

# Begeleiding van werkzoekenden door Actiris

Het Rekenhof onderzocht hoe Actiris werkzoekenden begeleidde in de periode 2017-2021. Enerzijds werd het begeleidingsproces van werkzoekenden geëvalueerd en anderzijds de middelen die daarvoor worden uitgetrokken.

## Begeleidingsproces

Het tempo en de kwaliteit van de begeleiding, die soms laattijdig van start gaat, variëren van werkzoekende tot werkzoekende. De verschillen qua behandeling van werkzoekenden worden niet systematisch gemotiveerd. Bovendien wordt de begeleiding van werkzoekenden niet adequaat gecontroleerd, waardoor de doeltreffendheid ervan wordt ingeperkt. Het nut van de begeleiding komt overigens niet altijd duidelijk naar voren bij het onderzoek van de individuele dossiers.

Actiris werkt met partners voor de begeleiding van werkzoekenden en heeft weliswaar een duidelijk beeld van de behoeften waaraan elke partner tegemoetkomt, maar de afstemming van de resources op de behoeften is niet globaal en op geïntegreerde wijze in kaart gebracht en er is geen volledige beschrijving van de te presteren diensten.

Het Rekenhof is van oordeel dat de controle van de werkzoekenden zou moeten kaderen in een globale visie op de wedertewerkstellingsdienst. Het stelt echter vast dat de controleurs en de referent-consulenten die instaan voor de begeleiding van de werkzoekenden, onder afzonderlijke administratieve eenheden vallen en slechts zelden contact hebben bij de uitoefening van hun functies. Die situatie creëert een risico op verlies van informatie die nuttig zou kunnen zijn voor de twee functies.

Het Rekenhof stelde tot slot ook vast dat in de periode 2017-2022 geen verslagen werden opgesteld over de uitvoering van het beheerscontract tussen Actiris en de regering, hoewel de organieke ordonnantie van Actiris daarin voorziet. Daardoor kon het parlement niet bogen op de informatie waarover het wettelijk gezien moet beschikken om onder meer de kwaliteit van de begeleiding te kunnen beoordelen.

## Middelen voor de begeleiding

Er is geen algemene budgettaire evaluatie van de begeleiding van werkzoekenden. Uit de gegevens van Actiris komt naar voren dat er 72,6 miljoen euro aan is besteed in 2021. Voor datzelfde jaar werden 287,4 VTE rechtstreeks of onrechtstreeks ingezet voor de begeleiding van werkzoekenden. Dat stemt overeen met 16,9% van de effectieven in het personeelsplan van Actiris. Actiris heeft de strategische plannen voor de organisatie van zijn partnerships niet aan de regering voorgelegd, hoewel de regelgeving dat vereist. Bovendien heeft het Rekenhof afwijkingen ten opzichte van de norm vastgesteld bij de subsidiëring van partners.

Ondanks de middelen die worden ingezet voor begeleiding, konden in 2021 niet alle werkzoekenden uit de prioritaire doelgroep begeleid worden.

Het Rekenhof stelt ook tekortkomingen vast op het vlak van de interne controle. Enerzijds ontbreken er streefdoelen voor de strategische indicatoren uit het beheerscontract 2017-2022, wat de evaluatie

ervan onmogelijk maakt. Anderzijds zijn de beschrijving van de processen en de procedures voor de begeleiding van werkzoekenden en de ondersteunende activiteiten die daarvoor nodig zijn, van wisselende kwaliteit.

Het beheer van de begeleiding steunt op tal van gegevens. De verwerking van die gegevens gebeurt met behulp van een complexe en deels verouderde IT-infrastructuur. De betrouwbaarheid van de gegevens waarop Actiris zijn sturing baseert, is twijfelachtig, gezien de diversiteit van de registratiepraktijken en de zwakke procedures om gegevens op te halen.

Op basis van die vaststellingen heeft het Rekenhof zeven aanbevelingen geformuleerd. Ze beogen een verbetering van het juridische kader, van de evaluatie en van de interne controle waarvan de begeleiding van werkzoekenden het voorwerp is, alsook de afstemming van het personeel op de behoeften en de integratie van de beschikbaarheidscontrole in de begeleiding van werkzoekenden.