



Challenge “Loopbaanonderbreking nemen in een vingerknip: van informatie op maat tot een razendsnelle aanvraag en beslissing. Welke aanpak klaart de klus voor de werknemer en de RVA ?”

1. De uitdaging

Je wil wat tijd voor je kinderen of je wil om een andere reden je werk even onderbreken? De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) biedt loopbaanonderbreking, tijdskrediet of thematische verloven om tijdelijk niet of minder te werken. Er zijn verschillende vormen van onderbreking mogelijk, mits bepaalde voorwaarden, afhankelijk van de situatie van de aanvrager. Deze verscheidenheid en tal van mogelijkheden zorgen er vandaag voor dat werknemers en werkgevers vaak het bos door de bomen niet meer zien.

Dat wil de RVA veranderen: loopbaanonderbreking aanvragen wordt in de toekomst kinderspel voor alle betrokken partijen. De gepaste informatie wordt dan op maat van de werknemer voorgesteld, waarna een aanvraag heel gemakkelijk kan worden ingediend en de RVA snel een beslissing kan communiceren. Door deze challenge aan te gaan wil de RVA in de eerste plaats loopbaanonderbreking toegankelijker maken en de tevredenheid van werknemers verhogen. Dit wordt in de toekomst nog belangrijker aangezien vanaf 01/07/2024 alle aanvragen verplicht digitaal moeten ingediend worden. In deze challenge gaat het over de thematische verloven (ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand, of palliatieve zorgen). Ze streven naar een hogere efficiëntie van de dienst door minder tijd te besteden aan het begeleiden van aanvragers in het proces. Cruciaal daarbij is dat de info juridisch correct wordt aangeboden. Wie helpt ons deze uitdaging op een innovatieve wijze aan te gaan?

2. Probleemstelling

Wat is het probleem en voor wie?

Er bestaan tal van mogelijke loopbaanonderbrekingen (overheid) en tijdskrediet (privé). De reglementering die de voorwaarden beschrijft is zeer complex en verandert geregeld. De veelheid aan informatie en de ontoegankelijkheid ervan brengen voor zowel de werknemers als de RVA heel wat problemen met zich mee.

Voor de werknemer:

Voor de werknemer is het geen simpele klus om de gepaste informatie te vinden en de vaak juridisch geformuleerde teksten te begrijpen. Het vraagt dus heel wat tijd van de werknemer om de informatie door te nemen. Hij of zij is niet altijd in staat om afhankelijk van zijn/haar situatie zelfstandig tot de juiste informatie en tot de juiste aanvraag te komen. Een aanvraag tot loopbaanonderbreking kan hierdoor onvolledig of verkeerd zijn ingevuld, waardoor de RVA genoodzaakt is de aanvraag terug te sturen. Dit leidt tot een grotere administratieve last en ontevredenheid bij de werknemer daar hij/zij niet onmiddellijk krijgt waar hij/zij recht op heeft.

Voor de werkgever

De werkgever begint de procedure. Vragen van de werknemers betreffende de procedure komen dus ook op zijn personeelsdienst terecht en de moeilijkheden die de werknemer ondervindt bij het indienen van diens aanvraag beïnvloeden dus ook de werkgever omdat daar de procedures dan ook minder vlot verlopen.

Voor de RVA:

Het feit dat de werknemer zijn weg niet vindt naar de gepaste informatie leidt tot meer verkeerde of onvolledige aanvragen. De RVA besteedt heel wat tijd aan het terugsturen van aanvragen, beantwoorden van telefoons en mails om de werknemer te ondersteunen in dit proces. Deze manier van werken is voor de RVA inefficiënt. De RVA wil dus meer efficiëntie en steeds juridisch correcte info verstrekken.

Wat is de evolutie van het probleem?

Het gaat over een complex probleem dat al een geruime tijd niet opgelost raakt. Door de toenemende digitalisering en nood aan efficiënte processen wordt het probleem ook urgenter, dit vanuit verschillende perspectieven.

Wat is de impact van het probleem?

Er werden in 2022 341.109 aanvragen voor thematische verloven ingediend, op een totaal van 553.695 voor alle aanvragen samen.

Voor de werknemer: hij moet meer tijd steken in de aanvraag. Er is een langere wachttijd bij het beantwoorden van telefoons en mails. Dit leidt tot ontevredenheid.

Voor de RVA: het probleem leidt tot meer mails en telefoons, en dus een hogere werklast. Dit blijkt uit de achterstand in de mailboxen bij de Front Office en statistieken met betrekking tot het aantal e-mails en telefoons (zie hieronder). Dit is niet bevorderend voor het imago van de RVA die klantvriendelijkheid en efficiëntie erg belangrijk vindt.

Hoe weten we dat dit een probleem is?

De online informatie omtrent loopbaanonderbreking en tijdskrediet is zeer uitgebreid. De RVA tracht de informatie zo leesbaar mogelijk te omschrijven maar gezien de complexiteit van de materie stuit dit op zijn limieten.

De Front Office van de RVA krijgt maandelijks 40.000 calls en de lokale bureaus krijgen 28.000 mails omtrent loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

15% van de aanvragen moet teruggestuurd worden omdat gegevens ontbreken die de RVA niet zelf in databanken kan opzoeken. 10% van de aanvragen voldoet niet aan de reglementaire voorwaarden en kan pas behandeld worden na bijkomend contact met de werknemer.

Het contactcenter van de RVA is overbelast, met als gevolg dat er te lange wachttijden zijn voor de bellers.

Welke acties werden reeds ondernomen om het probleem op te lossen?

De website is recent (2023) aangepast om de leesbaarheid en toegankelijkheid te verhogen, en gaat mogelijks nog verder aangepast worden. Hij werd aangepast samen met specialisten UX en met aandacht voor toegankelijkheid (oa. WCAG-normen).

De infofiches zijn in de loop van de tijden aangepast om toegankelijker te worden; maar zijn nog altijd complex, zeker in de vorm waarin ze aangeboden worden. Voorbeeld: [infofiche T139](#)

Een chatbot op de site ondersteunt de klant. Deze werkt op basis van suggesties voor vragen. “vb: ik heb een vraag over uitkeringen”.

Wat verwachten we van de oplossing?

De werknemer vindt snel de informatie op maat terug, en wordt indien mogelijk doorverwezen naar de digitale indiening. We zoeken een intuïtieve en drempelverlagende oplossing.

Het aantal telefoons naar het callcenter en e-mails verminderen beduidend.

Het aantal onvolledige of verkeerde aanvragen daalt significant.

Welke oplossingen zijn niet gewenst?

We zijn niet op zoek naar incrementele verbeteringen van de webpagina's omtrent loopbaanonderbrekingen. We zijn er ons van bewust dat hier nog heel wat mogelijk is maar dit gaan we intern aanpakken.

Oplossingen met betrekking tot een incrementele verbetering van de chatbot (ORI) behoren ook niet tot de verwachtingen, daar wordt eveneens intern aan gewerkt.

Oplossingen bijvoorbeeld die met de chatbot samenwerken of out-of-the-box oplossingen die hem verrijken zijn wel gewenst.

Waar moet men eventueel rekening mee houden?

1. We beperken ons voor deze challenge tot de thematische verlopen (ouderschapsverlof, palliatieve zorgen, verlof voor medische bijstand, mantelzorg). Voor deze materies zijn er het minst evoluties in de reglementering te verwachten de komende maanden. Indien we een goede oplossing vinden, willen we die ook uitbreiden naar de andere mogelijkheden.
2. Vanaf 01/07/2024 wordt de [elektronische aanvraag](#) verplicht, de RVA wil klaar zijn met zijn aanpassingen tegen 30/04/2024.
3. De RVA werkt in de 3 officiële talen van België: Nederlands, Frans, Duits. Een oplossing in 1 van de talen is voor deze POC voldoende.
4. De oplossing moet de werknemer centraal stellen, moet intuïtief en drempelverlagend zijn.
5. Indien persoonlijke gegevens moeten geconsulteerd worden, dan dient de wijze waarop in lijn te zijn met de GDPR-wetgeving en beveiligde toegang e-ID of Itsme

Waar halen wij inspiratie?

In het EU-project Cordis is er al gewerkt rond toegankelijk maken van complexe materie, hier met betrekking tot reglementering voor migranten. Dit project dienst als inspiratie, de oplossing dient niet in dezelfde richting te liggen.

[A digital agent to help migrants navigate bureaucracy | EASYRIGHTS Project | Results in brief | H2020 | CORDIS | European Commission \(europa.eu\)](#)

3. Verloop van deze marktverkenning

Deze marktverkenning heeft als doel om te leren van de ingediende voorstellen en te kijken of een experiment mogelijk is in samenwerking met een externe partner.

Indienen van het voorstel

Het staat elk bedrijf of onderzoeksinstelling vrij om een oplossingsvoorstel in te dienen tegen ten laatste **04 december '23, 12u 's middags**.

Een voorstel kan ingediend worden door het invullen en opsturen van het oplossingsformulier (link) naar gbi@bosa.fgov.be. De beschrijving van de oplossing beperkt zich tot max. 3,5 pagina's.

Pitchen van het voorstel

Je voorstel wordt door een afgevaardigd team van de RVA geëvalueerd. Op vrijdag 8 december zal je **feedback** ontvangen over je voorstel, met al dan niet een concrete

uitnodiging om je voorstel te komen pitchen. De pitchdag waarop alle geselecteerde voorstellen gepresenteerd worden, gaat door op **14 december** bij **Nido in WTC III, Simon Bolivarlaan 30 te Brussel**.

Gelieve alvast je agenda op deze dag vrij te houden.

Tijdens je pitch horen we dan graag meer over hoe we samen je voorstel in een concreet experiment of pilootproject zouden kunnen uittesten (met de vermelding van een projectplanning en kost), dit voor een **maximum bedrag van 30.000€**. Je krijgt maximum 30 minuten om je voorstel en experiment voor te stellen, nadien zijn er nog 30 minuten voor dialoog.

Uitnodiging voor het indienen van een offerte

Opnieuw mag je na de pitch **feedback** verwachten van het afgevaardigde team van de RVA in de week na de pitch. Zij zullen laten weten of ze geïnteresseerd zijn om je oplossing uittesten. Is dat het geval, dan ontvang je eind december/begin januari een bestek voor de aankoop van het experiment en een **uitnodiging om een offerte in te dienen**.

Heb je nog vragen?

Indien je vragen zou hebben in het kader van deze challenge dan mag je ons contacteren via gbi@bosa.fgov.be.