



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMMISSION DE L'INTÉRIEUR, DES AFFAIRES
GÉNÉRALES ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

COMMISSIE VOOR DE BINNENLANDSE ZAKEN,
DE ALGEMENE ZAKEN EN HET OPENBAAR AMBT

Mardi

01-02-2011

Après-midi

Dinsdag

01-02-2011

Namiddag

N-VA	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
PS	<i>Parti Socialiste</i>
MR	<i>Mouvement réformateur</i>
CD&V	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
sp.a	<i>socialistische partij anders</i>
Ecolo-Groen!	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen!</i>
Open Vld	<i>Open Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
VB	<i>Vlaams Belang</i>
cdH	<i>centre démocrate Humaniste</i>
LDD	<i>Lijst Dedecker</i>
INDEP-ONAFH	<i>Indépendant - Onafhankelijk</i>

<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>	
DOC 53 0000/000	<i>Document parlementaire de la 53^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>	DOC 53 0000/000	<i>Parlementair stuk van de 53^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
QRVA	<i>Questions et Réponses écrites</i>	QRVA	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
CRIV	<i>Version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)</i>	CRIV	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
CRABV	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>	CRABV	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
CRIV	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i> <i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>	CRIV	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i> <i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
PLEN	<i>Séance plénière</i>	PLEN	<i>Plenum</i>
COM	<i>Réunion de commission</i>	COM	<i>Commissievergadering</i>
MOT	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>	MOT	<i>Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)</i>

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>
<i>Commandes :</i>	<i>Bestellingen :</i>
<i>Place de la Nation 2</i>	<i>Natieplein 2</i>
<i>1008 Bruxelles</i>	<i>1008 Brussel</i>
<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.lachambre.be</i>	<i>www.dekamer.be</i>
<i>e-mail : publications@lachambre.be</i>	<i>e-mail : publicaties@dekamer.be</i>

SOMMAIRE

Question de Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la consultation de dossiers de candidatures" (n° 270)

Orateurs: **Jacqueline Galant, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail" (n° 1199)

Orateurs: **Bert Maertens, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Question de M. Franco Seminara à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les résultats d'une enquête de Test-Achats relative aux heures d'ouverture de nos services publics" (n° 1506)

Orateurs: **Franco Seminara, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Question de Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les pratiques d'une organisation syndicale dans le cadre des examens et concours organisés pour les agents" (n° 2069)

Orateurs: **Jacqueline Galant, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Question de M. Kristof Calvo à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les contrats d'administration pour les services publics fédéraux" (n° 2070)

Orateurs: **Kristof Calvo, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Question de M. Kristof Calvo à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la situation de l'emploi des personnes handicapées dans les services publics fédéraux" (n° 2071)

Orateurs: **Kristof Calvo, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Question de M. Kristof Calvo à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les avancées en matière d'e-procurement" (n° 2413)

Orateurs: **Kristof Calvo, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

INHOUD

Vraag van mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de raadpleging door een kandidaat van zijn examendossier" (nr. 270)

Sprekers: **Jacqueline Galant, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "pesten, geweld en OSGW op het werk" (nr. 1199)

Sprekers: **Bert Maertens, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Franco Seminara aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de resultaten van een onderzoek van Test-Aankoop over de openingsuren van onze openbare diensten" (nr. 1506)

Sprekers: **Franco Seminara, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Vraag van mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de praktijken van een bepaalde vakorganisatie in het kader van ambtenarenexamens" (nr. 2069)

Sprekers: **Jacqueline Galant, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Kristof Calvo aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bestuursovereenkomsten voor de federale overheidsdiensten" (nr. 2070)

Sprekers: **Kristof Calvo, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Kristof Calvo aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tewerkstelling van personen met een handicap in de federale overheidsdiensten" (nr. 2071)

Sprekers: **Kristof Calvo, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Kristof Calvo aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vooruitgang inzake e-procurement" (nr. 2413)

Sprekers: **Kristof Calvo, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

COMMISSION DE L'INTÉRIEUR,
DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET
DE LA FONCTION PUBLIQUE

COMMISSIE VOOR DE
BINNENLANDSE ZAKEN, DE
ALGEMENE ZAKEN EN HET
OPENBAAR AMBT

du

van

MARDI 1 FÉVRIER 2011

DINSDAG 1 FEBRUARI 2011

Après-midi

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.22 uur en voorgezeten door de heer Ben Weyts.
La séance est ouverte à 14.22 heures et présidée par M. Ben Weyts.

01 Question de Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la consultation de dossiers de candidatures" (n° 270)

01 Vraag van mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de raadpleging door een kandidaat van zijn examendossier" (nr. 270)

01.01 **Jacqueline Galant** (MR): Monsieur le président, madame la ministre, j'ai récemment été interpellée par un expert fiscal qui a passé divers examens en vue d'accéder à un poste dans l'administration fédérale et qui, malgré des résultats brillants, s'est vu refuser un accès à ce poste de niveau A.

Ce candidat a participé à la 6^e épreuve (orale) de l'examen d'accession à la 1^{ère} classe d'une fonction de niveau A (inspecteur d'administration fiscale) pour les Douanes et Accises – SPF Finances. Il s'agit d'un examen dans le cadre permettant à notamment ceux qui ne disposent pas du titre universitaire ou de niveau supérieur de type long d'accéder à ce grade.

Vu son échec à cet oral qui s'était très bien déroulé quant à lui et vu son niveau universitaire, il ne peut admettre ce résultat. Dès lors, il envisage d'introduire un recours au Conseil d'État. Mais avant de faire examiner son dossier personnel, il a demandé à consulter celui de l'épreuve susmentionnée. Étonnamment, il lui fut très difficile d'obtenir le droit de consultation et il lui a été rétorqué qu'il ne pouvait le consulter en présence d'un collègue.

Pourtant, le ministre de la Fonction publique qui vous a précédée avait répondu qu'il pouvait se faire assister par un témoin de son choix. Malgré tout, on lui demande que ce témoin soit un avocat mandaté ou un représentant syndical.

N'est-ce pas là une infraction du Selor? Quel recours peut avoir ce candidat? Comment expliquer qu'un candidat ne puisse pas avoir librement accès aux résultats des épreuves qu'il a passées? Et pourquoi l'observation de ces résultats est-elle à ce point cadenassée? N'est-ce pas là une entrave à la liberté?

01.01 **Jacqueline Galant** (MR): Een fiscaal deskundige die deelnam aan een examen met het oog op de indienstneming bij de federale administratie, is afgefallen bij de zesde – mondelinge – proef. Zelf is hij er nochtans van overtuigd dat hij het er niet slecht heeft afgebracht. Hij wil dan ook bezwaar aantekenen bij de Raad van State. Alvorens dat te doen, heeft hij evenwel gevraagd of hij zijn examen kon inzien. Vreemd genoeg bleek het erg moeilijk om inzagerecht te krijgen. Bovendien werd hem gezegd dat het niet toegestaan was zijn examen in aanwezigheid van een collega in te zien. Uw voorganger op het departement Ambtenarenzaken had nochtans bevestigd dat men zich door een getuige van zijn keuze mag laten bijstaan. Selor eist echter dat die getuige een gemachtigd advocaat of een vakbondsafgevaardigde is.

Begaat Selor daarmee geen overtreding? Over welke rechtsmiddelen beschikt die kandidaat? Waarom kan een kandidaat niet vrijelijk inzage krijgen in zijn examenuitslag?

01.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, chers collègues, Selor respecte le droit de consultation des documents auxquels peut prétendre tout candidat en vertu de la loi du 11 avril 1994, relative à la publicité de l'administration. À cette fin, Selor fournit un *feed-back* complet au candidat afin de l'orienter dans son développement des compétences en vue des épreuves ultérieures.

Après une épreuve orale, puisqu'il s'agit de la situation à laquelle vous faites allusion, le candidat peut demander à être reçu par le chargé de sélection concerné. Celui-ci lui donne alors les explications voulues sur les compétences évaluées et fait le lien avec les exigences de la fonction. Le candidat peut prendre toutes les notes relatives au *feed-back* qu'il reçoit du chargé de sélection et peut les emporter.

Cette consultation est réalisée dans la plus grande transparence et on ne peut donc parler de résultats cadenassés et non accessibles.

Lors de cette consultation, le candidat peut effectivement être accompagné d'un avocat mandaté ou d'un délégué syndical exerçant le rôle de conseiller juridique. J'attire votre attention sur le fait que l'article 4 de la loi précitée, qui régit ce droit de consultation, ne prévoit pas que le demandeur puisse être accompagné. Il s'agit d'une possibilité supplémentaire offerte par Selor. Elle est limitée à l'avocat ou au délégué syndical pour préserver l'aspect formel de la consultation et pour prévenir tout abus éventuel.

Enfin, je vous précise que, lorsqu'un candidat estime rencontrer des difficultés pour obtenir la consultation d'un document administratif, il peut solliciter l'avis de la commission d'Accès aux documents administratifs (art. 8, §2, de la même loi).

Cet avis est donné dans les trente jours.

01.02 Minister Inge Vervotte: Selor eerbiedigt het inzagerecht van de kandidaten. Na een mondelinge proef kan de kandidaat een onderhoud vragen met de selectieverantwoordelijke, die hem de nodige toelichting verstrekt bij de geëvalueerde vaardigheden en die het verband legt met de vereisten van de betrekking. De kandidaat mag aantekeningen maken.

Selor staat toe dat de kandidaat bij die inzage wordt vergezeld door een gemachtigd advocaat of door een vakbondsafgevaardigde die de rol van raadsman op zich neemt. De wet van 11 april 1994, waarin dat inzagerecht wordt geregeld, voorziet echter niet in de aanwezigheid van een begeleider. Selor staat dus een bijkomende faciliteit toe, die evenwel wordt beperkt teneinde het formele aspect van de inzage te bewaren en misbruik te voorkomen.

Tot slot kan een kandidaat die van mening is dat het hem moeilijk gemaakt wordt om inzage in een document te krijgen, het advies inwinnen van de Commissie voor de toegang tot en het hergebruik van bestuursdocumenten.

Het advies wordt binnen dertig dagen verstrekt.

01.03 Jacqueline Galant (MR): Madame la ministre, je vous remercie. Je transmettrai votre réponse, notamment sur la commission des recours administratifs, qui est le meilleur moyen pour lui d'obtenir toutes les informations qu'il souhaite.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

02 Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "pesten, geweld en OSGW op het werk" (nr. 1199)

02 Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail" (n° 1199)

02.01 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de minister, het is een tijdje geleden, maar u herinnert zich ongetwijfeld nog de beelden en het nieuws over de pesterijen bij onder andere MACtac, maar ook Sidmar en de stad Gent, die aan het licht zijn gekomen ergens halfweg november. Naar aanleiding daarvan ben ik eens gaan kijken hoe het

02.01 Bert Maertens (N-VA): Il ressort d'une enquête sur le harcèlement au travail menée en 2001 par Fédra, le périodique des fonctionnaires fédéraux, que 53 %

preventief beleid inzake het vermijden van pesten, geweld en OSGW op het werk bij de federale overheid eraantoe gaat. Daar stootte ik op een enquête van Fedra, het tijdschrift voor de federale ambtenaar, uit 2001 over pesten op het werk bij de ambtenaren. Daaruit blijkt dat 53 % van de respondenten toen bevestigde dat in hun directe omgeving werd gepest. 56 % van de ambtenaren wees hierbij de hiërarchisch overste aan als de bron van de pesterijen en in 70 % van de gevallen werd er niets ondernomen wanneer pestgedrag de kop opstak en iets meer dan de helft van de ambtenaren had geen idee tot wie hij of zij zich als slachtoffer van pestgedrag moet richten.

U weet dat er in 2002 een wet en KB zijn gekomen die bepalen hoe geweld en pesterijen en OSGW op de werkvloer moeten worden aangepakt, zowel preventief als inzake opvolging. Ik heb hierover een aantal vragen.

Ten eerste, zijn er sinds 2001, dus sinds de enquête van Fedra, nog nieuwe enquêtes over pestgedrag en OSGW gevoerd bij de federale ambtenaren? Zo ja, wat waren de opvallendste resultaten daarvan?

Ten tweede, wat is het beleid dat de federale overheid binnen de FOD's voert inzake pesterijen en OSGW, zowel op het vlak van preventie als op het vlak van de behandeling van de problemen?

Hierbij heb ik enkele bijkomende vragen. Welke vorming krijgen de aangestelde vertrouwenspersonen? Hoe vaak wordt die georganiseerd? Hoe wordt het aantal vertrouwenspersonen vastgelegd en aangeduid? Is er bij de federale overheid een centraal meldpunt voor pesterijen, geweld en OSGW? Dat kan intern of extern zijn. Op welke manier worden de personeelsleden ingelicht over de geldende procedures? Hoe worden zij gesensibiliseerd over dit thema?

Ten derde, sinds 2002 is de klachtenprocedure wettelijk verankerd, alsook is het aanduiden van een preventieadviseur en vertrouwenspersonen in de wet opgenomen. Wat is sinds de invoering van dit systeem de evolutie van het aantal meldingen en/of adviesvragen, de evolutie van informele klachten bij de vertrouwenspersonen of het meldpunt, de evolutie van het aantal formele ontvankelijke klachten bij de preventieadviseur, de evolutie van het aantal klachten bij de medische inspectie en de evolutie van het aantal gerechtelijke klachten?

02.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, het is een heel uitgebreid antwoord. Dit leunt heel fel aan bij een schriftelijke vraag, want ik heb tabellen en dergelijke. Ik zal het allemaal nu voorlezen.

02.03 **Bert Maertens** (N-VA): U kunt ook een deel schriftelijk geven.

02.04 Minister **Inge Vervotte**: Voor de tabellen zal ik dat doen, want anders zal het echt onnozel worden.

De enquête in 2001 door Fedra bij de federale ambtenarij is de enige enquête van dit type die werd uitgevoerd. Fedra heeft het sindsdien niet meer overgedaan, vooral omdat de gebruikte methodologie geen voldoende kwaliteitswaarborgen vertoonde. De situatie is opmerkelijk geëvolueerd, sinds de publicatie van het artikel van Fedra kan een enorme vooruitgang worden genoteerd.

des personnes interrogées confirmaient l'existence de ce phénomène dans leur environnement direct. Pour 56 % des fonctionnaires, le supérieur hiérarchique était à l'origine du harcèlement et, dans 70 % des cas, aucune démarche n'était entreprise contre pareilles pratiques. Un peu plus de la moitié des fonctionnaires ignoraient à qui s'adresser en cas de besoin.

De nouvelles enquêtes ont-elles été réalisées entre-temps sur la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail dans la fonction publique fédérale? Quels sont les résultats les plus marquants? Quelle stratégie l'autorité fédérale mène-t-elle dans les SPF en matière de prévention et de lutte contre le harcèlement?

Comment désigne-t-on les personnes de confiance? Quelle formation reçoivent-elles? L'État fédéral dispose-t-il d'un point de contact pour le harcèlement moral, la violence et le harcèlement sexuel? Comment les membres du personnel sont-ils informés des procédures? Comment sont-ils sensibilisés?

Depuis 2002, la procédure de plainte et la désignation d'un conseiller en prévention et de personnes de confiance sont ancrés dans la loi. Comment le nombre de plaintes a-t-il évolué depuis?

02.04 **Inge Vervotte**, ministre: Je fournirai les chiffres par écrit. L'enquête de 2001 est la seule enquête de ce genre, mais la situation a énormément progressé depuis. Je contacterai sous peu la ministre de l'Emploi pour envisager d'éventuelles modifications de la législation. La

Teneinde samen de noodzaak tot wijziging van de wetgeving ter zake te onderzoeken zal ik binnenkort contact opnemen met mijn collega, de minister van Werk. Deze materie is immers niet eigen aan de openbare sector maar is gemeen voor alle werkgevers en alle werknemers van dit land.

Dit jaar heeft de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg trouwens een reeks rondetafels georganiseerd over de psychosociale belasting en de indicatoren met als doel de nieuwe behoeften, de tegenstrijdigheden en de hinderpalen te kennen voor eventuele aanpassingen van de huidige regelgeving.

De gedragingen die de pers in de schijnwerpers heeft gezet bewijzen dat het opstellen van regels niet voldoende is om tot een verandering van gedrag te komen.

Uit een recent onderzoek van Securex in de privé-sector blijkt dat pesterijen de derde oorzaak van langdurig ziekteverzuim zijn.

Uit het rapport van Medex "Ziekteverzuim bij federale ambtenaren 2008-2009" – het betreft een rapport en een onderzoek – blijkt dat "stressgerelateerde aandoeningen, zoals depressie, burn-out, neurasthenie en lumbago de grootste oorzaak zijn van ziekteverzuim". Bij navraag geeft Medex als toelichting dat "de behandelende arts het symptoom vaststelt, bijvoorbeeld slapeloosheid of depressie. Wat de oorzaken van deze aandoening zijn, is niet geweten. Het is aannemelijk dat er tussen de ambtenaren die attesten met stressgerelateerde aandoeningen indienen ook slachtoffers van pestgedrag zitten, maar de oorzaak kan evengoed in de privé-sfeer gesitueerd zijn. Dat probleem kan enkel onderzocht worden wanneer de dossiers van de vertrouwenspersonen naast de medische attesten kunnen worden gelegd. Alleen zal dat om deontologische redenen natuurlijk niet gemakkelijk citeerbaar zijn."

Daarover ondervraagd, delen de federale organisaties mij mee dat zij nauwgezet de reglementering volgen betreffende de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Er is een centraal meldpunt voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag, ten behoeve van federale ambtenaren.

Door de FOD Personeel en Organisatie werd in september 2004 een brochure uitgebracht over *mobbing* of pesten die werd verspreid naar de verschillende federale organisaties. Die brochure, die nu enigszins verouderd is, zal in de loop van 2011 worden aangepast. De personeelsleden kunnen via het intranet van hun organisaties de geldende procedures opzoeken, alsmede de namen van de aangestelde vertrouwenspersonen en hun bereikbaarheid. Ook op Fedweb kan informatie worden teruggevonden over de regelgeving en de klachtenprocedures, met links naar de websites van "Respect op het werk" en de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Een aantal federale organisaties heeft zelfs een beginselverklaring die bepaalt dat ieder personeelslid zich moet onthouden van pestgedrag. Tevens wordt ook bij het onthaal van nieuwe medewerkers informatie verstrekt over de opdrachten van de vertrouwenspersonen en de klachtenprocedures, wat overigens ook een verplichting van de

question ne se limite en effet pas au secteur public. Cette année, le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale a organisé un certain nombre de tables rondes pour identifier les besoins nouveaux ainsi que les obstacles dans le cadre de l'aménagement de la loi. Les récents cas, dont nous avons pris connaissance par l'intermédiaire des médias, nous montrent qu'il ne s'agit pas seulement de définir des règles. Une étude effectuée par Securex dans le secteur privé a révélé que les harcèlements étaient la troisième cause d'absentéisme de longue durée pour cause de maladie.

L'étude de Medex relative à l'absentéisme pour cause de maladie chez les fonctionnaires fédéraux montre que les pathologies liées au stress constituent la principale cause d'absentéisme. Il est probable qu'il y ait également parmi ces fonctionnaires des victimes de harcèlement moral.

Les organisations fédérales m'informent qu'elles observent rigoureusement la réglementation afin de prévenir toute charge psychosociale occasionnée par le travail. Les fonctionnaires fédéraux peuvent s'adresser à un point de contact central pour la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail. En 2004, le SPF Personnel et Organisation a publié une brochure sur le harcèlement, qui a été distribuée au sein des organisations fédérales. Cette brochure sera adaptée dans le courant de 2011. Par le biais de l'intranet, les membres du personnel peuvent prendre connaissance des procédures en vigueur et prendre connaissance de l'identité de leur personne de confiance. Fedweb contient également des informations utiles. Certaines organisations fédérales ont signé une déclaration de principe stipulant que tout membre du

werkgever is.

De federale organisaties hebben ieder minimaal twee vertrouwenspersonen, een van elke taalrol, aangesteld op basis van kandidaatstelling. De vertrouwenspersonen krijgen een basisopleiding bij het opleidingsinstituut van de overheid of bij een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. De frequentie van de vorming is afhankelijk van het aantal nieuw aangestelde vertrouwenspersonen. Meestal wordt jaarlijks een bijscholing georganiseerd en/of wordt aanbevolen seminars of interviews bij te wonen bij de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Bovendien worden in de organisaties met een interne preventieadviseur psychosociale aspecten door laatstgenoemde op regelmatige basis coördinatievergaderingen met de vertrouwenspersoon gehouden, teneinde de vertrouwenspersonen een rugsteun te geven in hun werk, hen deelgenoot te maken in de gesignaleerde problemen, waarbij anonimiteit wordt gewaarborgd, en ervaringen uit te wisselen.

De FOD Personeel en Organisatie beschikt niet over gegevens betreffende een aantal informele, formele en gerechtelijke klachten. Bedoelde informatie kan wel worden gelicht uit het jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk van elke organisatie.

Er worden geen klachten door de arbeidsgeneesheer of door de controleartsen genoteerd. Zij verwijzen de betreffende personen volgens de geldende reglementering door naar de vertrouwenspersoon of naar de preventieadviseur van hun organisatie.

Mijn diensten hebben gepoogd bij de onderscheiden, federale organisaties de gegevens te bekomen. Tot op heden heeft een 34-tal organisaties een antwoord bezorgd, waarvan de helft slechts cijfers vanaf 2006-2007 kan mededelen. Daar waar vanaf 2005 de informele, formele en gerechtelijke klachten worden genoteerd, is een stijging van het aantal klachten te noteren. Zulks is deels te verklaren door een betere beheersing en gekendheid van de materie zelf, de systematische informatie aan de nieuwkomers, een aangepast arbeidsreglement, dienstnota's over het onderwerp, een brochure over pesten, de interne procedure op intranet en de aanwezigheid van vertrouwenspersonen.

Ik heb een overzicht van de organisaties vanaf 2002, waaronder een overzicht van de informele klachten, een overzicht van de formele klachten en een overzicht van de gerechtelijke klachten, telkens van 2002-2002, van 2002-2005 en van 2005-2009.

Er waren ook vragen naar NMBS, bpost en Belgacom, zo heb ik begrepen. De vragen waren immers samengevoegd. Ik stel voor u de antwoorden gewoon te overhandigen.

02.05 Bert Maertens (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw uitgebreide antwoord. Ik onthoud een aantal zaken.

Ten eerste, er bestaat een meldpunt, wat heel belangrijk is.

personnel doit s'abstenir de tout acte de harcèlement. Lors de l'accueil des nouveaux collaborateurs, des informations sont également fournies à ce sujet. Chaque organisation fédérale dispose d'au moins deux personnes de confiance, désignées sur la base d'un appel à candidatures. Ces personnes suivent une formation de base, dont la fréquence dépend du nombre de nouvelles personnes de confiance désignées.

Au sein des organisations qui se sont dotées d'un conseiller en prévention interne, ce conseiller organise à intervalles réguliers des réunions de coordination avec la personne de confiance dans le but de procéder à des échanges d'expériences.

Le SPF Personnel et Organisation ne dispose pas d'informations relatives au nombre de plaintes informelles, formelles et judiciaires. Toutefois, le rapport annuel du Service interne de prévention et de protection au travail de chaque organisation contient ces informations. Le médecin du travail ou les médecins-contrôleurs ne consignent pas ces plaintes mais orientent les victimes vers les structures adéquates. À ce jour, environ 34 organisations ont fourni une réponse à mes services. À partir de 2005, année où l'on a commencé à enregistrer les différents types de plaintes, l'on constate une augmentation qui est due en partie au fait que ce phénomène est mieux connu.

Ten tweede, binnen de federale overheid beschikt u niet over een centrale databank met cijfers over de materie.

02.06 Minister **Inge Vervotte**: Er bestaat wel een verslag.

02.07 **Bert Maertens** (N-VA): In de respectieve verslagen van alle entiteiten of FOD's zijn er wel cijfers opgenomen. Het zou niettemin goed zijn de cijfers gecoördineerd aan te pakken, teneinde een gecoördineerd beleid te kunnen uitwerken.

Ik onthoud echter ook dat het beleid in kwestie al in goede mate bestaat en goed werkt. Zulks is te merken aan het aantal klachten, dat daalt.

Ik heb ook nog een tip. U antwoordt dat u met de minister van Werk contact zal opnemen. Nu is er een ideale gelegenheid daartoe. Ik weet immers dat in andere commissies over de problematiek, zij het in de privésector, hoorzittingen aan de gang zijn. Niettemin lijkt het mij wenselijk dat uit genoemde hoorzittingen een aantal conclusies worden getrokken.

02.07 **Bert Maertens** (N-VA): Une certaine attention est donc prêté à ce phénomène dans la mesure où il est l'objet d'actions de prévention et de conscientisation et où un point de contact ad hoc a été créé. Tout cela est extrêmement important mais la ministre ne peut visiblement pas recourir à une banque de données chiffrées centrale. Certes, les rapports de toutes les entités ou de tous les SPF contiennent ces données mais une gestion centralisée de ces chiffres permettrait de mettre en œuvre une politique coordonnée. En outre, la ministre pourrait tenir compte du fait que des auditions portant sur l'apparition de ce phénomène dans le secteur privé sont actuellement organisées dans une autre commission.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

03 **Question de M. Franco Seminara à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les résultats d'une enquête de Test-Achats relative aux heures d'ouverture de nos services publics" (n° 1506)**

03 **Vraag van de heer Franco Seminara aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de resultaten van een onderzoek van Test-Aankoop over de openingsuren van onze openbare diensten" (nr. 1506)**

03.01 **Franco Seminara** (PS): Monsieur le président, madame la ministre, une enquête récente de *Test-Achats*, qui a passé au crible les horaires de 1 581 services publics en vue de vérifier l'accessibilité de ceux-ci en dehors des heures normales de bureau, a mis en lumière certaines lacunes.

Si plusieurs bureaux et services sont ouverts un soir par semaine ou le samedi matin, l'enquête démontre que cela reste insuffisant. En effet, aujourd'hui encore, trop nombreux sont les citoyens qui n'ont d'autre choix que de prendre un demi-jour de congé ou de quitter leur travail quelques heures pour avoir accès à certains services.

Bien qu'internet ait fait son apparition et qu'un vaste éventail de services soit désormais disponible via le web, certaines démarches plus complexes exigent encore de se rendre personnellement sur place et nécessitent dès lors une adaptation des heures d'ouverture. À cet égard, les exemples de La Poste et de l'administration des

03.01 **Franco Seminara** (PS): In een recent onderzoek van Test-Aankoop worden de openingsuren van 1.581 openbare diensten onder de loep genomen. Daaruit blijkt dat men buiten de kantooruren moeilijk bij die diensten terecht kan. Veelzeggend is onder meer het voorbeeld van bpost en de belastingadministratie, die zwak scoren, zo blijkt uit het onderzoek.

Heeft u kennisgenomen van dit onderzoek van Test-Aankoop, en bent u het eens met de bevindingen van het onderzoek?

Contributions pointés par l'enquête sont illustratifs.

En dépit d'une moyenne horaire élevée, les bureaux de La Poste ouverts en dehors des heures habituelles sont encore trop rares: seulement quatre bureaux sur dix sont ouverts le samedi matin ou un soir par semaine jusqu'à 18h 00 ou plus. Certes, la présence des Points Poste augmente bien la disponibilité de certains produits postaux. Cependant, les Points Poste n'offrent en aucun cas l'ensemble des services proposés dans les bureaux de poste auxquels nos citoyens restent, comme vous le savez, très attachés. Quant à l'administration des Contributions, ses bureaux ne sont jamais ouverts en dehors des heures de bureau, ni le week-end: aucun bureau n'est ouvert après 17 h 00 ou le samedi.

Madame la ministre, avez-vous pris connaissance de l'enquête réalisée par *Test-Achats*?

Partagez-vous le constat dressé par cette enquête qui souligne que de nombreux progrès doivent encore être réalisés pour améliorer l'accessibilité de nos services publics pour les personnes actives?

Enfin, pourriez-vous faire le point sur les démarches qui ont été entreprises au sein de différents organismes publics, SPF et entreprises publiques, en vue d'améliorer l'accessibilité de leurs services?

03.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Seminara, mes services ont pris connaissance de l'enquête réalisée par *Test-Achats* et m'ont communiqué les résultats de celle-ci.

Je constate, à la lecture de ces résultats, que cette enquête a porté sur 1 581 services et non sur 1 581 services publics. En effet, elle a été réalisée auprès d'administrations communales, de mutualités, de bibliothèques publiques, de parcs à conteneurs et de banques.

Au niveau de la Fonction publique, cette enquête n'a visé que l'administration des Contributions. La moyenne des heures d'ouverture constatée est effectivement interpellante. En ce qui concerne les administrations fédérales, les heures d'ouverture font partie de leur approche "orientation clients".

À cet égard, il importe de disposer d'un accueil via différents canaux (accueil physique, téléphonique ou électronique). De nombreuses initiatives ont déjà été prises en la matière. Toutefois, je suis consciente du fait qu'il s'agit d'un point d'attention qui doit rester permanente, étant donné que l'orientation clients concerne un processus continu au sein de chaque organisation.

En 2006, le Conseil des ministres a adopté une série de bonnes pratiques à respecter par des administrations. On y lit notamment que "tout service public en contact direct avec les citoyens ou les entreprises développera la disponibilité de ses services. Concrètement, il proposera à ses usagers une ouverture tardive, au moins une fois par semaine ou développera une offre de service électronique 24 heures sur 24 en vue de faciliter le contact entre les services et les citoyens et/ou les entreprises. Tout service public devra au moins être joignable par téléphone entre 9 h 00 et 12 h 00 et entre 13 h 00 et 17 h 00 via un numéro général. Ce numéro sera

Wat wordt er bij de onderscheiden openbare diensten ondernomen om de toegankelijkheid te verbeteren?

03.02 Minister Inge Vervotte: Mijn diensten hebben kennis genomen van het onderzoek van Test-Aankoop en hebben me de besluiten ervan meegedeeld. Het gemiddelde aantal openingsuren van de belastingadministratie doet inderdaad de wenkbrauwen fronsen. De openingsuren van de federale administraties maken deel uit van hun klantgerichtheid. Er werden in dat verband al heel wat initiatieven genomen.

In 2006 keurde de ministerraad een reeks good practices goed, die de verschillende besturen in acht moeten nemen. Op sommige punten moet nog vooruitgang worden geboekt. De daadwerkelijke bereikbaarheid moet een strategische doelstelling zijn voor elke organisatie.

Ik wil nog een nuance aanbrengen bij de besluiten van het onderzoek.

Sinds meerdere jaren levert de FOD Financiën opmerkelijke inspanningen via de zitdagen die dat departement voor de belastingbetalers organiseert. De

publié par le biais de plusieurs canaux. En cas d'absence, les appels seront déviés vers le poste d'un collègue présent ou un répondeur".

Il me semble que le management de l'ensemble de nos services publics doit encore faire, à court terme, de grands progrès en la matière. Le SPF Personnel et Organisation pourrait y contribuer en opérant un *benchmarking* dans ce domaine entre organisations. Cela ne signifie pas qu'il faille privilégier tel ou tel type d'horaire partout. Ainsi, les heures d'ouverture en soirée ne sont-elles pas appréciées par les pensionnés. Mais chaque organisation doit faire de l'accessibilité réelle en ses services un objectif stratégique.

Pour revenir aux Finances et sans m'immiscer dans les compétences de mon collègue, je voudrais quand même ajouter un bémol aux conclusions de l'enquête.

Depuis plusieurs années, le SPF Finances accomplit un effort remarquable de disponibilité à l'égard des citoyens par les permanences "Contribuables" que l'administration organise de manière décentralisée au moment de compléter la déclaration des impôts. Il me semble qu'il faut aussi reconnaître ce qui va bien.

Enfin, le SPF Personnel et Organisation prépare une approche intégrée relative à l'orientation clients qui répond notamment à une actualisation de la recherche de clients. L'objectif est de lancer le projet-pilote en la matière début 2011.

Ik wil hieraan nog het volgende toevoegen, want het is belangrijk. In mijn beleidsnota, die nog dateert van de vorige periode, was het belangrijkste de klantenoriëntatie.

L'orientation clients est cruciale car prendre des règles générales ne fonctionne pas! Pour tout ce qu'elles font, organisent ou visent, les administrations doivent véritablement s'orienter vers la clientèle. Selon moi, c'est plus important que d'imposer des heures d'ouverture, de mobiliser du personnel sur l'heure de midi, etc., sachant que les clients ne sont pas intéressés. Il faut se concentrer sur l'orientation clients. Cela ne concerne pas uniquement le management. Tout le personnel doit être impliqué. C'est, selon moi, la manière de travailler.

03.03 Franco Seminara (PS): Madame la ministre, je suis conscient des difficultés. On doit cependant se réjouir d'avoir toute cette sensibilité, cette notion du service public durable. C'est le minimum pour les citoyens car nous sommes tous membres de la citoyenneté.

Je comprends aussi très bien votre réflexion quant à la volonté d'adapter à des situations un peu singulières que chacun peut rencontrer dans cette problématique de l'accessibilité. Je vous remercie en tout cas pour ces renseignements bien copieux dont je me ferai modestement le porte-parole.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

04 Question de Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les pratiques d'une organisation syndicale dans le cadre des examens et concours organisés pour les agents" (n° 2069)

04 Vraag van mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en

FOD Personeel en Organisatie werkt aan een geïntegreerde aanpak op het stuk van klantgerichtheid. Het desbetreffende proefproject wordt in 2011 opgestart.

Dans ma note de politique générale, "l'orientation clients" prévalait.

De organisaties moeten klantgericht werken. Dat lijkt me belangrijker dan het verplicht verruimen van de openingsuren, als de klanten niet geïnteresseerd zijn. Dat is de beste werkwijze.

03.03 Franco Seminara (PS): We moeten oog blijven hebben voor de idee van een duurzame openbare dienst, die kan inspelen op specifieke situaties in het kader van deze problematiek.

Overheidsbedrijven over "de praktijken van een bepaalde vakorganisatie in het kader van ambtenarenexamens" (nr. 2069)

04.01 Jacqueline Galant (MR): Monsieur le président, madame la ministre, comme le prévoit l'article 17 de la loi du 19 septembre 1974 organisant les relations entre les autorités publiques et les syndicats des agents relevant de ces autorités, les organisations syndicales représentatives ont comme prérogative de pouvoir assister aux concours et examens organisés pour les agents. L'arrêté royal portant exécution de cette loi prévoit que toute organisation syndicale représentative a le droit de se faire représenter par un délégué auprès du jury de chaque concours ou examen de recrutement en demande du personnel ainsi qu'auprès du jury de chaque concours, épreuve ou examen organisé pour les membres du personnel qu'elle représente.

Les descriptions de fonction du Selor soulignent, à juste titre, que les délégués syndicaux sont tenus à la discrétion quant aux faits et documents à caractère confidentiel dont ils ont connaissance dans le cadre de leur mission. Cette discrétion est donc conforme à l'arrêté royal qui prévoit que le délégué doit s'abstenir de toute intervention dans le déroulement normal de l'examen. Cette discrétion est également essentielle afin d'éviter que les délégués syndicaux utilisent à des fins personnelles le statut de représentant des travailleurs.

Or, il semblerait qu'une organisation syndicale présente les avantages d'une affiliation dans une brochure distribuée aux nouveaux arrivants du SPF Finances. L'un de ces avantages est présenté de la manière suivante par un délégué: "En tant que délégué de cette organisation syndicale, il peut assister aux examens en qualité d'observateur. C'est intéressant sur le plan personnel et utile pour les autres à qui on peut faire parvenir certains questionnaires à titre d'exemple".

Cette organisation syndicale, alors qu'elle reconnaît que son rôle est celui d'observateur, tend à vouloir donner un avantage comparatif à ses membres. C'est une discrimination flagrante vis-à-vis de l'ensemble des candidats et des fonctionnaires qui ne peuvent pas profiter de cet avantage. Certains ne sont-ils pas avantagés par cette pratique?

Madame la ministre, avez-vous connaissance de ces pratiques? Sont-elles conformes à la législation? Quelle sont les dispositions prises afin que les délégués syndicaux respectent l'obligation de discrétion? Que comptez-vous faire pour rétablir l'égalité de traitement des candidats aux examens du Selor si de telles pratiques existent?

04.02 Inge Vervotte, ministre: Chère collègue, je n'ai aucune connaissance des pratiques que vous évoquez et la brochure dont vous avez fait mention m'est totalement inconnue. Je suis d'ailleurs profondément choquée par les phrases que vous citez qui présentent l'affiliation à une organisation syndicale comme un moyen commode d'obtenir un avantage personnel indû. Cette pratique créerait une rupture d'égalité entre les candidats à un emploi public, ce qui est tout à fait contraire au principe de l'égalité contenu dans la Constitution. Elle donnerait également une fausse image du syndicalisme.

La pratique actuelle du Selor est la suivante. Aucun candidat et aucun

04.01 Jacqueline Galant (MR): Krachtens de wet van 19 december 1974 tot regeling van de betrekkingen tussen de overheid en de vakbonden van haar personeel mogen de representatieve vakorganisaties aanwezig zijn op de vergelijkende examens en op de examens welke voor de personeelsleden worden georganiseerd. In de functieomschrijvingen van Selor wordt er overigens benadrukt dat de afgevaardigden verplicht zijn daarbij discreet en vertrouwelijk om te gaan met informatie en documenten.

In een brochure die aan de nieuwkomers van de FOD Financiën wordt bezorgd, noemt een welbepaalde vakbond zijn aanwezigheid als waarnemer bij de examens een pluspunt. Dat is interessant voor de deelnemer, zo klinkt het in de tekst, en nuttig voor de anderen, aan wie de vakbond bepaalde examenvragenlijsten als voorbeeld kunnen doorspelen. Dat lijkt een flagrante discriminatie ten aanzien van hen die dat voordeel niet hebben.

Bent u op de hoogte van dergelijke praktijken? Zijn die praktijken conform de wetgeving? Met welke maatregelen wordt ervoor gezorgd dat de vakbondsafgevaardigden zich houden aan hun discretieplicht? Hoe zal u ervoor zorgen dat de deelnemers aan examens van Selor opnieuw gelijk behandeld worden?

04.02 Minister Inge Vervotte: De vermelde praktijken en brochure zijn mij niet bekend. Ik ben geschokt door het feit dat lid worden van een vakorganisatie gezien wordt als een manier om een onrechtmatig persoonlijk voordeel te verwerven.

Bij Selor mogen kandidaten of vakbondsvertegenwoordigers de

représentant d'une organisation syndicale ne peut quitter la salle d'examen avec un questionnaire. Aucun candidat et aucun représentant d'une organisation syndicale ne peut noter les questions qui sont posées. Les candidats ne peuvent emporter aucun document, même pas des feuilles de brouillon. Les représentants des organisations syndicales ne peuvent prendre aucune note. Par contre, ils peuvent faire acter leurs remarques sur le déroulement de l'épreuve. Un document est systématiquement mis à leur disposition à cet effet. Selor analyse systématiquement les remarques exprimées par les observateurs syndicaux à l'occasion des épreuves.

Depuis plusieurs mois, Selor s'efforce de régler plus en détail encore cette déontologie de l'observateur syndical. Un code des droits et devoirs de l'observateur syndical a été élaboré et doit encore être soumis à la concertation syndicale. Ce code doit garantir l'objectivité, le respect de l'égalité des chances et la confidentialité des épreuves organisées. Ce code a été élaboré dans le respect de l'article 17 de la loi du 19 décembre 1974 que vous citez et de l'article 14 de l'arrêté royal du 28 septembre 1984.

À mes yeux, ni la loi ni l'arrêté ne permettent à un observateur syndical d'emporter des copies du questionnaire. Notre position est très claire: un observateur syndical peut exercer les prérogatives que lui reconnaît le statut syndical mais celles-ci n'incluent pas le droit de prendre des copies des questions pour les destiner au bénéfice de ses seuls affiliés.

04.03 Jacqueline Galant (MR): Madame la ministre, le fait que vous soyez totalement contre ces pratiques me rassure. Je vous propose de vous envoyer la brochure dans laquelle nous avons trouvé cette information, de manière à ce que vous puissiez constater que nous ne l'avons pas inventée! Ceci est réellement pratiqué par certains syndicats.

04.04 Inge Vervotte, ministre: Elle sera utile lors de la concertation sociale.

04.05 Jacqueline Galant (MR): Nous vous la transmettrons.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

05 Vraag van de heer Kristof Calvo aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bestuursovereenkomsten voor de federale overheidsdiensten" (nr. 2070)

05 Question de M. Kristof Calvo à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les contrats d'administration pour les services publics fédéraux" (n° 2070)

05.01 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, u hebt daarnet al verwezen naar uw beleidsnota Ambtenarenzaken. Een van de projecten die wij daarin konden terugvinden, was het idee om bestuursovereenkomsten met onze overheidsinstellingen te veralgemenen. Deze doelstelling is volgens mij ook opgenomen in het regeerakkoord. Het lijkt ondertussen een eeuwigheid geleden.

Wij kennen dergelijke overeenkomsten bij de openbare instellingen van de sociale zekerheid, overheidsbedrijven en eHealth. Het is de

vragen niet noteren en het examenlokaal niet verlaten met een lijst van examenvragen. Vakbondsvertegenwoordigers mogen geen notities maken. Zij mogen wel hun opmerkingen over het verloop van de proef laten noteren. Selor overhandigt hun daartoe een specifiek document. Al deze opmerkingen worden door Selor onderzocht.

Selor werkte – overeenkomstig de wet van 19 december 1974 en het koninklijk besluit van 28 september 1984 – een deontologische code voor syndicale waarnemers uit en daarover moet overleg met de vakbonden worden gepleegd.

04.03 Jacqueline Galant (MR): Het stelt me gerust dat u dergelijke praktijken afkeurt. Ik zal u de desbetreffende brochure bezorgen; wij vinden dit heus niet uit. Zo gaat het er echt aan toe bij bepaalde vakbonden.

05.01 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Dans sa note de politique générale relative à la fonction publique, la ministre a annoncé une généralisation des contrats d'administration avec les institutions publiques. Après un projet pilote réalisé avec le SPF Personnel et Organisation, cette pratique serait étendue à

ambitie om deze praktijk uit te breiden naar alle FOD's en POD's. Om die uitbreiding mogelijk te maken, hebt u een pilootfase opgestart. Er werd een eerste bestuursovereenkomst afgesloten met de FOD Personeel en Organisatie. Dit is wel vaker de plek om te experimenteren en nieuwe dingen uit te proberen. Het is de bedoeling om ook andere FOD's en POD's dergelijke overeenkomsten te laten opmaken.

Ik ben heel erg benieuwd naar de stand van zaken. Hoe is de pilootfase geëvalueerd?

Is er een concrete evaluatie gemaakt van de bestuursovereenkomst met de FOD Personeel en Organisatie? Welk ondersteuningstraject – daarvan was sprake in uw beleidsnota – werd opgezet met de andere FOD's en POD's om het afsluiten van dergelijke bestuursovereenkomsten mogelijk te maken?

Hoeveel bestuursovereenkomsten hebben wij ondertussen al afgesloten? Met welke FOD's en POD's is dat ondertussen gebeurd?

05.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, dit was een brede interpretatie van lopende zaken, maar ik zal toch een uitgebreid antwoord geven.

Ik zal de vragen in omgekeerde volgorde beantwoorden. Het regeerakkoord van 2008 stelt dat het de verantwoordelijkheid is van elke voogdijminister – dit is iets waarmee wij constant worden geconfronteerd vanuit Ambtenarenzaken, want uiteindelijk is de voogdijminister aan zet – om met zijn of haar diensten een beheersovereenkomst te sluiten. Vanuit mijn bevoegdheid van Ambtenarenzaken heb ik in 2008 beslist om deze invoering centraal te ondersteunen, want dit is iets wat wij wel kunnen doen. Wij hebben daarvoor twee hulpmiddelen gelanceerd.

Ten eerste, een methodologie uitwerken waarmee diensten eigenhandig of met begeleiding aan de slag kunnen om de bestuursovereenkomst op te maken. Sinds eind 2008 is er een model bij de FOD Personeel en Organisatie beschikbaar en dit is begin 2009 door de toenmalige ministers van Ambtenarenzaken voorgesteld op het College van de voorzitters van de directiecomités van de FOD's en de POD's.

Een tweede ondersteuning is het voorzien in een begeleiding van de FOD Personeel en Organisatie zelf. Deze begeleiding is eveneens sinds eind 2008 beschikbaar en behoort tot de actiedomeinen van het directoraat-generaal Personeel en Organisatieontwikkeling van de FOD Personeel en Organisatie.

Daarnaast hebben mijn kabinet en de voorzitter van de FOD P&O over het concept van de bestuursovereenkomst meermaals overlegd met de actoren van de budgettaire controle, namelijk IF, B&B, de kabinetten van de staatssecretaris van Begroting en de regeringscommissaris, bevoegd voor de invoering van interne audit.

De bestuursovereenkomst is namelijk niet alleen een instrument, maar veronderstelt ook een verruiming van de autonomie van het management. De actoren van de budgettaire controle hebben echter als voorwaarde gesteld dat voor enige verruiming de diensten een

l'ensemble des SPF et SPP.

Comment le projet pilote a-t-il été évalué? Des dispositifs de soutien ont-ils été mis en œuvre avec les autres SPF et SPP? D'autres contrats d'administration ont-ils déjà été conclus?

05.02 **Inge Vervotte**, ministre: L'accord de gouvernement de 2008 stipule que chaque ministre de tutelle est responsable de la conclusion d'un contrat d'administration avec ses services. En ma qualité de ministre de la Fonction publique, j'ai décidé d'appuyer ce processus de manière centralisée au moyen de deux outils, à savoir une méthodologie pour l'élaboration des contrats d'administration et un dispositif d'accompagnement proposé par le SPF Personnel et Organisation. La méthodologie a été présentée début 2009 au collège des présidents des comités de direction des SPF et SPP.

Mon cabinet et le président du SPF Personnel et Organisation ont déjà consacré de nombreuses réunions au contrat d'administration, réunions auxquelles ont pris part l'Inspection des Finances, le SPF Budget et Contrôle de la Gestion, le cabinet du secrétaire d'État au Budget et le commissaire du gouvernement compétent pour l'instauration de l'audit interne.

Le contrat d'administration n'est pas qu'un instrument, c'est également un levier servant à élargir l'autonomie du

interne controle en audit moeten organiseren.

Het opzetten van processen en structuren voor interne controle en audit in alle diensten is een complexe en omvattende opdracht die vandaag nog niet is afgerond. Daarom is ook beslist om verder te gaan met het proefproject in de FOD P&O. Dit heeft geresulteerd in het sluiten van een eerste en tot nu toe enige bestuursovereenkomst in de FOD P&O op 4 december 2009, zonder een substantiële verruiming van de autonomie van het management.

Drie andere FOD's hebben sinds eind 2009 ondersteuning aan de FOD P&O gevraagd, waarop dan ook telkens is ingegaan. Omdat er echter nog geen regelgevend kader met alle actoren is uitgewerkt dat ook garanties biedt inzake autonomie-uitbreiding hebben deze kandidaten afgehaakt.

Ik herhaal dat het sluiten van een bestuursovereenkomst behoort tot de bevoegdheid van de voogdijminister.

De invoering en de realisatie van de bestuursovereenkomst van de FOD P&O zijn al op verschillende manieren geëvalueerd: via driemaandelijks vooruitgangsrapporten aan mijn kabinet, via het periodiek verslag tussen mijn kabinet en de FOD P&O en via tussentijdse evaluatie van het mandaat van de voorzitter midden 2010, waarbij de bestuursovereenkomst als basis voor deze evaluatie is opgenomen.

Voor de FOD P&O en mijzelf is de bestuursovereenkomst een succes omwille van vijf redenen.

De bestuursovereenkomst samen met de beleidsnota is een referentie van alle strategische beslissingen en geeft aanleiding tot een meer intensieve samenwerking tussen politiek en administratie.

De doelstellingen van de bestuursovereenkomst zijn tot op het niveau van de individuele medewerker vertaald via ontwikkelcirkels. Hierover is breed en intens gecommuniceerd.

Er is ook een grotere betrokkenheid van de medewerkers merkbaar. Informatie verkregen via een enquête over de bestuursovereenkomst is afgenomen bij drie groepen, namelijk het management, de correspondenten die systematisch de informatie aanleveren voor de vooruitgangsrapporten en ook een steekproef bij het personeel. Uit de antwoorden van de drie betrokken groepen blijkt een grote betrokkenheid bij de dienst en zijn doelstellingen.

Er is ook een leerproces merkbaar. Bepaalde doelstellingen en indicatoren in de bestuursovereenkomst zijn aan herziening toe en kunnen concreter worden gemaakt. Het is voor de FOD P&O niet onmogelijk om de processen te vertalen in duidelijke doelstellingen en indicatoren. Dat is wat complexer dan bijvoorbeeld bij de OISZ, waar de processen meer stabiel en gestandaardiseerd zijn.

Samengevat, wij blijven daar uiteraard fan van vanuit Ambtenarenzaken. Wij denken ook, door daarin zelf het voorbeeld te hebben gegeven, dat het een leerproces is waarin zeker en vast de interesse van anderen blijvend is, wat wij merken uit contacten. Wij weten echter ook dat dit gekoppeld blijft aan een vraag rond

management, à condition toutefois qu'un contrôle et un audit internes soient organisés. Or ce contrôle et cet audit n'ont pas encore été finalisés partout. Le contrat d'administration qui a été conclu le 4 décembre 2009 au SPF Personnel et Organisation est provisoirement le seul contrat existant et il ne s'est, il est vrai, pas accompagné d'un élargissement substantiel de l'autonomie du management. Trois autres SPF ont demandé et obtenu un appui du SPF Personnel et Organisation depuis la fin de 2009. En l'absence de cadre réglementaire et à défaut de garantie d'un élargissement de l'autonomie, ils ont toutefois renoncé.

Le contrat d'administration au SPF Personnel et Organisation est l'objet d'une évaluation par le biais de rapports trimestriels portant sur les progrès accomplis, d'un rapport périodique et d'une évaluation intermédiaire du mandat du président à laquelle il a été procédé vers le milieu de l'année 2010. Le contrat d'administration est une réussite, il constitue une référence pour toutes les décisions stratégiques et se traduit par une meilleure collaboration entre le ministre et l'administration. Il ressort également d'une enquête menée dans mon SPF que les collaborateurs s'investissent davantage dans le fonctionnement du service et dans la poursuite de ses objectifs.

Il s'agit évidemment aussi d'un processus d'apprentissage alors que certains objectifs et indicateurs doivent à présent être revus. Je pense qu'un prochain gouvernement pourra prendre des mesures supplémentaires. De toute évidence, ce processus ira de pair avec une demande de responsabilisation.

responsabilisering. Vandaar dat wij ook op die andere pijlers ingezet hebben, samen met collega's Vanhengel en Wathélet, om heel concreet te zijn.

Ik denk dat in de toekomst, bij een volgende regering, zeker en vast verdere stappen gezet zullen kunnen worden, omdat het mijn ervaring is dat het expliciteren van een aantal doelstellingen meestal wel kan helpen om de zaken transparant te maken en om misverstanden te vermijden die soms later, wanneer bepaalde zaken al dan niet gerealiseerd zijn, naar boven worden gebracht. Als de zaken op voorhand zijn uitgeklaard, dan kunnen zulke misverstanden vermeden worden.

05.03 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Mevrouw de minister, het aantal gesloten bestuursovereenkomsten verrast mij niet meteen. Dat maakt de teleurstelling natuurlijk niet kleiner.

U hebt zelf de voordelen geschetst van het instrument van de bestuursovereenkomsten. Ik ben er ook van overtuigd dat het een heel waardevol instrument kan zijn om een goed evenwicht te vinden tussen autonomie en responsabilisering.

Ik vind het eigenlijk jammer, want er zijn ooit heel dure eden over gezworen. Ik merk ook de uitgesproken doelstellingen in uw beleidsnota Ambtenarenzaken en in het regeerakkoord om het instrument te veralgemenen. Dan is het jammer om vast te stellen dat eigenlijk alleen nog maar op experimenteel niveau met bestuursovereenkomsten wordt gewerkt binnen de FOD P&O. U kunt natuurlijk niet manu militari uw collega's ervan overtuigen om zulke beheersovereenkomsten af te sluiten, maar het is toch bijzonder jammer.

Er zijn twee redenen, namelijk koudwatervrees of slechte wil bij de vakministers, of een gebrek aan ondersteuning vanuit uw departement. Ik heb het vermoeden, na de omstandige uitleg over de zaken die u ondernomen hebt, dat het vooral bij de eerste reden te zoeken is.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

06 Vraag van de heer Kristof Calvo aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tewerkstelling van personen met een handicap in de federale overheidsdiensten" (nr. 2071)

06 Question de M. Kristof Calvo à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la situation de l'emploi des personnes handicapées dans les services publics fédéraux" (n° 2071)

06.01 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Mevrouw de minister, dit is een heel ander onderwerp, maar net zo belangrijk. Een moderne administratie vindt niet alleen een goed evenwicht tussen autonomie en responsabilisering maar probeert ook een afspiegeling te zijn van onze samenleving. Die doelstelling heb ik althans in uw discours van de afgelopen jaren mogen terugvinden, onder meer in uw jongste beleidsnota.

Er zou een begeleidingscommissie zijn opgericht om de tewerkstelling van personen met een handicap in het openbaar ambt te promoten. De doelstelling zou geformuleerd zijn om minstens 3 % van de totale tewerkstelling te realiseren met personen met een handicap. Er zou

05.03 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Le contrat d'administration constitue en effet un bon instrument. Je suis désolé d'apprendre que jusqu'à présent, il n'est appliqué qu'à titre expérimental au sein du SPF Personnel et Organisation. Apparemment, les ministres compétents ont peur de s'engager dans cette voie.

06.01 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Une commission a été constituée pour promouvoir l'emploi de personnes souffrant d'un handicap dans la fonction publique. L'objectif est que les personnes handicapées occupent au moins 3 % des emplois.

La commission d'accompagnement a-t-elle déjà formulé des recommandations?

een nulmeting komen, er zou een vragenlijst komen, en dies meer.

U hebt die ambitie, en ik merk die ook bij andere overheden. Dat is goed. Het is een belangrijk pad.

Ik heb een aantal vragen voor u.

Ten eerste, heeft de begeleidingscommissie al aanbevelingen geformuleerd? Zo ja, welke? Wie maakt er deel uit van deze begeleidingscommissie?

Ten tweede, welke initiatieven hebt u genomen in afwachting van de aanbevelingen van de begeleidingscommissie om het aantal personen met een handicap in de federale overheidsdienst te verhogen, kwestie van niet al te veel tijd te verliezen?

Ten derde, wordt er samengewerkt met organisaties? Is er bijvoorbeeld een samenwerking met wheelit.be? Wordt er informatie uitgewisseld met andere overheden die dezelfde uitdaging trachten aan te gaan?

Ten vierde, kunt u mij enkele cijfers geven? Als het u beter past, mag u mij die schriftelijk bezorgen.

Hoeveel personen met een handicap werken op dit moment in de federale overheidsdiensten? Hoe is dat aantal de voorbije jaren geëvolueerd? Wat zijn de belangrijkste vaststellingen inzake de geplande en hopelijk uitgevoerde nulmeting?

Ten vijfde, hoe is de verdeling van het aantal personen met een handicap per overheidsdienst? Haalt elke dienst de geformuleerde doelstellingen?

06.02 Minister **Inge Vervotte**: In haar evaluatieverslag van het jaar 2009 heeft de begeleidingscommissie een reeks aanbevelingen gedaan om het rekruteren van personen met een handicap binnen de federale overheid te verbeteren. Ik kan verwijzen naar dit evaluatieverslag 2009 dat kan worden geraadpleegd op fedweb, onder de rubriek Diversiteit.

De samenstelling van deze commissie wordt duidelijk beschreven in het evaluatieverslag.

Op het vlak van rekrutering voorziet Selor in een redelijke aanpassing bij elke screeningprocedure – selectie, interne markt, overgang, top, taaltesten – zodat een handicap geen belemmering is om aan deze testen deel te nemen. Bovendien kunnen geslaagden met een handicap zich op vrijwillige basis laten opnemen in een specifieke wervingsreserve, op voorwaarde dat hun dossier een getuigschrift bevat met het bewijs van hun handicap.

Die dubbele lijst van geslaagden voor de federale selecties en voor sommige selecties van de gewesten en gemeenschappen geeft kandidaten met een handicap immers een extra kans om te worden aangeworven. De verschillende FOD's kunnen in het kader van een aanwerving prioriteit geven aan die lijst, met inachtneming van de rangschikking van de geslaagden op de lijst. Die reserve is ook onbeperkt in de tijd. De FOD P&O doet bij zijn selectie systematisch

Quelles initiatives la ministre a-t-elle déjà prises pour augmenter le nombre de personnes handicapées travaillant dans un service public? Comment leur nombre a-t-il évolué au cours des dernières années? Quelle est la répartition par service public?

06.02 Inge Vervotte, ministre: En 2009, la commission d'accompagnement a formulé une série de recommandations pour améliorer le recrutement de personnes souffrant d'un handicap au sein des autorités fédérales. Le document se trouve sur Fedweb. La composition de la commission figure également dans ce rapport d'évaluation.

En matière de recrutement, le Selor prévoit un aménagement raisonnable lors de chaque procédure de sélection, de sorte qu'un handicap n'entrave pas la participation. Les lauréats souffrant d'un handicap peuvent faire partie d'une réserve de recrutement spécifique à condition que leur dossier comprenne un certificat prouvant leur handicap.

La liste double des lauréats offre

een beroep op de door Selor beheerste specifieke lijst van geslaagden met een handicap.

Via het diversiteitskanaal Handicap kan Selor zijn vacatures verspreiden en personen met een handicap beter en gericht bereiken om hun deelnamepercentage aan zijn selecties en dus hun representativiteit bij de Belgische overheid te verhogen. Selor heeft een database met meer dan 500 partners en verenigingen die personen met een handicap vertegenwoordigen. Er worden elk jaar diversiteitsopleidingen georganiseerd voor het personeel dat belast is met de selecties, zodat ze de wettelijke context van non-discriminatie bij de aanwerving kennen en zich bewust worden van de fouten die ze in de context van een selectie moeten vermijden. Het betreft een theoretische en praktische opleiding die verplicht is voor al het personeel van Selor. Aan het einde van de opleiding kent het rekruterend personeel de antidiscriminatiewet en de verschillende valstrikken die bij een aanwerving kunnen komen kijken. Het personeel past ook de adviezen toe die worden gegeven om niet te discrimineren en de competenties van alle kandidaten, ongeacht hun verschillen, objectief te beoordelen.

Selor is ook een stichtende partner van wheelit.be. De missie van wheelit.be is vacatures publiceren die ook geschikt zijn voor personen met een handicap en de grootste cv-theek van België creëren. Onlangs publiceerde de cel diversiteit van de FOD P&O een gids over de integratie en het onthaal van een nieuwe medewerker met een handicap of een chronische ziekte. Deze gids is bestemd voor actoren die betrokken zijn bij de integratie en het onthaal van nieuwe medewerkers. Die praktische gids is een waardevol hulpmiddel om het onthaal en het integratieproces van de medewerkers met een handicap of een chronische ziekte zo goed mogelijk te begeleiden. Concreet wil de gids een antwoord bieden op de vragen die rijzen wanneer een medewerker met een handicap of chronische ziekte in dienst treedt. De gids wil ook komaf maken met bestaande stereotypen en vooroordelen tegen personen met een handicap die tot discriminatie kunnen leiden.

De tips en contacten die worden aangereikt zijn specifiek voor vijf soorten handicaps: de visuele, de motorische, de auditieve, de mentale en de chronische ziekte. De cel diversiteit van de FOD P&O heeft daarnaast ook een opleiding georganiseerd voor het onthaal en de integratie van nieuwe medewerkers met een handicap in samenwerking met gespecialiseerde verenigingen. Die opleidingen werden aangeboden aan de HR-verantwoordelijken en aan de diversiteitsverantwoordelijken van de federale organisaties. Het doel was de actoren die bij het onthaal en integratieproces betrokken zijn een beter inzicht te geven in het concept handicap, de handicap te demystificeren en vooral om concrete gebeurtenissen bij te wonen, bijvoorbeeld een gesprek met een medewerker met een handicap, vergaderingen enzovoort. De FOD P&O heeft voor de medewerkers, chefs en de HR-verantwoordelijken ook een door de Brailleliga georganiseerde sensibiliseringssessie op touw gezet om de visuele handicap ook beter te begrijpen. De FOD P&O doet elk jaar een oproep voor diversiteitsprojecten bij federale organisaties. Het gaat om de cofinanciering van 50 % van een project ontwikkeld in het kader van het diversiteitsbeleid. Via die oproep moedigen we de federale organisaties aan om projecten in te dienen die de aanwerving en de integratie van personen met een handicap stimuleren,

aux candidats handicapés des chances supplémentaires d'être engagés. L'ensemble des SPF peuvent accorder la priorité à cette liste et prendre en considération le classement des lauréats. Le SPF Personnel et Organisation applique systématiquement cette approche.

Le programme de diversité "Handicap" du Selor permet à ce dernier de mieux diffuser ses offres d'emploi et de tenter d'augmenter le pourcentage de participation des personnes atteintes d'un handicap. Selor dispose d'une base de données de plus de 500 partenaires représentant les personnes handicapées. Des formations axées sur la diversité sont organisées annuellement en vue d'aider le personnel du Selor à éviter les attitudes discriminatoires. Le Selor est un des partenaires fondateurs du site wheelit.be, qui publie des offres d'emplois pouvant également convenir à des personnes handicapées et entend également créer la plus grande base de données de CV de Belgique.

La cellule Diversité du SPF Personnel et Organisation a publié récemment un guide relatif à l'intégration et à l'accueil d'un nouveau collaborateur handicapé ou atteint d'une maladie chronique. Ce guide a pour but d'aider les employeurs qui engagent une personne handicapée et de combattre certains préjugés. Cette même cellule a également organisé une formation à ce sujet pour les responsables des ressources humaines et de la diversité. Le SPF a également chargé la Ligue Braille d'organiser des sessions de sensibilisation visant à mieux faire comprendre la réalité du handicap visuel. Chaque année, le SPF incite les organisations fédérales à créer des projets axés sur la diversité, ces derniers étant ensuite financés à 50 % par le

waaronder de aanpassing van werkposten voor medewerkers met een handicap. SPF.

De FOD P&O werkte reeds samen met een firma die expertise heeft op het vlak van toegankelijkheid van gebouwen. In het kader van de oproep voor diversiteitsprojecten 2010 heeft de FOD P&O een project gefinancierd om de toegankelijkheid van vijf gebouwen van de FOD Justitie te analyseren. Voor de FOD P&O verliep de samenwerking met het toegankelijkheidsbureau. De begeleidingscommissie en de FOD P&O schenken steeds aandacht aan de lokale, provinciale of regionale initiatieven en streven ernaar om de goede praktijken ter zake te identificeren.

De enquête die in 2009 gerealiseerd werd door de begeleidingscommissie toont aan dat het tewerkstellingspercentage van personen die zich hebben opgegeven als personen met een handicap – want dat is ook steeds een knelpunt – voor alle sectoren samen 0,9 % bedraagt. Het is waarschijnlijk dat dit percentage in de realiteit hoger ligt, want de enquête die door BCAPH opgestart werd, steunt in hoofdzaak op een vrijwillige demarche van de respondenten op de vragenlijst, en wij weten dat dit telkenmale een knelpunt is en blijft.

Alle vaststellingen uit de enquête van de begeleidingscommissie zijn beschikbaar in het evaluatieverslag. Het percentage medewerkers met een handicap per organisatie staat vermeld in het evaluatieverslag. Alleen Defensie en de FOD P&O haalden in 2009 de doelstelling van 3 %.

06.03 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, uit uw antwoord blijkt dat er een heel aantal acties worden ondernomen, in het bijzonder door de FOD P&O. De spijtige vaststelling is natuurlijk dat die vele acties en die sensibilisering die op touw wordt gezet, met opleiding en dergelijke meer, er niet voor zorgen dat wij die doelstelling van 3 % halen.

Ik begrijp het probleem van registratie. Ik begrijp ook dat niet alle medewerkers zich geroepen voelen om zich op die manier kenbaar te maken. Ik vermoed echter dat het verschil tussen 0,9 en 3 % niet alleen geïnspireerd is door de mensen die zich niet opgeven als persoon met een handicap. Wij kunnen ervan uitgaan dat het aantal mensen met een handicap in de administratie iets hoger ligt, maar wij zullen wellicht in realiteit nooit de 3 % halen. Het is bijzonder spijtig om vast te stellen dat slechts twee FOD's de beoogde doelstelling halen. Er is dus nog heel wat werk aan de winkel.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

07 Vraag van de heer Kristof Calvo aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vooruitgang inzake e-procurement" (nr. 2413)

07 Question de M. Kristof Calvo à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les avancées en matière d'e-procurement" (n° 2413)

07.01 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Mijnheer de voorzitter, hier is geen sprake van provocatie, maar daar bestaat geen Nederlands woord voor.

Le SPF Personnel et Organisation suit toutes les initiatives locales, provinciales et régionales et s'efforce d'identifier les bonnes pratiques.

Il ressort de l'enquête réalisée en 2009 par la commission d'accompagnement que le taux d'emploi des personnes handicapées s'élève à 0,9 %. Le taux réel est sans doute plus élevé étant donné que l'enquête repose sur un questionnaire facultatif. Tous les résultats de l'enquête sont repris dans le rapport d'évaluation. Seuls le département de la Défense et le SPF Personnel et Organisation ont atteint l'objectif de 3 % en 2009.

06.03 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Le SPF Personnel et Organisation a déjà consenti de nombreux efforts pour augmenter le taux d'emploi des personnes handicapées dans tous les services publics fédéraux. Il est dès lors d'autant plus regrettable que l'objectif de 3 % ne soit pas atteint. Il reste beaucoup à faire.

07.01 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): En matière d'e-procurement – le traitement électronique des marchés publics

Mevrouw de minister, mijn laatste vraag gaat over de vooruitgang inzake e-procurement.

De technologie staat niet stil. Ook onze overheidsdiensten willen die technologie volop integreren. Op alle niveaus wordt nagedacht over hoe wij, bijvoorbeeld bij overheidsopdrachten, de elektronische methodes kunnen introduceren. Bij aanbestedingen krijgt dit dan het moeilijke woord e-procurement.

Er is een dienst die zorgt voor de ontwikkeling en het onderhoud van modules en die deze ter beschikking van alle overheidsdiensten stelt.

Ook die plannen verschijnen in uw beleidsnota Ambtenarenzaken 2010 op pagina 7. Uit die planning leren wij dat de bekendmaking en de uitwisseling van opdrachten reeds werd geïmplementeerd, de twee eerste modules, en dat inzake gunning, veiling, catalogi en facturatie nog stappen moeten worden gezet. De te behalen deadlines en doelstellingen worden in de beleidsnota geformuleerd.

Ik begrijp dat voor de reeds bestaande modules wordt samengewerkt met de Vlaamse overheid, het Waals Gewest en de Franstalige Gemeenschap. Dit alles om ook de Europese ambities ter zake te realiseren.

Het is zo dat e-government hoog op de Europese agenda staat en dat inzake e-procurement in 2006 een dubbele doelstelling is gerealiseerd, namelijk 100 % van de modules van bekendmaking tot facturatie aanbieden en 50 % van de aanbestedingen elektronisch laten verlopen.

Zo is mijn nieuwsgierigheid gewekt, mevrouw de minister.

Zijn de modules voor gunning en veiling al opgestart? Men had daarvoor de beleidsnota van 2010 als moment voor geformuleerd. Zo ja, sinds wanneer en hoe verloopt die opstart? Zo nee, wat zijn de oorzaken ervan?

Hoe verloopt de pilootfase van de module e-catalogue? Daar is immers sprake van in de beleidsnota.

Welke initiatieven werden ondertussen genomen om het gebruik van de modules e-notification en e-tendering, dus de bekendmaking en de uitwisseling, te promoten, aangezien ze al waren geïmplementeerd?

Welke samenwerkingsakkoorden werden ondertussen gesloten? Zijn er cijfers over het aandeel per overheid voor het gebruik van bepaalde modules?

Zijn er al voldoende stappen gezet om de dubbele doelstelling te realiseren? Hoeveel procent van de transacties gebeurt vandaag elektronisch?

Is er al een evaluatie gebeurd van de werking van e-procurement? Zijn er cijfers beschikbaar over welke kostenbesparing de geleverde inspanningen hebben opgeleverd? In de Europese nota's over e-government merk ik abstracte en heel grote efficiëntiewinsten op. De vraag is of wij daarover in ons land voor onze eigen modules cijfers hebben.

– un service public déterminé est chargé du développement et de l'entretien des modules, qui sont ensuite mis à la disposition de l'ensemble des services. Les modules pour la publication et l'échange des marchés publics ont déjà été développés; pour les attributions, les enchères, les catalogues et la facturation, il y a encore du pain sur la planche. Les dates butoirs et les objectifs figurent dans la note de politique générale de la ministre. Ce thème constitue une des priorités européennes et l'objectif est de proposer l'ensemble des modules – de la publication à la facturation – et de traiter la moitié des adjudications par la voie électronique.

Quel est l'état de la réalisation de ces objectifs?

Hoe verloopt de integratie van e-notification, de bekendmaking, en het Bulletin der Aanbestedingen, door u in uw beleidsnota geformuleerd als een te openen werf?

07.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, op 25 oktober 2010 is het voorlopig proces-verbaal van de oplevering voor de modules e-awarding en e-auctions opgesteld. Dit houdt in dat de leverancier European Dynamics technisch en inhoudelijk heeft opgeleverd wat in het bestek van de FOD P&O was gevraagd. Op basis hiervan zijn begin december 2010 twee opleidingen georganiseerd voor de mensen van de centrale aankoopdiensten van de FOD P&O, de dienst Raamcontracten, e-procurement en de aankoopverantwoordelijken die er in de loop van 2010 om vroegen, zoals de FOD Justitie, de Vlaamse overheid, het Waals Gewest en de Franse Gemeenschap.

Nog dit voorjaar zullen proefprojecten worden opgestart waarbij diensten *on the job* en met intensieve begeleiding van de dienst e-procurement leren werken met de module e-awarding. Dit laat toe om op een flexibele en interactieve manier de modules nog beter af te stemmen op de noden van haar gebruikers. e-Auctions is vandaag technisch operationeel maar de nodige uitvoeringsbesluiten moeten nog worden genomen om de toepassing ervan wettelijk te maken. Dit zou ook in de loop van 2011 gebeuren. Het is de verantwoordelijkheid van de Kanselarij maar de wet is goedgekeurd in 2010.

Voor e-catalogue werkt de dienst e-procurement intensief samen met de dienst Raamcontracten van de FOD P&O. Dit soort contracten leent zich bij uitstek voor elektronische productcatalogi. Daarom neemt deze dienst in elk van zijn bestekken een clausule op die de leverancier verplicht om gebruik te maken van de e-catalogue, uiteraard alleen wanneer dit technisch mogelijk is. Momenteel zijn er zes catalogi beschikbaar die op korte termijn nog met acht catalogi worden aangevuld. De dienst Raamcontracten heeft in totaal een zestiental raamcontracten.

Essentieel voor het optimaal gebruik van de e-catalogue is een interface met FedCom, een boekhoudpakket van de FOD BNB. Hierdoor sluiten het proces van bestellen en het proces van betalen op elkaar aan. De contacten met de FOD BNB lopen. De interface tussen deze twee, de meerwaarde, is vandaag nog geen realiteit.

Het gebruik van de e-notification in de e-tendering wordt op vier manieren gestimuleerd door de dienst e-procurement, namelijk via de opleiding en infosessies, de gratis ondersteuning via helpdesk, samenwerkingsakkoorden met andere bestuursniveaus en het interactief laten evolueren van de modules in functie van feedback van hun gebruikers. Wat dit laatste betreft worden op deze basis jaarlijks een of twee verbeterde versies van elke module geïnstalleerd.

Het zou ons te ver leiden, wanneer wij alle initiatieven zouden oplijsten. Ik wil u niettemin een greep uit de gerealiseerde projecten meegeven: de maandelijkse infosessies, afwisselend voor ondernemingen en overheden; het samen met OFO georganiseerde opleidingsaanbod; de op de overheidsbedrijven gerichte campagne in 2010; de presentaties bij VOKA, de Confederatie Bouw en Fedustria;

07.02 Inge Vervotte, ministre: Le 25 octobre 2010 a été signé le procès-verbal provisoire pour la livraison des modules e-awarding et e-auctions. Sur cette base, deux formations ont été organisées à l'intention des membres du personnel des services d'achat centraux d'une série de services publics fédéraux et régionaux au début du mois de décembre 2010. Au printemps prochain seront lancés des projets pilotes dans le cadre desquels les services *on the job* et sous la houlette du service E-procurement apprendront à travailler avec le module e-awarding.

Quant au module e-auctions, il est déjà techniquement opérationnel même si les arrêtés d'exécution requis doivent encore être promulgués dans le courant de cette année-ci.

Pour ce qui est du e-catalogue, le service E-procurement collabore intensivement avec le service Contrats-cadres du SPF Personnel et Organisation. Actuellement, six catalogues sont disponibles et à brève échéance, huit autres s'y ajouteront. Seize contrats-cadres au total sont en cours d'exécution. Afin de pouvoir utiliser le e-catalogue de façon optimale, il est nécessaire de créer une interface avec le paquet comptable FedCom du SPF Budget et Contrôle de la Gestion, chose qui n'a pas encore été réalisée à l'heure qu'il est.

Nous stimulons le recours à l'e-notification et à l'e-tendering par le biais de formations et de séances d'information, par la mise à disposition d'un help-desk gratuit, par la signature d'accords de collaboration avec d'autres niveaux de pouvoir et des modules interactifs avec feed-back des

de periodieke, informatieve mailings naar beroepsorganisaties en het sensibiliseren van de voorzitters van de FOD's en de POD's en de leidinggevenden.

Bovendien was een dossier in voorbereiding, om ook op federaal niveau het gebruik van de modules verplicht te maken. De val van de regering heeft dit initiatief jammer genoeg doorkruist.

Ten slotte wordt momenteel aan een systeem gewerkt, waarbij overheden maar ook privéondernemingen kunnen worden geaccrediteerd, om zelf ook opleidingen inzake e-procurement te geven. Op 26 januari 2011 werden de kandidaatstellingen geopend.

Door het systematisch verhogen van de technische performantie en de stimulerende initiatieven is het gebruik van de modules van e-notification en e-tendering sterk geëvolueerd. In 2004 werden 213 opdrachten op e-notification gepubliceerd. In 2010 waren er al 13 734 publicaties. Ik heb voor de jaren 2004 tot 2010 een tabel met de juiste aantallen. Bijvoorbeeld, in 2004 waren er 213 opdrachten voor e-notification. In 2006 ging het om 997 opdrachten. In 2009 was er al een sterke stijging, maar de booming is tussen 2009 en 2010 gebeurd, met name 3 996 opdrachten tegenover 13 734 opdrachten in 2010.

Voor e-tendering waren er in 2007 bijvoorbeeld nog 8 opdrachten, terwijl er 635 opdrachten in 2010 waren. U merkt dus dat het om een belangrijke stijging gaat.

Ik sprak daarnet al even over de samenwerkingsakkoorden met de andere bestuursniveaus. Zij bestaan vandaag tussen de federale overheid en de Vlaamse overheid, het Waals Gewest en de Franse Gemeenschap en ook het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Afhankelijk van de behoeften bevat het akkoord andere modaliteiten.

Let wel, ongeacht een akkoord zijn alle modules van e-procurement gratis beschikbaar voor alle bestuursniveaus.

Het Waals Gewest en de Franse Gemeenschap hebben een eigen elektronisch platform voor het publiceren van overheidsopdrachten. Sinds het akkoord sturen zij hun publicaties naar de federale e-notification door.

Met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is eveneens een akkoord gesloten. Het heeft vanaf 1 december 2010 het gebruik van e-notification opgelegd aan zijn diensten en wil het gebruik van e-tendering vanaf 1 december 2011 opleggen aan zijn diensten en potentiële leveranciers.

De Vlaamse overheid is niet alleen een gebruiker van de federale modules maar draagt ook financieel bij in de verdere ontwikkeling ervan en bekomt daardoor inspraak. Sinds 1 september 2010 moeten de ondernemingen bij alle Vlaamse overheidsopdrachten de mogelijkheid hebben om elektronische offertes in te dienen. Op termijn evalueert de Vlaamse overheid of deze werkwijze verplicht wordt.

Door de goede samenwerking is het gebruik van e-notification en e-tendering sterk geëvolueerd. Voor 2010 zijn de volgende cijfers

utilisateurs.

Grâce à toutes ces initiatives incitatives, le recours aux modules pour l'e-notification et l'e-tendering est passé de 213 marchés en 2004 à 13 734 en 2010. Pour l'e-tendering, pas plus de 8 marchés n'avaient été dénombrés en 2007, contre 635 en 2010.

Il existe aujourd'hui des accords de coopération entre l'autorité fédérale et les autorités régionales et communautaires. Indépendamment de ces accords, tous les modules pour l'e-procurement sont mis gratuitement à la disposition de tous les niveaux de pouvoir. La Région wallonne et la Communauté française disposent de leur propre plate-forme électronique pour les marchés publics mais, depuis la conclusion de l'accord, elles transmettent leurs publications au module e-notification fédéral.

La Région de Bruxelles-Capitale a imposé à ses services l'utilisation de l'e-notification depuis le 1^{er} décembre 2010 et souhaite également imposer l'e-tendering à partir du 1^{er} décembre 2011.

Les autorités flamandes contribuent financièrement au développement futur des modules fédéraux. Depuis le 1^{er} septembre 2010, les entreprises doivent avoir la possibilité de présenter des offres par la voie électronique pour tous les marchés publics en Flandre.

L'utilisation de l'e-notification et de l'e-tendering a fortement évolué grâce à la bonne collaboration. En 2010, 1 891 publications ont été effectuées par e-notification au niveau fédéral et 3 728 au niveau régional.

Le double objectif de l'Europe stipule que chaque État membre doit proposer l'ensemble des modules d'e-procurement pour

beschikbaar: op federaal bestuursniveau werden 1 891 opdrachten op e-notification gepubliceerd en op regionaal niveau waren er 3 728 publicaties. Deze cijfers staan in een tabel die u kunt opvragen bij ons. Anders moet ik alles voorlezen. In deze tabel zijn de cijfers kenbaar voor de regio's, lokaal, voor derden en het totaal.

De dubbele doelstelling van Manchester 2006 stelt dat elke lidstaat tegen 2010 100 % van de e-procurement modules moet kunnen aanbieden en 50 % van de opdrachten boven de Europese publicatiedrempel elektronisch moet afhandelen. De Europese Commissie heeft zelf in haar groenboek van 18 oktober 2010 aangegeven dat dit zeer ambitieus was en is. Er werd te weinig rekening gehouden met knelpunten zoals weerstand bij de overheden en de ondernemingen en het budget. De Commissie heeft bovendien vastgesteld dat zelfs lidstaten met een voortrekkersrol op dit domein vandaag minder dan 5 % van alle overheidsopdrachten elektronisch aanbesteden. Ze beraadt zich momenteel dan ook op een mogelijke bijsturing.

Laat ik echter terugkomen op onze situatie. Sinds 25 oktober 2010 zijn alle vijf de modules van de e-procurement oplossing technisch operationeel. Daarbij heb ik weliswaar aangegeven dat de module e-awarding verder moet getuned worden via proefprojecten in 2011 en dat de module e-auctions nog een wettelijk kader vereist. Vanaf midden 2010 is er gewerkt aan de integratie van de module e-notification in het Bulletin der Aanbestedingen. Op 1 januari 2011 was dit officieel een feit. Slechts twee publicaties van de overheidsopdrachten zijn sindsdien niet via elektronische weg gebeurd, de rest dus wel. Bovendien worden vanaf eind december 2011 enkel nog elektronische publicaties aanvaard. Wij zijn dus goed op weg naar een volledige elektronische publicatie. In 2010 is de module e-tendering bij 635 dossiers gebruikt. Dit betekent dan ook dat in België bij minder dan 5 % van de procedures voor overheidsopdrachten elektronische offertes worden aanvaard. Wettelijk is het nog verplicht om in een papieren procedure te voorzien en het gebruik van e-tendering veronderstelt een grotere verandering in de manier van werken van de diensten en de ondernemingen en dus ook een langere transitietijd dan bijvoorbeeld bij het gebruik van e-notification.

Er is nog geen globale evaluatie van de werking en/of kostenbesparing van e-procurement gebeurd. In de voorbije jaren is er gefocust op de ontwikkeling en de implementatie van de modules. Bovendien is een zekere referteperiode nodig met betrekking tot het gebruik van de modules om een dergelijke evaluatie te kunnen doorvoeren.

Desalniettemin wil ik u bij wijze van indicatie meegeven dat alleen al het realiseren van een elektronische publicatie via e-notification een kostenbesparing van bijna 2 miljoen euro inhoudt ten opzichte van bijvoorbeeld het jaar 2009. In dat jaar zijn er nog een 900-tal opdrachten via de papieren weg gepubliceerd, met de nodige verwerkingskosten als gevolg. Het eerder vermelde groenboek van de Commissie haalt ook de resultaten van een Portugese studie aan. Zij hebben de papieren en de elektronische procedures bij een aanbesteding voor werken aan een ziekenhuis vergeleken. Daaruit bleek dat de elektronische procedures aanleiding gaven tot een besparing van maar liefst 18 %.

2010 et traiter la moitié des marchés au-dessus du seuil de publication européen par la voie électronique. Il s'agit là d'objectifs ambitieux et la Commission se concerte actuellement à propos d'une adaptation. Les cinq modules d'e-procurement sont techniquement opérationnels dans notre pays depuis le 25 octobre 2010. Le module e-awarding devra encore être affiné par le biais de projets pilotes et un cadre légal doit encore être mis en place pour le module e-auctions. L'intégration du module e-notification dans le *Bulletin des Adjudications* a été effectuée le 1^{er} janvier 2011. Depuis cette date, tous les marchés publics ont été publiés par la voie électronique à deux exceptions près. En 2010, le module e-tendering a été utilisé dans le cadre de 635 dossiers, ce qui signifie qu'en Belgique les offres électroniques sont acceptées dans moins de 5 % des procédures pour les marchés publics. Une période de transition plus longue est nécessaire pour l'utilisation de l'e-tendering que pour celle de l'e-notification, par exemple.

Nous n'avons pas encore procédé à une évaluation globale du fonctionnement de l'application e-procurement, ni des économies que cette nouvelle technologie permet de réaliser. Mais nous savons que la publication électronique par le biais d'e-notification permet déjà de réduire les frais de 2 millions d'euros par rapport notamment à l'an 2009, qui a vu la publication sur support papier de quelque 900 marchés publics.

L'intégration d'e-notification et du *Bulletin des Adjudications* a été bouclée le 31 décembre 2010. Des modifications techniques ont été apportées au module e-notification et une campagne de communication a été lancée. D'autres plates-formes fournissant des publications ont été

De integratie van e-notification en het Bulletin der Aanbestedingen is afgerond op 31 december 2010. Het project is uitgevoerd volgens het stappenplan dat is goedgekeurd door de Ministerraad van 12 maart 2010. De module e-notification is technisch aangepast. Er werd een communicatiecampagne gevoerd. Andere platformen die publicaties aanleveren, zijn geaccrediteerd, bijvoorbeeld die van private dienstverleners. De informatiesystemen van een aantal private organisaties zijn aangepast om het formaat van de elektronische publicaties onder hun leden te verspreiden, bijvoorbeeld de Bouwkroniek.

accréditées. Les systèmes informatiques de certaines organisations privées ont été adaptés pour permettre la diffusion du format des publications électroniques parmi leurs membres.

07.03 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, dit was een fantastisch lang antwoord en een indrukwekkende prestatie om geen enkele keer te struikelen over de Engelse termen.

Ik dank u in elk geval voor uw omstandig antwoord. Stappen zetten inzake e-procurement geeft volgens mij blijk van een moderne publieke sector en betekent zuurstof voor onze ondernemingen die duidelijk vragende partij zijn voor het zetten van verdere stappen. Dat tonen de cijfers die u hebt geciteerd aan.

U hebt echter zelf aangegeven dat het werk niet af is. Ik begrijp dat de doelstellingen van de Europese Commissie bijzonder ambitieus zijn, maar wij zitten er nog een eind van af.

Wij moeten voor twee modules nog de stap zetten van technisch operationeel zijn naar reëel operationeel zijn. Wij moeten helaas ook als federaal niveau nog de stap zetten om een aantal modules verplicht te laten gebruiken, een stap die het Brussels en het Vlaams Gewest al hebben gezet.

Het werk is dus zeker nog niet af, maar ik wil u danken voor de situatieschets die u vandaag hebt gegeven.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 2191 van mevrouw Rutten wordt verdaagd.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.19 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15.19 heures.*

07.03 Kristof Calvo (Ecolo-Groen!): La ministre a dressé un bilan à la fois complet et encourageant de la situation actuelle. L'e-procurement a sa place dans un secteur public moderne dans la mesure où il est de nature à donner à nos entreprises l'oxygène dont elles ont besoin. Les chiffres en témoignent clairement même s'il s'agit d'une œuvre de longue haleine, à plus forte raison si nous voulons atteindre les objectifs ambitieux de la Commission européenne. Il importe en outre de rendre réellement opérationnels les modules techniquement opérationnels mais avant toute chose, il est impératif de rendre obligatoire l'utilisation de ces modules à l'échelon fédéral.