

## FOD Financiën: gecentraliseerde telefonie veroorzaakt problemen

Nieuws maandag 2 mei 2022

De opeenvolgende bezuinigingsmaatregelen van de federale regering verstikken de FOD Financiën, die daardoor de drempel van zijn functioneringsmogelijkheid heeft bereikt. Het management zag digitalisering als een zuurstoffles, waardoor het aanvaardbare statistieken kon blijven tonen. Tegelijk onderschatte het de digitale kloof. De analyse van de telefonie bevestigt de noodzaak een einde te maken aan dit beleid van bezuinigingen, die ervoor zorgen dat de verwachtingen inzake openbare dienstverlening niet meer kunnen worden vervuld. Een analyse.

Bij de FOD Financiën ontvangen de ruim 5.000 collega's actief in het nieuwe gecentraliseerde telefoonsysteem tot wel 31.000 oproepen per dag. Terwijl sommige contacten een eenvoudig en kort antwoord vragen, zijn andere vaak ingewikkeld en vereisen ze deskundigheid, tijd en geduld.

Twee jaar geleden, toen de nieuwe organisatie van de telefonie werd ingevoerd, drong de ACOD erop aan dat gewacht zou worden op enerzijds het effectief aanbrengen van codes op de brieven (deze codes zorgen ervoor dat men direct in contact kan komen met een bevoegd ambtenaar die het dossier kan behandelen) en anderzijds op de toegang tot aangepaste toepassingen, alvorens aan deze nieuwe uitdaging te beginnen.

Jammer genoeg werden we niet gehoord. De overheid zette door en bracht geregeld correcties aan, wat ze een 'beleid van kleine stappen' noemde.

In maart had de ACOD enkele vergaderingen met de overheid over dit dossier. De overheid legde ons een nauwkeurige beoordeling van de situatie voor, gebaseerd op de problemen die wij aan het licht hadden gebracht. Hoewel de overheid over het algemeen tevreden leek over het aantal aangenomen telefonische oproepen, deelde de ACOD dit enthousiasme niet. De overheid erkende wel dat er aanpassingen nodig zijn.

### Welke problemen?

- Gesprekken worden vaak verkeerd doorverbonden, de wachttijden zijn te lang, doorverbinden werkt dikwijls niet, toepassingen zijn niet aangepast en werken niet en het aantal te voeren gesprekken is hoog.
- Er is een wanverhouding tussen het aantal mensen dat in de antwoordgroepen wordt ingeschakeld en het aantal ontvangen oproepen.
- Er is nog steeds een gebrek aan referentiecodes op de documenten die worden verzonden. De duur van de telefoonpermanenties is ook te lang.

- Naar verluidt lopen er over dit alles ook steeds meer klachten binnen bij de Federale Ombudsdienst. Dit levert problemen op, zowel voor het welzijn van het personeel als voor de dienstverlening aan het publiek.

### **Welke oplossingen zijn mogelijk?**

Terwijl de lijst van problemen lang is, is deze van door de overheid gedane toezeggingen kort. Hoewel zij zich ertoe verbindt de uren te herzien waarop een telefonische permanentie gewaarborgd moet zijn, wil ze een permanente aanwezigheid tijdens de middagpauze handhaven. Voor de andere problemen zal ze 'goede praktijken verzamelen' en een actieplan opstellen. Hieronder lees je per dienst wat er besproken werd.

### **Algemene Administratie Inning & Invordering**

Er werden specifieke aanpassingen doorgevoerd zoals de verhoging van het aantal ingeschakelde personeelsleden in de antwoordgroepen en aanpassingen aan het keuzemenu.

Uit de cijfers blijkt dat de AA I&I niet alleen veel telefoons krijgt, maar vaak ook inhoudelijk moeilijke (na aanmaningen tot invordering), waarbij de verdeling van het personeel niet evenredig is. De extra aanwervingen (100 startbaanovereenkomsten of rosetta's) lijken onvoldoende te zijn voor de omvang van de taak. Het beroep van invorderaar wordt bovendien ondermijnd door de steeds meer energie vretende telefonie. Het inschakelen van onzekere contracten (rosetta) is niet voldoende om deze tekortkomingen te compenseren.

Ook is het erg duidelijk dat de gebruikte software lijdt aan vele tekortkomingen. Dat is het gevolg van het feit dat deze nochtans essentiële toepassing vooraf onvoldoende getest werd. Het resultaat is dat het betrokken personeel feitelijk de rol van proefkonijn toebedeeld krijgt. Met alle stress en frustratie van dien.

### **Algemene Administratie Patrimoniumdocumentatie**

De door de overheid verstrekte statistieken laten zien dat het aantal beantwoorde telefonische oproepen bij de Patrimoniumdocumentatie ondermaats is (61 procent, terwijl gestreefd wordt naar een percentage van 75 tot 80 procent). Volgens de overheid is dit enerzijds te wijten aan de overgang van Skype naar Teams en anderzijds aan enkele periodes waarin er vrij veel afwezigheden waren. Volgens de ACOD toont dit laatste vooral aan dat de diensten te zwak bemand zijn.

Bij de deeladministratie Opmetingen & Waarderingen bedraagt de duur van de permanenties 4.15 uur. Volgens ons is dit veel te lang. De overheid spreekt vergoelijkend over het feit dat het slechts om een à twee dagen per personeelslid gaat. Helaas vergeet zij dat de al vermelde afwezigheden ervoor zorgen dat dit wekelijks gemiddelde in een aantal gevallen erg kan oplopen. Ook hier spreekt de overheid over nog meer voorzien in een rechtstreekse code op de briefwisseling. Dat euvel sleept al twee jaar aan...

Bij de deeladministratie Rechtszekerheid deelde de overheid mee dat de verdeling van de permanenties in onderling overleg geregeld werd. Daarbij onderschat zij het feit dat een aantal lokale chefs het concept 'onderling overleg' systematisch blijft verwarren met eigen dictaten. Sommige ambtenaren worden daardoor

overbelast met telefonische taken, terwijl andere er grotendeels aan ontsnappen. Dat zorgt natuurlijk voor onderlinge wrijvingen.

Voorts verwees de overheid ook hier naar het aanbrengen van codes op de briefwisseling, vooral dan voor notarissen. In de praktijk – zo geeft de overheid toe – gaat het bij deze notarissen enkel over vragen inzake de hypothecaire materie. Impliciet geeft de overheid hiermee toe dat de integratie van de voormalige bedienden van de hypotheekbewaring aan de ene kant en het personeel van de voormalige registratiekantoren aan de andere kant niet optimaal verloopt. Ongetwijfeld heeft ook dat te maken met personeelsgebrek en de daaruit voortvloeiende te hoge werkdruk.

## **Algemene Administratie Fiscaliteit**

De AA Fiscaliteit doet het kwantitatief vrij goed: 89 procent van de binnenkomende telefonische oproepen wordt ook daadwerkelijk opgenomen. Of dit ook leidt tot kwalitatieve antwoorden is een ander paar mouwen. Voor de overheid zijn de resultaten van de tevredenheidsenquêtes bij de bellers goed voor de FOD als geheel. Dit kan echter niet statistisch geverifieerd worden.

## **Algemene Administratie Douane & Accijnzen**

De overheid blijft bij haar planning om ook hier eind april het nieuwe telefoniesysteem in te voeren.

## **Ter afronding**

De overheid is begonnen met een nieuw telefoniesysteem, terwijl de organisatie er nog niet klaar voor was. In het verleden werden reeds veel kantoren gesloten. In uitvoering van het infrastructuurplan 2024 zullen nog meer kantoren volgen.

Dit alles dwingt de niet altijd digitaal geschoolde burger ertoe telefonisch contact op te nemen met de FOD Financiën. Maar die telefonische dienstverlening verloopt door personeelsgebrek helaas allesbehalve vlot. Dit brengt vele frustraties teweeg bij zowel de burger als de ambtenaren.

Voor de ACOD is het daarom hoog tijd dat het budget voor het personeelsplan van de FOD Financiën verhoogd wordt. Nadat de overheid beloofde binnenkort terug te komen met ideeën voor verbetering, drong de ACOD erop aan dat er snel concrete vooruitgang zou worden geboekt, met termijnen voor projecten die tijd vergen. Intussen verwachten wij concrete vooruitgang (voor eind april). Indien de voorstellen van de overheid ondermaats blijven, is de ACOD er klaar voor om in gemeenschappelijk front acties voor te bereiden.

Peter Veltmans, Luc Martony