

PERSBERICHT

3 februari 2022

Verslag aan het federale parlement: COVID-19 en continuïteit van de federale openbare dienstverlening – Toepassing van de maatregelen op het vlak van personeel

In zijn verslag aan het federale parlement stelt het Rekenhof vast dat de federale administraties de continuïteit van hun dienstverlening hebben verzekerd in het kader van de COVID-19-crisis. Ook al beschikte slechts de helft van de onderzochte administraties over een continuïteitsplan, allemaal hadden ze continuïteitsdoelstellingen vastgelegd of hun essentiële opdrachten geïdentificeerd. Van de federale maatregelen op het vlak van personeel die de continuïteit van de dienstverlening moesten bevorderen, waren de uitbreiding van het telewerk en de tijdelijke terbeschikkingstelling van personeel cruciale maatregelen. Hoewel er bij de administraties sprake was van vertragingen en dienstonderbrekingen, hebben deze geen significante invloed gehad op de continuïteit van de openbare dienstverlening. Het Rekenhof vestigt tot slot de aandacht op het feit dat de toegenomen digitalisering en automatisering van de federale administratie niet te koste mogen gaan van kwetsbare doelgroepen en dat een minimum aan fysieke contactpunten moet behouden blijven.

Van bij het begin van de COVID-19-crisis nam de federale regering verschillende maatregelen om de continuïteit van de federale openbare dienstverlening te verzekeren. Het Rekenhof heeft bij 24 federale administraties (FOD's, POD's en OISZ) onderzocht of die continuïteitsdoelstelling kon worden gehaald in de periode van 1 april tot 31 december 2020. Het heeft daartoe de planning geanalyseerd van de essentiële activiteiten, de beschikbaarheid van het daarvoor noodzakelijke personeel, de evaluatie van die middelen in het licht van de continuïteitsdoelstelling en de eventuele aanpassing van de maatregelen op het vlak van personeel.

Planning van de activiteiten die essentieel zijn voor de uitvoering van opdrachten van openbare dienst

Slechts twaalf administraties hadden een echt "continuïteitsplan" (CP) waarmee ze op voorbereide en gestructureerde wijze het hoofd konden bieden aan een epidemie.

Alle administraties hadden continuïteitsdoelstellingen vastgelegd of hun essentiële activiteiten geïdentificeerd die moesten worden gehandhaafd. Bij de kwalitatieve en kwantitatieve analyse van de personeelsbehoeften waren er grotere verschillen en slechts elf administraties stelden dat ze deze formeel hadden gemaakt. De meeste administraties hebben gewoon het personeel ingezet dat nodig werd geacht om de als essentieel

beschouwde opdrachten uit te voeren. Deze reactieve aanpak had vlotter kunnen verlopen als vooraf formeel een crisisstrategie was vastgelegd in een CP.

Ingezette middelen om opdrachten van openbare dienst uit te voeren

De federale administraties hebben gebruik gemaakt van de maatregelen op het vlak van personeel die werden genomen in het kader van de COVID-19-crisis (uitbreiding van telewerk, tijdelijke terbeschikkingstelling van personeel, omzetting van startbaanovereenkomsten in arbeidsovereenkomsten voor bepaalde duur, uitzendarbeid, dienstvrijstelling en corona-ouderschapsverlof).

De administraties hebben het hoofd kunnen bieden aan de hogere werklust via de maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te bevorderen. Het Rekenhof stelt vast dat enkel de tijdelijke terbeschikkingstelling en de uitbreiding van het telewerk een significante impact op de activiteit hadden. De maatregelen die de continuïteit van de dienstverlening hadden kunnen belemmeren (dienstvrijstellingen en corona-ouderschapsverlof), hebben niet geleid tot een personeelstekort.

Er was bij de administraties sprake van vertragingen en dienstonderbrekingen, maar die hebben geen significante invloed gehad op de continuïteit van de openbare dienstverlening.

Het Rekenhof stelde vast dat alle administraties (behalve deze die geen rechtstreekse diensten aan de burgers leveren) op ruime schaal hebben gecommuniceerd met de gebruikers over de specifiek met COVID-19 verbonden steunmaatregelen of over de toegankelijkheid van hun diensten.

Evaluatie van de ingezette middelen en bijsturing van de HR-maatregelen

Het Rekenhof stelde vast dat de middelen die werden ingezet om de opdrachten van openbare dienst te verzekeren, door de meeste administraties effectief werden geëvalueerd in het licht van de continuïteitsdoelstellingen.

De evaluatie van eventuele vertragingen of onderbrekingen in de dienstverlening wordt vaak in algemene termen voorgesteld. De administraties stellen dat het moeilijk is deze te evalueren of te kwantificeren, zelfs als de werklust aanzienlijk is toegenomen. De meeste administraties hebben enkel de tevredenheid van de externe klanten gemonitord via het aantal klachten van de gebruikers. Sommige administraties, zoals de FOD BOSA, hebben wel tevredenheidsenquêtes gedaan bij hun personeel en bij het personeel van andere federale administraties (enquête over telewerk) of van hun partners.

De moeilijkheden die zich voordeden bij de invoering van de maatregelen op het vlak van personeel, bleven beperkt en situeerden zich bij een klein aantal administraties. Het ging voornamelijk om juridische moeilijkheden in samenhang met de tijdelijke terbeschikkingstelling van contractuelen, de noodzaak om bepaalde processen te digitaliseren omwille van het telewerk en de toepassing van de regelgeving op het corona-ouderschapsverlof.

De COVID-19-maatregelen op het vlak van personeel werden in beperkte mate aangevuld of bijgestuurd, telkens in samenhang met de gezondheidssituatie of het welzijn van de telewerkers.

Besluit

De continuïteit van de dienstverlening van de federale overheidsdiensten werd verzekerd in de context van de COVID-19-crisis.

De toegenomen digitalisering en automatisering van de federale administraties vormen weliswaar een opmerkelijke stap vooruit die moet worden aangemoedigd, maar ze mag niet ten koste gaan van de kwetsbare gebruikers die slachtoffer zijn van de digitale kloof. De toegang tot de diensten moet gewaarborgd blijven voor alle burgers, wat betekent dat een minimum aantal fysieke contactpunten in stand moeten worden gehouden.

Het Rekenhof merkt tot slot op dat zijn gunstige conclusies moeten worden gezien in een context van crisismanagement en dus in een beperkt tijdsbestek. Er is bijgevolg geen garantie dat de aanzienlijke inspanningen die de FOD's, POD's en OISZ alsook hun personeel hebben geleverd, over een langere periode kunnen worden aangehouden zonder het welzijn op het werk van de medewerkers en de continuïteit van de federale overheidsdiensten merkelijk aan te tasten.

Informatie voor de pers

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

Het verslag *COVID-19 en continuïteit van de federale openbare dienstverlening – Toepassing van de maatregelen op het vlak van personeel* werd aan het federale parlement bezorgd. Het verslag, de samenvatting en dit persbericht zijn beschikbaar op www.rekenhof.be.