en besproken binnen ons Basisoverlegcomité.

Deze nieuwe versie zou de administratieve taken van HRM moeten vereenvoudigen, het welzijn rond de uurroosters verbeteren en tegelijk een grotere responsabilisering van onze personeelsleden teweegbrengen.

Het nieuwe reglement wil namelijk de berekening van de prestaties op een positieve manier laten gebeuren door het bonussysteem toe te passen voor de werkelijk uitgevoerde prestaties en dus sancties met gevolgen voor het uurrooster bij afwezigheden tot een minimum te herleiden.

Voor 2010 hopen we op een akkoord over dit nieuwe arbeidsreglement. De uitvoering van dit nieuwe reglement zal echter een ware uitdaging vormen voor de administratieve cel HR aangezien onze beheersinstrumenten van human resources geparametriseerd moeten worden volgens de nieuwe normen.

3.2.1.3. Interne communicatie

De communicatiecel was in 2009 verantwoordelijk voor de oprichting van een weblog en het opfrissen van het intranet. De bedoeling van de weblog was een extra - en meer rechtstreeks - communicatiemiddel tussen de directie en alle medewerkers te verkrijgen. Daarnaast realiseerde de communicatiecel in samenwerking met andere leden van de centrale administratie het jaarverslag van 2008.

3.2.1.4. Derde bestuursovereenkomst

Eén van de grote realisaties van de strategische cel was de voorbereiding en de uitwerking van de nieuwe bestuursovereenkomst. Het opstellen van een nieuwe bestuursovereenkomst 2010-2012 vereiste vergaderingen op directieniveau en strategische seminars. De strategische cel heeft ook trilaterale vergaderingen gehouden voorbereid met de betrokken ministeriële kabinetten (Werk, Budget, Ambtenarenzaken).

Uiteindelijk beschikt de HW over een bestuursovereenkomst 2010-2012 die bestempeld werd door het Beheerscomité en de ministeriële kabinetten als duidelijk, beknopt en goed opgesteld.

3.2.1.5. Nieuwe opvolgingsrapporten en boordtabellen

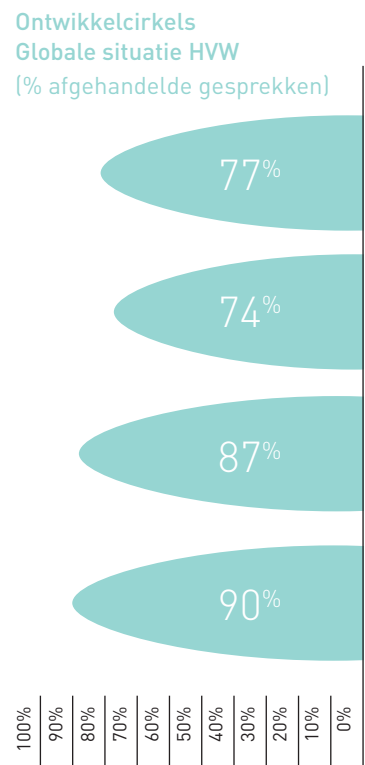
Naast deze nieuwe bestuursovereenkomst werden er door de strategische cel SGS ook de eerste rapporten en boordtabellen opgesteld in verband met de prestaties van het contactcenter en het nieuwe ticketing systeem in de uitbetalingbureaus. Dit liet toe om de contacten tussen de HW en haar klanten beter te monitoren en in te grijpen in periodes van grotere drukte, met het oog op het verbeteren van de contacten met de gebruikers.

3.2.1.6. CARDEX

In het kader van het project “cardex” heeft een werkgroep de opdracht om de werklust in de uitbetalingsbureaus opnieuw te evalueren. Ook de impact die de verschillende opkomst zijnde informaticanieuwigheden hebben op de verdeling van het personeel in onze instelling moet geanalyseerd worden. Daartoe werd in de lente van 2009 een precieze studie gerealiseerd van de taken uitgevoerd door de medewerkers van de uitbetalingsbureaus.

De resultaten van deze studie hebben bevestigd dat de werklust verbonden aan de inschrijvingsactiviteiten en de opstelling van het dossier verdubbeld is. De noties “informatieopdracht” en “responsabilisering van de uitbetalingsorganismen” hebben bovendien een nieuwe evaluatie van de onthaalfuncties in onze instellingen genoodzaakt.

De resultaten hebben eveneens bevestigd dat er een noodzaak is aan het upgraden van ons personeel, vooral wat betreft het personeel met managementfuncties.



3.2.2. Onze uitdagingen

3.2.2.1. Ontwikkelcirkels

De eerste cyclus van de ontwikkelcirkels is beëindigd eind oktober 2009. Het management en de strategische cel HR zijn uiterst tevreden over hoe de functionele chefs de voorbije cyclus hebben doorlopen. Met een klein aantal uitzonderingen wegens langdurige ziekte, loopbaan-onderbreking of andere redenen heeft 77% van het totale personeelsbestand zijn 1^{ste} evaluatie-cyclus tijdig beëindigd. Dit is zeker een goed resultaat voor een 1^{ste} cyclus.

In 2009 is er ook een grote en vlotte samenwerking geweest met de opleidingsdienst. De strategische cel HR heeft samen met de opleidingsdienst een groep functionele chefs gecoacht inzake het functioneringsgesprek. Alvorens de evaluatiegesprekken te starten hebben alle functionele chefs de verplichte opleiding tot evalueren gevolgd. De cel neemt ook spontaan deel aan het geven van opleidingen aan nieuwe functionele chefs.

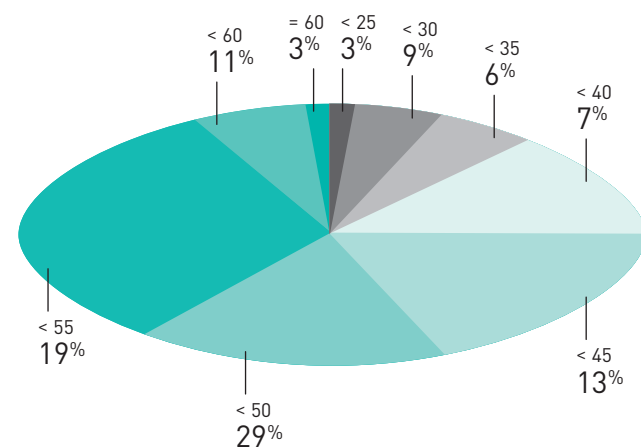
Aangezien de ontwikkelcirkels een belangrijk instrument zijn om de samenwerking tussen de chef en zijn medewerkers te stimuleren, is het doel van de strategische cel HR de kwaliteit tijdens de 2^{de} cyclus nog te verhogen. Dit zowel op het vlak van coaching als door het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van een aantal documenten.

Naar de toekomst toe zal de cel zich nog meer toespitsen op het geven van opleidingen aan de functionele chefs.

3.2.2.2. Selectie en aanwerving

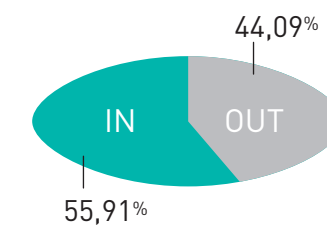
Om zo goed mogelijk te beantwoorden aan de strategische doelstellingen van de HWV en om de meest geschikte human resources te verstrekken voor de vereisten van de gezochte functies, wil de dienst HRM kwaliteitsvolle selecties uitvoeren. Door de crisis in de werkloosheidssector kreeg de strategische cel HR te maken met een grote vraag naar aanwervingen, om onze opdracht als openbare dienst zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren ten aanzien van onze steeds talrijker wordende klanten. Onze uitdaging in 2009 was dus om op korte tijd een groot aantal kandidaten te recruter. Deze uitdaging zou zich wel eens kunnen voortzetten in 2010, als de crisis zich uitbreidt.

Verdeling per leeftijdscategorie

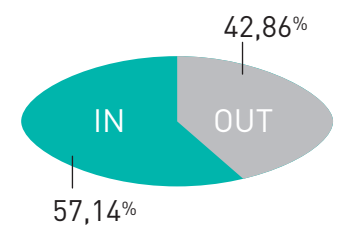


Op de grafieken hieronder is effectief een toename af te lezen van ons personeel in het algemeen (1) en in onze uitbetalingsbureaus in het bijzonder (2). Het aantal toetredingen tot onze uitbetalingsbureaus is nog groter dan uit de grafiek blijkt, door een grote mobiliteit vanuit ons Contactcenter (3).

In & Out 2009 algemeen



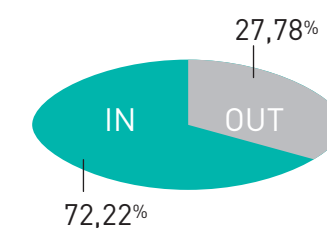
Uitbetalingsbureaus (2009)



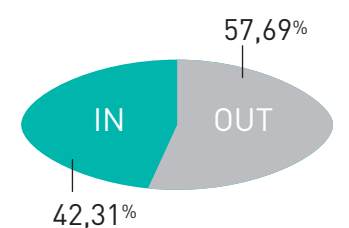
We kennen de risico's van een groot personeelsverloop in ons Contactcenter (3), waarschijnlijk te wijten aan de stress en de routine die samenhangen met het werk daar. Om talentvolle personeels-leden zoveel mogelijk te houden, zorgen we voor mobiliteit van personeelsleden van ons Contact-center naar onze bureaus of, desgevallend, naar een of andere afdeling van het Hoofdbestuur.

Dit laat toe aan onze uitbetalingsbureaus personeelsleden aan te bieden die veel sneller operationeel zijn aangezien ze de werkloosheidsreglementering al kennen en vertrouwd zijn met onze cultuur en de problematische situaties van onze klanten. Wat het Hoofdbestuur (4) betreft, laat dit ons toe de balans "vertrek-binnenkomst" te stabiliseren door middel van mobiliteit van het contact center naar het Hoofdbestuur toe.

Contactcenter (2009)



Hoofdbestuur (2009)



3.2.2.3. Crisiscommunicatie

De crisiscommunicatie heeft als doel het grote publiek in te lichten over maatregelen genomen door de overheid. In oktober 2009 organiseerde de HWV een informaticest om zich voor te bereiden op de overgang naar het nieuwe SEPA betalingsprotocol (unieke Europese betalings-zone). Bij deze test werd er een fout gemaakt door onze financiële betalingsinstelling. Terwijl deze de betaling fictief moest uitvoeren, werden de sociale uitkeringen dubbel betaald. Een crisiscel werd bij de HWV zeer snel opgericht; en de communicatiecel kreeg de opdracht een duidelijke persmededeling op te stellen, in samenwerking met het kabinet van het FOD Werk. Het jaar 2009 werd eveneens gekenmerkt door het uitbreken van de griep A/H1N1. De regering heeft de publieke instellingen opgedragen een crisisbeheersplan op te stellen. Binnen de HWV heeft de strategische cel van SGS dit plan opgesteld en heeft de communicatiecel een crisis-communicatie opgesteld. De gevreesde crisis is gelukkig uitgebleven, maar toch is de HWV klaar in geval van een heroptreden van de zogenaamde "Mexicaanse griep" of elk ander evenement van deze orde.

3.3. Onze procedures vereenvoudigen

3.3.1. Onze projecten

3.3.1.1. Insoverweb

Een project dat reeds in 2008 in de steigers stond, was de overgang van de INSOVER naar de INSOVERWEB omgeving. Hierdoor worden de traditionele karaktergebaseerde toepassingen (in Cobol) vervangen door een grafische werkomgeving (in Java omgeving), en dit om de productiviteit en het comfort van de gebruikers te verhogen. In 2009 werd hieraan verder gewerkt en kwamen bijkomende modules in productie.

3.3.1.2. Onthaal

In 2009 werd de dienst onthaal als een echte dienst georganiseerd en gestructureerd. Passende opleidingen werden georganiseerd, er werd gezorgd voor een omkadering en elke week wordt een planning opgemaakt zowel om de continuïteit van het onthaal te verzekeren als om de afspraken rond de administratieve taken vast te leggen.

3.4. Onze middelen en infrastructuur efficiënt beheren

3.4.1. Onze projecten

3.4.1.1. Werken en renovatieprojecten

De Gebouwendienst behandelde in 2009 meer dan 400 aanvragen voor kleine werken. Tezelfdertijd werd werk gemaakt van een gepaste werkorganisatie voor de technische ploeg, die ondermeer begon met het oprissen van de uitbetalingbureaus. De bureaus in Namen, Nijvel en Waver zijn helemaal herschilderd. Voor 2010 staan Tongeren, Halle, Couvin en Diest sowieso al op de agenda.

Naast de kleine werken zette de gebouwendienst de grote renovatieprojecten verder van Gent, Brussel, Doornik, Turnhout, Bergen en Oostende. Voor de werken in Brussel moesten het UB Brussel en het contactcentrum verhuizen naar een nieuwe locatie, wat hen moest toelaten op een gepaste manier verder te kunnen werken tijdens de werken. Voor UB Oostende heeft de HVW een gebouw aangekocht dat in 2010 ingericht en afgewerkt wordt. Dat zelfde jaar zullen Gent, Oostende en Doornik afgewerkt worden en komt ook La Louvière aan de beurt.

3.4.1.2. Beheer van de aankopen

Het Economaat heeft analyses gemaakt om te kunnen beschikken over nieuw materiaal, zoals poetsmateriaal en werkkledij, en heeft de mogelijkheid onderzocht om mobiele telefonie te kunnen aanbieden aan alle HVW personeelsleden.

Deze dienst heeft ook de implementatie voorbereid van een nieuw softwareprogramma voor stockbeheer en aankopen dat moet toelaten vlugger de aanvragen van goederen en diensten te behandelen.

3.4.1.3. Analytische piramide boekhouding

De boekhouding is bezig met de voorbereiding van de invoering van een analytische piramide. En dergelijke piramide zorgt ervoor dat de HVW een beter zicht heeft op de uitgaven van de verschillende entiteiten van de instelling. Op basis van deze piramide kan de directie nieuwe strategische beslissingen nemen. De piramide zal een schat aan informatie bieden waardoor er naar meer efficiëntie gestreefd kan worden.

In 2009 werden alle functionele aspecten voor de piramide onderzocht. Deze analyses zullen in 2010 afgewerkt en geïmplementeerd worden.

3.4.1.4. SEPA

Het grootste softwareproject was zonder enige twijfel de invoering van de Europese betaalruimte (SEPA), waarvoor veel programma's dienden gecontroleerd, aangepast en getest te worden. Deze aanpassingen werden met succes doorgevoerd, en de HVW betaalt sinds november 2009 alle uitkeringen volgens de SEPA regels.

3.4.1.5. Project boekhouding in samenwerking met RVA

Tenslotte neemt de boekhouding deel aan het project van de RVA om de papierberg te verminderen. Het projectteam analyseert de mogelijkheid om de boekhoudstukken C15 en C21 af te schaffen en het gebruik van de elektronische handtekening in te voeren. Dit project werd opgestart in 2009 en zal in 2010 beëindigd worden.

3.4.2. Onze uitdagingen

Gebouwen

3.4.2.1. Gebouwen

Om renovatieprojecten te organiseren heeft de Gebouwendienst in 2009 een gedaanteverwisseling ondergaan. Het was een hele uitdaging bijkomende mankracht te vinden opdat de vragen van de bureaus professioneler en sneller aangepakt konden worden. Door de komst van de werfleider Jean-Paul De Meuter en de uitbreiding van de technische ploeg met vier nieuwe gemotiveerde medewerkers beschikken we nu over een competente en beter georganiseerde technische ploeg bij de HVW.

ICT

3.4.2.2. Infrastructuur ICT

Op vlak van hardware en infrastructuur was één van de grote uitdagingen van 2009 de (tijdelijke) verhuizing van het kantoor Brussel en het contactcenter naar een andere locatie. De bekabeling, netwerkcomponenten en telefonie-infrastructuur werden door ICT technici op punt gesteld.

SEPA

3.4.2.3. Boekhouding

De werklast werd verhoogd doordat de fout van de Bank van de Post rechtgetrokken moest worden. De Post voerde een betaling uit van 43 miljoen euro op basis van een testbestand in het kader van de invoering van SEPA. Hierdoor werden de werklozen dubbel betaald en moest de HVW ervoor zorgen dat het geld vlug gerecupereerd kon worden, om de ondervonden schade en de financiële invloed op de thesaurie van onze instelling tot een minimum te beperken.

4. Goed bestuur



4.1. Interne audit

Gedurende het jaar 2009 kon vastgesteld worden dat de dienst interne audit meer en meer beschouwd wordt binnen de instelling als een expertisecentrum. Om die reden steeg het aantal bijkomende opdrachten, die niet voorzien waren in de jaarlijkse auditplanning in aanzienlijke mate.

Normaal voorziet de planning een marge van 30% om bijkomende taken te kunnen invullen. In 2009 werd deze marge absoluut overschreden waardoor een aantal andere activiteiten niet volledig zijn doorgegaan zoals gepland. Volgende bijkomende opdrachten werden onder andere in het werkjaar 2009 uitgevoerd:

- Studie delegatie van bevoegdheden ;
- Coördinatie betreffende de problematiek van de dubbele betalingen ;
- Begeleiding bij de overdracht van de fiscaliteit naar de hiërarchische lijn ;
- Nazicht derde bestuursovereenkomst betreffende de risico's die zich kunnen voordoen ;
- Expertise opdrachten voor de dienst boekhouding en economaat:
 - Opmerkingen bedrijfsrevisor betreffende de jaarrekening 2007-2008 ;
 - Consulting bij het invoeren van een nieuwe controleprocedure telefonie naar aanleiding van de audit telefonie 2008 ;
 - Controle in het kader van een vraag van het Rekenhof betreffende de overeenstemming tussen boekhouding en aangiften op de fiches 325.
- Evaluatie van de gefinaliseerde projecten voor de directieraad ;
- Evaluatie problematiek veiligheidsconsulent ;
- Start van de evaluatie van de risico's binnen de grote nieuwe informaticaprojecten (E-pay en E-future);
- Opvolgen van werking van de klachtencoördinatie ;
- Begeleiding in het kader van de ontwikkelcirkels ;

Naast deze bijkomende opdrachten moest de auditplanning uitgevoerd worden, zoals zij werd goedgekeurd door het Beheerscomité. Volgende audits stonden hierbij op het programma:

- Risicoanalyse ;
- Postproject audit ;
- Audit centralisatie van de boekhouding ;
- Standaardisering van de evaluatiemethoden van de personeelsleden ;
- Audit schuldenbeheer ;
- Opvolging van de uitgevoerde audits 2008 ;

Een aantal audits werden overgedragen naar de auditplanning 2010. Alleen de audit van de standaardisering van de evaluatiemethoden van de personeelsleden werd in 2009 volledig beëindigd.

De komende jaren heeft de interne auditdienst als prioriteit de uitvoering van risicoanalyses en de verdere beschrijving van de werkprocedures.

Door het dagelijkse werk van de interne audit is het personeel er zich meer van bewust van het belang van een adequaat en efficiënt controlesysteem zoals de interne audit.

4.2. Sociale cel een nieuwe sociale cel

Overeenkomstig de wensen die bleken uit de resultaten van de tevredenheidsenquête gehouden onder de personeelsleden en eveneens in overeenkomst met de vragen van de personeelsvertegenwoordigingen, heeft een nieuwe sociale cel het licht gezien.

De personeelsleden van onze sociale cel zetten zich in voor opdrachten die toevertrouwd zijn aan onze sociale dienst (sinterklaascheques, eindejaar, culturele activiteiten, toekenning van sociale leningen, hospitalisatieverzekering, ...).

De personeelsleden hebben een compleet nieuwe syllabus van het aanbod van de sociale dienst van de HVW gemaakt, aangepast en gebruiksvriendelijker gemaakt.

Naast hun bezigheden in het kader van de sociale dienst, kunnen de twee medewerkers van de sociale cel elk personeelslid op zijn uitdrukkelijk verzoek bijstaan als persoonlijke adviseurs en individuele assistenten. Indien nodig kunnen ze psychologische steun bieden bij problemen (dit is vooral het geval wanneer de persoonlijke problemen een invloed hebben op de werkvloer). Ze kunnen het personeelslid ook naar gespecialiseerde diensten doorverwijzen als dit nodig zou zijn.

Voor 2010 is er ook een sociaal exitgesprek voorzien om steun te bieden aan de personeelsleden die onze instelling verlaten en om eventuele maatregelen te nemen die voorkomen dat moeilijke situaties zich opnieuw zouden voordoen. Uiteraard zal de inhoud van deze gesprekken geheim blijven. Enkel over algemene conclusies zal verslag uitgebracht worden, dit om de sociale omstandigheden van de personeelsleden te verbeteren.

De HVW wil ook een uitgebreid diversiteitsbeleid ontwikkelen om iedere medewerker de kans te geven zijn plaats binnen de organisatie te verbeteren. Dit gebeurt voornamelijk aan de hand van de volgende acties:

1. Een diversiteitsbeleid ontwikkelen door de realisatie van proefprojecten.
2. De toegankelijkheid voor vrouwen bevorderen van functies van niveau A en UB-verantwoordelijke.
3. Het personeel sensibiliseren voor diversiteit, gelijkheid van kansen en de anti-discriminatie wetten.
4. Een of meerdere diversiteitsverantwoordelijken benoemen die actief zullen deelnemen aan het "diversiteitsnetwerk" van P&O.
5. Voldoen aan "diversiteitsindicatoren": evenwicht man/vrouw, senioren, junioren, evenwicht privé-leven/professioneel leven, beleid ten voordele van gehandicapten.

4.3. Klachtenbeheer

Ten gevolge van de communicatiecampagne die de sociaal verzekerden op de hoogte bracht van de mogelijkheid om klachten in te dienen, is het aantal klachten gestegen. Dit is voor de HVW een uitstekende barometer om de doeltreffendheid van haar diensten te meten.

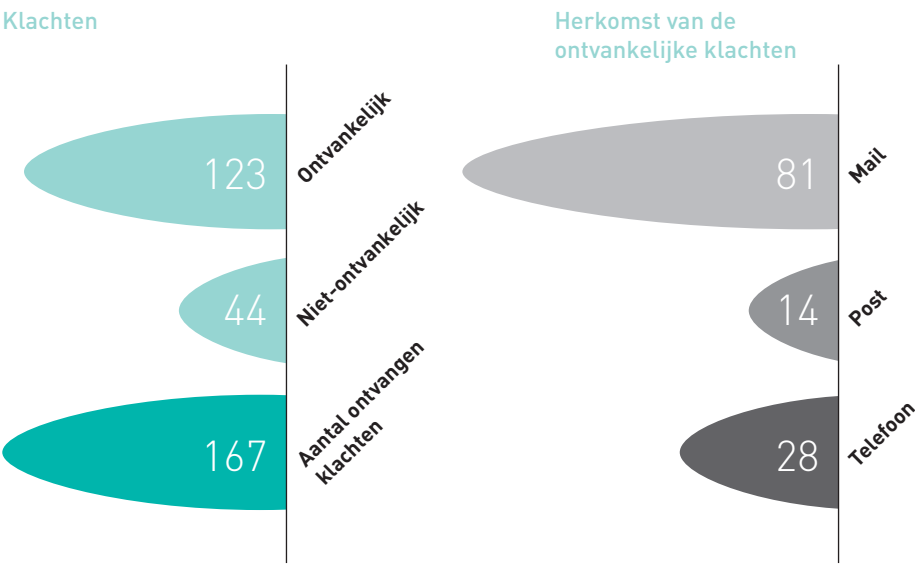
Wanneer een sociaal verzekerde een klacht indient, wordt de bureauverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte gebracht. Als de klacht gegrond is, kan de bureauverantwoordelijke zo de nodige correcties of verbeteringen aanbrengen, opdat het probleem zich niet opnieuw zou voordoen. Iedere bevoegde regionale coördinator wordt eveneens op de hoogte gebracht van de inhoud van de klacht en het gevolg dat eraan gegeven is. Hij kan zich dus vergewissen van de opvolging en de verbeteringen die aangebracht moeten worden in de werking van het uitbetalingsbureau waarvoor hij verantwoordelijk is.

De klachten kunnen worden ingediend per mail, per brief, aan het loket, per telefoon of via de federale ombudsman. In 2009 werd het grootste gedeelte van de klachten per mail ingediend.

Wij ontvangen en behandelen ook klachten die ons toegestuurd worden via de Federale ombudsman.

Het klachtenbeheer werd toevertrouwd aan een klachtencoördinator, bijgestaan door twee medewerkers, om op elke klacht individueel te antwoorden.

De klachtencoördinator stelt driemaandelijkse rapporten en ook een jaarrapport op. Dit moet toelaten de evolutie van het aantal en de aard van de klachten op te volgen en op die manier de aandacht te trekken van de directie op vaak weerkerende problemen waarover de sociaal verzekerden klacht indienen en die dus een zekere verandering van ons eisen.



Bijlagen

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.

Lijst kantoren en verantwoordelijken (situatie op 01/05/2010)

UB AALST Chef: VAN DEN EINDE Krista F. Van der Nootstraat 8 Tel: 053 / 21 28 80 Fax: 053 / 78 57 04 info.aalst@hvw.fgov.be	UB HALLE Chef: VAN DER BORGH Greta Albrecht Ardevelstraat 2 B Tel: 02 / 356 59 42 Fax: 02 / 361 45 08 info.halle@hvw.fgov.be	UB NIJVEL Chef: LABYE Cécile Chaussée de Bruxelles 78 Tel: 067 / 21 04 75 Fax: 067 / 22 07 16 info.nivelles@capac.fgov.be
UB AARLEN Chef: LUDWIG Dominique Rue Netzer 30 Tel: 063 / 22 51 01 Fax: 063 / 22 50 17 info.arlon@capac.fgov.be	UB HASSELT Chef: DE RAUW Katleen Burgemeester Bollenstraat 13/1 Tel: 011 / 23 46 89 Fax: 011 / 23 29 19 info.hasselt@hvw.fgov.be	UB OOSTENDE Chef: VANSTEENKISTE Johan Gerststraat 11 Tel: 059 / 70 31 37 Fax: 059 / 70 69 17 info.oostende@hvw.fgov.be
UB ANTWERPEN Chef: HENDRICKX Ann Marnixstraat 14 A Tel: 03 / 234 07 62 Fax: 03 / 206 78 49 info.antwerpen@hvw.fgov.be	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	UB OUDENAARDE Chef: DELPORTE Patrick Beverestraat 34 Tel: 055 / 30 48 29 Fax: 055 / 30 48 84 info.oudenaarde@hvw.fgov.be
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	UB KORTRIJK Chef: LOCHY Chris Doorniksestraat 67 Tel: 056 / 22 14 34 Fax: 056 / 22 11 01 info.kortrijk@hvw.fgov.be	UB ROESELARE Chef: DIERICKX Carine Stationsplein 43 Tel: 051 / 20 17 11 Fax: 051 / 24 90 98 info.roeselare@hvw.fgov.be
UB BRUGGE Chef: MINNEBO Danny Hoefijzerlaan 25 Tel: 050 / 33 63 98 Fax: 050 / 34 15 89 info.brugge@hvw.fgov.be	UB LA LOUVIÈRE Chef: DE BAERE Nancy Chaussée du Pont de Sart 41 Tel: 064 / 22 46 22 Fax: 064 / 22 77 42 info.lalouviere@capac.fgov.be	UB SINT-NIKLAAS Chef: VOLCKAERTS Rita Knapstandstraat 203 Tel: 03 / 776 22 73 Fax: 03 / 777 03 74 info.sint-niklaas@hvw.fgov.be
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	UB LEUVEN Chef: MERCKX Linda Maria-Theresiastraat 14 A Tel: 016 / 22 44 10 Fax: 016 / 23 05 52 info.leuven@hvw.fgov.be	UB TONGEREN Chef: VANHEES Lutgarde Zagerijstraat 2 Tel: 012 / 23 20 04 Fax: 012 / 23 92 28 info.tongeren@hvw.fgov.be
UB CHARLEROI Chef: BOHAIN Laurence Rue Bois Monceu 195 Tel: 071 / 31 52 31 Fax: 071 / 30 72 35 info.charleroi@capac.fgov.be	UB LUIK Chef: BURTON Vincent Boulevard d'Avroy 112 Tel: 04 / 230 31 70 Fax: 04 / 230 31 79 info.liege@capac.fgov.be	UB TURNHOUT Chef: BLOCKX Gilberte Guldensporenlei 75 Tel: 014 / 41 24 06 Fax: 014 / 41 27 93 info.turnhout@hvw.fgov.be
UB COUVIN Chef: HENRIET Fabienne Rue du Démasqué 1 Tel: 060 / 31 20 42 Fax: 060 / 31 39 93 info.couvin@capac.fgov.be	UB MECHELEN Chef: BOECKSTAENS Nicole 't Vlietje 4 bis Tel: 015 / 20 58 43 Fax: 015 / 20 44 30 info.mechelen@hvw.fgov.be	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
UB DIEST Chef: PATTEET Lutgart Koning Albertstraat 107 Tel: 013 / 32 82 99 Fax: 013 / 32 83 00 info.diest@hvw.fgov.be	UB MOESKROEN Chef: NOLF Martine Rue Achille Debacker 92 Tel: 056 / 33 10 02 Fax: 056 / 34 56 11 info.mouscron@capac.fgov.be	UB WAVRE Chef: PIETERS Daphnée Rue de Flandre 8 Tel: 010 / 22 31 96 Fax: 010 / 22 88 61 info.wavre@capac.fgov.be
UB DOORNIK Chef: LOUVIAU Brigitte Avenue de Maire 101, 1 ^{ste} verdiep. Tel: 069 / 22 36 55 Fax: 069 / 84 17 68 info.tournai@capac.fgov.be	UB MOL Chef: STEVENS Hubert Jacob Smitslaan 56 Tel: 014 / 31 27 01 Fax: 014 / 31 44 73 info.mol@hvw.fgov.be	UB ZOTTEGEM Chef: HENAU Eric Grotenbergestraat 43 Tel: 09 / 360 08 57 Fax: 09 / 360 87 51 info.zottegem@hvw.fgov.be
UB EUPEN Chef: MOLL Karin Vervierser Strasse 12 Tel: 087 / 56 09 40 Fax: 087 / 56 09 56 info.eupen@capac.fgov.be	UB NAMEN Chef: WERY Laurence Rue de Bomel 27 Tel: 081 / 22 73 73 Fax: 081 / 22 36 43 info.namur@capac.fgov.be	
UB GENT Chef: VANGHELUWE Myriam Kattenberg 81 Tel: 09 / 221 54 34 Fax: 09 / 222 50 81 info.gent@hvw.fgov.be	UB NEERPELT Chef: JANSSEN Cor Molenstraat 28 Tel: 011 / 64 14 46 Fax: 011 / 80 26 66 info.neerpelt@hvw.fgov.be	

Samenstelling van het Beheerscomité

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 M. DE JONGHE S. VANHAVERBEKE H. MUYLDERMANS
Vertegenwoordigers van de werknemersorganisaties	Ph. BORSU M. SAVOYE E. VAN LANCKER H. DUROI S. SLEGERS H. HERREMANS A. VAN LAER M-H. SKA

Samenstelling van de Directieraad

Administrateur generaal	J. VANDENBERGH
Adjunct administrateur generaal	L. MEERKENS
Informatie- en Communicatie-Technologie (ICT)	C. BOSSU
Algemeen Secretariaat en Strategisch Beheer (SGS)	J. DEBOIS
Werkorganisatie in de Uitbetalingsbureaus (ORG)	C. DE BRUYNE
Human Resources Management (HRM)	L. DRUART
Financieel Beheer en Beheer van het Patrimonium (FIN)	X. GODART

Samenstelling van het Basisoverlegcomité

Voorzitter	L. MEERKENS	ACV - Openbare diensten	M. DEVILLE E. HENAU D. LARDINOIS J. LIPPENS F. PELLAERS J.-C. VANCOPPENOLLE A. CRABBE D. VANDENBILCKE
Secretaris	R. COUPLET		
Directie	J.-M. VANDENBERGH C. DE BRUYNE L. DRUART X. GODART S. MATHIJS		
Preventie-adviseurs	J. DEBOIS B. ABRASSART	VSOA (Vrij Syndicaat voor het Openbaar Ambt)	E. VUYTS L. PICHRY S. MAVRIKI F. BUSSCHAERT T. TOURLAMAIN
Arbeids-geneesheer	M. SOOGEN B. DETOURNAY		
ACOD (Algemene Centrale der Openbare Diensten)	P. BUSCAGLIA R. CANNIERE M.C. DEGRYSE S. EL IDRISSE P. BASTIN C. GROOTJANS A. HANNAOUI J. VANSTEENKISTE E. PLAISIER I. VAN LOVEN A. GILLES		



Colophon :

Redactioneel team :

Chris Bossu, Anne Bremer,
Marc Caen, Renaud Couplet,
Michaël Deraemaeker,
Dominiek Lepoutre, Peter Sentie,
Pierre Thomas, Frederiek Vandenbussche,
Stijn Verbruggen.

Vertaling :

Stéphane D'hondt, Reinhilde Heymans.

strategie

