

## PERSBERICHT

5 februari 2024

### Verslag aan het federale parlement: COVID-19 en continuïteit van de federale openbare dienstverlening – Toepassing van de maatregelen op het vlak van personeel: opvolging 2023 van de aanbevelingen



**In zijn verslag aan het federale parlement gaat het Rekenhof na welk gevolg is gegeven aan de twaalf aanbevelingen uit zijn audit van januari 2022. Het had daarin de continuïteit van de federale openbare dienstverlening tijdens de COVID-19-crisis onderzocht. Eind november 2023 waren vijf aanbevelingen uitgevoerd, zes in uitvoering en was er één niet uitgevoerd.**

In zijn audit van januari 2022 merkte het Rekenhof op dat de meeste administraties slecht voorbereid waren op het vlak van crisisbeheer. Slechts de helft had een continuïteitsplan (CP). Dat plan was vaak weinig bekend en weinig toegankelijk voor het personeel.

De federale administraties hadden gebruik gemaakt van de COVID-19-maatregelen op het vlak van personeel, waardoor ze beter konden omgaan met de te hoge werkdruk (uitbreiding van telewerk, tijdelijke terbeschikkingstelling van personeelsleden aan andere administraties enz.). De dienstonderbrekingen bleven heel beperkt en betroffen enkel minder prioritaire taken of taken die niet konden worden uitgevoerd gezien de lockdownmaatregelen en regels inzake *social distancing*.

De meeste onderzochte administraties hadden de continuïteitsdoelstellingen correct geëvalueerd, ook al ondervonden ze moeilijkheden om de vertragingen en dienstonderbrekingen te ramen en te kwantificeren. Voorts had de monitoring van de COVID-19-maatregelen op het vlak van personeel geleid tot beperkte corrigerende of aanvullende maatregelen, onder meer om de teamcohesie te behouden.

Het Rekenhof was van oordeel dat de continuïteit van de federale openbare dienstverlening was verzekerd tijdens de COVID-19-crisis. De toegenomen digitalisering van de federale administraties vormde weliswaar een stap vooruit, maar mocht niet ten koste gaan van de kwetsbare burgers die het slachtoffer waren van de digitale kloof. De diensten moesten voor iedereen toegankelijk blijven, wat impliceerde dat een minimum aan fysieke contactpunten moest worden behouden.

In januari 2022 formuleerde het Rekenhof twaalf aanbevelingen om die problemen aan te pakken. Bijna twee jaar na zijn initiële audit is het van oordeel dat er eind november 2023 vijf

aanbevelingen waren uitgevoerd, zes aanbevelingen in uitvoering waren en één aanbeveling niet was uitgevoerd.

Over het algemeen hebben de betrokken administraties lessen getrokken uit de crisis. Ze werken aan de uitvoering van een continuïteitsplan. Hoewel er nog maatregelen nodig zijn om de aanbevelingen van het Rekenhof volledig uit te voeren, zijn die meestal in uitvoering.

Alleen de aanbeveling om een eenvormige communicatiestrategie aan te nemen voor alle administraties wat betreft de heropening van de *front offices* werd niet uitgevoerd. De meeste onderzochte administraties zijn immers van mening dat dit hun eigen verantwoordelijkheid is.

Het Rekenhof is van oordeel dat de volledige uitvoering van al zijn aanbevelingen ervoor zal zorgen dat de administraties beter gewapend zullen zijn bij een volgende crisis en tegelijk de continuïteit van de dienstverlening en de toegankelijkheid voor iedereen zullen kunnen garanderen.

#### **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 opvolgingsverslag "*COVID-19 en continuïteit van de federale openbare dienstverlening – Toepassing van de maatregelen op het vlak van personeel: opvolging 2023 van de aanbevelingen*" werd aan het federale parlement bezorgd. Het is samen met dit persbericht beschikbaar op [rekenhof.be](https://rekenhof.be).