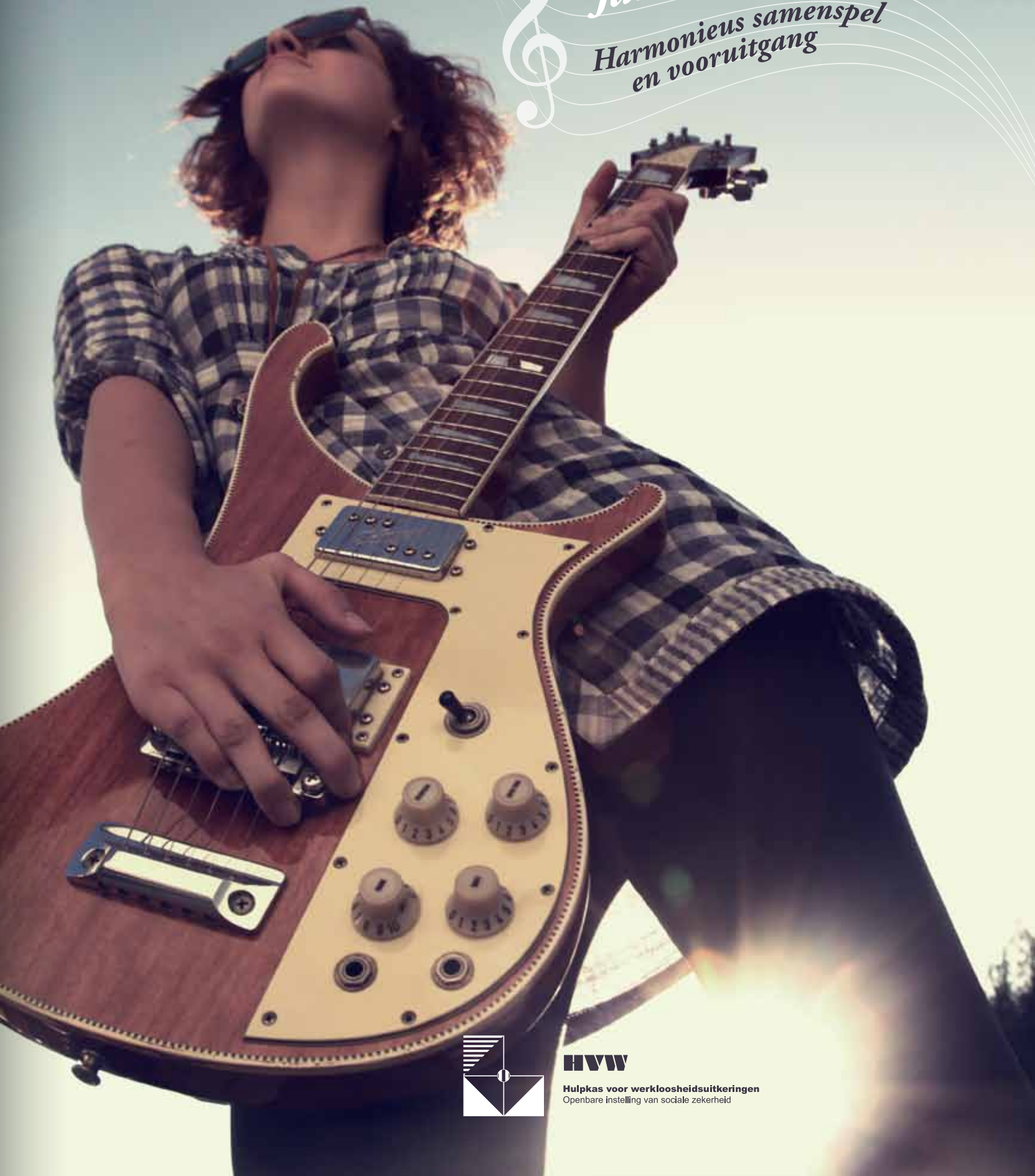


Jaarverslag 2011

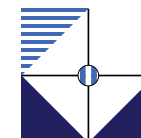
*Harmonieus samenspel
en vooruitgang*



HWV

Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen
Openbare instelling van sociale zekerheid

Jaarverslag 2011
Harmonieus samenspel
en vooruitgang



HWU

Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen
Openbare instelling van sociale zekerheid



04__ VOORWOORD

_VOOR U LIGT HET JAARVERSLAG 2011!

06__ THIS IS THE STORY OF JULIE

08__ ONZE KLANTEN

_VERDELING PER NATIONALITEIT

_VERDELING PER GEZINSSITUATIE

_VERDELING PER BEROEP

_VERDELING PER DOSSIERTYPE

12__ ONTHAAL

_HET CONTACTCENTER ONDER DE LOEP

II: KWALITEITSONDERZOEK

II: BENCHMARKING

II: EEN SWOT-ANALYSE UITGEVOERD DOOR SMALS

II: WERKOMGEVING

_BEZOEK OP AFSpraak

16__ GEBOUWEN VAN DE UITBETALINGSBUREAUS

_PROJECT BRUSSEL: UITBETALINGSBUREAU BRUSSEL

_NIEUW GEBOUW VAN OOSTENDE

_ONDERHOUD EN KLEINE RENOVATIEWERKEN AAN
DE GEBOUWEN

24__ BEDIENING AAN HET LOKET (OF TOELAATBAARHEID)

_VERNIEUWING VAN DE WERKPOSTEN

_e-FUTURE

_“MIJN HVW-DOSSIER”: EVOLUTIE IN 2012

_e-LOKET

33__ BACKOFFICE (BETALING, BOEKHOUDING EN SCHULDBEHEER)

_C2

34__ GOOD GOVERNANCE

_EPM

_BI

_POSTAFHALING

_PAY@FINPOST

_EBM OF BUDGETBEHEER

_ARCHIVERINGSNORMEN

40__ ONZE COLLEGA'S

_ONS PERSONEELSPLAN

_SELECTIES EN REKRUTERINGEN

_ONTWIKKELCIRKELS: EEN INVESTERING IN KWALITEIT EN
EEN VOORBEREIDING OP ONS COMPETENTIEBEHEER

_OPLEIDING

_ACTIEPLAN INTERNE TEVREDENHEIDSENQUÊTE

_STRESS- EN AGRESSIE- ENQUÊTE

_VARIABELE UURROOSTERS

_XTREMIS

_ROADSHOW HRM, VARIABELE UURROOSTERS - XTREMIS IN
DE UITBETALINGSBUREAUS

_ARNO HR/ LOOPBAAN

_REDACTIERAAD VAN “VERDER”

_WERKOMGEVING OP HET HOOFDBESTUUR (PROJECT
BRUSSEL - HOOFDBESTUUR)

52__ BEDANKT!

VOORWOORD: VOOR U LIGT HET JAARVERSLAG 2011!

Beste lezers,

Dit jaarverslag is enigszins een buitenbeentje. Om welke reden u ons jaarverslag ook mag lezen, we hebben ernaar gestreefd het zeer toegankelijk te maken. Aan de hand van het parcours dat ons personage “Julie” aflegt, laten we u de realiteit ontdekken achter de schermen van de verschillende diensten van de HVW. Hierbij vestigen we vooral de aandacht op de projecten en realisaties van deze diensten in 2011. We wensen u veel leesplezier toe...



XAVIER VERBOVEN
DE VOORZITTER VAN
HET BEHEERSCOMITÉ

Een jaarverslag dient om een blik te werpen op de markante feiten van het voorbije jaar. Het is voor mij een grote eer het jaarverslag 2011 van de HVW in te leiden en aan u voor te stellen. De laatste jaren heb ik de vele verwezenlijkingen en veranderingen binnen de instelling met bijzondere aandacht gevolgd. Als voorzitter van het Beheerscomité kan ik u verzekeren dat onze ontwikkelingsstrategie haar beloften ten volle heeft waargemaakt. Natuurlijk blijft de HVW nog steeds een instelling in evolutie, maar is dat niet eigen aan alle goed bestuurd bedrijven en instellingen?

“Ondanks budgettaire moeilijkheden hebben we 2011 afgesloten op een manier die vertrouwen wekt.”

Ondanks de budgettaire moeilijkheden waarmee we sinds 2009 worden geconfronteerd, de onzekerheid die de economische crisis met zich

meebrengt en de toename van de werklust binnen onze sector, vind ik dat we 2011 hebben afgesloten op een manier die vertrouwen wekt.

Dit succes is grotendeels te danken aan de inspanningen die de directie en de medewerkers aan de dag hebben gelegd op het vlak van goed bestuur en de voortdurende evolutie binnen een context van verbetering van de dienstverlening aan de sociaal verzekerden. Ook de correcte verwezenlijking en opvolging van onze verbintenissen ten aanzien van de federale overheid heeft hiertoe bijgedragen.

Het geheel van de behaalde doelstellingen leidt tot een toenemende tevredenheid van onze sociaal verzekerden en, uiteraard, van onze medewerkers. In dit opzicht wens ik namens het Beheerscomité alle personeelsleden te bedanken omdat ze zich hebben ingezet, en zich blijven inzetten, om alle ambitieuze doelstellingen die werden vastgelegd te bereiken.

Ten slotte breng ik nog in herinnering dat 2012 in het teken zal staan van de uitwerking van een nieuwe bestuursovereenkomst. De bestuursovereenkomst 2013-2015, waarin rekening gehouden zal worden met de verwachtingen van de regering, krijgt alle steun van het Beheerscomité van de HVW.

Zoals het stilaan de gewoonte wordt, stond het afgelopen jaar in het teken van een krachtige dynamiek van wijziging en modernisering. Deze dynamiek was in alle domeinen zichtbaar en ze heeft onze personeelsleden ertoe gebracht hun professionalisme en engagement te bewaren in een maatschappij die hevig getroffen is door de crisis. Ik kan hen hier alleen maar dankbaar om zijn. Want hoewel het niet altijd even gemakkelijk was, vind ik dat we over heel wat aspecten echt tevreden kunnen zijn. Dit uit zich zowel op algemeen vlak - we hebben de overgrote meerderheid van de doelstellingen van onze bestuursovereenkomst

genomen worden. De renovatiewerken in het gebouw van het Hoofdbestuur lopen in 2012 ten einde.

Deze hele dynamiek steunt boven alles op de vrouwen en mannen die samen met ons een visie delen. De kwaliteit van de dienstverlening blijft onze missie en alle doorgevoerde wijzigingen hebben tot doel onze dienstverlening te verbeteren, aan de gebruikers in het bijzonder en aan de maatschappij in het algemeen.

De laatste jaren heeft de HVW periodes gekend van verregaande aanpassingen en van grote inspanningen en vandaag beginnen de resultaten vaste vorm aan te nemen dankzij de impuls van vele verantwoordelijken en de inzet van allen. Dank aan allen die, zowel binnen als buiten de instelling, alles in het werk stellen om gestalte te geven aan de HVW.

We moeten naar het verleden kijken om aan de toekomst te bouwen, maar we mogen zeker niet nalaten een blik te werpen op het jaar 2012 dat zich nu reeds aandient als een jaar vol uitdagingen en vooruitzichten.

Zo zal 2012 een afrondingsjaar worden, waarin we op zoek gaan naar een grotere stabiliteit via de voltooiing van talrijke cruciale projecten. Toch zal 2012 ook rijk zijn aan uitdagingen, onder andere ten gevolge van de gewijzigde werkloosheidswetgeving die in volle evolutie is. Ten slotte zijn de gevolgen van de economische crisis voelbaar in alle openbare instellingen en ook de HVW zal inspanningen moeten leveren om hieraan het hoofd te bieden.

Aan het einde van dit voorwoord wens ik uw aandacht nog te vestigen op het feit dat dit jaarverslag geen traditioneel patroon volgt: het zal u aan de hand van een verhaal onze instelling laten ontdekken. We wensen u dan ook veel leesplezier toe...

“De dynamiek van modernisering steunt op mannen en vrouwen die samen met ons een visie delen.”

gerealiseerd - als op zuiver operationeel vlak, waar enkele grootschalige projecten met brio werden voortgezet. Onder meer de projecten van informatisering van de toelaatbaarheid (e-Future) en Business Intelligence (rapportage) werden in gebruik genomen, het ticketingsysteem werd afgerond, het bezoek op afspraak en de middagopening van de kantoren werden ingevoerd. Op het gebied van het personeel was er de indiensttreding van een nieuwe afdelingsverantwoordelijke HRM, een nieuwe afdelingsverantwoordelijke ICT (begin 2012) en twee nieuwe verantwoordelijken in de uitbetalingsbureaus. Een groot aantal gebouwen werden opgefrist en de nieuwe uitbetalingsbureaus van Oostende en Brussel konden in gebruik



JEAN-MARC VANDENBERGH
ADMINISTRATEUR GENERAAL



“THIS IS THE STORY OF JULIE...”

WE MAKEN KENNIS MET JULIE

(© HVW 2011. All rights reserved)

-- --

Julie is 31 jaar oud. Na jarenlang bij een grootwarenhuis gewerkt te hebben, krijgt ze te horen dat ze ontslagen zal worden wegens de economische crisis. Julie kan niet onmiddellijk ander werk vinden, maar voor haar vaste kosten, zoals de maandelijkse huur, heeft ze absoluut een inkomen nodig.

Julie besluit dus haar licht op te steken bij één van de Belgische regionale tewerkstellingsdiensten (VDAB, FOREM, ACTIRIS), waar ze zich zal moeten inschrijven als werkzoekende. Daar komt ze ook te weten dat ze zich zo snel mogelijk moet inschrijven bij een uitbetalingsinstelling om een werkloosheidsuitkering te kunnen genieten.

Er zijn vier uitbetalingsinstellingen in België, namelijk de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVW) en de drie grote vakbonden: de liberale vakbond ACLVB, de christelijke vakbond ACV en de socialistische vakbond ABVV. Wie zich bij één van deze vakbonden wil aansluiten, moet een bijdrage betalen.

Julie wenst geen lid te worden van een vakbond. Ze heeft geen behoefte aan de extra diensten die de vakbonden aanbieden en ze wil enkel van een werkloosheidsuitkering genieten. Daarom besluit ze zich tot de HVW te wenden, waar geen enkele bijdrage gevraagd wordt.

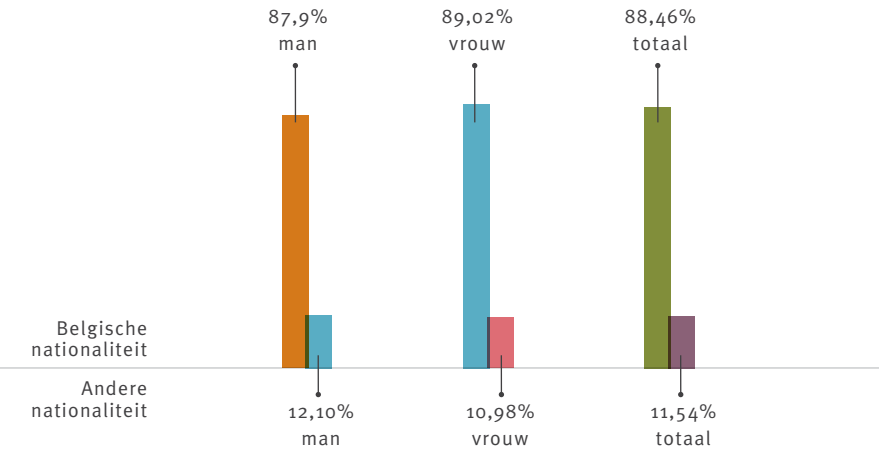
-- --

ONZE KLANTEN

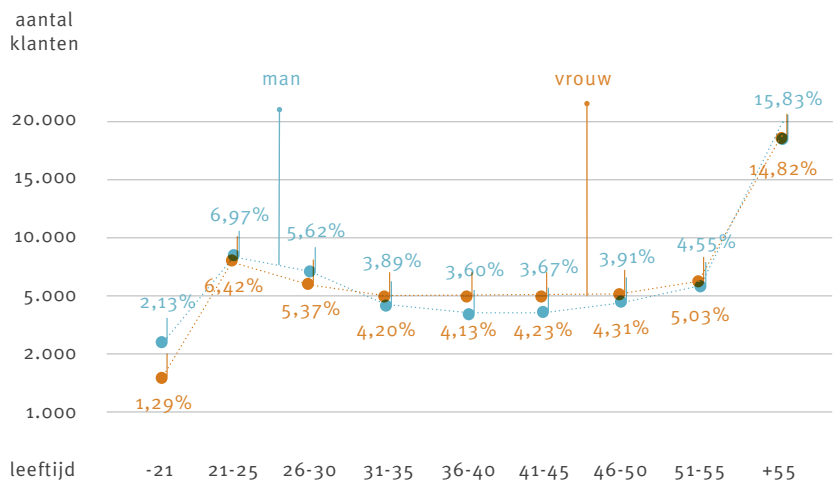
Is Julie de enige die een beroep doet op de diensten van de HVW?

Julie is niet de enige die zich in deze situatie bevindt. In 2011 deden 124.357 personen een beroep op de HVW.

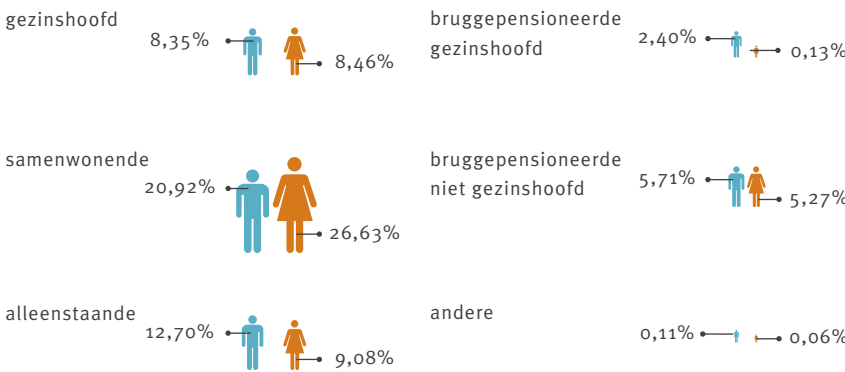
1. Verdeling per nationaliteit



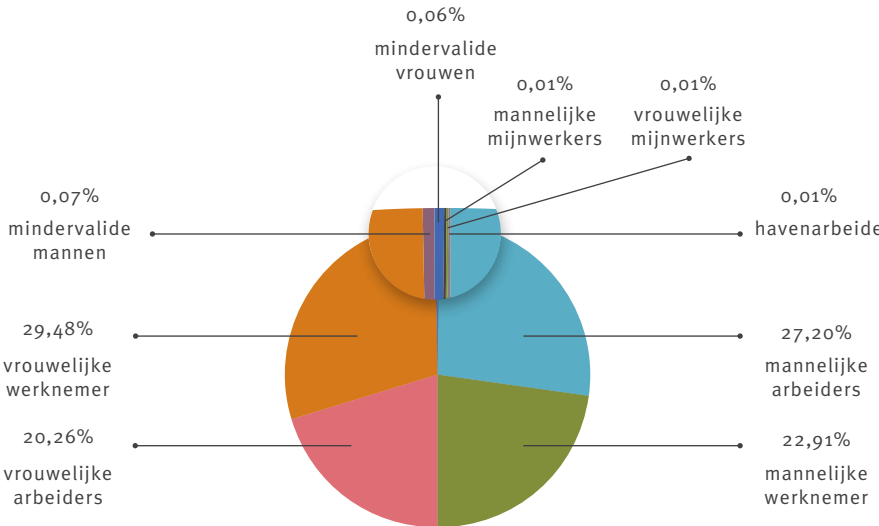
2. Verdeling per leeftijdscategorie



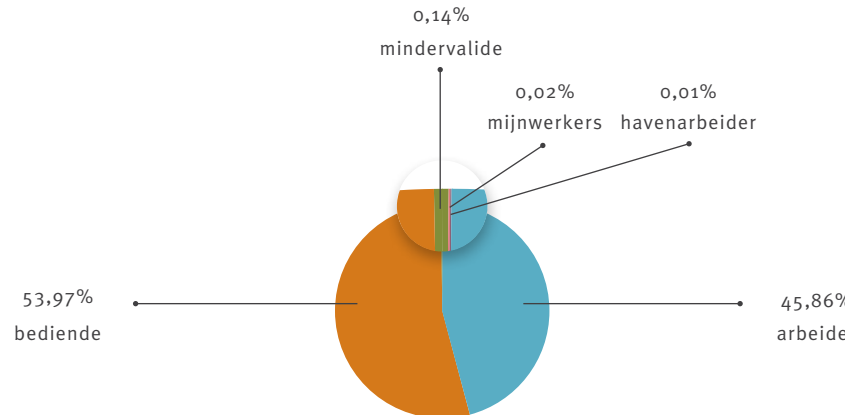
3. Verdeling per gezinssituatie



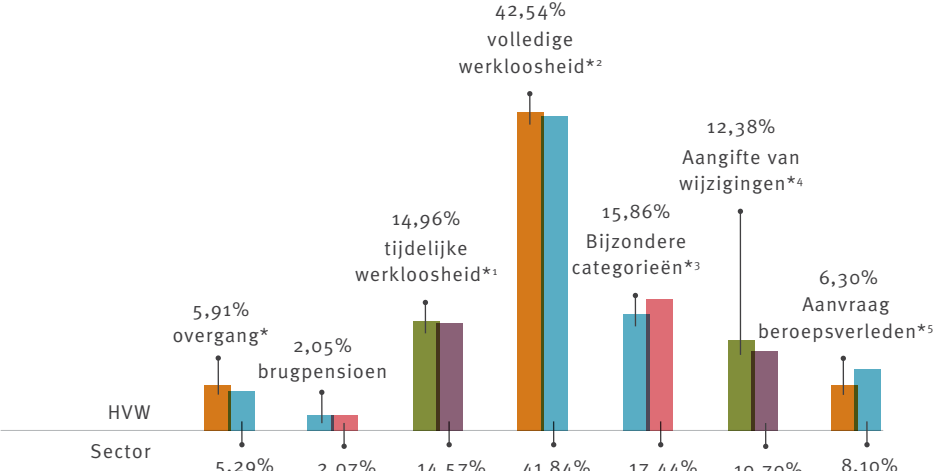
4. Verdeling per beroep



5. Verdeling per beroep (2010)



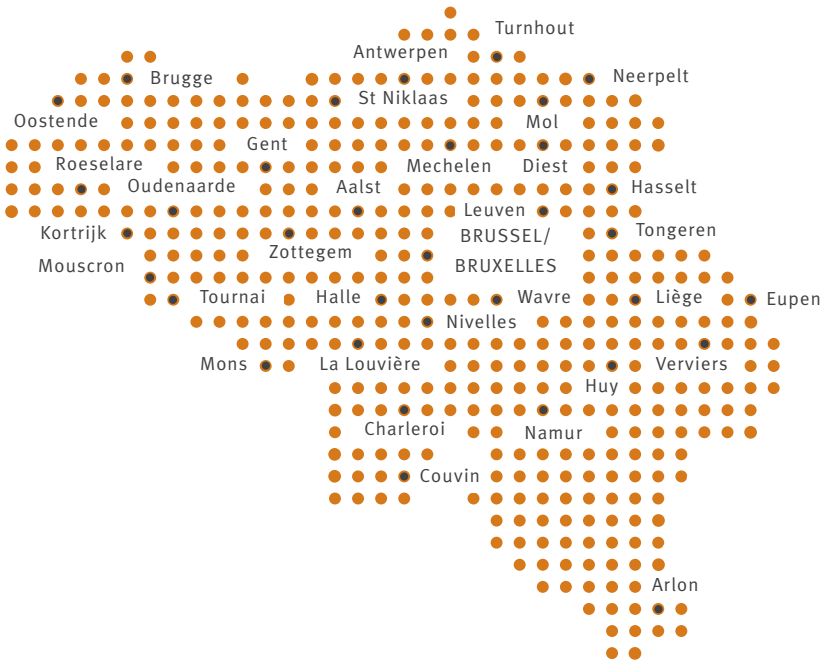
6. Verdeling volgens het dossier-type



* naar een andere uitbetalingsinstelling, een ander werkloosheidsbureau
*1 gebrek aan werk, slecht weer, ... jeugd- en seniorenvakantie, onthaalmoeders
*2 eerste aanvraag na arbeid of studies, na onderbreking van de werkloosheid, ... en deeltijdse arbeid
*3 haven, zeevisserij, grensarbeid, diamant, beroepsopleiding, activering, ...
*4 gezinssamenstelling, adres, betaalwijze, ... en vrijstellingen
*5 impact op het bedrag van de uitkering van bepaalde werklozen

? Tot welk uitbetalingsbureau moet ze zich wenden?

Op de website van de HVW ontdekt Julie dat er 34 uitbetalingsbureaus zijn, verspreid over het hele land. Wanneer ze haar postcode ingeeft, komt ze snel te weten wat voor haar het dichtstbijzijnde uitbetalingsbureau is waar ze zich kan inschrijven.



7. Uitbetalingsbureaus in België



Welke stappen ondernemen en waar de eerste inlichtingen inwinnen?

ONTHAAL

Julie wil eerst nagaan welke stappen ze in haar specifieke situatie moet ondernemen en welke documenten ze moet verzamelen. Ze vraagt zich ook af of ze nu al bij de HVW moet langsgaan of pas wanneer ze effectief zonder werk valt, na haar opzeggingstermijn. Ze besluit dus haar uitbetalingsbureau op te bellen om inlichtingen in te winnen.

Bij de HVW worden alle telefonische oproepen in eerste instantie doorgeschakeld naar de deskundigen van het contactcenter. Deze medewerkers spelen een belangrijke rol. Zij staan vaak in voor het eerste contact tussen de klant en de HVW. De medewerkers van het contactcenter beschikken dan ook allen over specifieke vaardigheden: ze zijn vriendelijk en hulpvaardig, ze beschikken over een grondige kennis van de werkloosheidsreglementering en ze geven advies in verband met de stappen die, in functie van de situatie, ondernomen moeten worden. Het contactcenter heeft tot doel de professionele toegankelijkheid van de diensten te verbeteren voor de gebruikers.

Het contactcenter onder de loep

II: Kwaliteitsonderzoek

In de maanden maart en april 2011 werd er in samenwerking met P&O over een periode van 4 weken een enquête gehouden over de telefoonbeantwoording.

Deze enquête werd niet alleen gehouden om de telefonische bereikbaarheid te meten, maar ook de kwaliteit van de antwoorden.

- De interne resultaten waren zeer gunstig:
- 78% van de oproepen werden binnen de 40 seconden beantwoord
 - 92% van de gegeven antwoorden op de vraag waren correct

- bij 96% van de oproepen toonden onze medewerkers zich vriendelijk

(Onze methodologie: in samenwerking met de dienst Reglementering werden, uiterst zorgvuldig, 28 verschillende vragen en antwoorden opgesteld die in de praktijk veelvuldig voorkomen.

Er werden 4400 mystery calls gepleegd tussen 14 maart en 8 april 2011, aan een ritme van 220 oproepen per dag. Deze oproepen werden evenredig gespreid tussen 8u30 en 12u00 en tussen 13u00 en 16u00. De 34 telefoonnummers van de 34 kantoren werden getest en tijdens elke beantwoorde oproep werd een willekeurige vraag gesteld uit de lijst met 28 vragen.)

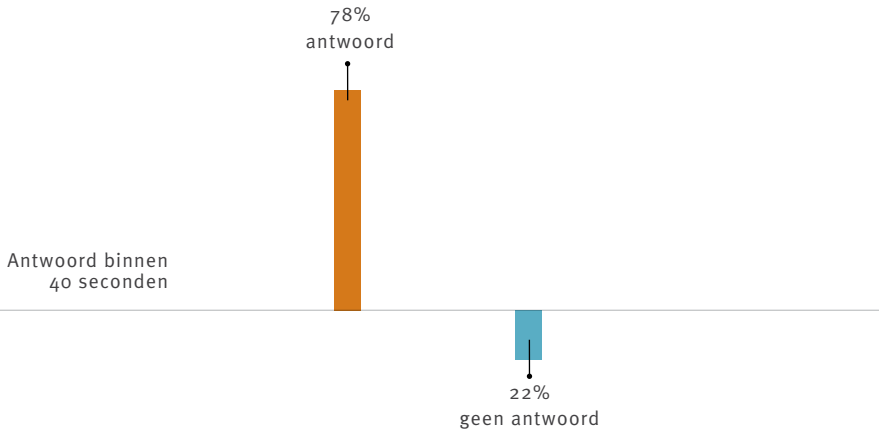
II: Een benchmarking

De benchmarking van onze resultaten met sommige andere openbare instellingen leerde ons dat de HVW resultaten behaalde die ver boven “de gemiddelde cijfers” (gegevens gedeeltelijk volledig) uitkomen, dit op het vlak van:

Benchmarking	HVW
Antwoordtijd binnen 20 sec	46,80%
Antwoordtijd binnen 40 sec	78,00%
Vakbekwaamheid	92,00%
Vriendelijkheid	94,30%
Identiteit v. d. medewerker	72,20%
Technische kwaliteit	98,50%

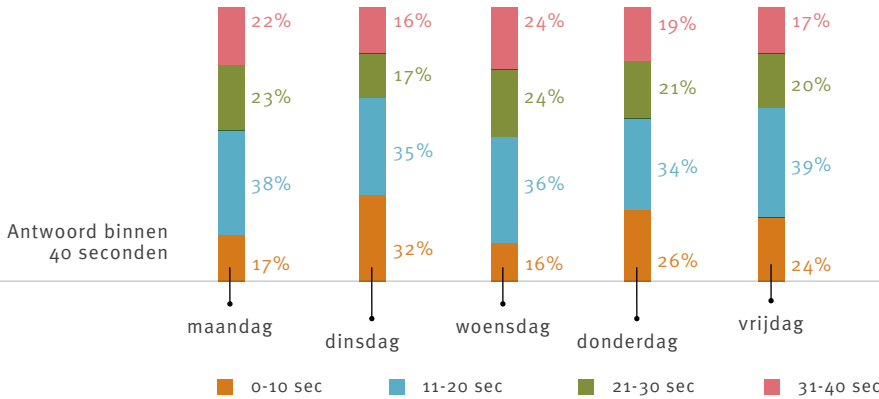
Een analyse

9. Antwoorden binnen de 40 seconden



78% van de oproepen werd beantwoord binnen de 40 seconden. Deze score is beter dan die van de enquête in 2009, toen 70,2% van de oproepen binnen de 40 seconden werd beantwoord.

10. Snelheid antwoorden



Maandag en woensdag zijn de dagen met de minst beantwoorde oproepen tussen 0 en 10 seconden.

II: Een SWOT-analyse uitgevoerd door Smals

De HVW beschikt reeds sinds 2007 over een contactcenter als eerstelijnscontactpunt voor de sociaal verzekerden. Deze structuur heeft een dubbel voordeel: de sociaal verzekerden kunnen genieten van een snelle en professionele dienstverlening en de kantoren hebben meer tijd om zich met de complexere taken en het onthaal aan de loketten bezig te houden.

Vanuit ons streven een nog betere dienstverlening aan te bieden, werd het initiatief genomen een assessment van de werking van het contactcenter te laten uitvoeren. Dit assessment hield een evaluatie in van 8 domeinen (360° overzicht) die 56 onderliggende kernprocessen bundelen. Het was onze bedoeling een beter zicht te krijgen op de werking van het contactcenter en tot een SWOT-analyse te komen.



↳ Contactcenter Brussel

Moderniseren om ook op het vlak van welzijn en gezondheid te voldoen

||: Werkomgeving

In 2010 zijn de renovatiewerken aan het Hoofdbestuur en het uitbetalingsbureau van Brussel van start gegaan om het gebouw aan te passen aan de huidige normen inzake veiligheid, welzijn op het werk en duurzaamheid. In eerste instantie waren er geen werken gepland op de derde verdieping, waar het contactcenter en de PC-zaal gevestigd zijn. Om technische, esthetische en organisatorische redenen werd er later dan toch voor geopteerd ook daar een renovatie door te voeren.

De verouderde en verkleurde verhoogde vloer in het contactcenter werd vervangen door een nieuwe olifgroene die past bij de nieuwe stijl van het gebouw. Verder werd de verlichting aangepast en werden de muren en het plafond herbepoetst en geveerd. Bovendien werden akoestische pane-

len aan het plafond bevestigd om een optimale akoestiek te garanderen. Ook de bureaus werden vervangen om aan deze nieuwe eisen te voldoen. Ten slotte werd alle bekabeling van de bureaus vervangen en werden de detectoren en noodverlichting vernieuwd.

Op die manier voldoet het contactcenter zoals de rest van het gebouw aan de eisen inzake veiligheid en welzijn op het werk.

Het contactcenter verhuisde op 22 december 2011 van het tijdelijke bureau in de Brouckèretoren naar zijn gerenoveerde kantoor. In 2012 zal het schrijnwerk afgewerkt worden. Ook de PC-zaal zal in 2012 een lichte renovatiebeurt krijgen.

Achter deze flexibele openingsuren gaat een hele organisatie schuil

🔔 *Julie krijgt te horen dat ze best zo snel mogelijk langsgaat in het uitbetalingsbureau. Dit moet ze in elk geval doen aan het einde van haar opzeggingstermijn. Vooraf moet ze zich binnen de 8 dagen laten inschrijven als werkzoekende bij een van de regionale tewerkstellingsdiensten in functie van het gewest waar ze gedomicilieerd is (VDAB, FOREM of ACTIRIS). De dame aan de andere kant van de lijn heeft Julie vriendelijk aangeraden om zich in te schrijven enkele dagen vóór haar arbeidsovereenkomst afloopt zodat haar inkomen niet onderbroken wordt.*

Julie gaat de openingsuren van haar uitbetalingsbureau na. Aangezien ze haar opzeggingstermijn nog moet afwerken, is het voor haar niet evident om tijdens de normale openingsuren naar het uitbetalingsbureau te gaan. Met het oog op een maximale toegankelijkheid biedt het kantoor sinds september 2011 ook de mogelijkheid om een bezoek op afspraak vast te leggen op dinsdagnamiddag van 15u tot 17u. Zo kunnen, voor een bepaalde categorie van gebruikers, eventuele wachttijden vermeden worden en hoeft de klant geen verlof op te nemen om langs te gaan. Bovendien vaart de voorbereiding van het dossier hier wel bij.

Bezoek op afspraak

In 2010 werd een tevredenheidsenquête uitgevoerd bij onze klanten. Één van de aspecten die hierbij bevestigd werd, was de bereikbaarheid van de kantoren zowel op vlak van ligging als op vlak van openingsuren. Uit deze tevredenheidsenquête is gebleken dat de bereikbaarheid van de kantoren nog verbeterd kan worden. Om deze bereikbaarheid te optimaliseren heeft de HVW besloten een systeem van bezoeken op afspraak te ontwikkelen voor onze klanten. Met dit initiatief hopen wij de toegankelijkheid van onze kantoren beter af te stemmen op de noden van onze huidige en toekomstige sociaal verzekerden. De voordelen van dit systeem zijn de grotere toegankelijkheid van onze kantoren voor de sociaal verzekerden, een werkomgeving die kalmer en minder stresserend is en geen wachttijden voor de sociaal verzekerde.

Sinds september 2011 wordt het afspraaksysteem getest in de kantoren. De sociaal verzekerden kunnen vanaf deze datum een afspraak maken op dinsdagnamiddag tussen 15u en 17u. In het begin werd deze dienst enkel aangeboden aan sociaal verzekerden die een professionele activiteit uitoefenden en voor wie het, om deze reden, moeilijker was zich aan te melden tijdens de openingsuren.

Na iets meer dan 4 maanden kunnen wij een eerste stand van zaken opmaken. Uit deze evaluatie blijkt dat het nieuwe systeem tot nu toe te weinig gebruikt wordt door onze klanten. Wij stellen vast dat vooral in de middelgrote en grote kantoren vaak afspraken worden gemaakt. In 2012 zal het systeem dus enigszins aangepast worden opdat een groter doelpubliek bereikt kan worden en de effectiviteit van het systeem verhoogt.

GEBOUWEN VAN DE UITBETALINGSBUREAUS

De HVW beschikt over 34 uitbetalingsbureaus, verspreid over het hele land. Dit betekent ook dat er 34 gebouwen onderhouden moeten worden. In het verleden was het beschikbare budget om de gebouwen tijdig op te frissen en te renoveren ruim onvoldoende. Maar sinds enkele jaren investeert de HVW veel middelen en energie in de gebouwen. Een goed onderhouden gebouw is immers veel aangenamer voor zowel de medewerkers als de gebruikers van de HVW.

Project Brussel: uitbetalingsbureau van Brussel

In 2008 werd een project opgestart om het gebouw van Brussel te vernieuwen. In dit gebouw zijn zowel het Hoofdbestuur als het contactcenter en het uitbetalingsbureau van Brussel gevestigd. Dit gebouw voldeed niet langer aan de normen inzake veiligheid en welzijn op het werk. Bovendien was het niet aangepast aan de nieuwe normen inzake ecologisch en duurzaam bouwen. Met het renovatieproject werd er dus naar gestreefd aan al deze normen te voldoen.

De echte renovatiewerken gingen van start in 2010, waardoor het uitbetalingsbureau van Brussel in november 2009 verhuisd werd naar de Brouckèretoren. De renovatiewerken namen bijna twee jaar in beslag. Het uitbetalingsbureau van Brussel kon half december 2011 de volledig vernieuwde lokalen opnieuw in gebruik nemen.

Het is een wereld van verschil voor zowel de medewerkers als de sociaal gerechtigden.

De lokettenzaal onderging de grootste metamorfose. Dit is dan ook het uithangbord van de HVW. In het ontwerp staan **openheid** en **transparantie** centraal. De bezoekers bewegen vrij in een grote en heldere open ruimte. Ze worden geholpen aan het slangvormige loketmeubel. Ieder loket is uniek, wat nieuwsgierigheid teweeg brengt bij elk bezoek. De structuur van de loketten biedt openheid en privacy aan bezoekers en loketbedienden. Bovendien wordt een verbinding gemaakt met de backoffice door de vides en de vele ramen die van de backoffice op de lokettenzaal uitgeven. Er ontstaat een interessante interactie tussen “wie werkt voor ons” en “voor wie werken wij”. De grenzen die vroeger de bezoekers scheidden van de medewerkers zijn volledig vervaagd.

De open loketten



Wachttribune en loket



De wachtruimte

Nieuw gebouw van Oostende

In 2009 werd een nieuw gebouw aangekocht voor het uitbetalingsbureau van Oostende. Het oude gebouw vertoonde ernstige problemen op het vlak van vochtigheid, verwarming en koeling. Ook de bureaus waren volledig verouderd. De aangekochte ruimte bevindt zich op de benedenverdieping van een appartementenblok, vlakbij het station. Bij de inrichting van de ruimtes stonden transpa-

rantie en comfort voor zowel de medewerkers als de gebruikers centraal. Op 16 februari 2011 werd het nieuwe kantoor ingehuldigd. De medewerkers kunnen opnieuw werken in een comfortabele en gezonde ruimte. De gebruikers worden bediend aan open loketten en kunnen hun beurt afwachten in een aangename omgeving. Het oude gebouw zal verkocht worden.

Σ

Onderhoud en kleine renovatiewerken aan de gebouwen

Het jaar 2011 had voor de technische ploeg meer dan een uitdaging in petto. Naast alle verhuisswerken in het kader van de renovatiewerken op het Hoofdbestuur en in Oostende en de vele klusjes en depannages, zijn de werkmannen tot het uiterste gegaan om de uitbetalingsbureaus zo aangenaam en veilig mogelijk te maken of te houden. Met zichtbaar resultaat!

↳ In HALLE stond een opfrissing op het programma:



II: Opfrissen, verven, herstellen...

Enkele kantoren smeekten om een opfrisbeurt... In vele gevallen was het immers al een hele tijd geleden dat de muren voor het laatst met een verfborstel in contact kwamen. Voor bepaalde kantoren kunnen we dan ook gerust spreken van een "extreme make-over"!

Het uitbetalingsbureau van AARLEN, bijvoorbeeld, werd grondig aangepakt: alle muren kregen een nieuw kleurtje en de vloer werd hersteld.

Ook de muren en deuren van het uitbetalingsbureau van BRUGGE zien er nu een stuk kleurrijker uit. Bovendien hebben we geïnvesteerd in een airco-installatie en werd de dakgoot hersteld.

De dakgoot van het uitbetalingsbureau van HOEI was eveneens aan herstelling toe. De raamwerken in dit kantoor hebben bovendien een nieuw laagje verf gekregen.

In het uitbetalingsbureau van HALLE stond er naast een opfrissing ook een interne herinrichting op het programma. Dit was immers nodig om de introductie van de digitale applicatie e-Future vlot te laten verlopen (zie verder).



↳ In HALLE was een herinrichting nodig om de introductie van e-Future vlot te laten verlopen.

↳ In AARLEN kregen alle muren een nieuw kleurtje



Voor het uitbetalingsbureau van HASSELT heeft de architect een nieuw inrichtingsplan opgemaakt. Er werd nieuw meubilair aangekocht en het bestek voor de nieuwe vloerbekleding werd uitgewerkt.

In het uitbetalingsbureau van NEERPELT was de parking beschadigd doordat er in het verleden vaak vrachtwagens opreden. De putten werden opgevuld en er werden paaltjes geplaatst die de vrachtwagens de toegang beletten.

En het uitbetalingsbureau van LEUVEN kreeg nieuwe bureaus die nu als open loketten opgesteld staan. Ook kreeg dit kantoor een nieuwe look, net als de kantoren van TONGEREN en WEVER.

II: Onvoorziene omstandigheden...

De hierboven opgesomde werken waren allemaal minutieus gepland en werden zorgvuldig afgevoerd. In het leven valt echter niet alles te voorzien en dat geldt zeker voor een instelling als de HVW,

die instaat voor het beheer van 34 uitbetalingsbureaus.

Wat hebben koperdieven, natte dweilen, boze burens en vallende rotsen te maken met de HVW? Hieronder komt u er alles over te weten...

In augustus werd het uitbetalingsbureau van CHARLEROI geteisterd door koperdieven: ze zijn het voorgebouw binnengedrongen en hebben alle elektriciteitsbekabeling weggenomen. Hierdoor heeft het kantoor twee dagen zonder stroom moeten werken.

In het uitbetalingsbureau van LA LOUVIERE moesten sommige medewerkers eerst een dweil bovenhalen alvorens ze hun dagtaak konden aanvangen. Het dak van dit uitbetalingsbureau had immers te kampen met ernstige vochtproblemen. De werkmannen hebben zelf met succes deze problemen aangepakt.



De branddetectoren in het pas gerenoveerde uitbetalingsbureau van DOORNIK bleken net iets te gevoelig afgesteld, met boze burens als gevolg. De problemen zijn nu gelukkig opgelost, de burens kunnen opnieuw op beide oren slapen.

Het was ten slotte behoorlijk schrikken toen er vlakbij het uitbetalingsbureau van VERVIERS enkele heuse rotsfragmenten loskwamen van de rotswand die boven het gebouw uitsteekt. Met het oog op de veiligheid van de medewerkers kreeg een deel van het kantoor onmiddellijk een nieuwe indeling. Dit zal ook zo blijven tot de stabiliteitswerken aan de rots uitgevoerd zijn.

z

↳ Het bureau LEUVEN kreeg een nieuwe look en nieuwe bureaus die nu als open loketten opgesteld staan.



↳ Bureau Eupen



↳ Bureau Luik



↳ Bureau Oostende



↳ Wachtruimte in Brussel



BEDIENING AAN HET LOKET (OF TOELAATBAARHEID)

Julie heeft een bezoek op afspraak geregeld in haar uitbetalingsbureau. Vijf minuten voor het afgesproken tijdstip komt ze aan. Wanneer ze aan de beurt is, mag ze onmiddellijk tegenover de loketbediende plaatsnemen, aan een “open loket”. Dit lokettype draagt bij tot de gemoedelijke sfeer tussen de sociaal verzekerde en de medewerker. Julie voelt zich onmiddellijk op haar gemak.

De HVW streeft ernaar de klantvriendelijkheid te verhogen. Onder meer daarom is sinds een aantal jaren een renovatie- en vernieuwingsproces van de lokalen opgestart waarbij de klassieke loketten (waar de loketmedewerker en de gebruiker gescheiden worden door een venster) vervangen worden door moderne open loketten (waar er behalve de tafel waaraan de loketmedewerker en de gebruiker plaatsnemen geen fysieke scheiding meer is tussen beiden). Het creëren van een aangename en klantvriendelijke werkomgeving voor zowel de medewerkers als de sociaal verzekerden helpt immers om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Hierbij wordt heel bewust gekozen voor open loketten waar de klant kan gaan zitten zodat we hem discreet en in comfortabele omstandigheden te woord kunnen staan.

De overgang naar open loketten vereist wel wat aanpassingsvermogen van de loketbedienden aangezien het veilige glas verdwenen is. Het

contact met de sociaal verzekerde verloopt in een aangename, gemoedelijke sfeer. De sociaal verzekerde kan in alle discretie persoonlijke informatie verstrekken aan de loketbediende zonder dat de hele wachtzaal meeluistert. Bovendien is het voor de sociaal verzekerde ook heel wat comfortabeler aangezien hij niet meer dient recht te staan. Doordat het glas verdwenen is, zijn de gesprekken ook een stuk minder afstandelijk geworden. Al deze aspecten samen zorgen ervoor dat de sociaal verzekerde zich meer op zijn gemak voelt en dat de eventuele verbale agressie afneemt.

In de loop van 2009 en 2010 werden reeds een aantal kantoren uitgerust met open loketten waaronder de kantoren van Gent, Oostende en Doornik. In 2011 werden er open loketten geïnstalleerd in 3 andere kantoren, namelijk Halle, Leuven en Brussel. In Halle en Leuven betrof het een aanpassing van de configuratie van de wachtzaal en de loketten. Deze aanpassingen zorgden voor een betere

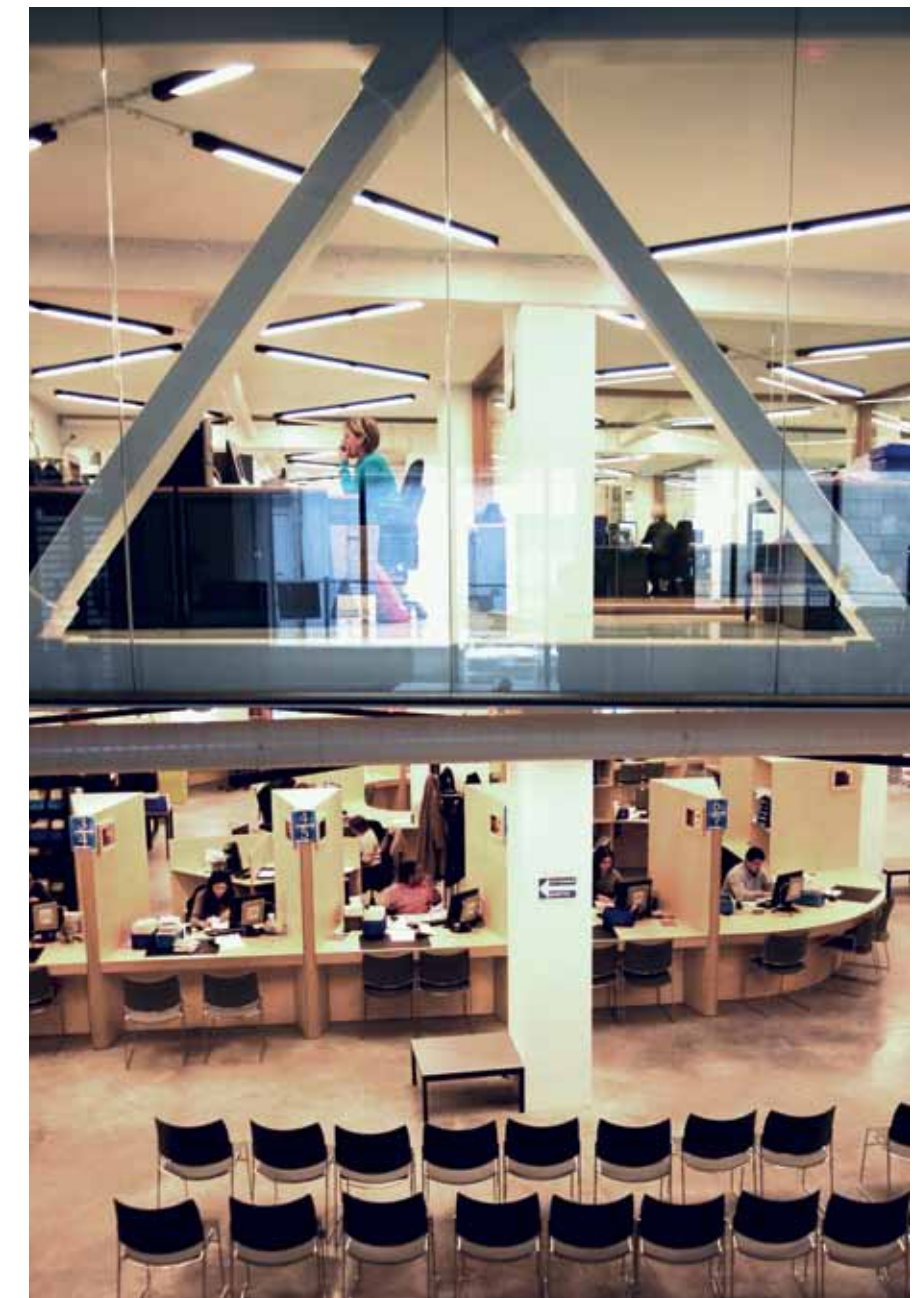


↳ Een slangvormige lokettenzaal in Brussel

scheiding van wachtzaal en loketten. Samen met de open loketten heeft dit geleid tot een toename van de privacy en de klantvriendelijkheid.

Het kantoor van Brussel werd in het kader van de totale renovatie van het Hoofdbestuur volledig vernieuwd. Aangezien dit kantoor veel klanten over de vloer krijgt, dient er een grote loketten-

capaciteit te zijn. De ruimte waarover het kantoor beschikt, is echter beperkt. Daarom werd er geopteerd voor een slangvormige lokettenzaal (zie foto's). Dankzij deze ingenieuze configuratie kon er een groot aantal loketten (23) geïnstalleerd worden zonder dat er daarom aan discretie of professionalisme wordt ingeboet.



↳ Algemeen zicht op het bureau in Brussel

↳ Wachtruimte in Oostende



↳ Traditionele loketten in Luik



↳ Open loketten in Oostende



↳ Handige schermen voor mededelingen in UB Brussel

Julie wordt professioneel geholpen door de vriendelijke loketbediende. Wat Julie echter niet weet, is dat 2011 voor deze medewerker een jaar was met veel veranderingen. Alle medewerkers hebben in de loop van 2011 een nieuwe terminal (computer) gekregen en de aanvraag van Julie wordt behandeld met behulp van het nieuwe computerprogramma “e-Future”. Dit programma maakt het dossierbeheer een stuk eenvoudiger.

Vernieuwing van de werkposten

Het is sinds meerdere jaren de strategie van de afdeling ICT om de “thin client” technologie te gebruiken voor de werkposten van de medewerkers op het terrein (met andere woorden in de uitbetalingsbureaus). Dit zijn toestellen met een stabiele configuratie, waarop weinig interventies nodig zijn.

Om te voldoen aan de vereisten van de nieuwe toepassingen zoals e-Future (zie verder) en om

deze toepassingen te kunnen ondersteunen, was de HVW reeds gestart met het vervangen van de vorige modellen. In 2011 werd deze operatie afgerond en werden er nog 150 stuks geïnstalleerd (in de kantoren van Antwerpen en Brussel). Op die manier beschikken alle medewerkers nu over uniform, operationeel en modern werkmateriaal.

↳ De “thin client” technologie



e-Future

Jaarlijks verwerkt de HVW ongeveer 60.000 nieuwe inschrijvingen voor uitkeringsaanvragen en ongeveer 360.000 wijzigingen in dossiers. Tot midden 2011 werden deze aanvragen manueel beheerd door de dienst toelaatbaarheid van de regionale kantoren, aan de hand van papieren mapjes en klassementen. Met de nieuwe toepassing e-Future, die vanaf 2011 progressief werd opgestart voor 4 pilootkantoren, wordt beoogd het beheer van deze aanvragen te vereenvoudigen, het aantal fouten te reduceren en de efficiëntie van onze medewerkers te verhogen.

De opstart van e-Future in deze 4 pilootkantoren deze zomer liet ons toe de kinderziekten van e-Future op te lossen, zowel functioneel als op het vlak van de nieuwe infrastructuur. Deze 4 kantoren werden geografisch gespreid gekozen: Luik, Hasselt, Gent en Bergen. Hierdoor hebben we nu regionaal voldoende e-Future kennis in huis gehaald vóór we met de globale uitrol van e-Future starten. Eind dit jaar werd e-Future ook gemigreerd naar de nieuwe ESX-infrastructuur. De introductie van dit ESX-platform zorgt voor een virtualisering van de e-Future server. Bovendien moet dit binnen



de HVW de nieuwe standaard worden voor alle servers gekoppeld aan onze toepassingen. Hierdoor wordt het beheer van alle HVW-toepassingen vereenvoudigd en zal een betere betrouwbaarheid van de informatica-infrastructuur worden gegarandeerd.

Los van de opstart van deze eerste fase, zijn we in 2011 ook reeds ver gevorderd in de ontwikkeling van de 2de fase. In deze fase moet e-Future instaan voor het beheer van de externe elektronische fluxen met betrekking tot de toelaatbaarheid. De opstart hiervan is voorzien voor de zomer van 2012.

Er werden in 2011 ook belangrijke stappen ondernomen voor 2 subprojecten van e-Future: Document Scanning & Management en Contact Management (CM). Voor Document Scanning & Management, dat als ultieme doel heeft een ‘paperless office’ te bekomen, werden de functionele vereisten vastgelegd. Contact Management heeft dan weer als doel om alle contacten met de sociaal verzekerden en de professionele partners te beheren en te traceren zodat we de dossiers optimaal kunnen beheren. Het CM-project, waarvoor de krijtlijnen in 2011 uitgetekend werden, moet de bestaande systemen van het contactcenter – dat instaat voor de eerstelijnsdienstverlening en dus voor het eerste contact met de klant – ook beter op elkaar afstemmen en waar mogelijk integreren.



Wanneer het dossier is aangemaakt, legt onze medewerker uit dat Julie de informatie met betrekking tot haar dossier online kan raadplegen. Hij licht dus de functionaliteiten toe van de toepassing “Mijn HVW-dossier” op de website van de HVW (dit is een online toepassing bestemd voor de klanten van de HVW, waarmee ze hun dossier kunnen beheren en opvolgen).

En omdat niet alle klanten thuis over een internetaansluiting beschikken, stelt de HVW in de grote kantoren ook “interactieve” zuilen ter beschikking die de sociaal verzekerden toegang verschaffen tot een zeker aantal inlichtingen en documenten.

“Mijn HVW-dossier”: evolutie in 2012

Sinds 18 oktober 2010 kunnen onze klanten gebruik maken van de toepassing “Mijn HVW-dossier”.

Zij beschikken daardoor over de mogelijkheid om via hun elektronische identiteitskaart van thuis uit de staat van hun HVW-betalingen te raadplegen en attesten af te drukken (mits ze over een internetaansluiting en kaartlezer beschikken). In 2011 hebben we ook de mogelijkheid toegevoegd om schulddossiers in detail te bekijken: het initiële bedrag, de terugbetalingen en het saldo zijn voortaan ook zichtbaar. Het gebruik van de toepassing is zeker in het voordeel van de klant (geen verplaatsing of wachttijd), maar ook van de HVW zelf. Minder personen in de wachtzaal en minder oproepen bij het contactcenter betekenen meer beschikbare tijd voor een betere service!

Het is meer dan waarschijnlijk dat deze online raadpleging nog zal worden aangepast.

Zodra alle uitbetalingsbureaus met elektronische dossiers werken (toepassing e-Future), gaan we “Mijn HVW-dossier” verder ontwikkelen.

Op korte termijn (2012) bestaat ons doel erin dat niet alleen de betalingen geraadpleegd kunnen worden maar ook de stand van het dossier. Onze klanten zullen kunnen nagaan welke documenten nog ontbreken en wanneer hun dossier werd opgestuurd naar de RVA. Op langere termijn: eens de elektronische handtekening door de RVA wordt aanvaard zullen waarschijnlijk ook wijzigingen van rekeningnummer of adres van op afstand kunnen gebeuren. Zo zal het uiteindelijk dus mogelijk worden om via de toepassing in het werkloosheidsdossier alle wijzigingen aan te brengen waarvoor de persoonlijke aanwezigheid van de betrokkene niet vereist is.

e-Loket

Om het onthaal van de klanten te verbeteren, de druk aan de loketten te verminderen en de wachttijden in te korten, is de HVW gestart met het proefproject “e-Loket”. Een e-Loket is een elektronisch loket (met een scherm en een ingebouwde identiteitskaartlezer) dat onder meer gebruik maakt van de toepassing “Mijn HVW-dossier”.

In eerste instantie zijn er drie e-Loketten voorzien voor de vernieuwde wachtzaal van het uitbetalingsbureau van Brussel.

Klanten die “Mijn HVW-dossier” nog niet kennen of er geen gebruik van kunnen maken omdat ze niet over een internetverbinding en/of identiteitskaartlezer beschikken, krijgen zo de kans om in dit kantoor de webtoepassing te ontdekken.

We hopen dat door de installatie van deze informatiezuilen in onze wachtzaal nog meer klanten vertrouwd raken met de mogelijkheden en de voordelen van “Mijn HVW-dossier” en in de toekomst ook van thuis uit “Mijn HVW-dossier” gaan raadplegen.

Het gebruik van de e-Loketten in het uitbetalingsbureau van Brussel zal grondig geëvalueerd worden, onder meer om na te gaan of het gebruik ervan ook in andere uitbetalingsbureaus van nut kan zijn.

Hieronder vindt u een voorbeeld van het elektronische loket dat gebruikt wordt in het uitbetalingsbureau van Brussel.



↳ Het e-Loket



BACKOFFICE (BETALING, BOEKHOUDING EN SCHULDBEHEER)

De loketbediende heeft het dossier van Julie zorgvuldig opgesteld en vervolgens verzonden naar de RVA. De RVA controleert of Julie recht heeft op een uitkering. Binnen een termijn van drie à vier weken nadat het dossier van Julie naar de RVA is verzonden, ontvangt de HVW de toelating om haar te betalen. Deze toelating wordt dan gecontroleerd en ingevoerd in ons informaticasysteem. De toelating, C2 genoemd, vermeldt niet alleen de identificatiegegevens van Julie, maar ook haar adres, haar bankrekeningnummer en haar vergoedingscode. Dan kan Julie betaald worden.

De betaling gebeurt op basis van een werkloosheidsverklaring (bijvoorbeeld de kaart C3). Aangezien Julie haar kaart C3, ook controlekaart genoemd, naar behoren heeft teruggestuurd naar de HVW, wordt haar betaling zeer snel uitgevoerd.

C2

In de loop van 2012 zullen alle kantoren van de HVW de C2's rechtstreeks via de computer behandelen.

Het project rond de informatisering van de C2's, e-C2 (elektronische C2), heeft tot doel de behandeling van de gegevens te vereenvoudigen en te versnellen en elk risico op fouten te vermijden.

Het principe is eenvoudig: Bij de behandeling van de elektronische C2 worden de gegevens van de HVW en de RVA met elkaar vergeleken en injecteren onze medewerkers de nieuwe RVA-gegevens in het informaticasysteem. Hierdoor kan de manuele invoer van gegevens vermeden worden. Bovendien komt dit onze doelstelling "kwaliteit van de betalingen" ten goede.

Op die manier zal de papieren versie van de toelating tot betaling in onbruik raken en uiteindelijk kunnen verdwijnen.

Naast een verminderd papierverbruik, zullen dit de voornaamste voordelen zijn:

- Een veel snellere behandeling aangezien de encoding wegvalt;
- Een grotere betrouwbaarheid aangezien encoderingsfouten uitgesloten zijn;
- Een meer gebruiksvriendelijke informatica-toepassing.

z

GOOD GOVERNANCE

🔗 Performant, doeltreffend en verantwoordelijk te werk gaan

Julie kan niet vermoeden welke acties en maatregelen de instelling achter de schermen allemaal onderneemt. De HVW streeft efficiëntie na. De instelling wil haar interne talenten nog meer ontwikkelen, haar werkmethoden verbeteren, samenwerken en innoveren en dit steeds met slechts één doel voor ogen: de gebruikers beter begrijpen en bedienen. Daarom worden de kantoren ondersteund door verschillende diensten, afdelingen genoemd (zie het organigram op de cover), zodat ze zich kunnen concentreren op hun hoofdplicht. Zo wordt het concept ‘goed bestuur’ een tastbare realiteit.

Om de HVW toe te laten dit doel ten volle te bereiken, werden verschillende hulpmiddelen ontwikkeld:

EPM

EPM is een toepassing die in 2009 geïmplementeerd werd op het Hoofdbestuur om de budgetten digitaal vast te leggen. Verder wordt de software ook gebruikt door onze dienst patrimonium om bestellingen te plaatsen en facturen te betalen en door de kantoren en afdelingen om magazijnartikelen aan te vragen. Daarnaast is EPM gekoppeld aan twee andere programma's: PIA, gebruikt door de boekhouding om de budgetten toe te wijzen, en ECO, gebruikt voor het stockbeheer van het magazijn. Kortom, EPM is een centraal programma dat een impact heeft op de werking van de dienst boekhouding, het magazijn en de dienst patrimonium.

Op 25 juli 2011 werd EPM in de uitbetalingsbureaus gelanceerd.

II: Elk project moet een aantal testfasen doorlopen
Voor de lancering werd het programma onderworpen aan een alfa- en een betatest. De alfatest werd in de dienst patrimonium zelf uitgevoerd om de laatste belangrijke bugs op te sporen en weg te werken. De betatest werd uitgevoerd in samenwerking met de uitbetalingsbureaus van Hasselt en Luik. Hierbij kwamen voornamelijk kleinere problemen aan het licht zoals ontbrekende producten in de catalogus.

II: Elke nieuwe werkmethode vereist opleidingen
Een kantoor dat producten wenst aan te vragen, moet vijf duidelijke stappen ondernemen. De procedure is dus vrij eenvoudig. In het begin was het voor sommige kantoren nog een beetje wettelijk, maar sindsdien is iedereen er goed mee weg. De opleidingen werden gegeven door de dienst patrimonium en verliepen heel vlot. Bovendien werd een syllabus uitgedeeld die door de opleiders werd opgesteld en ook op het intranet terug te vinden is.

II: Elk project streeft efficiëntie na en wordt onderworpen aan een evaluatie
Vroeger werden de aanvragen uitgevoerd aan de hand van een catalogus in Excel die per mail verstuurd werd naar de dienst patrimonium. Na ontvangst van de catalogussen van de 34 kantoren moesten de aanvragen samengeteld worden en vergeleken met de stock. Hieruit kon dan afgeleid worden welke producten bijbesteld moesten worden. Aangezien alles zo snel mogelijk moest gebeuren, had de dienst patrimonium te kampen met een hoge werkdruk. Bovendien moesten alle bestellingen meerdere malen gecontroleerd worden.

Drie keer per jaar moesten we overgaan tot de opvolging en controle van de budgetten en de stock, wat een hele opgave was. Daarom werd het noodzakelijk de procedure te vereenvoudigen. Dankzij EPM worden de voorraden en de budgetten nu beter en efficiënter beheerd. De aanvragen worden via EPM doorgegeven, waardoor de budgetten en de voorraden automatisch aangepast worden na akkoord van de dienst patrimonium.

Het voordeel van de software voor de kantoren is dan ook dat ze steeds hun vorige aanvragen kunnen herbekijken en afdrukken. De aanvragen worden verstuurd via één centraal kanaal en niet langer via een aantal Excel-documenten. Op deze manier wordt ons systeem van grote trimestriële bestellingen volledig gemoderniseerd. De overgang naar EPM is niet echt voelbaar in de kantoren, maar achter de schermen is het voor de dienst patrimonium heel wat eenvoudiger om de aankopen, bestellingen en leveringen te beheren.

Dankzij deze software worden de materiaal aanvragen automatisch gecentraliseerd.

II: Elke procedure maakt deel uit van een continu verbeteringsproces
De dienst patrimonium zet alles op alles om de toepassing voortdurend te optimaliseren, zodat ze nog gebruiksvriendelijker wordt voor iedereen.

BI

In het kader van de responsabilisering en de modernisering van de openbare instellingen hebben deze laatste bestuursovereenkomsten met de federale overheid opgesteld. Hierin zijn strategische doelstellingen opgenomen die zijn uitgesplitst in operationele doelstellingen die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met onze opdracht. Daarom heeft de HVW tools uitgewerkt waarmee gemeten kan worden of deze operationele doelstellingen wel degelijk bereikt worden op het vlak van onze opdrachten en de dienstverlening aan de burgers.

In haar streven naar efficiëntie en prestatie op alle niveaus van de instelling en om gemakkelijker beslissingen te kunnen nemen in functie van de context, heeft de HVW aanzienlijke middelen geïnvesteerd in de ontwikkeling van een toepassing die “Business Intelligence” of ook wel “BI” genoemd wordt. Deze toepassing groepeerde op één plaats alle gegevens en informatie die, naargelang het hiërarchische niveau, een efficiënte besluitvorming mogelijk maken. Zo zijn de indicatoren van de verschillende hiërarchische niveaus en afdelingen opgenomen in bordertabellen. Wanneer de resultaten de vooropgestelde verwachtingen van de afdeling, en dus van de HVW, niet bereiken, worden er “alarmsignalen” uitgezonden om hier

Σ

de aandacht op te vestigen. Alle domeinen en afdelingen zijn vertegenwoordigd, zowel degene die rechtstreeks verband houden met de dienstverlening aan de burgers als degene die ondersteuning bieden aan de uitbetalingsbureaus.

Vroeger konden de uitbetalingsbureaus hun resultaten inzake de betaalsnelheid en -kwaliteit en inzake de toelaatbaarheid meten via een andere toepassing. Hiermee kon dus een deel van hun prestatie gemeten worden. De ontwikkeling van deze toepassing is van start gegaan in 2010 en zou in 2013 afgerond moeten worden.

In 2011 werd de eerste fase van dit project uitgewerkt. Dit betrof hoofdzakelijk de integratie van de eerder ontwikkelde indicatoren van de vroegere toepassing, die deels ook opgenomen zijn in onze bestuursovereenkomst. De ingebruikname van deze fase is voorzien vanaf 2012. De indicatoren van de andere operationele doelstellingen zullen deel uitmaken van de volgende fasen.

BI zal een echte oplossing bieden voor de volledige instelling. Deze toepassing wordt ongetwijfeld de beste rapportagetool in ons bezit.

Σ

Postafhaling

II: Afhaling van de post in de kantoren – Collect & Stamp
Over het algemeen verstuurt de HVW ongeveer 800.000 à 900.000 brieven per jaar. Het merendeel van deze brieven wordt door de kantoren opgesteld en verzonden. Dit is echter een tijdrovende bezigheid. Om dit tijdsverlies te beperken, hebben we sinds 5 september 2011 een nieuwe overeenkomst met bpost gesloten, namelijk “Collect & Stamp”.

De formule Collect & Stamp houdt in dat bpost de brieven in de kantoren komt ophalen en deze volledig behandelt met het oog op verzending. Hierdoor dienen de kantoren niet langer zelf hun post te wegen om het frankbedrag te bepalen, moeten ze de borderellen van bpost niet meer

invullen en hoeven ze geen postzegels te klevens op de zendingen. Dit levert tijdswinst op en bovendien worden foutieve frankeringen vermeden. Ook de administratieve verwerking op het Hoofdbestuur wordt met het systeem Collect & Stamp vereenvoudigd. Er is vanaf nu slechts 1 factuur meer terwijl er vroeger elke maand 34 facturen gecontroleerd en verwerkt dienden te worden.

Collect & Stamp wordt reeds enkele maanden actief gebruikt in de kantoren en de feedback van daaruit is positief. Dankzij het nieuwe systeem moeten de medewerkers in de kantoren zich niet meer met de postverwerking bezighouden, wat voor hen tijdswinst betekent. Zo kunnen ze zich volledig op hun kerntaken concentreren.

PAY@FINPOST

Het overgrote deel van de betalingen van werkloosheidsuitkeringen aan onze klanten gebeurt via ons betaalprogramma INSOVER en wordt overgeschreven door middel van een elektronische betaalband. Sommige specifieke types betalingen, zoals internationale betalingen voor grensarbeiders, fiscale regularisaties, overschrijvingen naar het Hoofdbestuur... kunnen echter niet via ons betaalprogramma uitgevoerd worden. Voor deze gevallen werd tot nu toe gebruik gemaakt van een manuele overschrijving. Op jaarbasis betekent dit dat door onze kantoren ongeveer 2500 manuele overschrijvingen worden uitgevoerd.

In het kader van de moderniseringsvisie van onze instelling werd naar een alternatief gezocht voor de manuele overschrijvingen, aangezien dit toch een zware en tijdrovende procedure is. Uiteindelijk werd gekozen voor het systeem Pay@Finpost. Dit elektronisch betalingssysteem werd door de Financiële Post speciaal ontwikkeld voor de

staatsrekenplichtigen van de federale overheidsdiensten en instellingen. Deze applicatie laat toe om een gelimiteerd aantal financiële transacties per dag te doen in binnen- en buitenland. Dit systeem maakt ook een beveiligde registratie en een adequate interne controle mogelijk.

In de loop van januari 2012 zal dit systeem officieel opgestart worden. Ondertussen hebben we in 2011 de invoering van deze nieuwe applicatie voorbereid. Zo werd een interne procedure uitgeschreven om het gebruik van Pay@Finpost in te passen in de werking van de kantoren. Vervolgens werd in september 2011 door deskundigen van de Financiële Post een opleiding voor de toekomstige gebruikers gegeven. Alvorens deze toepassing effectief in te voeren in de kantoren werden eind 2011 een aantal testen uitgevoerd in het kantoor van Gent. De resultaten hiervan zijn geruststellend, het programma kan begin 2012 dan ook zonder problemen opgestart worden.

ξ

EBM of budgetbeheer

De toepassing EBM (Enterprise Budget Management) is een gebruiksvriendelijk programma waarmee de verschillende fasen van de begrotingscyclus op proactieve wijze kunnen worden uitgewerkt: de voorafbeelding (de eerste versie van de begroting), het begrotingsontwerp, de aanpassingen en transfers.

Rekening houdend met de door de Ministerraad vastgelegde budgettaire enveloppen, stelt de afdeling FIN aan de verantwoordelijken van de verschillende afdelingen een verdeling van hun respectievelijke enveloppe voor. Na bevestiging



↳ UB Brussel

van de enveloppen door de afdelingsverantwoordelijken worden ze gevalideerd door de administrateurs-generaal en de regeringscommissaris alvorens ze worden voorgelegd aan het beheerscomité. De enveloppen, die conform moeten zijn aan de richtlijnen van de FOD Begroting en die rekening houden met de prognoses opgenomen in de lopende bestuursovereenkomst, worden vervolgens goedgekeurd door het beheerscomité. De verantwoordelijke van de afdeling FIN valideert deze verdeling in de toepassing. Na deze validatie worden de budgettaire gegevens automatisch in de boekhouding opgenomen.

De software EBM biedt enkele grote voordelen: een grotere responsabilisering van de diensten voor het beheer van hun eigen budget, een rationalisering van het werk dankzij de automatisering (de repetitieve, manuele encoding van gegevens in de verschillende boekhouddocumenten wordt vermeden) en een betere beheerscontrole dankzij de budgettaire fiches.

Aan de hand van deze budgettaire fiches, gekoppeld aan het programma EBM, kunnen de regels voor raming van de uitgaven per budgettaire rekening worden vastgelegd. Ze vormen een eenvoudige beheerstool om de evolutie in de loop van het boekjaar op te volgen. Op deze fiches staan ook de eventuele afwijkingen inzake verbruik vermeld, wat ons toelaat onmiddellijk de noodzakelijke maatregelen te treffen.

Archiveringsnormen

Als openbare instelling is de HVW onderworpen aan bepaalde verplichtingen en dient ze archiveringsnormen na te leven. Zo hebben de diensten van het Algemeen Rijksarchief het initiatief genomen om een diepgaande studie te maken om de productie van papieren en elektronische documenten van onze instelling in kaart te brengen en vervolgens de archiveringsnormen te bepalen die in acht genomen moeten worden, namelijk:

- de wettelijke voorschriften
- de juridische bewijskracht
- de informatie ten dienste van de organisatie
- de historische waarde

Enkele jaren geleden werden er in de kantoren reeds een aantal gemeenschappelijke archiveringsrichtlijnen en –normen toegepast, maar voor het Hoofdbestuur en de verschillende afdelingen ontbrak er een coherente en overkoepelende aanpak.

De samenwerking met het Rijksarchief heeft geleid tot de opmaak van een archiefselectielijst, specifiek voor de HVW.

Het eindresultaat voor de HVW bestaat nu in de opmaak van een archiefbeheersplan en de ontwikkeling van een adequaat, overkoepelend beheer van alle geschreven documenten (zowel op papier als in elektronische vorm). In 2012 zal het Hoofdbestuur dit verbeterde beheer kunnen toepassen.

ξ



↳ Bureau Brussel

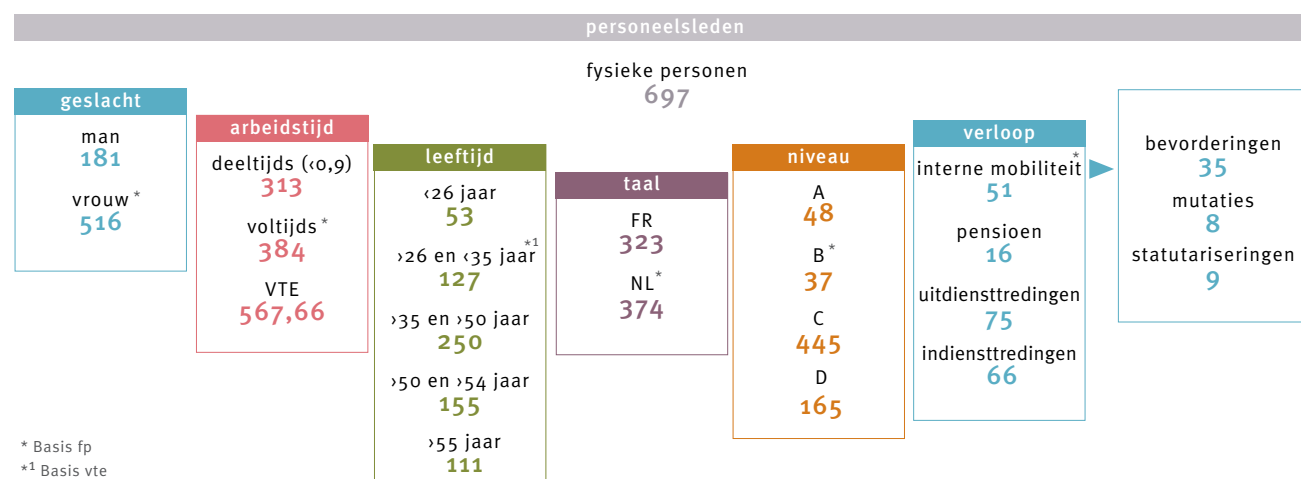


ONZE COLLEGA'S

Aan het loket van haar uitbetalingsbureau heeft Julie kennisgemaakt met een medewerker van de HVW. Ze heeft echter slechts één van de vele medewerkers leren kennen.

In 2011 hebben we ons met **667** medewerkers ingezet voor de dienstverlening en de goede werking van de HVW, wat overeenkomt met een arbeidskracht van **567,66 voltijdse equivalenten**.

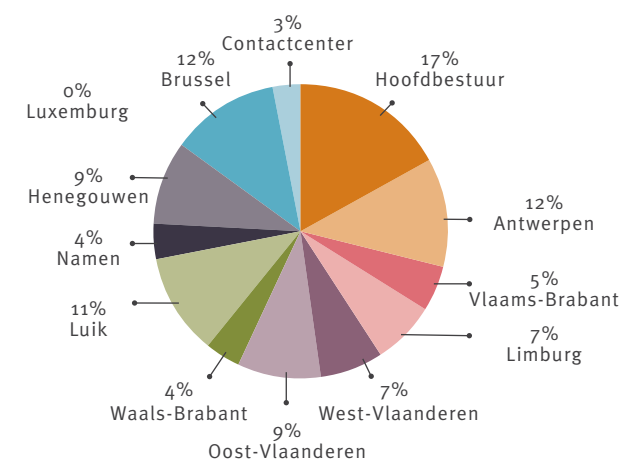
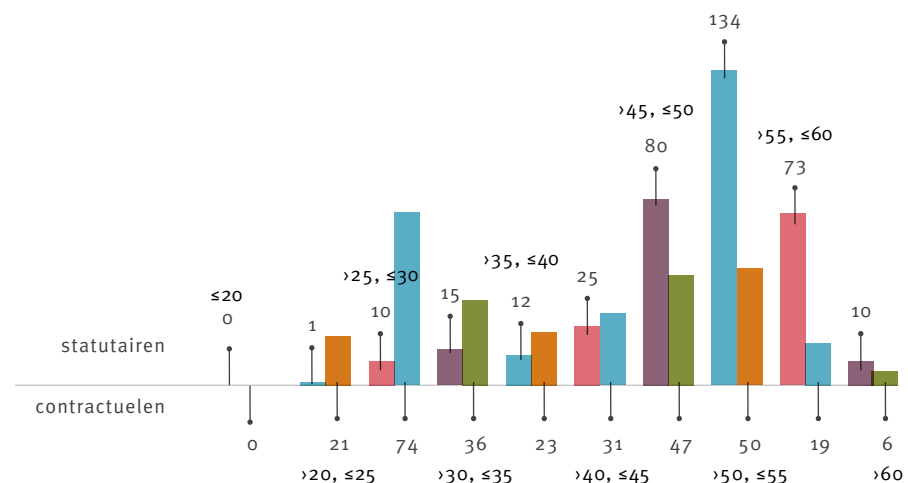
In vergelijking met 2010 betekent dit een daling met **4,27%**. De gemiddelde arbeidstijd per personeelslid bedraagt **85,10%**.



Uit de analyse van de leeftijdspiramide blijkt dat de gemiddelde leeftijd 44,47 jaar is. In 2010 vertegenwoordigden de jongeren (<26 jaar) nog 10,88 %, maar in 2011 was dit percentage gedaald tot 5,46 %. Ondanks deze daling bevinden we ons nog steeds vrij hoog in de FED20, waar onze representativiteit "jongeren" hoger ligt dan die van de andere vertegenwoordigde instellingen. De daling tussen 2010 en 2011 kan worden verklaard door het grote aantal jongeren die deel uitmaakten van de conjuncturele versterking (overgangsmaatregelen getroffen om het hoofd te bieden aan de stijging van de werklast). Een

groot aantal van deze jongeren kon echter worden opgenomen in ons zogenaamde structurele personeelsbestand. Sommige jongeren zijn ondertussen 26 jaar oud en worden niet langer meegeteld. Ze vertegenwoordigen 2,15% van ons personeel. Dat is een positief voor teken voor de toekomst! We worden immers voortdurend ingehaald door onze leeftijdspiramide. En het gemiddelde van onze "senior" personeelsleden (ouder dan 55) is in 2011 gestegen van 12,56% tot 15,59%. We moeten dus waakzaam zijn voor de overdracht van onze kennis en voor de leeftijdsdiversiteit binnen onze organisatie.

11. Verdeling statutaire/contractuele personeelsleden per leeftijdsschijf (Bron: Pdata, fysieke personen op 31/12/2011)



12. Verdeling van het personeel in België (Bron: Pdata, fysieke personen op 31/12/2011)

Ons personeelsplan

Wegens de budgettaire onzekerheid waarmee de HVW bij gebrek aan een regering te kampen had, heeft de administratie geen personeelsplan 2011 voorgelegd. Bovendien werd de begroting 2011 ons pas eind september 2011 bevestigd. Uit de analyse van het toegekende budget bleek dat het personeelsplan 2010/2 nog steeds van toepassing was, er hoefde dus geen aangepast plan te worden voorgesteld.

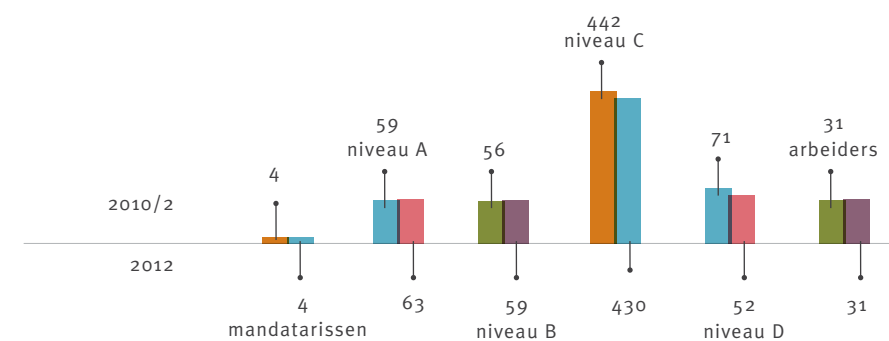
Dankzij het ons toegekende crisisbudget konden we het hoofd bieden aan de toename van de werklast en konden we ons beperken tot de op pensioenstelling van enkele medewerkers.

In het kader van de aangekondigde begrotingsdiscipline, moesten we het in ons personeelsplan 2012 van 1 december 2011 stellen zonder het conjuncturele crisispersoneel. Dit personeel was ons toegekend wegens de stijging van de werklast door de crisis in onze sector en het grote aantal klanten.

Dankzij de anticrisismaatregelen die de regering op structurele wijze heeft getroffen, hebben we de capaciteit van onze opleidingsdienst uitgebreid. Dit om de werklast te verlichten van de kantoren die gelegenheidsopleiders aanleveren en om de opleidingscapaciteit te verstevigen. Dit is nodig om te anticiperen op de vele pensioneringen die de volgende jaren zullen plaatsvinden.

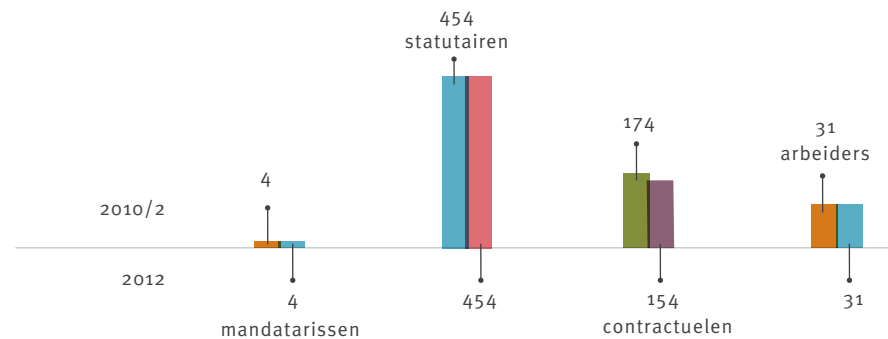
Ten slotte worden ook enkele extra posten van niveau A en B voorgesteld in de logica van de "up-grade" van ons personeel. Het aantal niveaus A en B blijft proportioneel gezien echter een stuk lager dan in het geheel van de openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ).

Ons plan 2012 omvat het maximale aantal betrekkingen dat onze instelling kan bereiken, namelijk 639 betrekkingen. In vergelijking met het personeelsplan 2010/2 kunnen de wijzigingen als volgt worden samengevat:

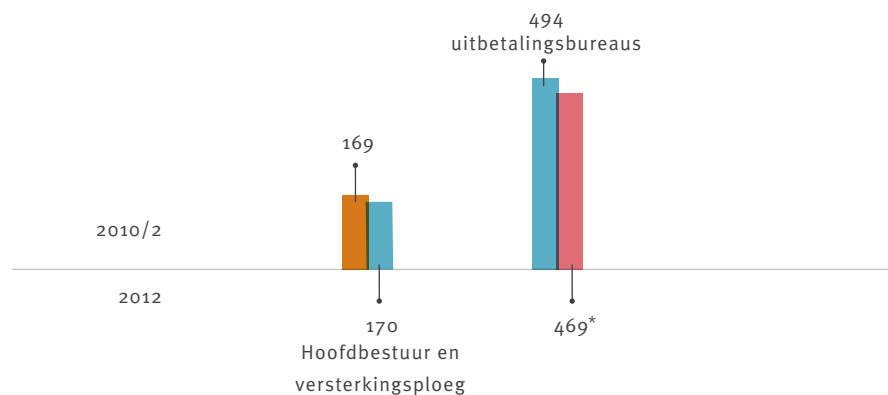


13. Evolutie per niveau

14. Evolutie per statuut



15. Evolutie volgens standplaats



* verminderd conjunctureel crisispersoneel, 2e helft 2011

Selecties en rekruteringen

Om maximaal te voldoen aan de strategische doelstellingen van de HVW en om de meest geschikte personen te vinden voor de vacante functies, streeft de afdeling HRM ernaar om kwaliteitsvolle selecties uit te voeren. Ten gevolge van de crisis die de werkloosheidssector sinds 2009 in zijn greep heeft, werd van onze strategische cel HR een groot aantal aanwervingen gevraagd. We moesten onze opdracht als openbare dienst immers optimaal kunnen vervullen ten aanzien van onze klanten. In 2009 bestond onze uitdaging er reeds in op korte termijn een groot aantal medewerkers te rekruteren. Dit was eveneens het geval in 2011, met name wegens de verlenging van de anticrisismaatregelen en de stijging van de werklast.

Ook het einde van de crisis zal een grote uitdaging inhouden en tegelijk ook perspectieven openen

op het vlak van het beheer van onze leeftijdspiramide. Deze laatste voorspelt immers exponentiële pensioneringen in de loop van de 20 volgende jaren.

In totaal hebben we in de loop van het jaar 66 nieuwe personeelsleden aangeworven en hebben 75 medewerkers onze instelling verlaten. Er waren ook 51 gevallen van interne mobiliteit binnen onze instelling, die we kunnen uitsplitsen in 35 bevorderingen, 8 mutaties en 9 statutariseringen.

Wat de evolutie van de aanwervingen betreft, bedroeg de vertrekgraad (de verhouding tussen de in- en uitdiensttredingen, pensioneringen inbegrepen) 57,96 %. Dit percentage lag weliswaar lager dan de FED 20, maar er werd vooruitgang geboekt.

Ontwikkelcirkels: een investering in kwaliteit en een voorbereiding op ons competentiebeheer

Sinds 2008 worden binnen de HVW de ontwikkelcirkels toegepast. Onze instelling werd in de “optimizing group” van P&O opgenomen dankzij haar hoge deelnamegraad aan de ontwikkelcirkels.

Ook in 2011 werd nog aan onze cirkels gesleuteld om de inhoud van de gesprekken uit te breiden en objectiever te maken, maar ook om de kwaliteit van ons werk en de betrokkenheid bij de ontwikkelcirkels te verbeteren.

We ontwikkelden eveneens een ontwerp van competentiebeheer dat gebruik maakte van al onze HR-processen. We hebben kunnen vaststellen dat de ontwikkelcirkels de tool, de motor bij uitstek zijn voor de implementatie van dit project. Dat betekende dus twee vliegen in één klap. Daarom hebben we alle doelstellingen van onze medewerkers in de kantoren, hetzij een slordige 900 planningsverslagen, stuk voor stuk herlezen. De gelijkaardige doelstellingen hebben we samengevoegd. Ten slotte hebben we ze herwerkt om ze “SMART” te maken: elke doelstelling moest Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden zijn. Dit was geen eenzijdig proces; we hebben hiervoor samengewerkt met onze HRM-deskundigen en met twee werkgroepen die bestonden uit zowel evaluatoren als geëvalueerden.

Al deze Smart-doelstellingen hebben we ingedeeld in prestatiedoelstellingen, doelstellingen inzake technische competentieontwikkeling en doelstellingen inzake generieke competentieontwikkeling. Dit werk, uitgevoerd door onze strategische cel

HR, heeft bevestigd wat we reeds vermoedden: sinds 2008 doet de HVW op formele maar niet geïnstrumentaliseerde wijze aan competentiebeheer. De meeste herwerkte doelstellingen zijn immers doelstellingen van competentieontwikkeling.

Onze personeelsleden moeten inzien dat de competenties van een bepaalde medewerker niet alleen bepalend zijn voor zijn eigen individuele prestaties, maar dat ze vooral ook bijdragen tot de verwezenlijking van de opdracht en de doelstellingen van de instelling. Het competentiebeheer vormt een belangrijke basis om de strategie van de instelling te realiseren en om te voldoen aan de individuele ontwikkelingsbehoeften op het vlak van loopbaan en welzijn.

In 2011 hebben we eveneens de basisopleiding “werkloosheid” herwerkt, die voortaan ook rekening houdt met de te verwerven competenties. Dit met het oog op een geïntegreerd kennisbeheer waarin de eerste competentiegebonden gegevens opgenomen worden.

Het personeelsplan biedt ons een budgettaire leidraad met de voorziene in- en uitdiensttredingen die gerespecteerd moeten worden, rekening houdend met de competenties die de instelling nodig heeft. In dit kader hopen we in 2012 een meerjarenplan te kunnen opmaken dat rekening houdt met de personeelsevoluties en –behoeften die voortkomen uit de leeftijdspiramide en uit de opdrachten en de verbeteringsprojecten van de instelling.





* *OFO : Opleidingsinstituut van de Federale Overheid*

* *INSOVERWEB is de gemoderniseerde versie van INSOVER met een grotere gebruiksvriendelijkheid en navigatiesnelheid*

Opleiding

De filosofie achter de opleidingsactiviteiten bestaat erin binnen de instelling een gunstig opleidingsklimaat te creëren en een toegevoegde waarde te bieden voor de doelstellingen van de HVW. Deze toegevoegde waarde betreft hoofdzakelijk een methodologische en logistieke ondersteuning van de opdrachten van de HVW op het vlak van opleiding en bijscholing van het personeel.

De opleidingsdienst van de HVW kan rekenen op de steun van medewerkers van zowel de uitbetalingsbureaus als het Hoofdbestuur die op de werkplaats de rol van instructeur en mentor vervullen. Zonder hen zouden de opleidingen met betrekking tot de “core business”, die te specifiek zijn om aan externen te worden uitbesteed, dode letter blijven. Naast interne opleidingen beheert de opleidingsdienst ook de inschrijvingen voor de standaard- en gecertificeerde opleidingen van het OFO en staat hij in voor de opmaak van bestekken en de opvolging van uitbestede opleidingen.

In 2011 telde de HVW bijna 5 opleidingsdagen per medewerker.

De opleidingsactiviteiten zijn toegespitst op de volgende domeinen:

II: Opleidingen met betrekking tot de werkloosheidsreglementering en de geïnformatiseerde werkmethodes

- Nieuw basistraject

De aangeworven personeelsleden voor de uitbetalingsbureaus en het contactcenter moeten een basisopleiding volgen over de “core business” van de HVW (rond het onthaal, de informatieverstrekking aan de sociaal verzekerden, de samenstelling van de uitkeringsaanvragen en de betaling van de uitkeringen). Deze opleiding is zowel theoretisch als praktisch georiënteerd. In de loop der jaren werden verschillende modules (in het Frans en in het Nederlands) uitgewerkt. Deze modules werden geüniformeerd en aangepast om beter te voldoen aan de behoeften van de betrokken diensten: nieuwe kennis en vaardigheden, evolutie van de reglementering, de werkmethodes, de informaticatools, ... De eerste sessies hebben plaatsgevonden tussen september en december 2011.

- e-Future

In eerste instantie werden er ter voorbereiding van de ingebruikname van e-Future “bijscholingen” georganiseerd voor de personeelsleden die nog

niet zo goed vertrouwd waren met de nieuwe omgeving (INSOVERWEB*, een grafische versie van INSOVER). Vervolgens werden er voor alle medewerkers van de uitbetalingsbureaus opleidingen georganiseerd rond de testomgeving “e-Future”, waarbij de voornaamste functionaliteiten van de toepassing e-Future werden gevisualiseerd en toegepast. Ten slotte werden op het moment van de ingebruikname opleidingen georganiseerd in de reële omgeving “e-Future” voor de 4 pilootkantoren. Deze opleidingen zullen worden uitgebreid naar de andere uitbetalingsbureaus wanneer de toepassing in 2012 in deze kantoren in gebruik genomen wordt.

II: Opleidingen met betrekking tot de ontwikkelcirkels

Het betreft een verplichte opleiding voor de evaluatoren. Deze opleiding werd gegeven door interne opleiders die op hun beurt een opleiding van het type “train the trainer” hadden gevolgd bij het OFO.

Deze interne opleiders hebben ook workshops georganiseerd voor de evaluatoren.

Voor de nieuwe personeelsleden werden dan weer informatiesessies voor geëvalueerden georganiseerd.

II: Opleidingen rond leiderschap, management en change management

- Change Management

Met het oog op het beheer van de verschillende veranderingen die de modernisering van de instelling met zich meebrengt, werden in 2010 enkele opleidingsacties ondernomen (voor de afdeling ORG en de regiocoördinatoren). In 2011 werden deze acties uitgebreid naar de kantoorchefs en hun adjuncten. De voornaamste doelstelling van deze opleiding bestaat erin de cultuurwijziging in termen van management te bevorderen en te formaliseren. Dit om de motivatie en responsabilisering van het team in elke fase van het proces te vergroten. Gedurende vier dagen behandelen de deelnemers tijdens interactieve sessies de verschillende aspecten van het change management aan de hand van voorbeelden uit hun dagelijkse praktijk. Tussen 2 opleidingsdagen door wordt van de deelnemers een praktische toepassing gevraagd. Zo kunnen ze tijdens de volgende sessie verwijzen naar hun ervaringen en wordt de continuïteit tussen theorie en praktijk verzekerd.

↳ Aarlen



- Vitruvius, het avontuur gaat door

2011 staat ook voor de voortzetting van het avontuur “Vitruvius” (een programma voor leiderschapsontwikkeling dat wordt aangeboden door de FOD Personeel en Organisatie en waarmee binnen de volledige federale overheid een nieuwe stijl van menselijk leadership wordt nagestreefd). Het eerste jaar van de cyclus werd gevolgd door 4 van onze personeelsleden, het tweede jaar door 3 personeelsleden en in 2011 heeft 1 medewerker het Vitruvius-parcours afgewerkt. Twee personeelsleden hebben de vierde cyclus van deze cursus aangevat (2011-2012). We kunnen nu reeds enkele positieve effecten vaststellen en we blijven geloven in de voordelen van deze opleiding die enig is in haar soort.

- Traject “Leidinggevende”: een investering waar we in geloven

In 2011 nam een tiental personeelsleden voor het eerst deel aan het traject “Leidinggevende” georganiseerd door het OFO. Voor deze opleiding van 30 dagen, gespreid over twee jaar, waren personeelsleden van alle niveaus ingeschreven.

II: Andere, specifiekere opleidingen

- Opleiding veiligheid en preventie: opleiding gegeven door Arista aan de leden van het BOC*.
- ARNO: opleiding gegeven door de firma SHEHERAZADE over het gebruik van de software door HRM.

Actieplan tevredenheidsenquête intern 2010

In oktober 2010 hebben we een tevredenheidsenquête afgenomen bij het personeel. De analyse hiervan werd voltooid in maart 2011 en de resultaten wezen op een verbetering. Parallel hiermee en om de resultaten te illustreren hebben we begin 2011 de eerste balans opgemaakt van onze “exit interviews” die werden gelanceerd in mei 2010.

Bij wijze van transversale as moet er aandacht besteed worden aan de uitwisseling van informatie binnen eenzelfde dienst en aan de samenwerking en communicatie tussen de verschillende diensten. Deze punten worden immers vaak als negatief ervaren. De medewerkers zien binnen de

instelling wel een lichte positieve evolutie, maar er moet nog gewerkt worden aan het vertrouwen in de, soms miskende, visie van het management.

Om ons actieplan tot leven te brengen, heeft de ploeg van de strategische cel HR de afdelingen op multilaterale wijze benaderd via gemengde panels bestaande uit managers en deskundigen.

De Directieraad heeft zich over het volledige actievoorstel gebogen teneinde een actieplan te bekrachtigen dat realistisch, maar toch ook ambitieus is.

z

Stress- en agressie-enquête

Wegens het grote succes van de deelname aan de tevredenheidsenquêtes van 2006, 2008 en 2010, heeft de FOD P&O aan de HVW een pilootproject in verband met stress voorgesteld.

In de personeelstevredenheidsenquête 2010 kwam het belang van acties op het gebied van stress reeds tot uiting. Zo omvatte ons actieplan de uitvoering van een stressenquête opdat de werkgroep “welzijn” ons zou kunnen helpen doeltreffend op te treden op basis van de objectiefst mogelijke gegevens.

We hebben zeer snel beslist de uitdaging aan te gaan en het door P&O voorgestelde pilootproject te aanvaarden.

Op vraag van de werkgroep “welzijn” en in samenwerking met de FOD P&O hebben we in de enquête ook een aantal vragen opgenomen met betrekking tot agressie. De bedoeling was om een breed panel op objectieve wijze te ondervragen over de onderwerpen stress en agressie en daarbij, indien nodig, een onderscheid te maken tussen beide factoren.

Via deze werkwijze wilden we komen tot een actieplan, aangepast aan alle functies binnen de HVW, waarin desgevallend een onderscheid gemaakt zou worden tussen de ondersteuningsdiensten van het

Hoofdbestuur en onze “core business”, namelijk de uitbetalingsbureaus.

Aan deze laatste hebben we bijzondere aandacht besteed, aangezien zij rechtstreeks in contact komen met het publiek. Bovendien wilden we ook de rechtstreekse impact meten van de stijging van de werklast ten gevolge van de economische crisis en de toename van het aantal te behandelen dossiers. Deze stijging vormt immers hoogstwaarschijnlijk een bijkomende stressfactor. Ten slotte vergen de verschillende reglementaire aanpassingen die voortvloeien uit de anticrisismaatregelen van onze regering en de moderniseringscontext van onze instelling in onze ogen een gestuurde en efficiënte veranderingsbegeleiding.

De FOD P&O en de HVW noemen de deelname aan deze enquête unaniem een echt succes aangezien niet minder dan 60% van onze personeelsleden heeft deelgenomen. Dit voorspelt een lage foutenkans bij de analyse van de ingezamelde gegevens.

Nu is het aan de werkgroep “welzijn” om op basis van de behoeften van onze personeelsleden aanbevelingen te doen met het oog op de opmaak van een efficiënt actieplan. Het is nu reeds duidelijk dat er op korte termijn enkele “quick wins” mogelijk zijn en dat er op middellange en lange termijn omvangrijkere projecten gelanceerd kunnen worden.

* BOC: Basisoverlegcomité

Variabele uurroosters

Op 1 juni 2011 werd voor de medewerkers van onze uitbetalingsbureaus een nieuw variabel uurrooster van kracht. Hiermee werd een einde gesteld aan de jarenlange traditie van het vaste uurrooster.

Met dit nieuwe uurrooster werd een vereenvoudiging nagestreefd van de administratieve taken van de afdeling HRM, evenals een verbetering van het welzijn van onze personeelsleden op het vlak van de werkuurroosters. Tezelfdertijd heeft het ook geleid tot een grotere responsabilisering van onze medewerkers.

Het nieuwe reglement getuigt op twee vlakken van vertrouwen in het personeel:

- het voert een variabel uurrooster in voor 450 medewerkers van onze uitbetalingsbureaus, hetzij 80 % van ons personeel. Dit betekent een fundamentele wijziging voor onze personeelsleden en een heel nieuwe levensstijl op het werk: er wordt rekening gehouden met de persoonlijke levenssfeer en iedere medewerker is verantwoordelijk voor zijn/haar eigen uurrooster.

- het beoogt een positieve berekening van de prestaties aan de hand van een bonussysteem voor de effectief gepresteerde tijd en door de sancties ten gevolge van afwezigheid zoveel mogelijk te schrappen.

De ingebruikname van dit nieuwe uurrooster betekende een echte uitdaging:

- voor de administratieve cel HR die onze rapportage- en meetinstrumenten volgens de nieuwe normen moest parametriseren;
- voor onze kantoorverantwoordelijken die ongerust waren over het organisatorische aspect van de variabele uurroosters;
- voor onze personeelsleden die zich zorgen maakten over deze grote verandering die meer vrijheid maar ook meer verantwoordelijkheid inhield.

z



Xtremis

Op 1 juni 2011 werd de toepassing Xtremis effectief in gebruik genomen in al onze kantoren. Het programma dient niet enkel voor het registreren van de prestaties, maar ook voor het aanvragen van allerlei reglementaire verloven en tegemoetkomingen. Veel papierwerk is hierdoor overbodig geworden, wat duurzaamheid bevordert. Via een persoonlijke webpagina kan elk personeelslid zijn situatie met betrekking tot vakantie en dergelijke consulteren.

De registratietechnologie, gebaseerd op een biometrisch gegeven, is relatief nieuw.

In 2012 zal het project worden beëindigd na de inwerkingtreding van het toegangsplan voor het Hoofdbestuur. Hiervoor is het noodzakelijk dat de renovatie van het gebouw afgewerkt is.

↳ Xtremis



Roadshow HRM, variabele uurroosters – Xtremis in de uitbetalingsbureaus

Om de overstap naar het nieuwe arbeidsreglement, en dus ook naar het variabele uurrooster, optimaal te laten verlopen, is de afdeling HRM onze personeelsleden gaan opzoeken in hun respectievelijke kantoren. Het nieuwe arbeidsreglement moest immers op transparante en assertieve wijze worden gecommuniceerd, met speciale aandacht voor de rechten en de plichten die het met zich meebrengt.

Het contact verliep uitstekend en de fysieke nabijheid vormde een echte meerwaarde voor het uitwisselen en delen van informatie. Zo konden ook bepaalde dossiers, die niet noodzakelijk verband hielden met het nieuwe arbeidsreglement, optimaal behandeld worden. Deze roadshow werd georganiseerd in samenwerking met de strategische en de administratieve cel HR, die hiervan gebruik gemaakt hebben om de banden aan te halen. Dit was noodzakelijk met het oog op een uniforme communicatie in het kader van de cruciale maar ook delicate wijziging van de uurroosters.

Interview met Renaud Couplet: “Dit project was primordiaal om de inrichting van het nieuwe uurrooster optimaal te begeleiden. Dit is immers een belangrijk aspect voor alle personeelsleden, ieder met zijn eigen specifieke noden.”

Uitleggen dat het belangrijk is dat iedere medewerker zijn eigen werkritme kan volgen, aangepast en aanpasbaar aan zijn privésituatie, en de mensen hiervan overtuigen, dat was een waar genoegen voor de teams van de roadshow, maar ook best wel een uitdaging. Het vroeg een minutieuze

voorbereiding van de didactische hulpmiddelen en de planning. Er diende ook informatie verstrekt te worden over het nieuwe arbeidsreglement en over de nieuwe administratieve tools. Om deze verandering efficiënt te begeleiden, wilden we dat alle informatie- en opleidingsdagen werden afgewerkt in de maand die voorafging aan de inwerkingtreding van het nieuwe arbeidsreglement. We waren ons immers bewust van de impact van deze wijziging voor onze personeelsleden en van hun – legitieme – bezorgdheid. Sommige medewerkers werkten immers al 20 jaar volgens het oude regime.

“Waar zit het addertje onder het gras? Hoeveel inhaalrust ga ik verliezen?” vroegen de personeelsleden zich af. “Welk voordeel heeft het management erbij mij meer vrijheid te geven?”. Dit waren legitieme vragen en onze taak bestond erin ze rechtuit te beantwoorden, op transparante en overtuigende wijze.

Zo hebben we steeds gezegd dat een flexibel uurrooster een striktere werkorganisatie vraagt van de kantoorchef en dat een dergelijk systeem enkel kan werken op voorwaarde dat alle collega's solidair zijn. De teamgeest is hier dus essentieel. De vrijheid van de één eindigt immers daar waar die van de andere begint. Het allerbelangrijkste is dat elke medewerker inziet dat de klant met zorg behandeld moet worden en dat hij verantwoordelijk optreedt met betrekking tot onze opdracht ten aanzien van de sociaal verzekerden. We kennen de waarde van de dagelijkse inzet van onze medewerkers. En we kunnen het inderdaad vaststellen op het terrein: de motivatie van onze medewerkers neemt toe en, zo goed als parallel hiermee, ook de kwaliteit van de dienstverlening aan onze klanten.

z

↳ Brussel



Arno HR/Loopbaan

De werkzaamheden met betrekking tot het beheer van de loopbanen in Arno HR werden in 2011 voortgezet. Het is een proces van lange adem, waarbij de loopbaan van elk personeelslid nauwkeurig wordt nagekeken.

De gegevens zullen ook gebruikt kunnen worden voor het initialiseren van de toepassing Capelo DHG (Elektronische Loopbaan - Historische Gegevens) van de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS). Hierdoor zal het in de toekomst mogelijk zijn de pensioendossiers van onze medewerkers op elektronische wijze samen te stellen.

z

Redactieraad Verder

Op 13 juni 2007 verscheen de eerste editie van Verder, het personeelsblad van de HVW. In de loop der jaren is het personeelsblad geëvolueerd van een personeelsblad voor het personeel naar een personeelsblad voor en door het personeel.

Om de inbreng van het personeel te vergroten werd in 2011 een redactieraad opgericht. In deze redactieraad zetelen medewerkers van de uitbeta-

lingsbureaus en het Hoofdbestuur, zonder onderscheid op basis van niveau, leeftijd of anciënniteit. De redactieraad komt vier keer per jaar samen, telkens een maand voor er een nieuwe editie verschijnt. Tijdens deze redactieraad worden ideeën, opmerkingen en suggesties uitgewisseld. Zo creëren we een inhoud die afgestemd is op de verwachtingen van het personeel.

z

*Werkomgeving op het Hoofdbestuur
(Project Brussel – Hoofdbestuur)*

II: Verbetering van de werkomgeving voor onze medewerkers van het Hoofdbestuur

Het gebouw van het Hoofdbestuur ondergaat sinds 2010 een complete gedaanteverwisseling. Naast het uitbetalingsbureau van Brussel en het contactcenter werd in 2011 de tweede verdieping afgewerkt waar de afdeling FIN en de diensten preventie en audit gevestigd zijn. De medewerkers zijn in december naar hun nieuwe bureaus verhuisd.

De inrichting van de verdiepingen is open, met houten constructies die over de ruimte verspreid staan. Dit zorgt voor een minder vierkant en een meer speels effect. De constructies in hout en glas die we “cocoons” zouden kunnen noemen, geven de verdiepingen een minder uitgestrekte en strenge indruk. Hier kan in afzondering gewerkt of vergaderd worden. Ze zorgen voor een gevoel van rust en afzondering in een open en actieve werk-

ruimte. De lampen zijn in kruisvorm opgesteld. Ze geven hierdoor een optimale lichtspreading en verlenen een dynamiek aan de grote, open ruimtes.

Met het oog op een maximale duurzaamheid en een rationeel energiegebruik, hebben we het thermisch comfort verhoogd door de gevels goed in te pakken en de ramen te voorzien van hoogrendementsglas. De verwarmingsinstallatie is aangepast en er werd een ventilatiesysteem met warmterecuperatie geplaatst.

Dankzij de nieuwe bekabeling en opstelling van de bureaus kan er bovendien op een efficiëntere manier gepoetst worden.

De renovatiewerken zorgen voor een comfortabelere, gezondere en nette werkomgeving.

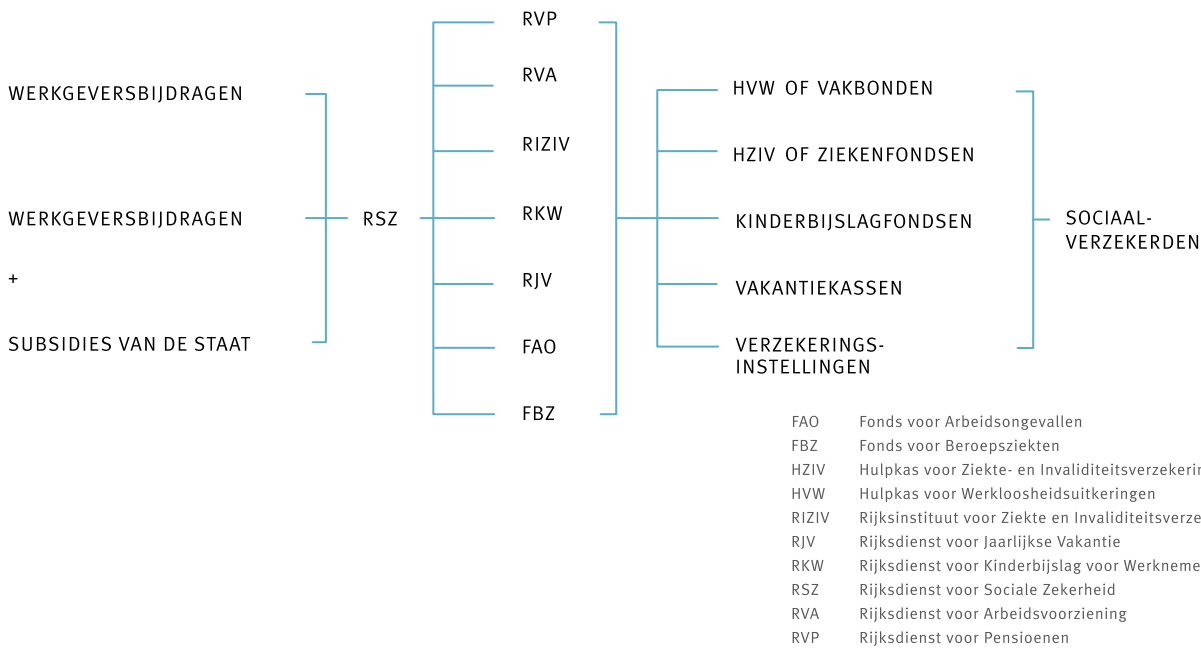
In 2012 worden de werken beëindigd en kan de rust terugkeren.

Bedankt!

De projecten die aan bod komen in dit jaarverslag zijn slechts een greep uit de vele projecten die werden gerealiseerd in 2011. Ook sommige diensten bleven onvermeld, hoewel hun bijdrage bijzonder waardevol was en is. We willen uiteraard alle medewerkers van het Hoofdbestuur en de uitbetalingsbureaus bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan het jaarverslag of aan één van de projecten, maar ook zij die onrechtstreeks hebben meegewerkt aan het jaarverslag of zich hebben ingezet om van 2011 een jaar te maken dat de toekomst in zich draagt. We zijn geslaagd in ons opzet en daar zijn we dan ook trots op!

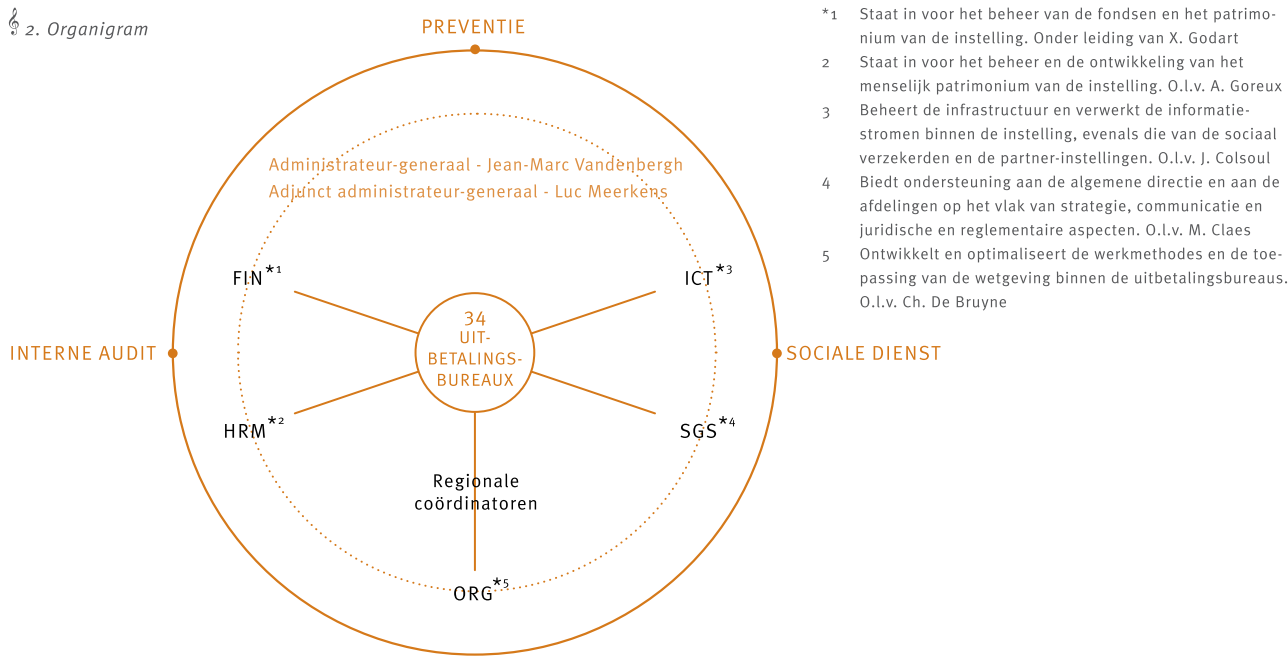
🎤 Hier eindigt onze “compositie 2011” en nemen we afscheid van ons personage, Julie. Hoe haar verhaal afloopt, kunnen we u niet vertellen. We kunnen enkel hopen dat ze, net als u beste lezer, alle nodige informatie heeft ontvangen, dat deze informatie volledig was en aan haar verwachtingen voldeed en dat ze heeft kunnen proeven van de klantgerichte aanpak die eigen is aan de wijze waarop de HVW haar hoofdpdracht vervult.



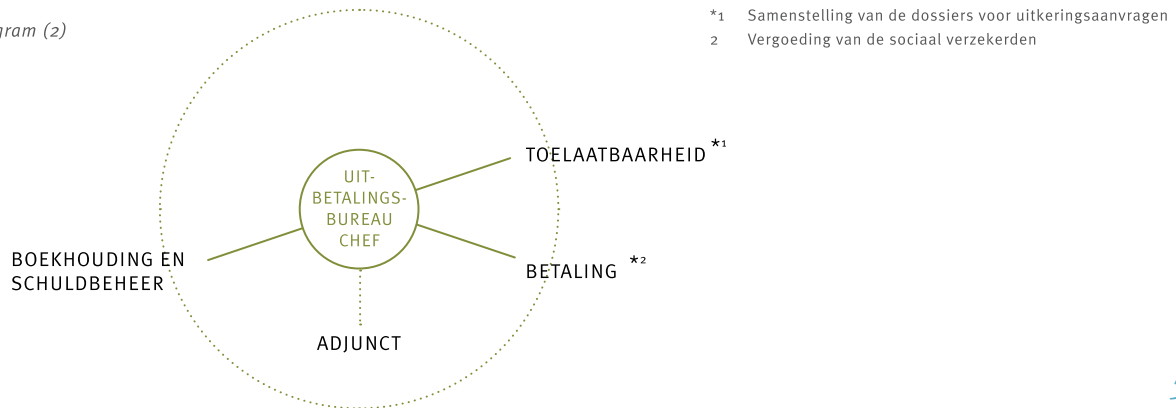


1. Plaats binnen de sociale zekerheid

2. Organigram



3. Organigram (2)



SAMENSTELLING VAN HET BEHEERSCOMITE

Voorzitter X. VERBOVEN		
Vertegenwoordigers van de staat:	Vertegenwoordigers van de werkgevers-organisaties:	Vertegenwoordigers van de werknemersorganisaties:
C. Deneve : Regerings-commissaris van de Minister van Werk	M. BLOMME B. BUYSSE R. DE BROUWER M. DE JONGHE D. LANOVE H. MUYLDERMANS G. VERSCHRAEGEN	Ph. BORSU H. DUROI H. HERREMANS M-H. SKA S. SLEGERS A. VAN LAER E. VAN LANCKER
P. Dujardin : Regerings-commissaris van de Begroting		

SAMENSTELLING VAN DE DIRECTIERAAD

Administrateur generaal Adjunct administrateur generaal Informatie- en Communicatie-Technologie (ICT) Algemeen Secretariaat en Strategisch Beheer (SGS) Werkorganisatie in de Uitbetalingsbureaus (ORG) Human Resources Management (HRM)	J.-M. VANDENBERGH L. MEERKENS C. BOSSU M. CLAES C. DE BRUYNE P. THOMAS (tot april 2011) A. GOREUX (vanaf mei 2011) X. GODART
Financieel Beheer en Beheer van het Patrimonium (FIN)	

SAMENSTELLING VAN HET BASISOVERLEGCOMITE

Voorzitter	L. MEERKENS	Plaatsvervangend	J.-M. VANDENBERGH
Secretaris	R. COUPLET		
Directie	C. DE BRUYNE	ACV - Openbare diensten	A. CRABBE
	L. DRUART		M. DEVILLE
	X. GODART		E. HENAU
	S. MATHIJS		D. LARDINOIS
Preventieadviseurs	B. ABRASSART	VSOA (Vrij Syndicaat voor het Openbaar Ambt)	J. LIPPENS
	E. BOMBARDIERI		F. PELLAERS
Arbeidsgeneesheer	F. CALLIAUW		J.-C. VANCOPPENOLLE
			F. BUSSCHAERT
ACOD (Algemene Centrale der Openbare Diensten)	P. BASTIN		S. MAVRIKI
	P. BUSCAGLIA		L. PICHRY
	R. CANNIERE		T. TOURLAMAIN
	S. EL IDRISSE		E. VUYTS
	A. HANNAOUI		
	A. GILLES		
	E. PLAISIER		
	J.-M. SIMON		
	J. VANSTEENKISTE		
	P. YALLOIS		

COLOFON

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
Brabantstraat 62, 1210 Brussel
t 02 / 209 13 13
f 02 / 209 13 99
e info@hvw.fgov.be
w http://hvw.fgov.be

Tekst
HVW redactioneel team

Verantwoordelijke uitgever
Jean-Marc Vandenbergh

Concept & vormgeving
Antenno Marketing & Communicatie,
http://www.antenno.com

Fotografie
Gebouwen en portretten: Christophe Reinders
Cover: Lauriator - Photocase

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
Brabantstraat 62, 1210 Brussel . t 02 / 209 13 13 . f 02 / 209 13 99 . e info@hvw.fgov.be . w <http://hvw.fgov.be>



HVW

Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen
Openbare instelling van sociale zekerheid