

Persdossier

Meer werk met steeds minder personeel voor OISZ

Aanhoudende besparingen dwingen onze Openbare Instellingen voor Sociale Zekerheid (OISZ) tot het verminderen van hun personeelscapaciteit.

Dat heeft onder andere gevolgen voor de dienstverlening: lange wachtlijsten bij de contactcenters, een gebrek aan inspecteurs op het terrein, lange wachttijden vooraleer werkloosheidsuitkeringen uitbetaald worden, lange wachttijden om een afspraak te kunnen krijgen, langere doorlooptijden vooraleer een dossier kan worden afgewerkt of een vraag beantwoord kan worden ... ACV Openbare Diensten vraagt dringend een oplossing.

Lineaire besparingen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de besparingen die sinds 2015 opgelegd werden aan de OISZ. Hoewel het in de meeste gevallen ogenschijnlijk 'slechts' om 1 à 2% gaat, is de impact van deze opgelegde besparingen bijzonder verregaand. Temeer omdat deze besparingen telkens ook cumuleren bovenop de voorgaande besparingen en dat de besparingen geen rekening houden met de indexatie van lonen (heeft gevolgen voor lonen personeel, maar evenzeer voor werkingskosten vb. stijgende kosten voor IT).

	Werkingskosten	Personeel
2015	-8,5%	
2016	-2%	-2%
2017	-2%	-2%
2018	-2%	-2%
2019	-2%	-2%
2020	0%	0%
2021	-2%	-2%
2022		-1.1%
2023		-1.1%
2024		-1.1%

Verplichte onderbenutting sinds 2012

Naast bovenstaande lineaire besparingen moeten de OISZ ook een verplichte onderbenutting realiseren om zo het structureel saldo te verbeteren. Dat houdt in dat ze verplicht worden om hun uitgaven te beperken tot uitgaven die niet-samendrukbaar zijn. Dat wil zeggen dat de uitgaven beperkt worden tot uitgaven die in het geval van niet uitvoering het functioneren van de overheid in ernstige mate in gevaar zouden brengen.

Enkel al voor 2023 betreft dit 150 miljoen euro voor alle OISZ's.

Budgettaire onzekere tijden door uitblijven bestuursovereenkomsten

Via bestuursovereenkomsten worden er door de OISZ resultaatsverbintenissen aangegaan met de Belgische Staat. In ruil daarvoor krijgen de overheidsmanagers een grotere autonomie over hun personeelsbeleid, financieel beleid en beleid rond informatieverwerking. Daar waar de eerste vijf generaties bestuursovereenkomsten elkaar met een logische cadans opvolgden, was dat niet langer het geval voor de zesde bestuursovereenkomst. Bij meerdere OISZ werden er noodgedwongen verschillende addenda goedgekeurd op de bestaande vijfde overeenkomst.

- 1e generatie (2002-2005)
- 2e generatie (2006-2009)
- 3e generatie (2010-2012)
- 4e generatie (2013-2015)
- 5e generatie (2016-2018): meerdere keren verlengd, vaak met wijzigingsclausules
- 6e generatie (2022-2024): bij sommige OISZ reeds afgerond, bij andere nog steeds niet

Het uitblijven van een akkoord over de doelstellingen creëert financiële onzekerheid omdat de middelen voor aanwerving van het personeel dat moet instaan voor de uitvoering van die bestuursovereenkomsten op dat moment onzeker worden. De uitvoering van de personeelsplannen loopt op dat moment noodgedwongen vertraging op.

De bestuursovereenkomsten voorzien welke opdrachten de instelling moet vervullen: de recurrente opdrachten en de projecten. Voor de projecten kan de administratie af en toe bijkomende middelen bekomen. Voor de recurrente opdrachten is dat niet het geval, die moeten dus blijven doorlopen, maar dan met minder personeel.

Geen sectoraal akkoord

Geen concurrentiële arbeidsvoorwaarden door uitblijven sectoraal akkoord met de vakbonden

Het laatste sectoraal akkoord dateert van 2009. Het personeel van de federale overheid heeft de afgelopen 20 jaar nooit een loonopslag gekend. Er werden enkel indexverhogingen toegepast. Zo wordt de koopkracht van het personeel slechts ten dele gevrijwaard. Het voorakkoord van afgelopen zomer voorzag 1 à 2% loonopslag naargelang het niveau en uitgespreid over meerdere jaren. Maar dat wordt door de politiek afgedaan als budgettair onverantwoord.

Het federaal personeel wacht sinds 2009 op de toen beloofde toekenning van een volwaardige eindejaarstoelage. In sommige privésectoren krijgen personeelsleden een veertiende of zelfs vijftiende maand. Het federaal personeel zou al blij zijn met een volwaardige 13e maand.

Bij het toekennen van de loonopslag en/of eindejaarstoelage zou na 20 jaar opnieuw het perequatiemechanisme voor gepensioneerde federale ambtenaren lonen. Waarom blokkeert deze perequatie wel onze loononderhandelingen, waar dit voor andere personeelsgroepen niet speelt als argument?

Als laatste geldelijke eis waren er de maaltijdcheques. Voor ons een aanvullende eis. Het is de enige (geldelijke) eis die uitgevoerd zal worden van het akkoord, maar niet zoals

overeengekomen vanaf november 2022. Het begrotingsakkoord kent maaltijdcheques toe pas vanaf april 2024, een maand voor de verkiezingen. De financiering van deze maaltijdcheques wordt grotendeels binnen de federale enveloppe gezocht.

Bij de ene wat nemen, om aan de andere iets te geven. Personeelsleden die nu een dagvergoeding krijgen wanneer ze op dienststopdracht gaan zonder dat er een maaltijd voorzien wordt, zullen deze niet langer meer krijgen. Bij sommige personeelsleden worden deze vergoedingen forfaitair toegekend. De afschaffing van deze vergoedingen wordt momenteel als ballonnetje gelanceerd. Voor personeelsleden van o.a. de inspectie is dit het enige loonverschil ten opzichte van hun administratieve collega's. Een inkomensverschil dat meer dan gerechtvaardigd is gezien zij tijdens de uitoefening van hun job geconfronteerd worden met allerlei risico's zoals agressie, afwezigheid sanitaire voorzieningen, geen toegang tot een personeelsrestaurant ... Personeelsleden die trouwens hogere maaltijdcheques dan 6 euro krijgen, zijn eraan voor de moeite. Het bedrag van hun maaltijdcheque zal verlaagd worden.

Enkel nog experts gezocht?

Ingewikkeldere materie, dus enkel nog plaats voor bachelors en universitair? Ook hier lijken de gemaakte keuzes logisch op het eerste zicht. Wanneer de personeelsplannen op tafel gelegd worden, is het aantal vacatures voor niveau A en B stelselmatig veel hoger dan de plaatsen die voorzien worden voor medewerkers van niveau C. Bij verschillende OISZ worden deze zelfs niet meer voorzien met als argument dat de inspecteur van financiën/regeringscommissaris dergelijke profielen weigert. Het werk zou te moeilijk geworden zijn.

Is iemand dan enkel capabel met een diploma hoger of universitair onderwijs? Wat met personen die daar omwille van welke omstandigheden dan ook niet in geslaagd zijn? Er bestaan geen opleidingen pensioenmaterie, werkloosheid, sociale bijdragen ... Alle reglementering moet uiteindelijk aangeleerd worden 'on the job'.

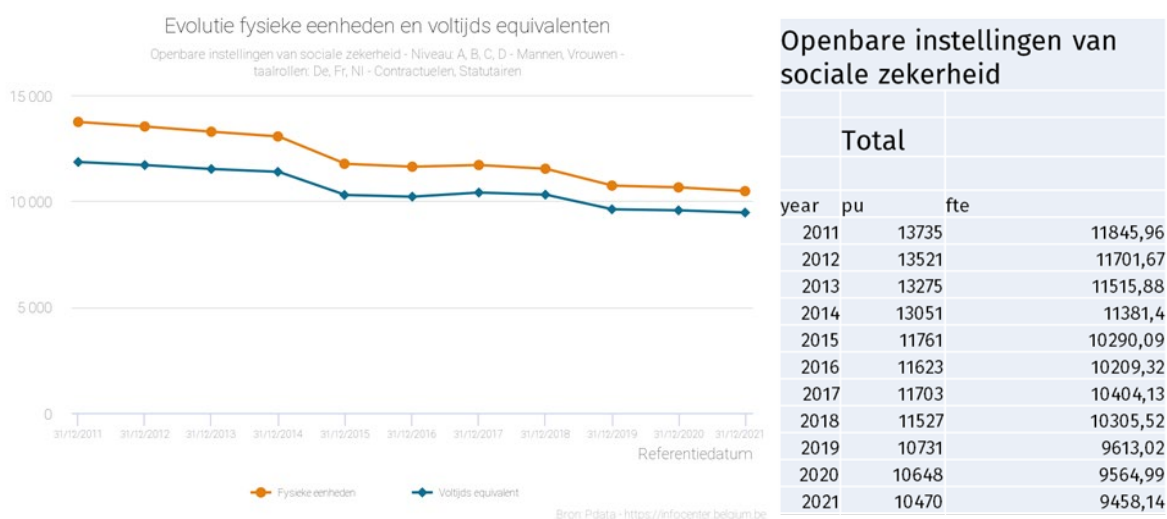
In het verleden nam de overheid haar voorbeeldrol op het vlak van de sociale lift ernstig en konden niveaus C via bevorderingsexamens opklimmen. Waarom wil de overheid die kansen niet meer bieden? Mits goede screeningsexamens is het zeker mogelijk om competente medewerkers aan te trekken die bovendien trouw zijn aan hun werkgever die hen zoveel kansen tot zelfontplooiing geboden heeft.

Door consequent te kiezen voor niveau A en B, wordt er de facto ook gekozen om vooral personeel aan te nemen voor leidinggevende of omkaderende functies en veel minder voor de uitvoerende productietaken. Het zijn nochtans net die diensten die er uiteindelijk voor zorgen dat de uitkeringen worden betaald. Wanneer ze wel ingezet worden voor deze productietaken, horen we dat het moeilijk is om de hoger geschoolde profielen te houden, gezien ze uitgekeken geraken op de job.

Dat het werk te moeilijk geworden is, werkt de overheid trouwens ook zelf enigszins in de hand. Wanneer personeelsleden moeten kunnen antwoorden op alle vragen van de burger, vergt dat telkens opnieuw opzoekwerk om na te kijken of er niet een of andere uitzondering aan de orde is vooraleer geantwoord kan worden. Specialisatie zorgt ervoor dat het werk opnieuw haalbaarder wordt, ook voor korter geschoolde profielen die trouwens veel gemakkelijker te vinden zijn op de arbeidsmarkt.

Resultaat van dit alles?

Steeds minder personeel mag vervangen worden en de vacatures die open gezet (mogen) worden, geraken niet ingevuld. De situatie is het moeilijkst in Antwerpen, gezien de concurrentie met de haven, en in Brussel waar vaak tweetaligheid wordt gevraagd. Maar ook elders is het vaak zoeken naar een speld in een hooiberg om competent personeel te vinden en te houden.



Het aantal personeelsleden werkzaam bij de OISZ is de laatste 10 jaar afgenomen van 13735 personeelsleden naar 10470. De personeelsplannen binnen de OISZ kennen jaar na jaar een vermindering van het aantal “koppen”. Een aantal bevoegdheden werden geregionaliseerd, zoals de kinderbijslag (650 personeelsleden) of een deel van de bevoegdheden dat van RVA naar VDAB en WSE (512 personeelsleden) ging, maar het verklaart lang niet de vermindering met een vijfde aan personeel.

In sommige diensten worden 2 op de tien personeelsleden niet langer vervangen. Maar het werk vermindert niet. Dat uit zich in lange wachtlijsten bij de contactcenters, een gebrek aan inspecteurs op het terrein, lange wachttijden vooraleer werkloosheidsuitkeringen uitbetaald worden, lange wachttijden om een afspraak te kunnen krijgen, langere doorlooptijden vooraleer een dossier afgewerkt geraakt of een vraag beantwoord kan worden ... Het gebrek aan personeel heeft ook indirecte gevolgen van toenemende verbale en fysieke agressie vanwege de burgers door deze lange(re) wachttijden, meer werk omdat vragen via (andere) kanalen steeds opnieuw gesteld worden ...

En wat het terugschroeven van de werkmiddelen betreft, resulteert dat vooral in het uitblijven van broodnodige investeringen op het vlak van IT (heel wat mainframes zijn sterk verouderd), het uitblijven van nieuwe projecten om de service aan de burger te kunnen verbeteren ...

Meer werk met minder is toch haalbaar?

Het lijkt common sense. Gezien de informatisering en een verbetering van de productieprocessen is het mogelijk om meer werk met minder te verrichten. Daar zit uiteraard een kern van waarheid in, maar de situatie op het terrein is ingewikkelder dan dat.

Bij de OISZ werd er de laatste jaren bijzonder veel geïnformatiseerd. De uitbetaling van verschillende uitkeringen verloopt intussen waar mogelijk automatisch. Althans zo lang de reglementering ongewijzigd blijft. Elke wijziging aan sociale zekerheidsreglementering die van invloed is op de uitkeringen vereist, om verder automatisch te kunnen betalen, een aanpassing van het computerprogramma. Zolang deze aanpassing niet gebeurd is, moet er dan opnieuw manueel tussengekomen worden. Deze geautomatiseerde betalingen zijn trouwens ook enkel mogelijk voor 'de meest eenvoudige gevallen'. De reglementering is te ingewikkeld om alles te kunnen omzetten in bits en bites. De computerprogramma's waarmee gewerkt moet worden, zijn vaak ook te oud. En vooraleer er 'geautomatiseerd' betaald kan worden, moet dit eerst allemaal manueel in het dossier worden ingebracht. Het is een illusie om te geloven dat op termijn alles automatisch zal kunnen worden betaald. Het behoeft geen betoog dat de gevallen die overblijven, de meest ingewikkelde gevallen zijn, die per dossier bijzonder veel tijd vragen.

Er is een verschuiving gaande in het werk. Klik-bel-kom ... De instellingen investeren voortdurend in het digitale verhaal om de meer zelfredzame burgers zonder individuele tussenkomst van een personeelslid een antwoord te bezorgen op hun vragen. De instellingen maken werk van goed uitgewerkte websites, automatische chatbots ... maar de vele uitzonderingen in de wetgeving maken dat weinig burgers echt zeker zijn dat wat op een website netjes uitgelegd wordt, 100% zeker van toepassing is op zijn/haar situatie.

De vragen blijven komen, via telefoon, op afspraak of soms nog via vrije openingsuren. Welk kanaal er ook gekozen wordt om de burgers een antwoord te bieden op hun vragen, het vergt personeel om deze kanalen te bemannen of bevrouwen. Wanneer het ene kanaal (te lang) zonder antwoord blijft, kiest de burger een nieuw kanaal en stelt zo opnieuw de vraag. Dat genereert enkel bijkomende werklust. Voor bepaalde doelgroepen is het een utopie om te denken dat ze via de website of telefonisch goed verder geholpen kunnen worden. Het gebrek aan digitale vaardigheden of de taalbarrière is gewoonweg te groot.

Wat vraagt het ACV

- Stop de jarenlange besparingen.
- Zorg voor meer statutaire aanwervingen van personeel, zowel voor administratieve functies als voor de inspectiediensten.
- Bied aantrekkelijke loonsvoorwaarden: loonopslag, een volwaardige eindejaarspremie én raak niet aan verworven loonsvoorwaarden.
- Geef meer kansen aan niveau C.
- Zorg voor administratieve vereenvoudiging, zonder te raken aan de rechten van de burger.