

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

Performance audit

Gepubliceerd: 12.1.2022



[VOLLEDIG VERSLAG \(NL\)](#)



[VOLLEDIG VERSLAG \(FR\)](#)



Wat wij hebben beoordeeld en waarom

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. Wij zijn bij 24 federale administraties nagegaan of we in de periode van 1 april tot 31 december 2020 onze continuïteitsdoelstelling hebben gehaald.

Wat wij hebben geconstateerd

Slechts twaalf administraties hadden een “continuïteitsplan” waarmee ze op gestructureerde wijze het hoofd konden bieden aan een uitbraak van een ziekte. Wel hadden alle administraties 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.

De administraties hebben over het algemeen een strategie bepaald om de middelen in te zetten voor de uitvoering van hun opdrachten van openbare dienst tijdens de pandemie. Hun aanpak, die reactief was, had niettemin eenvoudiger en vlotter kunnen verlopen als ze vooraf formeel hun crisisstrategieën hadden vastgelegd in continuïteitsplannen.

De federale administraties hebben gebruikgemaakt van de maatregelen die werden genomen op het vlak van personeel in het kader van de pandemie, met name de uitbreiding van telewerk, tijdelijke terbeschikkingstelling, omzetting van startbaanovereenkomsten in arbeidsovereenkomsten voor bepaalde duur, uitzendarbeid, deelnemingsvrijstelling en corona-ouderschapsverlof.

Van deze continuïteitsmaatregelen hadden enkel de tijdelijke terbeschikkingstelling van personeel en de uitbreiding van het telewerk een significante impact op het vermogen van de administraties om het hoofd te bieden aan de hogere werklast. Omgekeerd hebben de maatregelen die de continuïteit van de dienstverlening hadden kunnen belemmeren (dienstvrijstellingen en corona-ouderschapsverlof), niet geleid tot een personeelstekort.





De administraties liepen vertraging op, hoofdzakelijk in de beginfase van de pandemie, en verschillende diensten werden geconfronteerd met een onderbreking van niet-prioritaire taken of taken die wettelijk onmogelijk nog konden worden georganiseerd. Die vertragingen en onderbrekingen hebben echter geen significante invloed gehad op de continuïteit van de openbare dienstverlening.

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

Hoewel de administraties niet altijd duidelijk aangaven op welke manier ze te werk gingen om de continuïteitsdoelstelling te monitoren, hebben we vastgesteld dat er effectief wel sprake was van monitoring.

De evaluatie van eventuele vertragingen of onderbrekingen van de dienstverlening werd vaak in algemene termen voorgesteld. De administraties verklaarden dat het moeilijk is die vertragingen of onderbrekingen te evalueren of te kwantificeren.

De meeste administraties hebben enkel de tevredenheid van de externe klanten gemonitord via het aantal klachten van de gebruikers, zonder rekening te houden met de interne klanten. Sommige administraties, zoals de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA), hebben tevredenheidsenquêtes gedaan bij hun personeel en bij het personeel van andere federale administraties (bijv. een 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.

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

Wat wij concludeerden

Federale overheidsdiensten werden verleend tijdens de gehele pandemie.

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

Tot slot moeten onze gunstige conclusies worden gezien in een context van crisismanagement en dus in een beperkt tijdsbestek.