

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'INTERIEUR, DE LA SECURITE,  
DE LA MIGRATION ET DES MATIERES  
ADMINISTRATIVES

COMMISSIE VOOR BINNENLANDSE ZAKEN,  
VEILIGHEID, MIGRATIE EN BESTUURSZAKEN

**Mardi**

**10-05-2022**

**Après-midi**

**Dinsdag**

**10-05-2022**

**Namiddag**

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
cd&v	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
Les Engagés	Les Engagés
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)

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

**SOMMAIRE**

Question de Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM 1  
Fonction publique et Entreprises publiques) sur  
"L'impact des mesures contre le Covid-19 sur la  
continuité du service public fédéral" (55025026C)

*Orateurs:* **Eva Platteau, Petra De Sutter**,  
vice-première ministre et ministre de la  
Fonction publique, des Entreprises publiques,  
des Télécommunications et de la Poste

**INHOUD**

Vraag van Eva Platteau aan Petra De Sutter 1  
(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)  
over "De impact van de COVID-19-maatregelen  
op de continuïteit van de federale openbare  
dienstverlening" (55025026C)

*Sprekers:* **Eva Platteau, Petra De Sutter**,  
vice-eersteminister en minister van  
Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven,  
Telecommunicatie en Post



COMMISSION DE L'INTERIEUR,  
DE LA SECURITE, DE LA  
MIGRATION ET DES MATIERES  
ADMINISTRATIVES

du

MARDI 10 MAI 2022

Après-midi

COMMISSIE VOOR  
BINNENLANDSE ZAKEN,  
VEILIGHEID, MIGRATIE EN  
BESTUURSZAKEN

van

DINSDAG 10 MEI 2022

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 15.03 uur en voorgezeten door mevrouw Eva Platteau.

La réunion publique de commission est ouverte à 15 h 03 et présidée par Mme Eva Platteau.

**01** Vraag van Eva Platteau aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De impact van de COVID-19-maatregelen op de continuïteit van de federale openbare dienstverlening" (55025026C)

**01** Question de Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'impact des mesures contre le Covid-19 sur la continuité du service public fédéral" (55025026C)

**01.01** Eva Platteau (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, het Rekenhof heeft op 3 februari een interessant rapport gepubliceerd over de impact van de COVID-19-crisis op de continuïteit van de federale openbare dienstverlening.

De conclusie van het Rekenhof is dat de continuïteit van de dienstverlening van de federale overheidsdiensten tijdens de COVID-19-crisis werd verzekerd, ondanks de maatregelen die dat hadden kunnen belemmeren zoals de dienstvrijstelling of het coronaouderschapsverlof, en ondanks maatregelen die de werklust deden toenemen, zoals de tijdelijke terbeschikkingstelling van personeel en de uitbreiding van het telewerk.

Voorts stelt het Rekenhof dat de toegenomen digitalisering en automatisering een opmerkelijke stap vooruit betekenen, maar dat die vooruitgang niet ten koste mag gaan van de kwetsbare gebruikers, die mogelijk het slachtoffer zijn van de digitale kloof.

Ten slotte wijst het Rekenhof erop dat de gunstige conclusies wel in een context van crisismanagement en dus in een beperkt tijdsbestek moeten worden gezien. Het Rekenhof waarschuwt dat de aanzienlijke inspanningen van het overheids personeel niet zomaar gedurende een langere periode kunnen worden aangehouden zonder het welzijn van de medewerkers en de continuïteit van de federale overheidsdiensten aan te tasten.

Mevrouw de minister, welke conclusies trekt u uit het rapport van het Rekenhof? Wat zult u doen met de aanbevelingen van het Rekenhof over de impact van de maatregelen en die van de digitalisering op het welzijn van federale ambtenaren op langere termijn?

**01.01** Eva Platteau (Ecolo-Groen): La Cour des comptes a publié un rapport concernant l'impact de la crise du Covid-19 sur la continuité du service dans les services publics fédéraux. Le rapport conclut que la continuité a été assurée. La numérisation et l'automatisation croissantes constituent un remarquable pas en avant mais elles ne peuvent se faire au détriment des utilisateurs vulnérables. La Cour des comptes attire l'attention sur le fait que les efforts considérables fournis par les fonctionnaires ne sont pas tenables à long terme.

Quelles conclusions la ministre tire-t-elle de ce rapport? Dispose-t-elle déjà de données plus récentes?

Beschikt u al over recentere gegevens met betrekking tot de impact van de COVID-19 maatregelen op het personeel en de dienstverlening? Wat was de impact in 2021? Kunt u daar al meer over zeggen?

**01.02** Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Platteau, het is fair om te zeggen dat de personeelsleden van de administraties blij hebben gegeven van een bijzonder aanpassingsvermogen om de dienstverlening op peil te houden. Daarnaast was er ook veel solidariteit tussen de organisaties via de terbeschikkingstelling van personeel om organisaties die te maken hadden met een toename van het werk, te ondersteunen. Het Rekenhof noemt onder andere de dienst Vrijstellingen, de organisatie van telewerk, de verlenging van startbaanovereenkomsten en de Special Federal Forces. Wat goed werkt, wil ik graag structureel verankeren. Met het nieuwe koninklijk besluit houdende telewerk hebben wij reeds een stap in die richting gezet. Ook inzake de startbaanovereenkomsten zijn stappen gezet.

Een blijvend aandachtspunt, dat het Rekenhof terecht aanhaalt, is *business continuity*. Hoewel leidende ambtenaren hiermee reeds voor de pandemie bezig waren, heeft de crisis aangetoond dat er inderdaad nog stappen te zetten zijn. Daarom heb ik alle leidende ambtenaren gevraagd om hiervan nog steeds een speerpunt te maken.

Digitalisering heeft ontegensprekelijk een impact op de efficiëntie, die de overheid in staat stelt zich nog meer op haar dienstverlenende kerntaken te kunnen concentreren. Wij moeten verder gaan op die weg, weliswaar met aandacht voor de digitale kloof. Fysiek contact tussen burgers en de federale overheid moet voor mij mogelijk blijven.

Wij stellen ook vast dat diverse communicatiewijzen werden gebruikt om burgers te informeren. Momenteel loopt er op mijn vraag bijvoorbeeld een onderzoek naar de contactpunten van de overheid om die externe communicatie te kunnen stroomlijnen. De burger moet snel en adequaat de juiste informatie kunnen vinden. Vandaag is er nog veel te veel versnippering. Ik hoop in de loop van dit jaar de resultaten van dat onderzoek te kunnen ontvangen.

Hoewel wij globaal genomen een daling van het absentisme zagen, was er wel degelijk een niet te verwaarlozen impact op het welzijn van de ambtenaren. Het recht op deconnectie is daarom een belangrijk aspect, dat wij onlangs hebben ingevoerd.

Een ander aandachtspunt is ergonomie, conform de nieuwe reglementering rond telewerk die wij hebben uitgewerkt. Empreva zal ook tools aanbieden die werknemers begeleiden om een goede thuiswerkplek te kunnen inrichten. Voorts hebben we in 2021 ook fors ingezet op mentaal welzijn, met onder meer een nationale campagne en gerichte acties voor ambtenaren.

Uit alle gegevens die mij bekend zijn, blijkt dat de continuïteit van de dienstverlening inderdaad werd gegarandeerd in 2021, terwijl ambtenaren het goede voorbeeld hebben gegeven, met gemiddeld meer dan 80 % telewerk tijdens de periodes van verplicht telewerk. Niet alles is echter 'telewerkbaar'. De cijfers tonen aan dat de overheid in staat is om van hybride werken een succes te maken, wat winst inhoudt voor zowel de ambtenaar als de burger en

**01.02** **Petra De Sutter**, ministre: Les administrations ont fait preuve d'une capacité d'adaptation hors du commun pour maintenir la qualité du service. Par ailleurs, on a constaté une grande solidarité entre les organisations, au travers de la mise à disposition de personnel. Je souhaite ancrer structurellement les choses qui fonctionnent bien. Nous avons déjà franchi un pas dans cette direction grâce au nouvel arrêté royal sur le télétravail. Des décisions ont également été prises concernant les conventions de premier emploi. La continuité du service constitue un point d'attention permanent. J'ai demandé à tous les fonctionnaires généraux de renforcer cet objectif prioritaire.

La numérisation a un impact incontestable sur l'efficacité et permet à l'administration de se concentrer davantage sur ses missions clés en matière de service. Nous devons poursuivre sur cette voie, en prêtant attention à la fracture numérique. La possibilité d'un contact physique entre les citoyens et l'administration fédérale doit être maintenue. Une enquête relative aux points de contact de l'administration est en cours afin de rationaliser cette communication externe. Actuellement, on constate encore un bien trop grand morcellement à cet égard. J'espère recevoir les résultats de cette enquête dans le courant de 2022.

En règle générale, l'absentisme a diminué mais l'impact sur le bien-être des fonctionnaires a été non négligeable. Le droit à la déconnexion, qui a été introduit récemment, est donc un élément important. Un autre point d'attention concerne l'ergonomie.

ondernemingen.

La nouvelle réglementation relative au télétravail y consacre une attention particulière. Empreva mettra également des outils à disposition afin d'accompagner les travailleurs dans l'aménagement correct d'un espace de travail à domicile. En 2021, nous avons concentré nos efforts sur le bien-être psychologique, entre autres au travers d'une campagne nationale et d'actions ciblées à destination des fonctionnaires.

La continuité du service a été assurée en 2021. Les fonctionnaires ont donné le bon exemple puisqu'en moyenne, plus de 80 % d'entre eux ont télétravaillé durant les périodes de télétravail obligatoire. Le télétravail n'est toutefois pas applicable à toutes les fonctions.

**01.03 Eva Platteau** (Ecolo-Groen): Bedankt voor uw uitvoerige antwoord.

We mogen inderdaad erkennen dat de federale ambtenaren een bijzonder aanpassingsvermogen aan de dag hebben gelegd en zich heel wendbaar hebben getoond tijdens de crisis om te zorgen voor de continuïteit van de dienstverlening. We mogen daar allemaal heel blij mee zijn. Het is goed dat u verder wilt werken op wat er eigenlijk goed is gelopen met uw KB rond telewerk. Er zijn heel belangrijke stappen te zetten.

We moeten inderdaad blijven inzetten op digitalisering, maar met blijvende aandacht voor de digitale kloof en rekening houdend met het feit dat burgers ook efficiënt kunnen worden geholpen met een fysiek of telefonisch contact met een ambtenaar of dossierbeheerder. We moeten zeker de balans vinden tussen werklust voor de ambtenaren en de efficiëntie van de dienstverlening. Ik ben er zeker van dat u die balans ook in het oog zult houden.

Het is alvast een interessante vaststelling dat er minder absentisme was. Thuiswerk speelt daar ongetwijfeld een rol in en dus moeten we dat zeker in het oog houden.

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

De **voorzitter**: De samengevoegde vragen nrs. 55025134C van mevrouw Van Peel en 55025753C van mevrouw De Jonge vervallen, evenals vraag nr. 55026752C van de heer Vicaire. De vragen nrs. 55025235C van mevrouw Vindevoghel en 55026398C van de heer Senesael worden uitgesteld.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.10 uur.  
La réunion publique de commission est levée à 15 h 10.*

**01.03 Eva Platteau** (Ecolo-Groen): La numérisation est un élément dans lequel nous devons investir mais nous devons également prêter une attention permanente à la fracture numérique. Le contact physique ou téléphonique avec un fonctionnaire ou un gestionnaire de dossier peut justement constituer une façon efficace d'aider les citoyens. Nous devons trouver un équilibre entre la charge de travail pour les fonctionnaires et l'efficacité du service offert. Le travail à domicile contribue assurément à la diminution de l'absentéisme.