

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

COMMISSIE VOOR
BINNENLANDSE ZAKEN,
VEILIGHEID, MIGRATIE EN
BESTUURSZAKEN

du

van

MARDI 10 MAI 2022

DINSDAG 10 MEI 2022

Après-midi

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 overheidspersoneel 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?

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 ondernemingen.

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 werklast 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**: Beste collega's, ik stel vast dat de volgende vraagstellers niet aanwezig zijn. Hun vragen vervallen hierbij. Het gaat om de samengevoegde vragen nrs. 55025134C van mevrouw Van Peel en 55025753C van mevrouw De Jonge en 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.*