



Rekenhof



Uitkeringen voor volledig werklozen

Voorkomen en opsporen van onterechte betalingen



Verslag van het Rekenhof aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers
Brussel, januari 2018



Rekenhof

Uitkeringen voor volledig werklozen

Voorkomen en opsporen van onterechte betalingen



Verslag goedgekeurd in de algemene vergadering van het Rekenhof van 17 januari 2018

Uitkeringen voor volledig werklozen – voorkomen en opsporen van onterechte betalingen

Bij de vergoeding van de werkloosheid gebeuren soms onterechte betalingen. Door de regelgeving worden bij de berekening van het bedrag van de uitkering immers berekeningsparameters gebruikt die door hun aard aan verandering onderhevig zijn. Het gestorte bedrag hangt onder andere af van de persoonlijke toestand van de werkloze, die tijdens de werkloosheid kan veranderen.

De RVA moet er bovendien voor zorgen dat zijn werkloosheidsbureaus dossiers op een homogene manier behandelen en de aanzienlijke informatiestromen beheren als gevolg van zijn permanente samenwerking met de vier uitbetalingsinstellingen. Zoals bij de ziekte- en invaliditeitsverzekering, waar ziekenfondsen en een openbare kas de patiënten vergoeden, worden de werkloosheidsuitkeringen immers betaald door private uitbetalingsinstellingen die binnen de vakverenigingen zijn opgericht, en in mindere mate door een openbare kas.

In 2016 werd 4,6 miljard euro aan uitkeringen voor volledig werklozen betaald aan meer dan 400.000 rechthebbenden. Voor datzelfde jaar belooft het bedrag gekoppeld aan de terugvorderingsbeslissingen ingevolge onterecht uitbetaalde uitkeringen 61,2 miljoen euro.

Voor alle actoren in de werkloosheidsverzekering is het belangrijk die onterecht betaalde uitkeringen te vermijden, snel op te sporen en te recupereren. Het is immers niet zeker dat onterecht betaalde uitkeringen worden teruggevorderd en vaak bevinden de rechthebbenden zich in een precaire financiële toestand.

Sinds 2012 heeft de RVA sterk geïnvesteerd in het voorkomen en opsporen van onterecht betaalde uitkeringen door databanken met elkaar te vergelijken. Daarenboven voert de RVA controles ter plaatse uit voor de types uitkeringen die niet kunnen worden opgespoord aan de hand van die procedures.

Het Rekenhof heeft de maatregelen onderzocht die de RVA neemt om de risico's op onterechte betalingen af te dekken en heeft het volgende vastgesteld.

De persoonlijke toestand van werklozen is moeilijk te controleren door de ingewikkelde regelgeving en de wijzigingen die eigen zijn aan die persoonlijke toestand.

De verboden cumulatie met andere beroepsinkomsten of een vervangingsinkomen wordt steeds meer en vaker gecontroleerd, hoofdzakelijk door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid te raadplegen en die gegevens af te toetsen met die van de RVA. De controleprocedures worden echter niet systematisch toegepast.

Voorts is het beheer van de controlekaarten die de werklozen moeten invullen een risicovolle situatie voor de RVA. Als werklozen die kaarten immers laattijdig indienen, kan dat uitkeringsfraude in de hand werken. Bovendien creëert het gebruik van een elektronische controlekaart die vanuit het buitenland wordt ingevuld, het risico dat de werkloze de voorwaarde van het effectief verblijven in België omzeilt.

Er rijzen ook problemen bij het beheer van de degressiviteit van de uitkeringen. Daar bestaat het risico er niet in dat onterechte bedragen worden uitbetaald, maar wel dat lagere uitkeringen worden betaald dan die waarop de werkloze recht heeft. Als de uitbetalingsinstellingen niet vragen om zijn beroepsverleden te valoriseren, loopt de werkloze immers het risico dat hij een forfaitair bedrag krijgt dat overeenstemt met de laagste uitkering. De RVA ziet er niet op toe dat de passende administratieve stappen worden uitgevoerd en het gevaar bestaat dat het beroepsverleden pas met vertraging in rekening wordt genomen.

Met betrekking tot de beschikbaarheid van werklozen voor de arbeidsmarkt, één van de voorwaarden voor de toekenning van werkloosheidsuitkeringen, heeft de RVA geen controleprocedures voor alle uitbetalingsdossiers uitgewerkt. Voor sommige dossiers voorziet het verificatieprogramma niet in een herinnering waarin erop gewezen wordt dat het attest van inschrijving als werkzoekende verplicht in het dossier moet worden opgenomen.

De regelgeving draagt de uitbetalingsinstellingen op preventieve controles uit te voeren om onterechte betalingen te vermijden. Die responsabilisering kan financiële gevolgen voor de uitbetalingsinstelling hebben. Wanneer de RVA de uitbetalingen van de uitkeringen controleert, krijgen de instellingen een heel lange termijn om de betalingen te verifiëren, met verschillende mogelijkheden om de betalingen te corrigeren.

Wat de monitoring van de activiteiten van de werkloosheidsbureaus betreft, heeft de RVA een gecentraliseerd beheer ingevoerd. De huidige procedures stellen de RVA nochtans niet in staat een volledig beeld te krijgen van de fouten van de werkloosheidsbureaus.

Het Rekenhof formuleert een reeks aanbevelingen om de vastgestelde problemen te verhelpen (zie hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen).

Hoofdstuk 1

Werkloosheidsuitkeringen en onterechte betalingen	11
1.1 Organisatie van de werkloosheidsverzekering	11
1.1.1 Rol van de RVA	11
1.1.2 Rol van de uitbetalingsinstellingen	11
1.2 Inzet van het voorkomen en opsporen van onterechte betalingen	12
1.3 Audit	14
1.3.1 Reikwijdte van de audit	14
1.3.2 Onderzoeksvraag	14
1.3.3 Methode	15
1.3.4 Normen	16
1.3.5 Onderzoeksverloop	17

Hoofdstuk 2

Verwerkingscyclus van dossiers van uitkeringsaanvragen en controle van de maandelijksse betalingen	19
2.1 Behandeling van aanvragen voor werkloosheidsuitkeringen	19
2.1.1 Voor de uitkeringsaanvraag benodigde documenten	19
2.1.2 Samenstelling van een dossier door de uitbetalingsinstellingen	19
2.1.3 Behandeling van het dossier van het werkloosheidsbureau	20
2.1.4 Problematiek van het klassement van de aanvraagdossiers	20
2.2 Maandelijksse verificaties van de betalingen van werkloosheidsuitkeringen	21
2.2.1 Berekening van het bedrag van de uitkering	21
2.2.2 Controles van de betalingen door de RVA	21
2.2.3 Duur van de verificatiecyclus van de betalingen	22

Hoofdstuk 3

Controles van de risicosituaties: procedures bij de RVA en verplichtingen van de uitbetalingsinstellingen	27
3.1 Controles van de toelaatbaarheidsvoorwaarden en vaststelling van het dagbedrag	27
3.2 Controle van de persoonlijke toestand van werklozen	28
3.2.1 Principes van de controle van de gezinscategorieën	28
3.2.2 Controle van de persoonlijke toestand door de uitbetalingsinstellingen tijdens de werkloosheid	30
3.2.3 Controle door de RVA van de persoonlijke toestand bij de verificatie van de betalingen	31
3.3 Controles op niet-toegelaten cumulaties	32
3.3.1 Controles bij de toekenning van het recht	32
3.3.2 Controle van cumulaties tijdens de werkloosheid door de uitbetalingsinstellingen	33
3.3.3 Controles van cumulaties bij de verificatie van de betalingen door de RVA	35
3.4 Controles van de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen tijdens de werkloosheid	36
3.4.1 Invoering van de degressiviteit	36
3.4.2 Aanpassing van de degressiviteit op basis van het beroepsverleden van de werkloze	37

3.5	Controle van het bewijs van beschikbaarheid van de werkloze voor de arbeidsmarkt	39
3.6	Beheer van de administratieve instructies bestemd voor de werkloosheidsbureaus	40
Hoofdstuk 4		
Controle van de kwaliteit van de verwerking van de aanvraag- en betalingsdossiers		41
4.1	Tweevoudige statistische controle van de dossiers	41
4.2	Controles van de diensten Toelaatbaarheid en Verificatie (eerste SPC)	41
4.2.1	Controles van de diensten Toelaatbaarheid (eerste SPC Toelaatbaarheid)	41
4.2.2	Controles van de diensten Verificatie (eerste SPC Verificatie)	42
4.3	Controles van de directie Interne Controle (tweede SPC)	42
4.4	Conclusie en aanbevelingen	43
Hoofdstuk 5		
Conclusies en aanbevelingen		45
5.1	Conclusies	45
5.2	Aanbevelingen	47
Bijlage		
Brief van de minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel		51

Uitkeringen voor volledig werklozen

Voorkomen en opsporen van onterechte betalingen

Hoofdstuk 1

Werkloosheidsuitkeringen en onterechte betalingen

1.1 Organisatie van de werkloosheidsverzekering

De werkloosheidsverzekering is een tak van de sociale zekerheid die wordt beheerd door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA). Het principe van de werkloosheidsverzekering bestaat erin personen die hun werk en hun loon zijn kwijtgeraakt door omstandigheden buiten hun wil, te vergoeden via uitkeringen. Het systeem van de werkloosheidsvergoeding wordt geregeld door de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, die de RVA opricht, en door het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

1.1.1 Rol van de RVA

De RVA bestaat uit een hoofdbestuur en gedecentraliseerde werkloosheidsbureaus, waarvan het aantal in 2016 is gedaald van 30 naar 16 door hergroepering¹.

De werkloosheidsbureaus beheren de dossiers van werklozen. Ze beschikken onder andere over twee diensten om hen bij die opdracht bij te staan, namelijk de dienst Toelaatbaarheid, die het recht op werkloosheid onderzoekt, en de dienst Verificatie, die de betalingen van uitkeringen valideert.

Het hoofdbestuur overkoepelt de organisatie en heeft zijn eigen directies. De dienst Werkprocessen, onderdeel van de directie Ondersteuning, stelt de instructies op voor de werkloosheidsbureaus en voor de instellingen die de werkloosheidsuitkeringen betalen. Die dienst werkt eveneens de methodologie uit voor het kruisen van databanken om de dossiers te selecteren die de bureaus moeten onderzoeken. Voorts stelt de Centrale Controledienst het controlebeleid van de RVA op voor de controlediensten van de werkloosheidsbureaus. Hij voert ook zelf heel wat controles uit.

De RVA is een proactieve instelling die regelmatig rapporteert. Elke maand worden controleborden met de resultaten van zijn activiteiten voorgelegd aan het hoofdbestuur.

1.1.2 Rol van de uitbetalingsinstellingen

Zoals in andere takken van de sociale zekerheid (ziekenfondsen voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering bijvoorbeeld) komen privéactoren tussen bij de vergoeding van werklozen. Zo werden binnen de vakverenigingen (ABVV, ACV, ACLVB) private uitbetalings-

¹ De werkloosheidsbureaus bestaan uit een hoofdkantoor dat als back office fungeert en dus het recht van werklozen op een uitkering onderzoekt en controleert, en eventueel uit één of meer bijkantoren die als front office fungeren en dus de contacten met de sociaal verzekerden en de werkgevers verzorgen. De overgang van 30 naar 16 kantoren verloopt geleidelijk.

instellingen opgericht die door de minister van Werk zijn erkend. Daarnaast is er ook een openbare uitbetalingsinstelling, de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW).

De uitbetalingsinstellingen moeten het dossier met de aanvraag voor werkloosheidsuitkeringen van de werkzoekende samenstellen en indienen bij het bevoegde werkloosheidsbureau. Ze moeten de aanvrager ook informeren over zijn rechten en verplichtingen.

Het zijn de uitbetalingsinstellingen die de uitkeringen aan de werklozen betalen, op basis van de informatie vermeld in de betalingsmachtigingen van de RVA en overeenkomstig de reglementaire bepalingen. De regelgeving lijst de gevallen op waarin die instellingen verantwoordelijk zijn voor de uitgevoerde betalingen. Het gaat onder meer om betalingen die zijn gebeurd zonder dat er een betalingsmachtiging was die het recht op uitkeringen toekent.

1.2 Inzet van het voorkomen en opsporen van onterechte betalingen

Men spreekt van een onterechte betaling van werkloosheidsuitkeringen als de betaling niet is gebeurd in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving. Bij de vergoeding van de werkloosheid gebeuren soms onterechte betalingen omdat de regelgeving ingewikkeld is en er bij de berekening van het bedrag van de uitkering berekeningsparameters worden gebruikt die door hun aard aan verandering onderhevig zijn. De vergoeding hangt immers af van de persoonlijke toestand van de werkloze, die doorheen de werkloosheidsperiode kan veranderen.

De onterechte betaling kan veroorzaakt worden door een fout of fraude bij:

- de toelaatbaarheidsvoorwaarden van de werkloze;
- de persoonlijke toestand van de werkloze;
- de niet-toegelaten cumulatie met andere inkomsten;
- de berekening van de degressiviteit van de uitkeringen;
- de niet-beschikbaarheid van de werkloze voor de Belgische arbeidsmarkt.

De vergoeding van de werkloosheid gebeurt daarenboven in een organisatorische context die op twee vlakken ingewikkeld is. Ten eerste moet de RVA zorgen voor een homogene behandeling van de dossiers door de verschillende werkloosheidsbureaus. Ten tweede werkt de dienst permanent samen met vier externe organisaties, namelijk de uitbetalingsinstellingen, waardoor aanzienlijke informatiestromen ontstaan die efficiënt moeten worden beheerd.

De onterechte betalingen vormen een financieel risico omdat de terugvordering ervan onzeker is. De rechthebbenden bevinden zich bovendien vaak in een preciaire financiële toestand.

Het is in dat opzicht noodzakelijk de specifieke normatieve context te schetsen waarin de onterechte werkloosheidsuitkeringen worden teruggevorderd.

Het “Handvest van de Sociaal Verzekerde”, dat zowel op de RVA als op de uitbetalingsinstellingen van toepassing is, beperkt de terugvorderingsmogelijkheden. Zo gaat het uit

van het principe dat een onterechte betaling als gevolg van een fout van een instelling niet kan worden teruggevorderd van een sociaal verzekerde die de gestorte bedragen te goeder trouw behouden heeft.

Het handvest opent echter zelf mogelijkheden om van die bescherming af te wijken². Dat is bijvoorbeeld het geval bij de werkloosheidsverzekering. De toepasselijke reglementering bepaalt immers dat die bescherming van de sociaal verzekerde niet geldt voor betalingen van uitkeringen die niet door de RVA zijn gevalideerd. Concreet betekent dit dat de uitbetalingsinstellingen die betalingen in de meeste gevallen kunnen terugvorderen bij de werklozen, zelfs wanneer de uitbetalingsinstellingen een administratieve fout hebben gemaakt en de werkloze te goeder trouw heeft gehandeld.

Alle actoren van de werkloosheidsverzekering hebben dus veel belang bij het voorkomen van onterechte betalingen, een snelle opsporing en de terugvordering ervan.

Sinds 2012 heeft de RVA sterk geïnvesteerd in het voorkomen en opsporen van onrecht betaalde uitkeringen door databanken met elkaar te vergelijken. Ook voert de RVA controles ter plaatse uit voor de types uitkeringen die niet kunnen worden opgespoord aan de hand van die vergelijkingen.

De RVA heeft in 2015 en 2016 respectievelijk 4,8 miljard euro en 4,6 miljard euro betaald aan meer dan 400.000 rechthebbers³. Het bedrag gekoppeld aan de terugvorderingsbeslissingen voor diezelfde jaren belooft respectievelijk 77,3 miljoen euro en 61,2 miljoen euro⁴.

In 2014 had het Rekenhof vastgesteld dat de RVA werd geconfronteerd met een stijging van de terug te vorderen bedragen⁵. Eind 2013 moest hij 312,2 miljoen euro aan werkloosheidsuitkeringen terugvorderen (tegenover 286,2 miljoen euro eind 2012). Het Rekenhof had ook vastgesteld dat een groot deel van de onterechte uitkeringen moeilijk terug te vorderen was omdat die vorderingen al zo oud waren, en het stelde dat de juiste waarde van die vorderingen in de boekhouding moest worden vermeld. In 2016 heeft de RVA bijgevolg een waardevermindering op dubieuze vorderingen geboekt. Die verrichting wijzigt niets aan de procedures voor de terugvordering van die bedragen.

² Artikel 18bis van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het "handvest" van de sociaal verzekerde en artikel 166 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

³ RVA, jaarverslagen 2015 en 2016.

⁴ RVA, databank *Management Information System of Unemployment Service (Misus)*, indicator 5009 betreffende het bedrag van de verzonden C31.

⁵ Rekenhof, "RVA: omvang van de teruggevorderde uitkeringen", *Boek 2014 over de Sociale Zekerheid*, verslag van het Rekenhof aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, Brussel, september 2014, p. 83-88. Ter beschikking op www.rekenhof.be.

Tabel 1 – Evolutie sinds 2013 van de boekwaarde van de bedragen die moeten worden teruggevorderd bij de werklozen (in euro)

Fasen	2013	2014	2015	2016
Saldo op 1 januari	286.209.777	312.200.097	344.090.225	366.323.788
Bevolen terugvorderingen	118.262.106	129.389.283	124.105.000	106.194.095 ^(*)
Terugvorderingen	-81.771.786	-85.499.155	-89.070.108	-120.980.970
Waardevermindering	0	0	0	-268.366.388
Annuleringen	-10.500.000	-12.000.000	-12.801.329	-13.682.927
Saldo op 31 december	312.200.097	344.090.225	366.323.788	69.487.598

(*) De RVA verklaart de daling van de bevolen terugvorderingen door de veralgemening van de preventieve controles, het ontrabend effect van de controles, de sancties en de daling van het aantal werklozen.

Bron: RVA, *Boekhoudkundige en statische gegevens, boekjaar 2016, 16/03/2017* (document van het beheerscomité van de RVA 17.0403 BBT).

1.3 Audit

1.3.1 Reikwijdte van de audit

De audit heeft betrekking op het voorkomen en opsporen van onterecht betaalde uitkeringen voor volledig werklozen door de RVA. De uitkeringen voor volledige werkloosheid maken de hoofdmoot van de werkloosheidsuitkeringen uit. Ze worden uitgekeerd aan personen die niet meer gebonden zijn door een arbeidsovereenkomst⁶. De audit gaat niet in op de andere uitkeringen van de RVA, zoals de uitkeringen toegekend aan werknemers die tijdelijk werkloos zijn of de inschakelingsuitkeringen.

Het Rekenhof heeft onderzocht in welke mate de RVA zijn internecontroleprocedures beheerst en de procedures die de uitbetalingsinstellingen (zowel uit de privésector als uit de openbare sector) moeten invoeren⁷.

Deze audit maakt geen diagnose van de fraude op het vlak van de uitkeringen voor volledig werklozen en gaat dus niet in op alle maatregelen die de RVA op dat vlak heeft getroffen, zoals de controle op zwartwerk in bepaalde sectoren.

De audit gaat evenmin in op de procedures die met de gewestelijke werkgelegenheidsinstellingen worden gevolgd om de beschikbaarheid van de werklozen voor de arbeidsmarkt mee te delen (onder meer de vrijstellingen en sancties op dat vlak).

1.3.2 Onderzoeksvraag

Het Rekenhof heeft zijn controle opgebouwd rond de volgende onderzoeksvraag: hoe gaat de RVA te werk om onterechte betalingen van uitkeringen voor volledig werklozen te voorkomen en op te sporen? Het heeft meer bepaald de volgende punten onderzocht:

⁶ Artikel 27 van het bovenvermeld koninklijk besluit van 25 november 1991.

⁷ Het Rekenhof is niet bevoegd om de uitbetalingsinstellingen van de privésector te controleren.

- de internecontroleprocedures van het hoofdbestuur van de RVA om na te gaan of de werkloosheidsbureaus de dossiers goed beheren;
- de mechanismen waarmee de RVA de betalingen verifieert die de uitbetalingsinstellingen uitvoeren;
- het systeem van responsabilisering van die uitbetalingsinstellingen.

1.3.3 Methode

Het Rekenhof heeft eerst gekeken welke risico's op onterechte betalingen er zijn bij de aanvraag voor werkloosheidsuitkeringen en bij de betaling ervan. Het heeft onderzocht in welke mate die risico's met de huidige procedures konden worden afgedekt. Het Rekenhof heeft vijf grote thema's geselecteerd: de toelaatbaarheidsvoorwaarden, de persoonlijke toestand van de werkloze (verblijfplaats, nationaliteit en gezinssamenstelling), de niet-toegelaten cumulatie met andere inkomsten, de niet-beschikbaarheid van de werkloze voor de Belgische arbeidsmarkt en de degressiviteit van de uitkeringen.

Al die controles moeten de RVA in principe garanderen dat enerzijds de uitkeringen worden gestort aan personen die er effectief recht op hebben en anderzijds dat het juiste bedrag gestort wordt.

Het Rekenhof heeft daartoe het volgende onderzocht:

- de manier waarop de RVA de individuele controles (op basis van de gegevens van de werkloze) opvolgt die uitbetalingsinstellingen uitvoeren wanneer ze een dossier opmaken om een uitkering aan te vragen voor een werkloze;
- de controles die de dienst Toelaatbaarheid van de werkloosheidsbureaus van de RVA uitvoert alvorens het recht op uitkeringen te openen;
- de individuele controles door de RVA en zijn opvolging van de controles die de uitbetalingsinstellingen uitvoerden naar aanleiding van de werkloosheidsvergoeding;
- de validering, door de dienst Verificatie van de werkloosheidsbureaus, van de maandelijkse betalingen door de uitbetalingsinstellingen;
- de a posteriori door het hoofdbestuur en de werkloosheidsbureaus uitgevoerde globale controles (onder andere door de gegevens uit verschillende databanken te kruisen).

Concreet onderzoekt het Rekenhof de verschillende fasen van een aanvraag voor werkloosheidsuitkeringen. Er werden gesprekken gevoerd met leidend ambtenaren en de controleprocedures werden gedemonstreerd bij het hoofdbestuur van de RVA. Er werden ook leidend ambtenaren van de openbare uitbetalingsinstelling (HVW) en van twee werkloosheidsbureaus ondervraagd.

Het Rekenhof heeft de gegevens uit de databanken van de RVA gebruikt om informatie te krijgen over alle werkloosheidsbureaus.

Er werd gewerkt met gegevens van 2015 en 2016.

1.3.4 Normen

De gehanteerde normen waren in de eerste plaats gebaseerd op:

- de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
- het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering;
- het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering;
- het koninklijk besluit van 16 september 1991 tot vaststelling van de vergoedingen voor administratiekosten van de uitbetalingsinstellingen belast met de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen;
- de wet van 11 april 1995 tot invoering van het “handvest” van de sociaal verzekerde;
- het ministerieel besluit van 22 december 1995 houdende het algemeen reglement op de beheersboekhouding der erkende uitbetalingsinstellingen.

Het Rekenhof heeft eveneens onderzocht hoe de RVA dat normenkader interpreteert en heeft daarvoor de juridische documentatie van de RVA geraadpleegd.

De audit van het Rekenhof maakte ook gebruik van de bestuursovereenkomsten 2013-2015 en 2016-2018 en van de bestuursplannen 2015 en 2016. Die plannen en de verslagen over de opvolging van de overeenkomsten geven in detail weer hoe de RVA de verbintenissen van de overeenkomst uitvoert.

Ook de regels voor de controle in de documenten van het beheerscomité van de RVA en de bestuurlijke instructies van het hoofdbestuur aan de werkloosheidsbureaus en de uitbetalingsinstellingen zijn relevante normen.

Tot slot heeft het Rekenhof, gelet op de grote mate van informatisering van de controleprocedures van de RVA, ook het Cobit-referentiekader⁸ gebruikt dat de mogelijkheid biedt de kwaliteit van de informatiesystemen te beoordelen.

⁸ *Control Objectives for Information and Related Technology* (doelstellingen inzake controle van de informatie en de daarmee verbonden technologieën). Referentiewerk opgesteld door het IT Governance Institute.

1.3.5 Onderzoeksverloop

5 januari 2016	Aankondiging van de audit aan de minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, en aan de administrateurs-generaal van de RVA en de HVW
Januari 2016-mei 2017	Uitvoering van de audit
19 juli 2017	Verzending van het voorontwerp van verslag aan de administrateurs-generaal van de RVA en de HVW
18 augustus 2017	Antwoord van de administrateur-generaal van de RVA
19 september 2017	Antwoord van de administrateur-generaal van de HVW
17 november 2017	Antwoord van de minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel (zie bijlage)

Hoofdstuk 2

Verwerkingscyclus van dossiers van uitkeringsaanvragen en controle van de maandelijkse betalingen

2.1 Behandeling van aanvragen voor werkloosheidsuitkeringen

2.1.1 Voor de uitkeringsaanvraag benodigde documenten

Om een werkloosheidsuitkering te kunnen genieten, moet de aanvrager zich bij de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling⁹ inschrijven en kiezen via welke uitbetalingsinstelling hij zijn aanvraagdossier wil indienen.

Dat dossier moet zowel voor de eerste aanvraag als voor elke wijziging in de toestand (bijvoorbeeld begin van samenwoning, pensionering enz.) worden ingediend. De aanvrager vult een verklaring in over zijn persoonlijke toestand en voegt daarbij:

- het door zijn ex-werkgever ingevulde formulier als zijn arbeidsovereenkomst eindigde¹⁰;
- het door zijn ziekenfonds ingevulde formulier in geval van arbeidsgeschiktheid na een door het ziekenfonds vergoede periode;
- het formulier van persoonlijke werkloosheidsverklaring na bv. een periode van zelfstandig werk of een sanctie.

2.1.2 Samenstelling van een dossier door de uitbetalingsinstellingen

De uitbetalingsinstellingen verzamelen alle documenten en sturen de dossiers door naar de dienst Toelaatbaarheid van het werkloosheidsbureau dat wordt bepaald volgens de woonplaats van de werkloze. Sinds 2014 moeten de instellingen het rijksregister raadplegen alvorens het dossier te verzenden. Zo verifiëren ze of de nationaliteit, het adres en de gezinssamenstelling in het register overeenstemmen met de gegevens die de werkloze in zijn formulier heeft meegedeeld.

⁹ Het gaat om de Forem (Waals Gewest), Actiris (Brussels Hoofdstedelijk Gewest), de VDAB (Vlaams Gewest) of de ADG (Duitstalige Gemeenschap).

¹⁰ De C4 of de elektronische aangifte sociale risico's (ASR). Dat document wordt door de ex-werkgever verstrekt.

De uitbetalingsinstellingen kennen aan het dossier dat ze verzenden een specifieke code toe afhankelijk van de aard van de aanvraag van de werkloze. Die codes worden door de RVA vastgelegd. Er zijn er meer dan 400.

2.1.3 Behandeling van het dossier van het werkloosheidsbureau

De diensten Toelaatbaarheid van de werkloosheidsbureaus van de RVA onderzoeken de dossiers met aanvragen voor werkloosheidsuitkeringen en beslissen of de betrokken persoon toelaatbaar is en een uitkering kan krijgen.

In principe gaan die diensten na of de uitbetalingsinstelling de goede code voor het klasseren van de aanvraagdossiers heeft gekozen en wijzigen ze indien nodig.

Een dossier wordt doorgespeeld aan de dienst Geschillen van het werkloosheidsbureau als de werkloze moet worden gehoord om een of meer geschilpunten te behandelen (bv. wanneer een cumulatie met een ander inkomen wordt vastgesteld). De resultaten van het onderzoek van de dienst Geschillen bepalen de beslissing over de toelaatbaarheid van de werkloze. Andere dossiers waarin meer controles zijn vereist, worden rechtstreeks aan de dienst Geschillen doorgespeeld (bv. een aanvraag voor werkloosheidsuitkeringen van iemand die een activiteit in bijberoep uitoefent).

Na het onderzoek van de aanvraag verstrekt de dienst Toelaatbaarheid van het werkloosheidsbureau al dan niet een betalingsmachtiging aan de uitbetalingsinstelling.

2.1.4 Problematiek van het klassemment van de aanvraagdossiers

De codes van de dossiers zijn belangrijk voor de RVA omdat hij daarmee de aanvragen kan klasseren. Bovendien zijn sommige controles op die classificatie gebaseerd.

In 2014 en 2015 heeft zowel de directie Interne Controle als de directie Interne Audit vastgesteld dat de uitbetalingsinstellingen niet altijd de passende klassementscode kozen en dat de diensten Toelaatbaarheid niet systematisch de nodige correcties aanbrachten¹¹. In 2015 stelde het verslag van de interne audit van de RVA over het toelaatbaarheidsproces dat een derde van de door de uitbetalingsinstellingen toegekende codes in de onderzochte steekproef niet beantwoordde aan de effectief overgezonden documenten.

Gelet op het belang van de codekeuze voor de latere controles beveelt het Rekenhof aan de codes voorlopig te laten kiezen door de uitbetalingsinstellingen en die codes definitief en systematisch te laten valideren door de diensten Toelaatbaarheid.

In zijn antwoord stemt de RVA in met deze aanbeveling, maar verduidelijkt dat de analyses die de dienst in 2014 heeft uitgevoerd, een percentage foutieve codes opleveren dat meer aanleunt bij 20 %¹² en dat die codes geen verband houden met het voorkomen of opsporen

¹¹ RVA, directie Interne Controle, Analyse Toelaatbaarheid: Indieningen uitbetalingsinstellingen – type C9 - reactie werkloosheidsbureaus op indieningen type C9 door de uitbetalingsinstellingen, document A87 van 27 november 2014; RVA, directie Interne Audit, verslag 2015 over het toelaatbaarheidsproces, 28 april 2015.

¹² Deel II "Gedetailleerde resultaten per thema", subrubriek "Ontvangst van de dossiers" van de toelaatbaarheids-audit van 2015 vermeldt echter het percentage van een derde als globaal resultaat.

van de onterecht betaalde uitkeringen, aangezien ze geen impact hebben op de manier waarop een dossier wordt behandeld of op de toepasselijke preventieve controles.

Het Rekenhof wijst erop dat het systeem om aselecte steekproeven te nemen van dossiers over beslissingen van de dienst Toelaatbaarheid (zie punt 4.2) is gebaseerd op die klassering en dat de behandeling van de kennisgevingen van het rijksregister de uitbetalingsinstellingen verplicht de gepaste code te kiezen. Voor de notificaties van het rijksregister kan de instelling bijvoorbeeld een notificatiecode aanbrengen zonder financiële impact (code 480 ‘verandering van de gezinssituatie – behoud van de code gezinslast’), terwijl de werkloze moet worden geklasseerd als samenwonend. Die codes zijn dus wel degelijk relevant met het oog op het voorkomen en opsporen van onterecht betaalde uitkeringen.

In zijn antwoord vermeldt de minister van Werk dat de RVA de personeelsleden die de berekeningen uitvoeren, zal sensibiliseren voor de validatie van klassementscodes. De dienst zal ook opvolgen of de instructie effectief wordt toegepast.

2.2 Maandelijks verificaties van de betalingen van werkloosheidsuitkeringen

2.2.1 Berekening van het bedrag van de uitkering

De uitbetalingsinstellingen betalen de uitkeringen op basis van een betalingsmachtiging van de RVA waardoor het recht op uitkeringen wordt toegekend¹³. Concreet betalen de uitbetalingsinstellingen de werklozen op basis van de vermeldingen op de betalingsmachtigingen van de diensten Toelaatbaarheid. Die machtigingen vermelden de dagbedragen waarop de werklozen recht hebben. Die bedragen variëren naargelang van de werkloosheidsduur (degressiviteit van de uitkeringen). De uitbetalingsinstellingen vermenigvuldigen het dagbedrag met het aantal vergoedbare dagen van de maand, dat ze bepalen op basis van de informatie vermeld op de door de werkloze ingevulde controlekaart en de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ).

Om zijn werkloosheidsuitkeringen te kunnen krijgen moet de werkloze immers een maandelijks papieren of elektronische controlekaart invullen. De papieren kaarten kan hij bij de uitbetalingsinstelling afhalen. De elektronische kaarten zijn beschikbaar via de portaalsite van de sociale zekerheid. De werkloze vermeldt het aantal niet-vergoedbare dagen zoals werk- of ziektedagen. Hij stuurt deze terug naar de uitbetalingsinstelling (papieren versie) of valideert ze online (elektronische versie). In de elektronische versie kunnen, door de gegevens van de KSZ te gebruiken, de niet-vergoedbare dagen wegens bezoldigd werk automatisch, vóór de validering door de werkloze, worden ingevuld.

2.2.2 Controles van de betalingen door de RVA

De uitbetalingsinstellingen versturen die kaarten en de eventuele verantwoordingsstukken naar de diensten Verificatie van de werkloosheidsbureaus van de RVA. Die diensten controleren dan elke maand of het bedrag dat de uitbetalingsinstelling heeft betaald, juist is,

¹³ Artikel 160, § 1, 1^e lid, van het bovenvermeld koninklijk besluit van 25 november 1991. § 2 van datzelfde artikel bepaalt dat de uitbetalingsinstelling op eigen verantwoordelijkheid uitkeringen kan betalen als een uitkeringsaanvraag bij de dienst Toelaatbaarheid werd ingediend en die instelling nog niet in kennis werd gesteld van de beslissing van die dienst over het recht op uitkeringen.

door te verifiëren of het aantal vergoede dagen klopt. Op basis van die verificatie worden de uitgaven aanvaard, verworpen of uitgeschakeld¹⁴. Als het gestorte bedrag te laag is, stellen de diensten Verificatie een aanvullende uitkering (bijpassing) voor.

De RVA heeft het proces voor de verificatie van de uitbetalingen grotendeels geïnformatiseerd. De uitbetalingsinstellingen kunnen de geldigheid van hun uitbetalingen testen door een fase van geïnformatiseerde voorafgaande controle door het hoofdbestuur van de RVA. Zo kunnen ze de betalingen identificeren die misschien zullen worden verworpen als ze deze niet corrigeren. Ze kunnen op die manier hun fouten corrigeren vóór de werkloosheidsbureaus de betalingen ten gronde verifiëren.

Voor de eigenlijke verificatie heeft de RVA een geautomatiseerde controle ingevoerd bij de werkloosheidsbureaus¹⁵. De betalingen die aan bepaalde voorwaarden voldoen, worden automatisch gecontroleerd¹⁶. In die gevallen stelt het verificatieprogramma een van de vier opties (bijpassing, aanvaarde, verworpen of uitgeschakelde betaling) aan de verificateur voor, die de voorgestelde beslissing al dan niet bevestigt.

In 2015 heeft de RVA voor 25,3 miljoen euro aan betalingen van uitkeringen definitief verworpen of uitgeschakeld¹⁷, wat betekent dat meer dan 99 % van de betalingen werd gevalideerd.

De responsabilisering van de uitbetalingsinstellingen houdt in dat ze die betalingen die de RVA niet heeft gevalideerd ten laste moeten nemen. Op grond van de regelgeving mogen ze die echter bij de werklozen terugvorderen, behalve wanneer de uitgaven enkel door de RVA werden verworpen omdat ze zelf een fout hebben gemaakt (onder meer achterstand bij de verzending van de documenten aan de RVA)¹⁸.

2.2.3 Duur van de verificatiecyclus van de betalingen

De regelgeving voorziet in drie verificaties ten gronde, zodat de uitbetalingsinstellingen de uitgaven die bij de eerste verificatie werden verworpen, twee keer opnieuw kunnen indienen. Bij het opnieuw indienen van de uitgaven moeten de uitbetalingsinstellingen echter een behoorlijke motivering geven (bv. de tijd die nodig was om ontbrekende documenten te verkrijgen)¹⁹. De verificatiecyclus van de betaling van uitkeringen kan bijgevolg tot dertien maanden in beslag nemen²⁰.

¹⁴ Een betaling wordt uitgeschakeld als de indiening ervan niet geldig is vanuit formeel oogpunt (ontbreken van een geldige kaart, onbekend rekeningnummer enz.). Ze wordt verworpen als de toekenningsvoorwaarden niet zijn vervuld (bv. omdat het aantal vergoede dagen onjuist is).

¹⁵ De RVA streefde er in 2009 naar 75 à 80 % van de uitkeringen voor volledig werklozen automatisch te valideren. In 2017 stelt de RVA dat 55 à 60 % van de uitgaven voor volledige werkloosheid, tijdelijke werkloosheid en uitkeringen voor inkomensgarantie automatisch worden gevalideerd.

¹⁶ RVA, *Automatische validatie van bepaalde uitgaven volledige werkloosheid vanaf de introductiemaand 06/06*, instructie Riodoc 070990/1, 5 juni 2007.

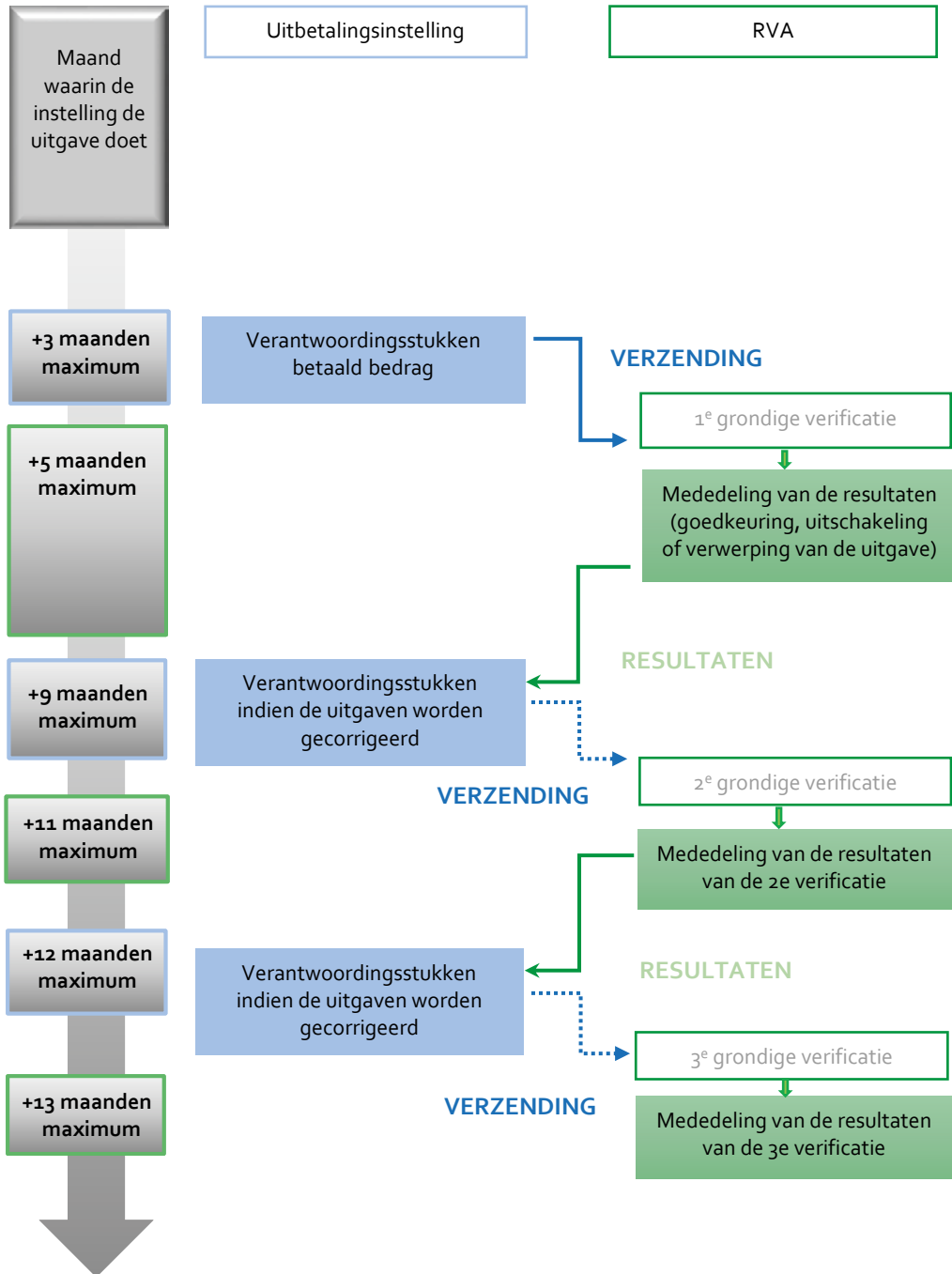
¹⁷ Jaarverslag 2016 van de RVA (alle uitkeringen samen).

¹⁸ Artikel 167 van het voornoemde koninklijk besluit van 25 november 1991.

¹⁹ RVA, *Verificatie van het aanvaardbare aspect van de betalingen met betrekking tot het bewijs van betaling, de begunstigde en de na te leven modaliteiten*, instructie Riodoc 060085/7, 15 mei 1995 (laatste bijwerking op 4 februari 2016).

²⁰ Artikel 164 van het vernoemde koninklijk besluit van 25 november 1991.

Maximumtermijn voor de verantwoording van betalingen



Bron: artikel 164 van bovenvermeld koninklijk besluit van 25 november 1991 en instructie Riodoc 062297 van 17 mei 1999

Zodra de uitkering is betaald, hebben de uitbetalingsinstellingen tot drie maanden tijd om de individuele verantwoordingsstukken voor de betaling te bezorgen aan het betrokken werkloosheidsbureau.

Er mag overigens tot vijf maanden verstrijken tussen de betaling van de uitkering en het moment waarop de RVA de resultaten van de eerste verificatie meedeelt aan de uitbetalingsinstelling. Vervolgens kunnen nog vier maanden verstrijken tussen de deadline voor die notificatie van de resultaten van de eerste verificatie en de tweede indiening van de betalingen door de uitbetalingsinstellingen. Daarenboven kunnen betalingen één jaar na de effectieve betaling ervan een derde keer worden ingediend.

Volgens het Rekenhof kan de lange verificatiecyclus het aantal potentiële niet-verschuldigde betalingen vermenigvuldigen omdat de vergissing die tot de niet-verschuldigde betaling leidt, zich kan herhalen zolang ze niet is opgespoord. Het Rekenhof stelt echter vast dat de RVA dat risico goed onder controle heeft. In 2015 werd immers 98,6 % van de uitgaven goedgekeurd na de eerste indiening van de uitgaven²¹.

Het Rekenhof stelt zich vragen bij de lengte van die termijnen, en dan vooral de eerste twee (drie en vijf maanden maximum). Uitbetalingsinstellingen hebben immers tot drie maanden de tijd om verantwoordingsstukken te bezorgen, waaronder ook elektronische bestanden. Bovendien is de termijn waarbinnen de diensten Verificatie de resultaten van de eerste verificatie ten gronde moeten meedelen, niet gelinkt aan de datum waarop de uitbetalingsinstellingen de verantwoordingsstukken bezorgen.

Om het aantal onterechte betalingen in te dijken, beveelt het Rekenhof daarom aan na te gaan of een verkorte cyclus werkbaar is, bijvoorbeeld door het aantal indieningen van hetzelfde dossier en/of de duur van de eerste twee fases van de cyclus te beperken.

In zijn antwoord kondigt de RVA aan dat hij zal nagaan in welke mate het aantal stappen alsook de duur ervan kunnen worden verminderd, rekening houdend met de volgende elementen van voorbehoud.

Binnen de context van een complexe werkloosheidsverzekering bieden de verschillende stappen die kunnen worden benut om een oorspronkelijk onvolledig dossier aan te vullen, aan sociaal verzekerden de mogelijkheid hun rechten te doen gelden. De uitbetalingsinstellingen en de diensten Verificatie worden overigens geconfronteerd met een erg grote werklast, met vele taken die manueel moeten worden uitgevoerd en met grote variaties bij het aantal te verifiëren dossiers (bepaalde periodes van het jaar, socio-economische conjunctuur enz.). Die termijnen vormen maxima aan de hand waarvan eveneens kan worden getoetst of er is gekomen aan die pieken in de werklast.

De RVA ontvangt de eerste elektronische gegevens van de betalingen in de maand waarin die betalingen plaatsvonden. Die gegevens geven aanleiding tot de geautomatiseerde preverificatie. Zodra de verificatieverrichtingen zijn afgerond, worden de resultaten ervan

²¹ RA, *Boekhoudkundige en statistische gegevens, bijlage van doc. Beheerscomité n° 17.04.03 BBT, dienstjaar 2016, 16/03/2017*. Resultaten van de verificatie voor alle sociale prestaties. De gegevens 2016 waren op 30 mei 2017 nog niet beschikbaar.

bovendien meegedeeld aan de uitbetalingsinstellingen, zonder het einde van de wettelijke termijn af te wachten.

In zijn antwoord geeft de minister van Werk aan dat de RVA zal nagaan in welke mate de aanbeveling van het Rekenhof kan worden uitgevoerd in het kader van de *Business Process Reengineering* (BPR) van het huidige verificatieproces.

Hoofdstuk 3

Controles van de risico-situaties: procedures bij de RVA en verplichtingen van de uitbetalingsinstellingen

3.1 Controles van de toelaatbaarheidsvoorwaarden en vaststelling van het dagbedrag

Om toelaatbaar te zijn moet de aanvrager een voldoende aantal dagen bezoldigd werk hebben verricht in de loop van de referentieperiode onmiddellijk vóór de aanvraag.

Om dat te controleren heeft de RVA informaticatools ingevoerd die de personeelsleden van de diensten Toelaatbaarheid in staat stellen te controleren of de persoon die voorwaarden vervult en het dagbedrag te berekenen waarop die persoon krachtens zijn laatste bezoldiging recht heeft²².

De personeelsleden van de diensten Toelaatbaarheid kennen dat loon dankzij het formulier dat de laatste werkgever verstrekt en waarop het einde van de arbeidsovereenkomst wordt vermeld (formulier C₄ of aangifte sociale risico's (ASR)). Het systeem genereert op basis van de ingevoerde wedde een code die verwijst naar de overeenstemmende uitkeringsschaal. Fouten zouden dus alleen kunnen ontstaan wanneer een vergissing wordt gemaakt bij de manuele invoer van het loon. Dat risico bestaat niet voor de ASR aangezien het loon in dat geval automatisch wordt ingevoerd.

Het Rekenhof benadrukt in dat verband de conclusies van de directie Interne Audit van de RVA over de risico's van het toelaatbaarheidsproces²³. In 2015 had die een risico op onjuiste verwerking van de aanvragen vastgesteld als de berekeningstools voor de toelaatbaarheid niet werden gebruikt. Voor 10 % van de onderzochte dossiers hadden de personeelsleden van de diensten Toelaatbaarheid die tools niet gebruikt. De directie had ook vastgesteld dat bepaalde bureaus hun eigen berekeningstools ontwikkelden. In 2017 heeft de directie Interne Audit daarover een opvolgingsaudit op het programma staan.

²² Loon dat de betrokkene ontving gedurende de recentste ononderbroken periode van minstens vier weken waarin dewelke hij in dienst was bij dezelfde werkgever (artikel 65 van het ministerieel besluit van 26 november 1991, bestaan van loongrenzen krachtens artikel 111 van het koninklijk besluit van 26 november 1991).

²³ RVA, directie Interne Audit, verslag 2015 over het toelaatbaarheidsproces, 28 april 2015.

In zijn antwoord wijst de RVA erop dat die berekeningstools in een beperkt aantal gevallen niet kunnen worden gebruikt omdat de werkloze atypische arbeidsprestaties vermeldt, die niet kunnen worden verwerkt door een programma (artistieke prestaties, sommige prestaties in het buitenland enz.). In het geval van de onvolledige dossiers die worden teruggestuurd naar de uitbetalingsinstellingen is het bovendien altijd opportuun om die tools opnieuw te gebruiken bij de tweede verwerking.

3.2 Controle van de persoonlijke toestand van werklozen

3.2.1 Principes van de controle van de gezinscategorieën

3.2.1.1 Drie soorten categorieën

Wanneer de werkloze zijn aanvraag indient, klasseren de diensten Toelaatbaarheid hem in één van de drie categorieën *werkloze met gezinslast*, *alleenstaand* of *samenwonend*, op basis van de verklaring over zijn persoonlijke toestand en de gegevens van het rijksregister. In 2015 behoorde 50,7 % van de werklozen tot de categorie van de samenwonenden, 25,7 % tot de categorie van de werklozen met gezinslast en 23,6 % tot de categorie van de alleenstaanden²⁴.

Een werkloze met gezinslast heeft recht op een hoger dagelijks uitkeringsbedrag dan een alleenstaande werkloze en deze laatste krijgt een hoger bedrag dan een samenwonende werkloze. De verschillen in bedrag tussen die drie categorieën zijn aanzienlijk.

In de werkloosheidsregelgeving is de definitie van een werkloze met gezinslast ingewikkeld²⁵. Om na te gaan of een werkloze in die categorie valt, onderzoekt de RVA ten eerste of hij samenwoont met een partner die over inkomsten als loontrekkende of over een vervangingsinkomen beschikt. Als hij daar niet over beschikt, wordt verder niet gekeken naar de bezoldigingen van de eventuele andere personen waaruit het gezin bestaat.

Een werkloze wordt eveneens beschouwd als werkloze met gezinslast als hij uitsluitend samenwoont met één of meer kinderen en/of bloed- of aanverwanten tot de derde graad die niet over beroepsinkomsten of een vervangingsinkomen beschikken. De werkloze moet dan wel aanspraak maken op kinderbijslag voor minstens één van de kinderen. Een werkloze die alleen woont maar alimentatiegeld betaalt op basis van een rechterlijke beslissing of een notariële akte wordt eveneens beschouwd als een werkloze met gezinslast. Om als ten laste van de werkloze te worden beschouwd, mogen die personen geen beroepsinkomsten of een vervangingsinkomen genieten van meer dan 765,97 euro voor volwassenen en 442,78 euro voor kinderen²⁶.

Onder een alleenstaande werknemer verstaat men iemand die alleen woont en geen personen ten laste heeft.

²⁴ Het gaat om een gemiddelde van de fysieke eenheden van de twaalf maanden van het jaar, verkregen op basis van het aantal maandelijksse betalingen per gezinscategorie. Gegevens van de directie Statistiek, Begroting en Studies van de RVA in verband met volledig werklozen die zijn vrijgesteld van de verplichting om werk te zoeken.

²⁵ Artikel 110 van het koninklijk besluit van 25 november 1991.

²⁶ Referentiebedragen op 1 juni 2016. Als één van de kinderen ten laste kinderbijslag geniet, worden de inkomsten van de andere kinderen niet in aanmerking genomen.

In het koninklijk besluit betreffende de werkloosheidsverzekering is de notie van samenwonende een restcategorie, d.w.z. dat een samenwonende werkloze iemand is zonder gezinslast en die niet alleenstaand is. Het ministerieel besluit houdende toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering²⁷ definieert samenwonen als het onder hetzelfde dak samenleven van twee of meer personen die de huishoudelijke aangelegenheden gemeenschappelijk regelen²⁸.

3.2.2.2 *Controle van de categorieën*

Concreet moeten de controles die de RVA uitvoert van de gezinstoestand voornamelijk voorkomen of vaststellen dat samenwonende werklozen ten onrechte een uitkering krijgen als werklozen met gezinslast of als alleenstaanden²⁹.

Sinds 2014 spelen de uitbetalingsinstellingen een grotere rol bij die controles aangezien ze het rijksregister moeten raadplegen bij het samenstellen van een dossier voor een uitkeringsaanvraag (cf. punt 2.1.2)³⁰.

Bij het onderzoek van de toelaatbaarheid impliceert de definitie van een werkloze met gezinslast dat veel parameters moeten worden gecontroleerd, hoofdzakelijk de gezinssamenstelling en de inkomens van elk van de leden ervan. Het hoofdbestuur van de RVA voert in dat geval gestandaardiseerde controles uit waarvan de resultaten regelmatig worden gemeenten. De RVA doet eveneens controles aan huis als er aanwijzingen van fraude zijn (341 gevallen in 2016).

In 2015 en 2016 vertegenwoordigden de vastgestelde rechten na die controles a posteriori³¹ respectievelijk 71,4 % (30,4 miljoen³² op 42,5 miljoen euro) en 64 % (21,1 miljoen op 33,1 miljoen euro) van de totale opgespoorde niet-verschuldigde uitkeringen³³.

Om ervoor te zorgen dat de persoonlijke toestand zoals die bij de RVA bekend is, gedurende heel de vergoedingsperiode werkelijk overeenstemt met die van de werklozen, heeft de RVA eveneens controles opgezet in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen, waarbij de betalingen die gebeuren bij niet-toepassing van die controles, worden verworpen. Die controles zijn echter moeilijk toe te passen omdat de verschillende categorieën zo ingewikkeld gedefinieerd zijn. Die moeilijkheden vloeien voort uit de verschillende categorieën die botsen met het ontstaan van nieuwe wijzen van samenwonen.

²⁷ Een werkloze van wie de echtgeno(o)t(e) een zelfstandige activiteit uitoefent, wordt ambtshalve als samenwonend beschouwd (artikel 60, 2^e lid, van het ministerieel besluit van 26 november 1991).

²⁸ Artikel 59 van het ministerieel besluit van 26 november 1991.

²⁹ De audit van het Rekenhof gaat niet over de doeltreffendheid van de controles aan huis.

³⁰ RVA, *Invoering van de procedure REGIS UI – verplichting voor de uitbetalingsinstellingen om bij de indiening van bepaalde dossiers na te gaan of de gegevens van de aangifte met het Formulier C1 overeenstemmen met de gegevens van het Rijksregister of de Kruispuntbankregisters*, instructie Riodoc 140359, 28 maart 2014, bijwerking op 17 februari 2017 krachtens reglementaire wijzigingen op dat vlak.

³¹ Artikel 76 van de bestuursovereenkomst 2013-2015 en artikel 50 van de bestuursovereenkomst 2016-2018.

³² Lijsten 15 Inschakelingsuitkeringen niet inbegrepen.

³³ 42,5 miljoen euro in totaal in 2015 en 33,1 miljoen in 2016 met inbegrip van de gezinstoestanden (lijsten 11, 12, 13, 16 tot 24, 26 en 27) en de verboden cumulaties (lijsten 1, 3, 4, 7, 9 en indicator 0438 Bedragen van de vastgestelde rechten van Misus).

3.2.2 Controle van de persoonlijke toestand door de uitbetalingsinstellingen tijdens de werkloosheid

Als de persoonlijke toestand van een werkloze tijdens de werkloosheid verandert, moet hij dat aan de RVA melden door een nieuw dossier voor uitkeringsaanvraag bij zijn uitbetalingsinstelling in te dienen. In dat dossier zit onder andere een nieuwe verklaring over zijn persoonlijke toestand (zie punt. 2.1.1).

Sinds januari 2017³⁴ moeten de uitbetalingsinstellingen voor de notificaties van het rijksregister die de RVA heeft doorgestuurd, nagaan of de werkloze de wijziging wel heeft aangegeven en in welke mate deze een weerslag heeft op het recht op werkloosheid en op het bedrag van de werkloosheidsuitkering³⁵.

Als de uitbetalingsinstelling, eventueel na extra inlichtingen te hebben ingewonnen bij de werkloze, van oordeel is dat die wijziging geen invloed heeft op de vergoeding van de werkloze (op het recht of op het bedrag van de uitkeringen), moet zij aan de RVA melden dat ze rekening heeft gehouden met de wijziging in het rijksregister en dat ze van oordeel was dat deze geen weerslag had op de vergoeding van de werkloze³⁶. Ze kiest daarvoor in haar formulier de passende code uit de drie specifieke klassementscodes.

Indien de uitbetalingsinstelling van oordeel is dat de wijziging een weerslag kan hebben op het bedrag van de uitkering, dient ze een nieuw dossier in bij de diensten Toelaatbaarheid van het werkloosheidsbureau om een nieuwe beslissing van die dienst te krijgen.

Het Rekenhof stelt vast dat de verantwoordelijkheid om te bepalen of een wijziging in het rijksregister een weerslag heeft op het bedrag van de uitkering, bij de uitbetalingsinstellingen werd gelegd. Normaal zijn het echter de diensten Toelaatbaarheid van de werkloosheidsbureaus van de RVA die het recht op uitkeringen onderzoeken, omdat zij de competenties en de tools hebben om die opdracht te kunnen uitvoeren.

Gelet op het risico dat de uitbetalingsinstellingen ten onrechte oordelen dat er geen weerslag is op het recht of het bedrag van de uitkeringen, beveelt het Rekenhof aan dat de RVA zelf kennis neemt van de inhoud van de notificaties van het rijksregister en enkel de notificaties die een financiële weerslag hebben of die bijkomende informatie vereisen vanwege de werkloze, verzendt aan de instellingen.

In zijn antwoord benadrukt de RVA de grote rol van de uitbetalingsinstelling, die persoonlijk contact heeft met de werkloze. In de meeste gevallen bevatten de notificaties onvoldoende informatie om te bepalen of de wijziging van de persoonlijke situatie invloed heeft op het bedrag van de uitkering. Dat moet dus worden bepaald door de bijkomende informatie vanwege de werkloze (aard van de samenwoning, inkomsten enz.).

³⁴ De instellingen voerden die controle echter al uit sinds juli 2014 (RVA, *Invoering van de procedure REGIS UI– verwerking door de uitbetalingsinstellingen van de wijzigingsberichten ontvangen van het Rijksregister of de Kruispuntbankregisters*, instructie Riodoc 140921, 22 juli 2014).

³⁵ Artikel 24, § 2, 5^o, van het koninklijk besluit van 25 november 1991 zoals gewijzigd door het koninklijk besluit van 20 januari 2017.

³⁶ RVA, bovenvermelde instructie Riodoc 140921.

Aangezien de notificatieberichten sowieso via de RVA passeren, die er door de reglementering mee belast is zich uit te spreken over het recht en over het bedrag van de uitkeringen, zou het volgens het Rekenhof gepast zijn dat de RVA zelf het onderscheid maakt tussen de notificaties met en zonder invloed op het recht en/of het bedrag van de uitkeringen. De RVA zal de notificaties waarbij aanvullende informatie van de werkloze nodig is, moeten overdragen naar de uitbetalingsinstellingen.

Om de toepassing van de huidige normen op te volgen, heeft de RVA de notificaties al een aantal controles a posteriori ingesteld. In zijn antwoord vermeldt de minister van Werk ook dat de RVA, vanaf het tweede semester van 2018, op regelmatige basis selecties zal maken van notificaties in verband met werklozen die een uitkering ontvangen als gezinshoofd of als alleenstaande, om zo na te gaan op welke manier de uitbetalingsinstellingen hen behandelen.

Door vóór de procedure een eerste controle uit te voeren, zal de RVA de werklast met betrekking tot de controle a posteriori van de notificaties minder zwaar maken.

3.2.3 Controle door de RVA van de persoonlijke toestand bij de verificatie van de betalingen

De regelgeving bevat een procedure waarbij de RVA onterechte betalingen van de uitbetalingsinstellingen verwerpt als ze het rijksregister niet hebben geraadpleegd (sinds 2014) of als ze (sinds 2017) geen rekening hebben gehouden met de door de RVA doorgestuurde notificaties van het rijksregister³⁷.

In die gevallen kunnen de betalingen die de dienst Verificatie van de werkloosheidsbureaus op basis van die redenen hadden verworpen, niet meer opnieuw worden ingediend³⁸.

Toen de audit werd uitgevoerd, was die verwerpingsprocedure nog niet operationeel.

In zijn antwoord (juli 2017) benadrukt de RVA dat de ontwikkeling van de geautomatiseerde applicatie waarmee die notificaties moeten worden opgevolgd, erg complex is en daarom nog niet klaar is (maar de RVA controleert echter al in hoeverre de uitbetalingsinstellingen die notificaties verwerken). In zijn antwoord (november 2017) vermeldt de minister van Werk dat de RVA de invoering van deze verwerpingsprocedure plant vanaf het tweede kwartaal van 2018.

Gelet op de potentiële rol van die procedure voor het opsporen van onterechte betalingen beveelt het Rekenhof de dienst Verificatie aan deze zo snel mogelijk in te voeren als hij vaststelt dat de uitbetalingsinstelling heeft nagelaten:

- het rijksregister te raadplegen bij het indienen van een dossier (geplande controlemaatregel);
- rekening te houden met de boodschap van de RVA over een te behandelen notificatie van het rijksregister (aanbeveling van het Rekenhof).

³⁷ Artikel 167, § 6, van het koninklijk besluit van 25 november 1991.

³⁸ Artikel 167, § 6, van het koninklijk besluit van 25 november 1991 en RVA, bovenvermelde instructie Riodoc 140359.

Voorts beveelt het Rekenhof aan de regelgeving te vervolledigen, zodat in de boekhouding van de uitbetalingsinstellingen een specifieke boekhoudkundige toewijzing wordt opgenomen voor die verworpen betalingen, net zoals voor de andere gevallen van onterechte betalingen waarvoor de uitbetalingsinstellingen verantwoordelijk zijn³⁹. In zijn antwoord erkent de minister van Werk dat de regelgeving moet worden aangevuld zodat ze ook die verworpen betalingen omvat.

3.3 Controles op niet-toegelaten cumulaties

In het algemeen mogen werklozen met een uitkering hun werkloosheidsuitkeringen niet cumuleren met een inkomen afkomstig van een activiteit als werknemer of zelfstandige, ziekte-invaliditeitsvergoedingen of een pensioen⁴⁰.

De uitbetalingsinstellingen spelen een hoofdrol bij het voorkomen van dergelijke niet-verschuldigde betalingen. Zij bepalen immers in de eerste plaats het aantal niet-vergoedbare dagen, onder meer op basis van bepaalde gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)⁴¹.

De RVA gebruikt eveneens de gegevens van de KSZ om dergelijke onterechte uitkeringen op te sporen, door die gegevens te toetsen aan zijn eigen gegevens bij controles a posteriori. In 2016 bedroeg het resultaat van die controles 12,1 miljoen euro (hetzelfde bedrag als in 2015)⁴². De meeste vastgestelde rechten zijn afkomstig van verboden cumulaties met een inkomen als zelfstandige. In 2016 ging het om een bedrag van 7,8 miljoen euro.

Door de aard van die controles is het niet mogelijk onterechte uitkeringen op te sporen in gevallen waarbij de werklozen niet zijn opgenomen in de databanken die bij de controle worden gebruikt (voornamelijk bij zwartwerk).

Het Rekenhof heeft de procedures van de RVA ter voorkoming en opsporing van dergelijke cumulaties onderzocht en heeft vastgesteld dat het gebruik van de beschikbare gegevens kan worden verbeterd in de hieronder beschreven gevallen.

3.3.1 Controles bij de toekenning van het recht

Bij het onderzoek van een aanvraag voor werkloosheidsuitkeringen onderzoeken de diensten Toelaatbaarheid van de werkloosheidsbureaus de persoonlijke toestand van een werkloze zodra hij voldoet aan de toelaatbaarheidsvoorwaarden en controleren ze vervolgens de toekenningsvoorwaarden met betrekking tot de eventuele cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met andere inkomens.

³⁹ Artikelen 10 en 3N2 van het ministerieel besluit van 22 december 1995 houdende het algemeen reglement op de beheersboekhouding der erkende uitbetalingsinstellingen.

⁴⁰ De RVA laat in bepaalde gevallen weliswaar cumulatie toe (voor sommige soorten inkomens en vergoedingen), maar het bedrag van de werkloosheidsuitkering zal dan worden verminderd (artikel 130 van het koninklijk besluit van 25 november 1991).

⁴¹ Artikel 160, § 3, van het voornoemde koninklijk besluit van 25 november 1991.

⁴² Indicator 0438 bedrag van de vastgestelde rechten van Misus (enkel selectie van de lijsten 1, 3, 4, 7, 9 aangezien het opsporen van cumulaties in geval van brugpensioenen geen deel uitmaakt van de perimeter van de audit).

De personeelsleden van de dienst Toelaatbaarheid van het werkloosheidsbureau verifiëren automatisch in de gegevens van de DMFA of de aanvrager van werkloosheidsuitkeringen nog een bezoldigde activiteit bij een werkgever uitoefent.

Sinds 2013 kunnen die personeelsleden ook de gegevens over de activiteiten als zelfstandige raadplegen in het Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders (ARZA) dat de KSZ ter beschikking stelt, en ze kunnen ook de gegevens van het Pensioenkadaster raadplegen.

Het ARZA en het Pensioenkadaster moeten in principe automatisch opengaan op het scherm van de personeelsleden. Als dat niet lukt door een technisch probleem kunnen ze het dossier toch valideren zonder die gegevens te hebben geraadpleegd⁴³.

Het Rekenhof stelt vast dat daar het risico bestaat dat onterechte betalingen worden genereerd, te meer aangezien de RVA hoge eisen stelt voor de verwerkingstermijnen van de dossiers. Het risico bestaat dat de raadpleging van de databanken wordt omzeild om een dossier snel af te ronden. Wat de cumulaties van werkloosheidsuitkeringen met een zelfstandige activiteit betreft, bevestigen de resultaten van de controles a posteriori van 2016 dat risico op cumulatie. Die controles waren gericht op het opsporen van cumulaties met inkomens uit zelfstandige activiteiten tijdens de werkloosheid en speurden ook naar bestaande inkomens als zelfstandige bij de toekenning van het recht⁴⁴ (7,8 miljoen euro aan vastgestelde rechten in 2016, tegenover 7,3 miljoen euro in 2015).

Het Rekenhof beveelt aan ervoor te zorgen dat de fase van de raadpleging van de gegevens van het ARZA en van het Pensioenkadaster verplicht moet worden doorlopen om de geldigheid van de beslissingen van de dienst Toelaatbaarheid te waarborgen.

In zijn antwoord geeft de RVA toe dat momenteel het risico bestaat dat een personeelslid de gegevens niet raadpleegt om de dossiers sneller te kunnen behandelen. De RVA gaat richtlijnen opstellen waarin een verplichte raadpleging wordt opgenomen (behalve in het geval waarbij de databanken niet beschikbaar zouden zijn) en onderzoeken of het mogelijk is dat te controleren.

In zijn antwoord vermeldt de minister van Werk dat de RVA deze verplichte controleprocedure zal gebruiken vanaf het tweede semester 2018.

3.3.2 Controle van cumulaties tijdens de werkloosheid door de uitbetalingsinstellingen

Het gevaar bestaat dat de voorwaarden die bij de toekenning waren vervuld, niet meer vervuld zijn na de initiële opening van het recht op werkloosheid, onder meer wanneer de werkloze opnieuw werkt als werknemer of zelfstandige, als hij ziek is en ziekte-uitkeringen ontvangt of als hij zijn rustpensioen ontvangt.

⁴³ RVA, *Behandeling van een uitkeringsaanvraag werkloosheid - Preventieve controle op inkomsten en activiteiten*, instructie Riodoc 092971, 8 april 2013.

⁴⁴ De controles a posteriori om eventuele cumulaties met een inkomen uit een zelfstandige activiteit op te sporen, beogen in het algemeen enkel inkomens die tijdens de werkloosheid niet aan de RVA werden aangegeven.

Het Rekenhof stelt vast dat het formulier voor de aangifte van de persoonlijke toestand het niet mogelijk maakt de hervatting van een bezoldigd werk aan te geven, terwijl men er wel een ziekte, een pensioen en werk als zelfstandige mee kan aangeven. Concreet moeten werklozen hun werkhervatting⁴⁵ aangeven via hun controlekaart van de betrokken maand (vermelding “werk” voor de dagen in kwestie). Voor de volgende maanden dienen de werklozen geen controlekaarten meer in en ontvangen ze dus geen uitkeringen meer.

De uitbetalingsinstelling zal een cumulatie van werkloosheidsuitkeringen met een aangegeven werk in principe ontdekken vóór de uitkering wordt betaald, namelijk via de mutatieberichten van het personeelsbestand van de KSZ⁴⁶. Ze kan ook worden opgespoord via controles a posteriori door de RVA wanneer die zijn gegevens kruist met die van het personeelsbestand⁴⁷.

Het Rekenhof stelt vast dat het risico bestaat dat die procedures voor voorkoming door de uitbetalingsinstellingen en de procedures voor opsporing door de RVA enkel werken als de werknemer aan de RSZ wordt aangegeven via de DIMONA-aangifte (die het personeelsbestand van de KSZ voedt). Behalve fraude via zwartwerk in België bestaat ook een risico op niet-toegelaten cumulatie ingeval in het buitenland gewerkt wordt. Dat risico wordt nog groter met elektronische controlekaarten, omdat die vanuit het buitenland kunnen worden ingevuld en gevalideerd door in te loggen op de portaalsite van de sociale zekerheid. De RVA heeft dat risico vastgesteld en zou de IP-adressen van de gebruikers willen kunnen benutten⁴⁸. Het IP-adres is echter een persoonlijk gegeven dat enkel mag worden gebruikt na machtiging door de Privacycommissie. De RVA preciseert dat die machtiging tot nu toe werd geweigerd.

In zijn operationeel plan 2017 voor grensoverschrijdende fraude vermeldt de Centrale Controledienst van de RVA als te ondernemen acties een doorgedreven toezicht op de verblijfsvoorwaarde via gekruiste controles van de informatie die afkomstig is van:

- problemen met de maandelijkse controlekaarten (bv. kaarten die verschillende maanden niet worden ingediend, cf. punt 3.3.3);
- het rijksregister (schrapping van iemand uit het bevolkingsregister);
- de aselechte controle van de effectieve verblijfplaats in België⁴⁹.

⁴⁵ Als de werkhervatting langer dan 28 dagen duurt, moet de werkloze een nieuwe uitkeringsaanvraag indienen.

⁴⁶ RVA, *Artikel 160 van het KB – vaststelling van de vergoedbare werkloosheidsperiode via het nazicht van het Personeelsbestand (bericht A950)*, instructie Riodoc 093152, 7 april 2014 (bijgewerkt op 15 februari 2017).

⁴⁷ RVA, *Anomalieën werkloosheid - cumulatie van werkloosheid met arbeid en/of loon - cumulatie van werkloosheid met bedrijfsstoelag met arbeid en/of loon - overstap naar maandelijkse selecties*, instructie Riodoc 152743/1, 15 september 2015.

⁴⁸ RVA, *Controle van de verblijfsvereiste bij gebruik van elektronische toepassingen*, 29 september 2016.

⁴⁹ De aselechte controle van de verblijfplaats in België is een controletechniek die de RVA heeft ingevoerd en die via maandelijkse steekproeven gebeurt (artikel 66bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991, instructie Riodoc 061420/1 *Controle op de verblijfsverplichting*, 13 juni 2006, instructie Riodoc 061372 *Controle op het verblijf in België*, 1 december 2013). Aselect gekozen werklozen moeten met hun controlekaarten een door hun gemeentebestuur of hun werkloosheidsbureau ondertekend verblijfplaatsattest bezorgen. De werkloze moet zich in dat kader binnen zeven dagen na het versturen van de brief van het hoofdkantoor aanbieden bij de gemeente op straffe van geen uitkering te krijgen.

Het Rekenhof beveelt de RVA aan ook de informatie te gebruiken die afkomstig is van:

- de controle van de beschikbaarheid van de werkloze voor de Belgische arbeidsmarkt. Het Rekenhof beveelt daartoe aan de informatie van de gewestelijke instellingen voor arbeidsbemiddeling (Forem, VDAB, Actiris, ADG) te gebruiken, onder meer over sancties voor niet-beschikbaarheid;
- de controle van de IP-adressen die worden gebruikt bij een verbinding met de elektronische controlekaart, van zodra de RVA de toelating heeft gekregen om die controle uit te voeren.

In zijn antwoord vermeldt de minister van Werk dat het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer op verzoek van de RVA in oktober 2017 de machtiging gegeven heeft aan de gewestelijke arbeidsbemiddelingsdiensten om de RVA op de hoogte te stellen van problematische situaties die ze opsporen bij beschikbaarheidscontroles en die een impact kunnen hebben op het recht op een werkloosheidsuitkering⁵⁰. Naast niet-aangegeven bezoldigd werk, gaat deze informatie ook over andere situaties, zoals een verblijf in het buitenland of arbeidsongeschiktheid. Op dit moment is een overleg aan de gang met de gewestelijke instellingen om de praktische regels voor de overdracht te bepalen. Die procedure zou operationeel moeten zijn in het eerste kwartaal van 2018.

3.3.3 Controles van cumulaties bij de verificatie van de betalingen door de RVA

3.3.3.1 Problematiek van de indiening van de controlekaarten

De dienst Verificatie van het werkloosheidsbureau controleert de juistheid van het aantal dagen die de uitbetalingsinstelling heeft vergoed door de controlekaart die de werkloze heeft ingevuld te toetsen aan de gegevens van de KSZ. De controlekaarten zijn dus belangrijk voor die dienst Verificatie in het kader van de controles op verboden cumulaties. Werklozen die meerdere dagen ziek zijn of opnieuw een aantal dagen werken, moeten die niet-vergoedbare dagen op hun kaart vermelden.

Het Rekenhof heeft vastgesteld dat meerdere kaarten tegelijkertijd kunnen worden ingediend en dat de reglementering niet bepaalt wanneer die kaarten uiterlijk moeten worden afgegeven⁵¹.

Om de kaarten als een volwaardig controle-instrument te kunnen benutten, beveelt het Rekenhof aan te bepalen op welke datum de kaarten ten laatste moeten worden ingediend.

In zijn antwoord erkent de RVA dat het nuttig zou zijn een termijn op te nemen in de reglementering waarbinnen de controlekaart zou moeten worden afgegeven bij uitbetalingsinstellingen. Momenteel voorziet de reglementering daar niet in. Uitkeringen kunnen worden betaald zolang de verjaringstermijn (over het algemeen drie jaar) niet is verstreken.

⁵⁰ Beraadslaging nr. 17/084 van 3 oktober 2017 betreffende de mededeling van persoonsgegevens door de gewestelijke arbeidsbemiddelingsdiensten (Forem, VDAB, Actiris, ADG) aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) in het kader van de uitvoering van zijn controleopdracht.

⁵¹ Artikel 41 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 stelt: "De werkloze moet zijn kaart invullen overeenkomstig de richtlijnen verstrekt door de Rijksdienst, ondertekenen en ten vroegste op het einde van de maand overmaken aan zijn uitbetalingsinstelling".

De RVA erkent dat dit kan leiden tot misbruik, dat kan worden beperkt door een termijn op te nemen in de reglementering (met uitzondering echter van bepaalde situaties zoals een gerechtelijke beslissing tot toekenning van uitkeringen met terugwerkende kracht). De RVA wijst er niettemin op dat er al specifieke controles worden uitgevoerd wanneer een groot aantal maanden in één keer wordt uitbetaald.

In zijn antwoord vermeldt de minister van Werk dat de RVA een voorstel tot wijziging van de regelgeving zal voorbereiden om een termijn vast te leggen voor de invoering van de controlekaarten (termijn nog te bepalen) en/of om de verjaringstermijn voor de betaling van uitkeringen te verkorten. Afwijken van die termijn zal mogelijk moeten zijn, onder meer bij rechtszaken of bij herziening van een beslissing.

3.3.3.2 Fasen die het valideringsproces van de betalingen niet blokkeren

Wat de ziekte-invaliditeitsuitkeringen betreft, werd het verificatieprogramma dat de dienst Verificatie van de werkloosheidsbureaus van de RVA gebruikt, aangepast om ervoor te zorgen dat de gegevens van de elektronische berichten over de ziekte-invaliditeitsverzekering in de verificatieschermen verschijnen. De essentiële gegevens hebben betrekking op het begin en het einde van een periode van arbeidsongeschiktheid.

De verificateur van het werkloosheidsbureau moet controleren of de uitbetalingsinstelling met die gegevens rekening heeft gehouden.

Deze controleprocedure impliceert dat het personeelslid de informatie van die berichten zelf raadpleegt en correct verwerkt. Het Rekenhof beveelt bijgevolg aan van die fase (verplichte raadpleging van de nevenschermen van het hoofdscherm) een blokkerende fase te maken in de procedure voor de validering van betalingen.

In zijn antwoord wijst de RVA erop dat de procedure voor de cumulatie met een ziektevergoeding al een verplichte actie door de verificateur bevat.

Het Rekenhof merkt op dat het verificatieprogramma de elektronische berichten pas gebruikt vanaf het moment dat de uitbetalingsinstelling geacht wordt dat bericht te hebben ontvangen, d.i. op de vijfde werkdag nadat het werd verstuurd door de RVA. In het tegenovergestelde geval wordt de aanwezigheid van een bericht enkel aangegeven in het deel 'informatie' van het programma.

In het algemeen is het belangrijk dat de verificateurs rekening houden met alle ter beschikking gestelde gegevens. Het Rekenhof beveelt dus aan dat elk bericht waarin gegevens staan waarmee de vergoede dagen kunnen worden gecontroleerd, verplicht zou worden geraadpleegd vooraleer een dossier verder te verwerken.

3.4 Controles van de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen tijdens de werkloosheid

3.4.1 Invoering van de degressiviteit

Sinds 2012 is een toegenomen degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen van toepassing: hoe langer de werkloosheid duurt, hoe meer het bedrag van de uitkeringen vermindert. Die vermindering gebeurt via opeenvolgende tussenstappen, "periodes" genoemd. De regel-

geving bepaalt drie uitkeringsperiodes⁵². De eerste periode duurt maximum twaalf maanden. Duurt de werkloosheid langer dan een jaar, dan begint de werkloze aan de tweede periode waarvan de duur varieert op basis van zijn beroepsverleden (36 maanden maximum, twee maanden ambtshalve en twee maanden per jaar valoriseerbaar beroepsverleden)⁵³. Na maximum 48 maanden werkloosheid wordt de werkloze vergoed volgens een forfaitair bedrag dat overeenstemt met de laagste uitkering (de bedragen verschillen naargelang van de persoonlijke toestand van de werkloze).

De berekening van het beroepsverleden is van kapitaal belang bij de aanpassing van de degressiviteit van de uitkeringen, vooral in de tweede periode. Er is echter geen enkele reglementaire bepaling die de concrete toepassing van de berekening van het beroepsverleden omkadert⁵⁴. In de praktijk dekt de eerste betalingsmachtiging van de diensten Toelaatbaarheid slechts de eerste veertien maanden werkloosheid, d.i. de periode die niet gekoppeld is aan het beroepsverleden van de werkloze.

Hoewel de diensten Toelaatbaarheid bij de toekenning van het recht hebben gecontroleerd of de werklozen voldoende beroepsverleden hebben, gebruiken ze die gegevens niet om de degressiviteit van de uitkeringen aan te passen. Daartoe moeten de uitbetalingsinstellingen aan de vzw Sigedis⁵⁵ vragen hun de loopbaangegevens van de werklozen te bezorgen, die ze vervolgens doorsturen aan de diensten Toelaatbaarheid.

Het Rekenhof stelt vast dat het ontbreken van reglementaire bepalingen voor de concrete berekening van het beroepsverleden ertoe leidt dat werklozen geenszins de garantie hebben dat hun beroepsverleden systematisch wordt berekend.

3.4.2 Aanpassing van de degressiviteit op basis van het beroepsverleden van de werkloze

3.4.2.1 Niet in de tijd beperkt overgangsbarema

In principe vragen de uitbetalingsinstellingen drie maanden vóór het einde van de vaste fase (eerste veertien maanden ononderbroken werkloosheid) aan Sigedis om hun de loopbaanberichten door te sturen, met name de gegevens over de loopbaan van de betrokken werklozen⁵⁶.

Indien na afloop van die vaste fase geen beroepsverleden is berekend, worden de werklozen vergoed op basis van een overgangsbarema, dat qua bedrag gelijkstaat met het forfait van de derde periode, d.w.z. de laagste uitkering. Dat overgangsbarema is niet bepaald in de

⁵² Artikel 114 van het voornoemde koninklijk besluit van 25 november 1991 en artikel 70 van het voornoemde ministerieel besluit van 26 november 1991. Voor werklozen die aan bepaalde voorwaarden voldoen (bijvoorbeeld de leeftijd), zijn de uitkeringen slechts gedeeltelijk degressief.

⁵³ Minimum twee tot maximum 36 maanden, waarbij twee maanden per jaar beroepsverleden worden toegevoegd en maximum zeventien jaren beroepsverleden valoriseerbaar zijn.

⁵⁴ RVA, nota Rioplex i.v.m. artikel 114 van het voornoemde koninklijk besluit van 25 november 1991, commentaar 4 : "Aangezien: - de werkloosheidsreglementering geen expliciete procedurele bepalingen betreffende de berekening van het beroepsverleden bevat; - deze berekening, voor wat betreft de prestaties in België, in principe gebeurt op grond van de gegevens opgenomen in de elektronische flux L710; [...]".

⁵⁵ Vzw die bij wet belast is met het vergaren van de loopbaangegevens van werknemers.

⁵⁶ RVA, Procedure aanvraag berekening beroepsverleden – indiening bericht L710– instructie Riodoc 110699, 17 maart 2016.

regelgeving. Er is ook geen deadline, wat impliceert dat een werkloze voor wie de uitbetalingsinstelling het bericht over de loopbaangegevens niet aan Sigedis heeft gevraagd en/of niet heeft doorgestuurd aan de RVA, zal worden vergoed op basis van het forfait terwijl hij een beroepsverleden heeft op basis waarvan de degressiviteit van zijn uitkeringen kan worden aangepast.

Het Rekenhof beveelt aan een reglementaire grondslag te creëren om de invoering van de degressiviteit van de uitkeringen te omkaderen, met bepalingen die de uitbetalingsinstellingen ertoe verplichten tijdig de nodige stappen te doen voor de berekening van het beroepsverleden.

3.4.2.2 *Controle door de RVA van de goede overzending van de gegevens over het beroepsverleden van werklozen*

Het is belangrijk dat de RVA nagaat of de uitbetalingsinstellingen hem wel degelijk de berichten doorsturen die nodig zijn voor de berekening van het beroepsverleden van werklozen. Het Rekenhof heeft nochtans vastgesteld dat de RVA geen informatie over de ontvangst van die berichten centraliseerde. Het Rekenhof stelt bijgevolg vast dat het gebruikte systeem niet waarborgt dat de uitbetalingsinstellingen de loopbaanberichten te gelegener tijd aan de RVA doorsturen. Er bestaat dus een risico dat het beroepsverleden van werklozen niet systematisch wordt berekend en dat niet-conforme uitkeringsbedragen worden gestort. Dat probleem zal niet leiden tot onterechte betalingen. Het gebrek aan omkadering van de opdracht van de uitbetalingsinstellingen inzake de berekening van het beroepsverleden genereert daarentegen een risico dat lagere uitkeringen worden betaald dan waarop de betrokkene recht heeft.

Het Rekenhof beveelt de RVA bijgevolg aan te controleren of de uitbetalingsinstellingen effectief het nodige hebben gedaan voor de berekening van het beroepsverleden. De RVA zou daartoe een systeem voor informatiegaring moeten invoeren om na te gaan of de berichten van Sigedis in verband met de dossiers van werklozen waarvoor het beroepsverleden moet worden berekend, tijdig werden overgezonden.

De RVA heeft in 2017 aangekondigd de activiteiten van de uitbetalingsinstellingen inzake het beroepsverleden te zullen opvolgen in de toekomst.

In zijn antwoord acht de RVA het nuttig de door de uitbetalingsinstellingen te volgen procedure op te nemen in de reglementering.

Wat de initiële vaststelling van het beroepsverleden betreft, zou de procedure nauwkeurig kunnen worden opgenomen in de regelgeving. Voor de actualisatie van het beroepsverleden, na een werkhervatting bijvoorbeeld, is de RVA van oordeel dat dat in algemene termen moet gebeuren en meer in detail moet worden uitgewerkt in administratieve instructies, vanwege het grote aantal variabelen die telkens een andere impact hebben op het dossier. De dienst benadrukt dat de berekening van die actualisatie ingewikkeld is, maar erkent dat de uitkeringsbedragen tijdig moeten worden geactualiseerd.

De HVW onderstreept in haar antwoord het belang van de aanbeveling van het Rekenhof omdat het risico bestaat dat rechten uit de valorisering van het beroepsverleden uiteindelijk verjaren vooraleer ze worden vastgesteld.

De minister van Werk geeft in zijn antwoord te kennen dat de RVA, in antwoord op de vragen van het Rekenhof, heeft kunnen vaststellen dat de opvolging door de uitbetalingsinstellingen niet altijd zorgt voor de gewenste resultaten. Er is overlegd met de uitbetalingsinstellingen en er is overeengekomen dat:

- de selectiecriteria van dossiers waarvoor het beroepsverleden moet worden berekend, zullen worden verfijnd (de publicatie van de instructie is gepland voor eind november 2017) en de software van die instellingen zal worden aangepast conform deze richtlijnen;
- de RVA de situatie op geautomatiseerde wijze zal opvolgen en de uitbetalingsinstellingen op de hoogte zal stellen van anomalieën (ontwikkeling en tests van het opvolgingsprogramma gepland voor het eerste trimester 2018, driemaandelijke opvolging vanaf het tweede kwartaal van 2018).

3.5 Controle van het bewijs van beschikbaarheid van de werkloze voor de arbeidsmarkt

Beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt impliceert dat een werkloze bij de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling ingeschreven moet zijn en actief naar werk moet zoeken. De uitbetalingsinstellingen mogen geen uitkeringen betalen voor periodes waarin werklozen niet als werkzoekenden waren ingeschreven. Een werkzoekende moet bijgevolg een attest van de bevoegde gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling aan de RVA voorleggen, telkens hij een aanvraag voor werkloosheidsuitkeringen indient⁵⁷. Concreet onderzoeken de diensten Verificatie van de werkloosheidsbureaus of werklozen die attesten bij hun maandelijkse controlekaarten hebben gevoegd in de gevallen waarbij dat nodig is⁵⁸.

De controleprocedures van de RVA op dat vlak hebben enkel betrekking op de automatisch geverifieerde betalingen. In die gevallen (55 à 60 % van de betalingen⁵⁹) meldt het verificatieprogramma aan het personeelslid dat er verplicht een attest van inschrijving als werkzoekende in het dossier moet zitten⁶⁰. Als dat attest ontbreekt, voert het personeelslid een specifieke code in en wordt de betaling verworpen. Voor betalingen die niet automatisch worden geverifieerd, krijgt het personeelslid geen waarschuwing om erop te wijzen dat hij moet nagaan of het attest aanwezig is. Het Rekenhof stelt dus vast dat het risico bestaat dat een betaling wordt gevalideerd terwijl die toekenningsvoorwaarde niet vervuld is.

Het Rekenhof beveelt de RVA bijgevolg aan een dergelijke controlemelding te creëren voor alle betalingsdossiers voor een eerste aanvraag voor werkloosheidsuitkeringen. De verdere validering van de betaling moet worden geblokkeerd als geen rekening wordt gehouden met die melding.

⁵⁷ Artikelen 36 en 37 van het voornoemde ministerieel besluit van 26 november 1991.

⁵⁸ De gegevens die de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling verzenden en het gebruik ervan door de RVA worden niet onderzocht in deze audit.

⁵⁹ Inclusief de tijdelijke werkloosheid en de uitkeringen voor inkomensgarantie. Gegevens van de RVA, dienst Werkprocessen.

⁶⁰ RVA, *Verificatie – ATOMA Uitbreiding – automatische validatie van de uitgaven VW en BP betreffende onvolledige referentemaanden*, instructie Riodoc 093360 van 6 juli 2009, en instructie 120235/1 van 18 april 2012.

In zijn antwoord kondigt de RVA aan dat hij zal onderzoeken hoe een signaal kan worden opgenomen in de procedure dat erop wijst dat een attest is vereist met betrekking tot de inschrijving als werkzoekende. De diepgaande analyse en programmatie die hiervoor echter nodig zijn, kunnen niet voor 2019 worden gerealiseerd.

3.6 Beheer van de administratieve instructies bestemd voor de werkloosheidsbureaus

Het hoofdbestuur van de RVA stelt de administratieve instructies op voor de werkloosheidsbureaus, verspreidt ze en werkt ze bij op het intranet.

Het Rekenhof heeft vastgesteld dat die instructies steeds talrijker en complexer worden en niet allemaal voldoende geglobaliseerd zijn (bijvoorbeeld in een volledige syllabus over een specifieke procedure⁶¹). Ook zijn de instructies op verschillende plaatsen opgeslagen⁶². Wanneer men met de zoekmotor een zoekopdracht uitvoert op het intranet, levert dat een lijst op van heel wat instructies maar is er geen zekerheid dat men alle relevante informatie krijgt om een opdracht te volbrengen.

De RVA wees in 2015, in zijn intern verslag waarin de strategische risico's voor de periode 2015-2016⁶³ in kaart worden gebracht, op het risico dat zijn diensten de regelgeving niet juist en eenvormig toepassen omdat ze zo ingewikkeld is⁶⁴. Om die problematiek aan te pakken, heeft de RVA die processen grotendeels geautomatiseerd, vooral de fasen van de toelaatbaarheid en de verificatie. De RVA erkent echter in datzelfde verslag dat die toenemende automatisering ertoe kan leiden dat zijn personeelsleden de logica van de dossierverwerking niet meer helemaal onder de knie hebben.

Gelet op de ingewikkelde regelgeving en de toenemende informatisering van de processen beveelt het Rekenhof de RVA aan zijn beheer van de administratieve instructies voor de personeelsleden van de werkloosheidsbureaus te verbeteren door ze meer te centraliseren binnen eenzelfde structuur voor een specifiek proces.

In zijn antwoord erkent de RVA dat de toegankelijkheid van de informatie kan worden verbeterd. Die verbetering zal worden uitgevoerd rekening houdend met de andere prioriteiten.

In zijn antwoord geeft de minister van Werk aan dat de RVA zich ertoe verbindt het beheer van de administratieve instructies te verbeteren door ze meer te globaliseren per proces. Het globale beheer per proces zorgt echter voor aanzienlijk meer werklast die de RVA maar heel geleidelijk aan zal kunnen verwerken.

⁶¹ Zoals de overlevingskits op het intranet van de RVA die de instructies voor bepaalde thema's globaliseren en de frequentie van de activiteiten vermelden.

⁶² Zoekmotor Riodoc, instructies gerangschikt per artikel van de regelgeving op Riolex, syllabus toelaatbaarheid, overlevingskits enz.

⁶³ RVA, Strategisch risicoprofiel 2015-2016.

⁶⁴ RVA, Strategisch risicoprofiel 2015-2016.

Hoofdstuk 4

Controle van de kwaliteit van de verwerking van de aanvraag- en betalingsdossiers

4.1 Tweevoudige statistische controle van de dossiers

Om een gedecentraliseerde administratie goed te beheren, moet de kwaliteit worden gemeten van de verwerking van de dossiers door de verschillende entiteiten.

In die optiek heeft de RVA een systeem van aselechte steekproeven van dossiers ingevoerd onder de naam *Statistical Process Control (SPC)*⁶⁵. De beslissingen van de diensten Verificatie en Toelaatbaarheid worden aldus opnieuw onderzocht aan de hand van steekproeven, een eerste keer door die diensten zelf en een tweede keer door de directie Interne Controle bij het hoofdbestuur .

Dat systeem moet de RVA in principe waarborgen dat de diensten Toelaatbaarheid en Verificatie de dossiers correct verwerken. Het moet hem in staat stellen gedetailleerde informatie te krijgen over de oorsprong van fouten om op basis daarvan corrigerende acties te ondernemen (doorgeven van goede praktijken, opleiding van personeelsleden...).

In de bestuursovereenkomst staan de normen die moeten worden gehaald. Voor de SPC-Toelaatbaarheid ligt de norm van correcte dossiers op minstens 95 %⁶⁶. In 2016 was het gemiddelde resultaat 96,8 %⁶⁷. Voor de SPC Verificatie bedraagt de norm minstens 98 %⁶⁸. In 2016 beliep het gemiddelde resultaat 99,3 %⁶⁹.

4.2 Controles van de diensten Toelaatbaarheid en Verificatie (eerste SPC)

4.2.1 Controles van de diensten Toelaatbaarheid (eerste SPC-Toelaatbaarheid)

Per werkloosheidsbureau wordt dagelijks 4 % van de dossiers geselecteerd waarin de dag voordien een beslissing tot betalingsmachtiging is genomen, om ze opnieuw te onderzoeken. De diensten moeten minstens tien dossiers onderzoeken.

⁶⁵ RVA, *Vademecum - het waarborgen van de correcte toepassing van het stelsel - toelaatbaarheid en verificatie*, instructie Riodoc 061588, 11 juli 2006.

⁶⁶ Artikel 19 van de bestuursovereenkomst 2016-2018 van de RVA.

⁶⁷ RVA, *Opvolgingsverslag 2016 van de bestuursovereenkomst 2016-2018*.

⁶⁸ Artikel 42 van de bestuursovereenkomst 2016-2018 van de RVA.

⁶⁹ RVA, *Opvolgingsverslag 2016 van de bestuursovereenkomst 2016-2018*.

De representativiteit van de steekproef wordt onderuit gehaald doordat verschillende categorieën van dossiers die de diensten Toelaatbaarheid moeten verwerken, zijn uitgesloten uit die SPC. Zo worden dossiers met klachten vanwege uitbetalingsinstellingen (vraag van de instellingen om de verstrekte betalingsmachtigingen te corrigeren) niet geselecteerd. Voorts benadrukt het Rekenhof dat deze statistische controle steunt op het goede gebruik van de klasseringscodes en verwijst het naar zijn aanbeveling op dat vlak (cf. hoofdstuk 2).

De RVA heeft indicatoren opgesteld om de SPC uit te voeren (“gemeten elementen”). Die indicatoren kunnen bijvoorbeeld slaan op de toekenningsvoorwaarden of de gezinscategorie.

Uit de instructies van de RVA blijkt dat de kwaliteit van de verwerking van elk dossier wordt onderzocht in haar totaliteit. Om een kwantitatieve beoordeling te kunnen geven, worden niettemin slechts twee foutieve gemeten elementen in aanmerking genomen om de verschillende soorten fouten te inventariseren. De instructies bepalen dat de keuze van de twee elementen afhangt van de financiële weerslag van de vastgestelde fouten (al dan niet bestaande, al dan niet onmiddellijk). De statistiek van de foutentypes kan bijgevolg vertekend zijn doordat het personeelslid slechts twee foutentypes in aanmerking neemt terwijl er meer dan twee kunnen zijn in een dossier.

Tot slot doet de relevantie van de indicator “toekenningsvoorwaarde” vragen rijzen. Deze indicator is te ruim: door alle toekenningsvoorwaarden in één enkele indicator te vatten, kunnen de problemen op dat vlak niet duidelijk worden geïdentificeerd.

4.2.2 Controles van de diensten Verificatie (eerste SPC-Verificatie)

Een aselechte steekproef van 0,5 % van de betalingen gebeurt per maand van invoer en per werkloosheidsbureau, met een minimum van 100 dossiers. Het hele dossier wordt onderzocht, maar slechts één fout wordt in aanmerking genomen, in plaats van twee, zoals bij de SPC-Toelaatbaarheid. Er wordt prioritair geopteerd voor de fout die de grootste financiële weerslag heeft. Dat kan leiden tot onvolledige statistieken over de oorsprong van de fouten.

Voorts verliezen de resultaten van de eerste SPC Verificatie aan representativiteit doordat er automatisch gevalideerde dossiers aanwezig zijn in de te onderzoeken dossiers. Bij de SPC worden die dossiers immers ambtshalve beschouwd als correct verwerkt en de selectie ervan leidt tot geen enkele controle.

4.3 Controles van de directie Interne Controle (tweede SPC)

De directie Interne Controle van het hoofdbestuur controleert elk kwartaal de beslissingen van de SPC's van de werkloosheidsbureaus.

In 2015 merkte de directie Interne Audit van de RVA op dat de fouten die door de directie Interne Controle bij de tweede SPC Toelaatbaarheid werden opgespoord geen details vermelden over de oorsprong ervan en dat de opvolging van de fouten niet verzekerd is⁷⁰. De directie Interne Audit stelde ook dat die fouten, zodra ze door het hoofdbestuur zijn gecorrigeerd, onvoldoende worden gecommuniceerd naar de werkloosheidsbureaus toe.

⁷⁰ RVA, directie Interne Audit, verslag 2015 over het toelaatbaarheidsproces, 28 april 2015.

4.4 Conclusie en aanbevelingen

Het Rekenhof stelt vast dat de RVA een uitgebreid systeem heeft uitgewerkt voor de opvolging van de kwaliteit van zijn beslissingen inzake werkloosheidsverzekering. Niettemin zijn er verschillende tekortkomingen in de methodologie van de SPC's Toelaatbaarheid en Verificatie. Zo kunnen de vaakst voorkomende fouten niet worden geïdentificeerd doordat een te algemene indicator wordt gebruikt, sommige dossiers niet in de steekproef worden opgenomen en de personeelsleden de in aanmerking te nemen fouten kunnen kiezen. Het Rekenhof kan dus niet met zekerheid stellen dat die controle voldoende doeltreffend is en stelt vast dat het risico bestaat dat de goede resultaten die door de SPC worden gehaald, het niet mogelijk maken de beheersmoeilijkheden te identificeren waarmee de werkloosheidsbureaus kampen.

Voor de SPC-Toelaatbaarheid beveelt het Rekenhof aan de indicator “toekenningsvoorwaarden” verder uit te splitsen in verschillende, meer nauwkeurige indicatoren en de door het hoofdbestuur opgespoorde fouten meer mee te delen aan de bureaus opdat ze corrigerende maatregelen zouden kunnen nemen. Voor de SPC-Verificatie beveelt het Rekenhof aan alle betalingsdossiers op te nemen in de controle, zelfs als sommigen ervan automatisch werden gevalideerd door het verificatieprogramma.

In zijn antwoord verbindt de RVA zich ertoe na te gaan of de indicator “toekenningsvoorwaarden” van de SPC-Verificatie kan worden verfijnd. Hij verduidelijkt dat de door het hoofdbestuur vastgestelde fouten waarmee de werkloosheidsbureaus niet akkoord gaan, systematisch met de werkloosheidsbureaus worden besproken. Die ontvangen een geschreven verslag op basis waarvan ze hun werkwijze aanpassen. Die aselecte controles hebben ook een preventief effect op de dossiers die later worden behandeld.

Wat de aanbeveling aangaande de SPC-Verificatie betreft, zal de RVA het risico op fouten in het kader van de automatische verificatie evalueren aan de hand van een gerichte steekproef.

De RVA benadrukt dat hij veel belang hecht aan de kwaliteit van zijn beslissingen. De vele kwaliteitscontroles die worden uitgevoerd en die geen courante praktijk vormen bij andere administraties, vertegenwoordigen een grote werklast.

Bovendien wordt de kwaliteit van de beslissingen opgevolgd door de uitbetalingsinstellingen via een systeem voor klachtenbeheer, en door de arbeidsrechtbanken wanneer in beroep wordt gegaan tegen een beslissing van de RVA. De RVA beschikt ook over een systeem voor klachtenbeheer waarbij de sociaal verzekerde zich in eerste instantie zelf tot de RVA kan richten, en in tweede instantie tot de federale ombudsman. De resultaten van die bijkomende controlemechanismen bevestigen de goede resultaten die worden verkregen bij de SPC-controles.

Het Rekenhof meent dat de zwakke punten van de SPC-methode de investeringen van de RVA in de opvolging van de kwaliteit van zijn beslissingen niet ter discussie stellen, maar vragen doen rijzen over de exhaustiviteit van de geïdentificeerde problemen.

Hoofdstuk 5

Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De RVA beheert de werkloosheidsverzekering via zijn hoofdbestuur en zijn werkloosheidsbureaus die zijn verspreid over het hele land. Werklozen worden vergoed door de vakverenigingen, via hun uitbetalingsinstelling, of door de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW).

De werkloosheidsvergoeding genereert onterechte betalingen. De regelgeving op dat vlak is ingewikkeld en laat bij de berekening van de uitkering parameters meespelen die van nature aan verandering onderhevig zijn, zoals de persoonlijke toestand van de werkloze. Voorts werkt de RVA binnen een ingewikkelde organisatie.

De RVA heeft heel wat processen ingevoerd om onterechte betalingen te voorkomen, en processen om a posteriori onterechte uitkeringen op te sporen om onder andere niet-toegelaten cumulaties met andere beroepsinkomsten of een vervangingsinkomen te identificeren.

Het Rekenhof heeft onderzocht welke maatregelen de RVA heeft genomen om de risico's op onterechte betalingen af te dekken die zich kunnen voordoen bij de aanvraag voor werkloosheidsuitkeringen en bij de betaling ervan. Het gaat voornamelijk om risico's die samenhangen met de toelaatbaarheidsvoorwaarden van de werkloze, zijn persoonlijke toestand, zijn beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, de cumulaties met andere inkomens of de degressiviteit van de uitkeringen.

Wat de controle van de persoonlijke toestand van werklozen betreft, stelt het Rekenhof vast dat de complexiteit van de regelgeving en de wijzigingen die inherent zijn aan de persoonlijke toestand van de rechthebbenden de organisatie van een controle door de RVA niet vergemakkelijken.

Wat de verboden cumulaties met andere beroepsinkomsten of een vervangingsinkomen betreft, stelt het Rekenhof vast dat de RVA meer en frequentere controles heeft ingevoerd. Bij die controles raadpleegt de RVA hoofdzakelijk de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en toetst hij die aan zijn eigen gegevens. Niet alle controleprocedures zijn echter gesystematiseerd.

Voorts vormt de indiening van de controlekaarten die de werklozen moeten invullen een risicosituatie voor de RVA, of het nu gaat om de papieren versie of de elektronische. De laattijdige bezorging van de controlekaarten door de werklozen kan er immers op wijzen dat er uitkeringsfraude is. Gebruik maken van een elektronische controlekaart die vanuit het buitenland wordt ingevuld, houdt ook het risico in dat de werkloze de voorwaarde van het effectief in België verblijven omzeilt. De RVA zou willen kunnen zien welk IP-adres

de werkloze gebruikt om in te loggen op zijn kaart, maar moet daarvoor toelating krijgen van de Privacycommissie omdat het om een persoonlijk gegeven gaat. Tot nu toe werd die toelating geweigerd.

Er zijn ook problemen bij het beheer van de degressiviteit van de uitkeringen. Die degressiviteit kan worden vertraagd door het beroepsverleden van de werkloze mee te rekenen, op voorwaarde dat de uitbetalingsinstellingen de passende administratieve stappen ondernemen. Het Rekenhof stelt vast dat er een risico op vertraging bestaat bij de berekening van het beroepsverleden en dat de RVA niet nagaat of de uitbetalingsinstellingen die stappen goed uitvoeren. Er bestaat dus een risico dat het beroepsverleden van de werkloze niet systematisch wordt meegeteld, met als gevolg dat deze een lagere uitkering krijgt dan waarop hij recht heeft. Dat risico leidt niet zozeer tot onterechte betalingen dan wel tot een schuld ten aanzien van de uitkeringsgerechtigde. Dit komt doordat de RVA de opdracht die aan de uitbetalingsinstellingen is toevertrouwd om het beroepsverleden te berekenen, onvoldoende omkadert.

Voorts is het een van de voorwaarden voor de toekenning van werkloosheidsuitkeringen dat de werklozen beschikbaar moeten zijn voor de arbeidsmarkt. De RVA heeft geen controleprocedures uitgewerkt om het bewijs van beschikbaarheid te controleren voor alle uitbetalingsdossiers. Voor sommige dossiers wordt er dus niet aan herinnerd dat de aanwezigheid moet worden geverifieerd van het bewijs dat de werkloze als werkzoekende is ingeschreven.

Wat de responsabilisering van de uitbetalingsinstellingen betreft, stelt het Rekenhof vast dat de regelgeving de uitbetalingsinstellingen belast met preventieve controles om onterechte betalingen te vermijden. Die responsabilisering kan financiële gevolgen hebben voor de uitbetalingsinstelling. Het is wel zo dat wanneer de RVA de betalingen controleert die de uitbetalingsinstellingen hebben uitgevoerd, die instellingen over bijzonder veel tijd beschikken om de betalingen te verifiëren en er verschillende mogelijkheden zijn om de betalingen te corrigeren.

De RVA heeft een gecentraliseerd beheer uitgebouwd om de activiteiten van de werkloosheidsbureaus te sturen. Het Rekenhof is echter van oordeel dat de huidige methodologie van de statistische controles een risico schept dat de resultaten van die controles niet representatief zijn voor alle problemen waarmee de werkloosheidsbureaus worden geconfronteerd.

5.2 Aanbevelingen

Tabel 2 – Aanbevelingen en verantwoordelijken voor de uitvoering ervan

Aanbevelingen		Zie punten	Verantwoorde- lijken voor de uitvoering ervan
Verwerking van aanvragen voor werkloosheidsuitkeringen			
1	Voorlopige klasseringscodes gebruiken voor dossiers van uitkeringsaanvragen en die definitief en systematisch laten valideren door de diensten Toelaatbaarheid van de werkloosheidsbureaus.	2.1.4	RVA
Maandelijks verificaties van de betalingen van werkloosheidsuitkeringen			
2	Nagaan of een verkorte cyclus haalbaar is om de betalingen te valideren, bijvoorbeeld door het aantal indieningen van hetzelfde dossier en/of de duur van de eerste twee fases van de cyclus te beperken.	2.2.3	RVA
3	De RVA ermee belasten enkel de berichten van wijziging van het rijksregister die een financiële weerslag op de werkloosheidsuitkering hebben door te sturen aan de uitbetalingsinstellingen, of de berichten die bijkomende informatie vereisen vanwege de werkloze.	3.2.2	Minister van Werk RVA
4	Zo snel mogelijk de procedure voor de verwerping van de betalingen door de diensten Verificatie van de werkloosheidsbureau doorvoeren indien de uitbetalingsinstellingen: <ul style="list-style-type: none"> • het rijksregister niet hebben geraadpleegd bij de indiening van een dossier; • geen rekening hebben gehouden met het bericht van de RVA waarin ze verwittigd worden van een te behandelen notificatie van het rijksregister. <p>De regelgeving vervolledigen om te voorzien in een specifieke boekhoudkundige toewijzing voor die verworpen betalingen, net zoals voor de andere gevallen van onterechte betalingen die toe te schrijven zijn aan de uitbetalingsinstellingen.</p>	3.2.3	RVA Minister van Werk, RVA
Controle van de niet-toegelaten cumulaties			
5	Ervoor zorgen dat de fase van de raadpleging van het Algemeen Repertorium van de Zelfstandige Arbeiders (ARZA) en van het Pensioenkadaster een blokkerende werking heeft om de geldigheid van de beslissingen van de diensten Toelaatbaarheid van de werkloosheidsbureaus te waarborgen.	3.3.1	RVA

Aanbevelingen	Zie punten	Verantwoordelijken voor de uitvoering ervan
6 Om cumulaties op te sporen met een werknemersinkomen dat niet opspoorbaar is via de Dimona-gegevens, eveneens gebruik maken van de gegevens afkomstig van: <ul style="list-style-type: none"> • de controle van de beschikbaarheid van de werkloze voor de Belgische arbeidsmarkt (het Rekenhof beveelt aan informatie afkomstig van de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling te gebruiken, onder meer de gegevens over sancties bij niet-beschikbaarheid); • de controle van de IP-adressen die worden gebruikt om in te loggen op de elektronische controlekaart, zodra de RVA de toelating voor die controle zal hebben gekregen van de Privacycommissie. 	3.3.2	RVA
7 Bepalen op welke uiterste datum de controlekaarten moeten zijn ingediend	3.3.3	Minister van Werk RVA
8 Ervoor zorgen dat de fase van de raadpleging door de diensten Verificatie van elke melding met gegevens die de controle van de uitkeringsdagen mogelijk maakt, een blokkerende werking heeft.	3.3.3	RVA
Controle van de degressiviteit van de uitkeringen		
9 Reglementaire bepalingen opstellen die de invoering van de degressiviteit van de uitkeringen omkaderen, met onder meer bepalingen die de uitbetalingsinstellingen verplichten tijdig het nodige te doen om het beroepsverleden te berekenen.	3.4.2	Minister van Werk RVA
10 Controleren of de uitbetalingsinstellingen effectief de stappen hebben ondernomen om het beroepsverleden te berekenen, door de invoering van een systeem van informatiegaring.	3.4.2	RVA
Controle van het bewijs van beschikbaarheid van werklozen voor de arbeidsmarkt		
11 Voor betalingen die niet automatisch worden geverifieerd, een controlesignaal creëren voor de diensten Verificatie opdat ze zouden nagaan dat het attest van inschrijving als werkzoekende wel degelijk in het dossier zit.	3.5	RVA
Beheer van de administratieve instructies voor de werkloosheidsbureaus		
12 De RVA ermee belasten zijn beheer van de administratieve instructies voor de personeelsleden van de werkloosheidsbureaus te verbeteren door zijn instructies meer te globaliseren per proces.	3.6	RVA
Controle van de kwaliteit van de dossierverwerking door de diensten Toelaatbaarheid en Verificatie van de werkloosheidsbureaus		
13 Om de kwaliteit van de activiteiten van de diensten Toelaatbaarheid te evalueren, de indicator "toekenningsvoorwaarden" verfijnen en de door het hoofdkantoor opgespoorde fouten meedelen aan de werkloosheidsbureaus opdat ze corrigerende maatregelen kunnen nemen.	4.5	RVA
14 Om de kwaliteit van de activiteiten van de diensten Verificatie te evalueren, de automatisch gevalideerde betalingsdossiers effectief controleren.	4.5	RVA

Brief van de minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel

(vertaling)

Brussel, 16 november 2017

De heer Philippe Roland
Eerste voorzitter van het Rekenhof
Regentschapsstraat 2
B-1000 Brussel

Uw brief van	Uw referentie	Onze referentie	Bijlage(n)
18 oktober 2017	A6-3.709.700 L6	Ind 56362/MJ	

Audit “Uitkeringen voor volledig werklozen: voorkomen en opsporen van onterechte betalingen”

Mijnheer de eerste voorzitter,

Ik heb met aandacht en interesse kennisgenomen van het ontwerpverslag van het Rekenhof over het voorkomen en opsporen van onterechte betalingen van uitkeringen voor volledig werklozen.

Bij het lezen van dit verslag viel het mij op dat het Rekenhof over het algemeen positief oordeelt over de activiteiten van de diensten van de RVA wat betreft het voorkomen en opsporen van onterechte betalingen.

Ik heb eveneens akte genomen van de veertien aanbevelingen van het Rekenhof.

In antwoord op mijn vraag heeft de RVA mij het volgende meegedeeld over het gevolg dat de dienst zal geven aan die aanbevelingen:

Aanbeveling 1 (verplichte validatie van klassementscodes door het werkloosheidsbureau)

Er bestaat al een administratieve instructie die bepaalt dat degene die de berekening maakt bij de dienst Toelaatbaarheid, de klassementscode (type C9) moet veranderen als de uitbetalingsinstelling het dossier heeft ingediend met een foutieve code.

We zullen de personeelsleden nogmaals wijzen op deze instructie en degenen die de berekeningen uitvoeren, sensibiliseren. De effectieve toepassing van de instructie zal eveneens opgevolgd worden.

Aanbeveling 2 (verkorting van de verificatieprocedure voor betalingen)

Zoals eerder (in antwoord op het voorontwerp van verslag), wil de RVA in herinnering brengen en benadrukken dat de verschillende fases in de verificatieprocedure bedoeld zijn om aanvankelijk onvolledige dossiers te vervolledigen en om zo ten volle de rechten te vrijwaren van de sociaal verzekerden. Een procedure die de mogelijkheid om een negatieve beslissing te herzien niet vol-

doende garandeert, zou tot meer geschillen leiden, in het kader van juridische procedures waarvan de kosten integraal voor rekening van de overheid zijn, wat dus te vermijden is.

Dankzij de duur van de fases (te lang volgens het Rekenhof) kunnen de uitbetalingsinstellingen en de RVA, die geconfronteerd worden met een aanzienlijke hoeveelheid werk en een aanzienlijke variatie in het aantal te behandelen dossiers, het hoofd bieden aan pieken in het werkvolume, door het werk te spreiden over meerdere maanden. De termijnen verkorten maakt deze spreiding onmogelijk en vereist meer personeel, wat in de huidige context problematisch is.

Niettemin zal de RVA nagaan in welke mate de aanbeveling van het Rekenhof kan worden uitgevoerd, rekening houdend met het hierboven vermelde voorbehoud, in het kader van de Business Process Reengineering (BPR) van het huidige verificatieproces.

Aanbeveling 3 (controle en overdracht door de RVA aan de uitbetalingsinstelling van berichten van wijziging in het rijksregister met een financiële weerslag)

Deze aanbeveling is niet realiseerbaar. De RVA kan bij ontvangst van een wijzigingsbericht immers niet bepalen of de wijziging een weerslag zal hebben op de vergoeding van de werkloze, aangezien het bericht niet onafhankelijk geanalyseerd kan worden van de verklaring die de werkloze indient bij zijn uitbetalingsinstelling. Elke situatie diepgaand onderzoeken, is met de huidige middelen niet mogelijk.

Daarentegen zal de RVA in de toekomst regelmatig notificaties selecteren in verband met werklozen die een uitkering ontvangen als gezinshoofd of als alleenstaande, om zo na te gaan op welke manier de uitbetalingsinstellingen hen behandelen. Die controleprocedure a posteriori zal operationeel kunnen zijn in het tweede semester van 2018

Aanbeveling 4a) (uitgavenverwerping als de uitbetalingsinstelling het rijksregister niet raadpleegt of geen gevolg geeft aan wijzigingsberichten)

1. Er is al een procedure in werking om uitgaven te verwerpen als de uitbetalingsinstelling bij de indiening van een dossier het rijksregister niet raadpleegt. Die procedure kan ertoe leiden dat:

- of een deel van het bedrag van de betaling definitief wordt verworpen, als het systeem detecteert dat de Toelaatbaarheid heeft aangegeven dat het dossier niet het elektronische bericht bevat over de raadpleging en als de Toelaatbaarheid een gezinscode heeft toegekend die lager is dan de code die de uitbetalingsinstelling in acht nam;
- of de betaling wordt uitgeschakeld, als de uitbetalingsinstelling het dossier niet opnieuw indient met de raadpleging van de persoonlijke situatie erin.

2. De verificatieprocedure in het geval dat de uitbetalingsinstelling notificaties niet behandelt, wordt ontwikkeld. Aangezien de procedure erg complex is, zijn er veel tests uitgevoerd in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen. Het selectieprogramma voor onbehandelde notificaties werkt momenteel correct. De programmatie van de verificatie is van start gegaan. Het zal erop neerkomen dat elke betaling verworpen wordt voor een maand waarvoor geen notificatie behandeld en ingediend werd door de uitbetalingsinstelling. Die verificatieprocedure zal operationeel kunnen zijn in het tweede kwartaal van 2018.

Aanbeveling 4b) (boekhoudkundige affectatie van bedragen verworpen om die redenen)

Er bestaat al regelgeving in dit verband (het ministerieel besluit van 22 december 1995 houdende het algemeen reglement op de beheersboekhouding der erkende uitbetalingsinstellingen), maar die moet worden aangepast en vervolledigd zodat ze ook betrekking heeft op die specifieke verworpen bedragen.

Aanbeveling 5 (verplichte raadpleging van de gegevens van het ARZA en het Pensioenkadaster)

Er bestaat inderdaad een risico dat de databanken van het ARZA en het Pensioenkadaster niet worden geconsulteerd.

De RVA heeft al richtlijnen opgesteld die werkloosheidsbureaus verplichten om die databanken te raadplegen telkens wanneer ze een uitkeringsaanvraag behandelen. De personeelsleden van de diensten Toelaatbaarheid die de berekeningen maken, zullen opnieuw worden gewezen op die richtlijnen.

Bovendien zal een computercontrole in de toekomst de personeelsleden verplichten de raadplegingsschermen van die twee databanken te valideren telkens wanneer een module wordt aangemaakt waarin de toelaatbaarheid wordt bepaald (module So4) en bij aanpassingen van die module (door die controle te beperken tot bepaalde prefixen). Die controleprocedure zal operationeel kunnen zijn in het tweede semester van 2018.

Aanbeveling 6a) (controle van niet-toegelaten cumulaties op basis van de informatie van de gewesten, onder meer de sancties in geval van niet-beschikbaarheid)

Aangezien de RVA de bevoegdheid heeft de sancties uit te voeren die de gewestelijke instellingen opleggen in het kader van de controle van de beschikbaarheid, worden die sancties op dit moment al systematisch ontvangen en uitgevoerd.

Bovendien heeft het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid en van de Gezondheid van de KSZ op verzoek van de RVA de gewestelijke arbeidsdiensten de machtiging gegeven de RVA op de hoogte te stellen van problematische situaties die ze detecteren bij procedures voor de controle van de beschikbaarheid en die een impact kunnen hebben op het recht op een werkloosheidsuitkering van de betrokken werklozen (beraadslaging nr. 17/084 van 3 oktober 2017 betreffende de mededeling van persoonsgegevens door de gewestelijke arbeidsbemiddelingsdiensten aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) in het kader van de uitvoering van zijn controleopdracht).

De overzending van informatie in het kader van die machtiging gaat verder dan de controle van cumulaties met een werknemersinkomen die het Rekenhof aanbeveelt, aangezien de controle ook andere situaties beoogt (onduidelijke gezinssituatie, verblijf in het buitenland, herneming studies met volledig leerplan, detentie, arbeidsongeschiktheid).

Op dit moment is een overleg aan de gang met de gewestelijke instellingen om de praktische regels voor de overdracht te bepalen. Die procedure zou operationeel moeten zijn in de loop van het eerste kwartaal van 2018.

Aanbeveling 6b) (controle van IP-adressen bij gebruik van de elektronische controlekaart)

Zodra de dienst gemachtigd is om de IP-adressen te gebruiken, zal de RVA de elektronische toepassing aanpassen en een controleprocedure uitwerken.

Aanbeveling 7 (vastleggen van een deadline voor de invoering van de controlekaarten)

De RVA bereidt een voorstel tot wijziging van de regelgeving voor om een termijn vast te leggen voor de invoering van de controlekaarten (termijn te bepalen) en/of om de verjaringstermijn (op dit moment drie jaar) voor de betaling van uitkeringen te verkorten.

Afwijken van die termijn zal mogelijk moeten zijn, onder meer bij rechtszaken of bij herziening van een beslissing.

Aanbeveling 8 (verplichte raadpleging (met een blokkeringscode) door de diensten die de meldingen verifiëren waardoor de uitkeringsdagen kunnen worden gecontroleerd)

De RVA herinnert eraan dat de huidige procedure al een verplichte tussenkomst van de verificateur voorschrijft via de raadpleging van berichten L500 (die de aanvang van de periode van arbeidsongeschiktheid weergeven zoals aangegeven bij het ziekenfonds) en berichten A020 (die de periode van arbeidsongeschiktheid weergeven).

De blokkering die het Rekenhof aanbeveelt zou echter te restrictief zijn op het gebied van verificatie. Wat de reden ook mag zijn, als de uitkeringen niet worden verworpen bij de verificatie, wordt de cumulatie later opgemerkt via het bericht A020 en worden onterecht ontvangen uitkeringen gerecupereerd.

Aanbeveling 9 (controle op aanvragen voor de berekening van het beroepsverleden – initiële berekening en actualisatie)

Het zou inderdaad nuttig zijn de procedure die de uitbetalingsinstellingen moeten volgen voor de berekening van het beroepsverleden op te nemen in de regelgeving. Wat de initiële vaststelling van het beroepsverleden betreft, zou de procedure nauwkeurig kunnen worden opgenomen in de regelgeving. De actualisatie zou daarentegen alleen op een algemene manier kunnen worden geregeld (en verder worden bepaald in de administratieve instructies), vanwege het erg hoge aantal variabelen die telkens een andere impact hebben op het dossier en op de evolutie van de degressiviteit van de uitkeringen.

Aanbeveling 10 (controle van de doeltreffendheid van de berekening van het beroepsverleden door de uitbetalingsinstellingen)

De RVA geeft aan dat hij in 2015 aan de uitbetalingsinstellingen heeft voorgesteld om dossiers (met een schaal met suffix 29 of F) waarvoor geen bericht L710 werd ingevoerd automatisch te laten opvolgen. De uitbetalingsinstellingen hebben destijds laten weten dat ze zelf die opvolging willen organiseren omdat dat deel uitmaakt van hun opdracht als uitbetalingsinstelling. Dat standpunt werd overgenomen in de administratieve instructie voor het gebruik van bericht L710.

In antwoord op de vragen van het Rekenhof, heeft de RVA ondertussen de situatie onderzocht en kunnen vaststellen dat de opvolging door de uitbetalingsinstellingen niet altijd zorgt voor de gewenste resultaten. Er is overlegd met de uitbetalingsinstellingen en er is overeengekomen dat:

- de selectiecriteria die worden beschreven in de administratieve instructie zouden worden verfijnd, zodat de uitbetalingsinstellingen hun software kunnen aanpassen conform deze richtlijnen (timing voor de publicatie van de instructie: eind november 2017);
- de RVA de situatie op geautomatiseerde wijze zou opvolgen en de uitbetalingsinstellingen op de hoogte zou stellen van anomalieën (timing ontwikkeling en tests van het opvolgingsprogramma: eerste trimester 2018 – driemaandelijke opvolging vanaf het tweede kwartaal van 2018, zodat de uitbetalingsinstellingen hun programma's eveneens kunnen aanpassen).

Aanbeveling 11 (attest van inschrijving als werkzoekende – controlemelding aan de verificateur voor betalingen die niet automatisch worden geverifieerd)

In het kader van de manuele verificatie krijgt de verificateur inderdaad geen melding die aangeeft dat een attest van inschrijving als werkzoekende nodig is. Om een dergelijke melding weer te geven bij de verificateurs, moeten de toe te passen criteria diepgaand worden onderzocht. De RVA erkent echter dat waarschijnlijk een melding kan worden gebruikt voor bepaalde "eenvoudige" situaties, maar de diepgaande analyse en programmatie die daarvoor nodig zijn, kunnen niet voor 2019 worden gerealiseerd.

Aanbeveling 12 (beheer van de administratieve instructies per proces)

De RVA verbindt zich ertoe het beheer van de administratieve instructies te verbeteren door ze meer te globaliseren per proces. Het globale beheer per proces zorgt echter voor aanzienlijk meer werklast die de RVA maar heel geleidelijk aan zal kunnen verwerken.

Aanbeveling 13 (SPC – verfijnen van de indicator "toekenningsvoorwaarden")

De RVA zal nagaan of de indicator "toekenningsvoorwaarden" kan worden verfijnd zoals aangeraden door het Rekenhof. Hij herinnert er echter aan dat, in het kader van de SPC, fouten die het hoofdbestuur vaststelt waarmee de werkloosheidsbureaus niet akkoord gaan, systematisch met de werkloosheidsbureaus worden besproken. Die ontvangen een geschreven rapport op basis waarvan ze hun werkwijze aanpassen. De SPC-procedure heeft dus ook een preventief effect op de dossiers die later worden behandeld.

De RVA geeft ook aan dat de directie Interne Controle en Procesbeheer (ICPB) twee jaar geleden de resultaten van de SPC heeft onderzocht en daarbij, voor die indicator, alle vergoedingsartikelen afzonderlijk in rekening heeft gebracht. Op basis van dat onderzoek werden de instructies en de opleiding van personeelsleden aangepast en kwam de mogelijkheid tot blokkeren er. Het onderzoek zou op regelmatigere basis kunnen worden gehouden en opnieuw kunnen worden gerealiseerd in 2018.

Aanbeveling 14 (effectieve controle van automatisch gevalideerde uitbetalingsdossiers)

Dossiers die automatisch worden gevalideerd zijn dossiers waarin niets werd veranderd in de drie laatste maanden. Een onderzoek naar de kwaliteit van de geautomatiseerde verificatie dat twee jaar geleden gehouden werd, toont aan dat de verificatie correct is in 99 % van de gevallen die werden onderzocht. De RVA is van oordeel dat een systematische controle van de automatische geverifieerde dossiers tijdrovend zou zijn en de gunstige effecten van de automatische verificatie teniet zou doen.

Niettemin zal de RVA het risico op fouten bij de automatische verificatie evalueren door middel van een steekproef *ad hoc*.

Ik zal erop toezien dat de RVA de aanbevelingen van het Rekenhof implementeert zoals hij zich daartoe hierboven heeft geëngageerd.

Hoogachtend,
Namens Kris Peeters, Minister van Werk

Eddy Peeters
Kabinetschef

Er bestaat ook een Franse versie van dit verslag.
Il existe aussi une version française de ce rapport.

U kunt dit verslag raadplegen of downloaden
op de internetsite van het Rekenhof.



WETTELIJK DEPOT
D/2018/1128/02

PREPRESS EN DRUKWERK
Centrale drukkerij van de Kamer van volksvertegenwoordigers

ADRES
Rekenhof
Regentschapsstraat 2
B-1000 Brussel

TEL.
+32 2 551 81 11

FAX
+32 2 551 86 22

www.rekenhof.be