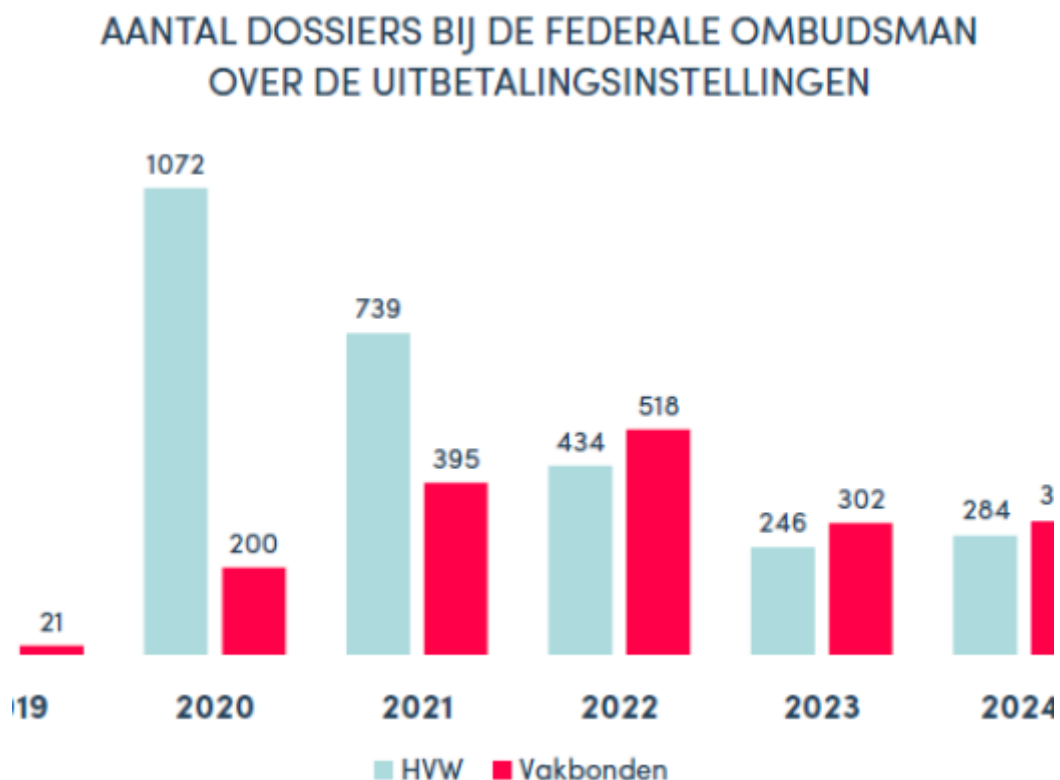


28 jan 2025 -08:36

Werkloosheidsuitkeringen: Complexe wetgeving en werkingsproblemen bij de uitbetalingsinstellingen leiden tot trage uitbetaling en verlies van uitkeringen en rechten

Naar aanleiding van aanhoudende klachten over de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen ging de federale Ombudsman in dialoog met de RVA en de uitbetalingsinstellingen die instaan voor de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen (de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen en de vakbonden). Hij publiceert vandaag een verslag met zijn bevindingen over de problemen die de uitbetalingsinstellingen ondervinden en met een aantal aanbevelingen om de problemen in de toekomst te voorkomen.



Aanhoudende klachten

Voor de coronacrisis ontving de federale Ombudsman weinig klachten over de uitbetalingsinstellingen. Tijdens de coronacrisis zorgde de enorme en plotse toename van het aantal tijdelijke werklozen tot een erg hoge werklust bij de uitbetalingsinstellingen. Bijgevolg ontving ook de federale Ombudsman in 2020 en 2021 veel klachten over de uitbetalingsinstellingen (bijna 1300 klachten in 2020 en meer dan 1200 in 2021). Hij verwachtte dat het aantal klachten na de crisis weer zou terugvallen naar het niveau van voor de crisis, maar hoewel ze duidelijk afnemen, ontving hij in 2024 nog steeds een 600-tal klachten.

Het overgrote deel van de werkloosheidsuitkeringen wordt tijdig betaald. Maar wanneer het misloopt en ze geen oplossing kunnen vinden met de uitbetalingsinstelling, kloppen werklozen bij de federale Ombudsman aan. De klachten gaan zowel over de dienstverlening als over de complexiteit van de wetgeving. Enkele van de problemen die werklozen bij de federale Ombudsman melden zijn:

- Ze kunnen de uitbetalingsinstelling moeilijk bereiken en er zijn lange wachttijden voor afspraken;
- Hun online dossier is niet actueel;
- De uitbetalingsinstelling blijft vragen naar een document dat de werkloze reeds bezorgd heeft of meldt pas nadat de werkloze een gevraagd document bezorgd heeft dat nog andere documenten ontbreken;
- De uitbetalingsinstelling dient hun dossier te laat in bij de RVA, waardoor ze enkele weken tot zelfs enkele maanden uitkeringen dreigen te verliezen of zelfs afgeleide rechten (zoals een pensioen) kunnen verliezen.

Oorzaken van de problemen

Alle uitbetalingsinstellingen hebben enorme inspanningen gedaan om hun bereikbaarheid te verbeteren en de antwoord- en behandelingstermijnen zo kort mogelijk te maken. Toch blijven er problemen. De federale Ombudsman ziet verschillende oorzaken:

- De reglementering is verouderd en complex. Zo dateren de basisteksten van de huidige werkloosheidsreglementering van 1991, toen digitalisering nog in de kinderschoenen stond en de burger niet centraal stond;
- De complexiteit van de dossiers neemt toe, waardoor het meer tijd vraagt om ze correct te behandelen;
- De uitbetalingsinstellingen geven aan dat ze over onvoldoende werkingsmiddelen beschikken om altijd de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen bieden die ze willen bieden en waar de werkloze recht op heeft.

Verder digitaliseren, vereenvoudigen en verlies van uitkeringen en rechten voorkomen

Samen met de uitbetalingsinstellingen en de RVA ging de federale Ombudsman op zoek naar mogelijke oplossingen om de dienstverlening aan werkloze burgers te verbeteren, de werkloosheidsreglementering toekomstbestendig te maken en verlies van rechten te voorkomen.

In zijn verslag doet hij enkele aanbevelingen omdat elke burger de dienstverlening en de uitkeringen moet krijgen waar hij recht op heeft.

De aanbevelingen zijn gericht aan de minister van Werk en aan de uitbetalingsinstellingen en de RVA. De federale Ombudsman vraagt om

- te vermijden dat werklozen het slachtoffer worden van problemen waarmee hun uitbetalingsinstelling geconfronteerd wordt waardoor deze er niet in slaagt hun dossier tijdig aan de RVA te bezorgen;
- de werkloosheidsreglementering te hervormen om ze eenvoudiger en toekomstbestendig te maken waarbij de burger centraal staat en er volop ingezet wordt op automatisering van rechten en digitalisering van procedures, zonder daarbij digitaal kwetsbare burgers uit het oog te verliezen;
- de betrokken actoren de nodige middelen toe te kennen om hun opdrachten naar behoren te vervullen.

“Niemand mag uitkeringen of rechten verliezen door problemen waarmee zijn uitbetalingsinstelling geconfronteerd wordt.”

David Baele
Federaal Ombudsman

Lees het verslag

Het volledige verslag leest u op www.federaalombudsman.be, rubriek Publicaties

De federale Ombudsman
<http://www.federaalombudsman.be>

Herlinde Martens
Communicatie NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be

Florence Cabrera
0475485054
florence.cabrera@mediateurfederal.be