

PERSBERICHT

juni 2021

Verslag aan het Vlaams Parlement

Uitbestedingsbeleid van de VDAB - Efficiëntie en effectiviteit

Het Vlaams Parlement heeft het Rekenhof begin 2020 gevraagd de effectiviteit van het uitbestedingsbeleid van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) te onderzoeken. Het Rekenhof concludeerde dat het de VDAB ontbreekt aan een duidelijk uitbestedingsbeleid en aan performante informatie over de eigen en de partnerprojecten. De VDAB neemt beslissingen om een dienstverlening uit te besteden vaak op ad-hocbasis, zonder gedegen inzicht in de factoren die al dan niet tot succes kunnen leiden bij de klanten en zonder inzicht te hebben in de (kosten)effectiviteit.

Onderzoek naar uitbestedingsbeleid

De VDAB staat in voor de arbeidsbemiddeling, begeleiding en opleiding van werkzoekenden en werknemers in Vlaanderen. Hij voert deze opdracht niet alleen zelf uit (als actor), maar doet hiervoor ook een beroep op tal van partners (als regisseur): andere overheden, non-profit- en profit-organisaties met wie hij samenwerkt middels erkenningen, samenwerkingsovereenkomsten, subsidies en overheidsopdrachten. Het Vlaams Parlement heeft het Rekenhof in februari 2020 gevraagd de effectiviteit van het uitbestedingsbeleid te onderzoeken. De dataverzameling bij de VDAB verliep heel moeizaam, waardoor het Rekenhof niet alle vragen van het Vlaams Parlement volledig en onderbouwd kon beantwoorden. Het Rekenhof beklemtoont ook dat zijn onderzoek in geen geval een oordeel inhoudt over de kwaliteit van de individuele klantenbegeleiding door de VDAB.

Geen actueel uitbestedingsbeleid

Vlaanderen heeft in opeenvolgende regeerakkoorden de internationale trend gevolgd publieke tewerkstellingsdiensten meer en meer hun dienstverlening te laten uitbesteden. Het huidige Vlaamse regeerakkoord ziet de VDAB als regisseur, die maximaal met partners moet samenwerken en die als actor moet optreden waar partners geen passend aanbod bieden.

De VDAB heeft geen duidelijk, transparant en actueel uitbestedingsbeleid. Zijn uitbestedingscriteria zijn niet duidelijk en vinden in de praktijk zelden toepassing. De VDAB kiest in de praktijk veeleer ad hoc en op pragmatische basis voor uitbesteding, vaak omdat hij niet zelf over de vereiste capaciteit beschikt. Hij licht die keuzes zelden toe. De gekozen samenwerkingsvorm was meermaals juridisch incorrect. De VDAB liet ook meermaals na mededinging te organiseren waar dat vereist was.

Organisatie en beheer

De wijze waarop de VDAB de dienstverlening via partners organiseert, beheert en controleert, vertoont belangrijke tekortkomingen, die een performante opvolging en

evaluatie ervan hypotheekeren. De VDAB is vaak al jaren op de hoogte van deze tekortkomingen en startte diverse veranderingsprojecten, meestal echter zonder afdoende resultaat.

- Zo houden de ondernemingsplannen van de VDAB onvoldoende projectplanning in en zijn ze niet gekoppeld aan financiële en personele middelen. Bovendien gaat de VDAB vooral uit van zijn personeelsplan, in plaats van dat plan te baseren op zijn uitbestedingsbeleid en de capaciteit die dat vergt.
- De VDAB kan de kosten voor zijn regie- en actoractiviteiten nog altijd niet onderscheiden. Verschillende centrale diensten produceren daarover uiteenlopende cijfers. In een overzicht dat hij op vraag van het Rekenhof bezorgde, kon de VDAB voor ongeveer een derde van de uitgaven in 2019 geen informatie over de samenwerkingsvorm geven en voor bijna de helft ook niet over de financieringsvorm.
- Hoewel de VDAB over verscheidene registratiesystemen beschikt, slaagt hij er niet in alle informatie over projecten met partners te centraliseren. Hij moet rapporten dan ook manueel samenstellen, met veel tijdverlies en een hoog risico op fouten als gevolg.
- Om partners te vergoeden gebruikt de VDAB diverse soorten vergoedingen, zonder consequent te zijn of op een beleid te steunen en zonder de impact van de financieringsmechanismen op de efficiëntie van de projecten te evalueren.
- Diverse interne en externe actoren evalueren de werking en activiteiten van de VDAB, maar het is soms onduidelijk of de VDAB hun conclusies en aanbevelingen ter harte heeft genomen en welke resultaten hij daarbij heeft geboekt.
- De VDAB beschikt niet over een geïntegreerd systeem om de kwaliteit van de eigen activiteiten en die van zijn partners te kunnen opvolgen, evalueren en bijsturen. Het belangrijkste instrument bij de opvolging van de partneractiviteiten is de *kwalimon* (kwaliteitsmonitoring), waarmee de VDAB tijdens de projectuitvoering coacht. Dat instrument kent echter een aantal pijnpunten en wordt niet gebruikt om de kwaliteit van de eigen activiteiten op te volgen.
- Waar de VDAB de resultaten opvolgde, vooral bij grotere, centrale projecten, had hij meer aandacht voor het behalen van de toeleidingsaantallen die hij de partners beloofde, dan voor de behaalde uitstroom naar werk.

De VDAB voerde ruim twee derden van de activiteiten (67,2%) zelf uit en financierde 6,7% van de activiteiten langs uitbestedingen en 6,5% langs subsidies. 5,1% van de activiteiten verliep langs een erkenning van andere actoren. Gemengde financiering (samenwerkingen) maakten maar 1,3% van de activiteiten uit. Over 7,9% van de activiteiten kon de VDAB geen gegevens verstrekken door registratieproblemen. Uit dit bestand bleek dat de totale hoeveelheid individuele activiteiten tussen 2015 en 2019 verminderde met 16,6%.

Bereik van doelgroepen en klanten

Het gebrek aan overzicht op het grote activiteitenaanbod, dat voor sommige doelgroepen een overaanbod kan inhouden en voor andere een tekort, en het werken met toeleidingsgaranties, waarbij de VDAB tenderpartners de toeleiding van een minimaal aantal werkzoekenden garandeert, houdt volgens het Rekenhof het risico in dat een werkzoekende niet wordt toegeleid naar de meest aangepaste activiteit of niet voldoet aan de vereisten van de activiteit:

- Uit het doelgroepbereik bleek dat tal van acties overlaptten en dat deelnemersprofielen vaak sterk overeenstemden. Bovendien was het niet duidelijk waarom de VDAB bepaalde klanten meer of minder aan de RVA overdroeg (transmissie), vrijstelde, of doorstuurde naar maatwerk of werkplekieren.

- Voor sommige maatregelen breidden de doelgroepen doorheen de jaren stelselmatig uit, zodat ze steeds minder op achtergestelde groepen gericht zijn.
- De acties van de VDAB in eigen beheer, en de acties via uitbestedingen, samenwerkingen en erkenningen bereikten eerder een doelpubliek met een kortere afstand tot de arbeidsmarkt. Voor doelgroepen met een langere afstand tot de arbeidsmarkt, zoals kortgeschoolde jongeren en personen met een arbeidshandicap, zet hij meer het instrument subsidies in.

Competentieversterking en uitstroom naar werk

Zowel de Vlaamse Regering als de VDAB hebben sterk de nadruk gelegd op competentieversterking als middel om meer kans te maken op de arbeidsmarkt. Ongeveer een vijfde van de activiteiten viel onder competentiebeheer. Vier op tien daarvan voerde de VDAB zelf uit, twee op tien verliepen langs subsidies, één op tien langs uitbesteding en één op twintig langs samenwerkingen. De VDAB volgt de tewerkstelling na competentieversterking niet op als maatstaf van kwaliteit van de dienstverlening. De VDAB onderzocht evenmin of de verschillende activiteiten, samenwerkingsvormen of partners tot verschillende tewerkstellingsresultaten leidden. Door een gebrek aan consistente en kwaliteitsvolle gegevens kan de VDAB geen systematische inzicht verwerven in eventuele succesfactoren en die dan ook niet doelgericht inzetten voor betere uitstroomresultaten. Het Rekenhof stelde vast dat jaarlijks gemiddeld 42,6% van de klanten met zekerheid naar werk uitstroomde. Dat resultaat is maar voor een vierde verklaarbaar vanuit factoren die het Rekenhof in de audit kon onderzoeken (soort activiteit, samenwerkingsvorm en doelgroepkenmerken) en nodigt uit tot verder onderzoek.

Antwoord van de Vlaamse minister van Werk

De minister antwoordde dat zij de VDAB de opdracht gegeven heeft werk te maken van een actieplan om aan alle aanbevelingen van het Rekenhof tegemoet te komen.

Informatie voor de pers

Het Rekenhof controleert de openbare financiën van de federale Staat, de gemeenschappen, de gewesten en de provincies. Het draagt bij tot de verbetering van het overheidsbeheer door nuttige en betrouwbare informatie die voortvloeit uit een tegensprekelijk onderzoek, toe te zenden aan de parlementaire vergaderingen, aan de beheerders en aan de gecontroleerde diensten. Als collaterale instelling van het parlement werkt het Rekenhof onafhankelijk ten opzichte van de overheden die het controleert.

Het verslag *Uitbestedingsbeleid van de VDAB -Efficiëntie en effectiviteit* is bezorgd aan het Vlaams Parlement. Het verslag en dit persbericht staan op de website van het Rekenhof (www.rekenhof.be).