

De HVW in de crisis

Brussel, 8 maart 2021

Klanten in hun moeilijke situatie helpen is wat telt, en waarvoor de HVW zich met man en macht inzet, des te meer in deze crisissituatie. De overgrote meerderheid van de vele aanvragen voor werkloosheidsuitkeringen wordt betaald binnen enkele dagen, maar er blijven problematische dossiers.

De HVW speelt een essentiële rol in de coronacrisis

De coronacrisis bracht een ongeziene stijging in werkloosheid met zich mee. De sociale zekerheid doet dienst als vangnet en stelt werknemers die niet meer kunnen werken in staat een vervangend inkomen te hebben. Sinds het begin van de crisis hebben 1,4 miljoen burgers een beroep gedaan op uitkeringen tijdelijke werkloosheid. Bijna 450.000 van hen kozen voor de HVW als uitbetalingsinstelling. Voor de HVW betekent dit een groei van meer dan 5000% in het aantal dossiers.

Sinds ongeveer een jaar geven de medewerkers van de HVW het beste van zichzelf, werken zij bijna elk weekend en maken zij een aanzienlijk aantal overuren. Ze zijn zich bewust van hun essentiële rol in de samenleving en in de huidige crisis. De HVW hecht veel belang aan haar opdracht, en haar sociaal engagement is groot.

De meeste aanvragen worden binnen enkele dagen betaald

De HVW staat voor een ongeëvenaarde werklast qua aanvragen voor tijdelijke werkloosheid corona. De meeste van onze klanten zijn bovendien voor het eerst in hun leven geconfronteerd met werkloosheid, en hun dossier moet van nul af aan samengesteld worden.

De overgrote meerderheid van de aanvragen wordt betaald binnen enkele dagen na het ontvangen van een correct en compleet dossier. Het is dankzij de inzet van het personeel van de HVW en een automatisering van de procedures waar dat mogelijk is, dat deze enorme hoeveelheid kan verwerkt worden. Momenteel kan zo'n 90% van de aanvragen binnen enkele dagen betaald worden. Maar er zijn nog een kleine 10% complexe dossiers die door ervaren medewerkers moeten worden behandeld. Dit blijft een aanzienlijk volume.

Waarom kunnen sommige uitkeringen -na een jaar van crisis- niet onmiddellijk betaald worden?

Niet alle aanvragen kunnen probleemloos verwerkt worden. Een eenvoudige verklaring is er niet. Voor de resterende problematische dossiers en voor de moeilijkheden bij de HVW zijn er meerdere redenen:

- We ontvangen veel onvolledige dossiers, waarbij bijvoorbeeld de werkgeversaangifte ontbreekt of onvolledig is. Daarvoor nemen we contact op met de klant om het dossier te vervolledigen.
- We moeten onze werking voortdurend aanpassen aan de veranderende regelgeving, met nieuwe vereenvoudigde procedures en tal van wijzigingen. Ook de achterliggende IT-programma's moeten herhaaldelijk geherprogrammeerd worden.
- Er zijn verschillende verwerking- en betaalprocessen geautomatiseerd, maar sommige stappen zijn dat niet en kunnen dat ook niet worden. Het aantal complexe dossiers dat manueel door

een expert moet worden verwerkt, is groter dan ooit. Dit betekent een enorme hoeveelheid werk. Doordat de werklast groot blijft, blijft er een impact bestaan op onze behandeltermijnen.

- We kampen met een gebrek aan ervaren personeel. De meer dan honderd bijkomende aanwervingen zijn niet in verhouding tot de bestaande werklast, en nieuwe medewerkers inwerken in een complexe werkloosheidsmaterie vraagt maanden tijd.

Waarom is de HVW moeilijk bereikbaar?

We werken doorgaans met gesloten loketten maar voorzien in telefonische afspraken, en een uitkeringsaanvraag kan online opgestart worden of via papieren post gebeuren. Het feit dat ons direct contact met de klanten sterk is gereduceerd, maakt dossierbehandeling er niet gemakkelijker op. Het infoloket blijft daarom open voor dringende gevallen en complexe dossiers. Op dit moment ontvangen we elke dag echter ongeveer 12.000 telefoonoproepen en 1.700 e-mails. Dat betekent een moeilijke evenwichtsoefening voor onze medewerkers. Zij moeten hun tijd verdelen tussen dossiers behandelen en klanten te woord staan.

Om deze toevloed aan vragen op te vangen, sturen we proactief massamailings uit naar specifieke doelgroepen, om hen te informeren dat hun betaling onderweg is of om bijkomende informatie op te vragen bijvoorbeeld. Meer en meer bellen we onze klanten op. Ook lanceerden we een chat op onze site, zodat klanten ons snel en eenvoudig hun vragen kunnen stellen.

Wat zeggen onze klanten?

In november 2020 hebben we ongeveer 400.000 klanten die een aanvraag tijdelijke werkloosheid corona bij ons indienden gevraagd om hun ervaring met de HVW te beoordelen via een korte enquête. Ongeveer 50.000 sociaal verzekerden hebben de enquête beantwoord, en daaruit blijkt dat 8 op 10 klanten in tijdelijke werkloosheid corona tevreden of zelfs heel tevreden (score tussen 8 en 10) zijn over onze dienstverlening.

Van de honderdduizenden dossiers die we verwerken, wordt zo'n 90% betaald binnen enkele dagen. We zullen echter pas tevreden zijn als ook het laatste dossier betaald is, en als elke klant geholpen is.

Meer info?

Welkom bij comm@hvw-capac.fgov.be of [via het contactformulier](#).