

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

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 is bij 24 federale administraties (FOD's, POD's en OISZ) nagegaan of die continuïteitsdoelstelling kon worden gehaald in de periode van 1 april tot 31 december 2020.

Het heeft daartoe de planning geanalyseerd van de activiteiten die essentieel zijn voor de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst, de beschikbaarheid van het personeel dat noodzakelijk is om die essentiële activiteiten uit te voeren, 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 "continuïteitsplan" (CP) waarmee ze op voorbereide en gestructureerde wijze het hoofd konden bieden aan een epidemie.

Wel hebben 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 dus over het algemeen een strategie bepaald om de middelen in te zetten voor de uitvoering van hun opdrachten van openbare dienst in het kader van de COVID-19-crisis. Deze aanpak, die reactief was, had niettemin eenvoudiger en 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 die werden genomen op het vlak van personeel in het kader van de COVID-19-crisis (uitbreiding van telewerk, tijdelijke terbeschikkingstelling, omzetting van startbaanovereenkomsten in arbeidsovereenkomsten voor bepaalde duur, uitzendarbeid, dienstvrijstelling en corona-ouderschapsverlof).

De administraties hebben het hoofd kunnen bieden aan een hogere werklast via de maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te bevorderen. Het Rekenhof stelt vast dat enkel de tijdelijke terbeschikkingstelling van personeel en de uitbreiding van het telewerk een significante impact op de activiteit hadden.

Omgekeerd hebben de maatregelen die de continuïteit van de dienstverlening hadden kunnen belemmeren (dienstvrijstellingen en corona-ouderschapsverlof), niet geleid tot een personeels-tekort.

De administraties liepen vertraging op, hoofdzakelijk in de beginfase van de coronacrisis, 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.

Het Rekenhof stelt 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.

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

De evaluatie van eventuele vertragingen of onderbrekingen van de dienstverlening wordt vaak in algemene termen voorgesteld. De administraties verklaarden dat het moeilijk is die vertragingen of onderbrekingen te evalueren of te kwantificeren, zelfs al nam de werklast aanzienlijk toe als gevolg van de coronacrisis.

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 FOD BOSA, hebben 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 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.

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, kunnen worden aangehouden over een langere periode zonder het welzijn op het werk van de medewerkers en de continuïteit van de federale overheidsdiensten merkbaar aan te tasten.