

4th INSTANCE[®]

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT

Maandelijks n° 73 - November 2007
Mensuel n° 73 - Novembre 2007

Link ((●



Sous scellé, 1978, aquarelle sur pli postal de 1829, 20,3 x 25,4 cm, Archives P.A. © ADAGP

Verzegeld, 1978, aquarel op postzending van 1829, 20,3 x 25,4 cm, Archieven P.A. © ADAGP



La fonction publique
aux Pays-Bas

Vlaamse regering
geeft uitvoering
aan aanbevelingen
Ombudsdienst

ALECHINSKY van A tot Y

4INSTANCE N° 73 - Novembre - November 2007 4

Guide des
CABINETS

KABINETTEN
Gids

KUNST - ART

ALECHINSKY van A tot Y

7

Veiligheid

Belg vooral bezorgd over 'virtuele veiligheid'

9

STATUTS

La fonction publique aux Pays-Bas



EXECUTIVE DINNER
EXECUTIVE DINNER

ALLE AMBTENAREN STATUTAIR... ?
TOUS LES FONCTIONNAIRES STATUTAIRES... ?

PROGRAMMA - PROGRAMME

MAANDAG 10 DECEMBER - LUNDI 10 DÉCEMBRE 2007 CONCERT NOBLE

KAREL VINCK - PIET VANTHEMSCHE - LUC COENE - LUC LALLEMAND - JEAN-PIERRE MEAN - FRANK VAN MASSENHOVE - YOLANDE AVONTROODT - MONIQUE DE KNOP
FRANCINE DEVILLE PIERRE KLEES - FONS LEROY - GABRIËL PERL - FRANK ROBBEN - MARC VAN HEMELRIJCK - ALAIN VAESSEN - JOHAN VERSTRAETEN ...



Competitie in de gezondheidszorg?!

Naar geïntegreerde zorgprocessen rond de aandoening & meerwaarde voor de patiënt.

Dinsdag 11 december 2007 - De Montil - Affligem

4INSTANCE
www.4instance.info

13

EUROPEAN PUBLIC SECTOR AWARD

Le concours européen European Public Sector Award (EPSA) vient d'être remporté par la Banque Carrefour de la sécurité sociale (BCSS)

14

e-GOV

Contactpunt Vlaamse Infolijn en 1700 brengen overheid en burgers dichterbij elkaar (deel1)

20

e-GOV

W @ tson : l'agent virtuel qui répond à vos questions

21

POLITIEK & BESTUUR

Vlaamse regering geeft uitvoering aan aanbevelingen Ombudsdienst



ALECHINSKY van A tot Y

4INSTANCE N° 73

November - Novembre 2007

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

ÉDITEUR RESPONSABLE

Thibault Van der Auwermeulen

4INSTANCE

bvba G.T.G. sprl

Champ de Présennes 11

1390 Grez-Doiceau - 1390 Graven

Tel. 02/534 94 51 - Fax: 02/534 84 41

E-mail: info@4instance.be

<http://www.4instance.info>

REDAKTIE - RÉDACTION

bvba GTG sprl

Redaktiesecretariaat / Secrétariat de rédaction

Greta Rooselaers

Tel. 02/534 94 51

E-mail: 4instance@skynet.be

COPYRIGHT PICTURES

ALECHINSKY van A tot Y

LAYOUT - PREPRESS

Daniel Collette Production sprl

<http://www.dcprou.be>

REGIE

Tel. 02/534 94 51

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION

Etoby

Adviesraad - Conseil - Advisory board 4INSTANCE

Pascale Delcomminette Chef de cabinet adjoint - Ministre-Président de la Région Wallonne Elio Di Rupo; **Erwin De Pue** Directeur van de Dienst Administratieve Vereenvoudiging; **Francine Deville** Administratrice Générale IFA-PME; **Hans D'Hondt**; **Prof. Pierre Klees** Président du Groupe Vinçotte; **Prof. Dr Herman Matthijs** Vrije Universiteit Brussel - Faculté Economische, Sociale en Politieke Wetenschappen; **Jacques Moisse** Inspecteur general Secrétariat general du Ministère de la Région Wallonne; **Thibault Van der Auwermeulen** Managing Director 4INSTANCE; **Fons van Dyck** Managing Director think BBDO; **Marc Van Gastel** Sr. Adviseur Economie en Innovatie Departement Economie, Wetenschappen en Innovatie Ministerie Vlaamse Gemeenschap; **Marc Van Hemelrijck** Gedelegeerd Bestuurder Selor; **Clair Ysebaert** Voorzitter van de ParticipatieMaatschappij Vlaanderen.

Zonder schriftelijke toelating van de uitgever mag geen enkele tekst noch illustratie van 4INSTANCE, geheel of gedeeltelijk gereproduceerd worden. De uitgever is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de advertenties en artikels.

La reproduction des textes et photographies publiés est interdite sans accord écrit de l'éditeur. L'éditeur n'est pas responsable des articles et publiereportages.



*Lid van de Unie van de Uitgevers van de Periodieke Pers
Membre de l'Union des Editeurs de la Presse Périodique
Member of the European Group of Public Administration*

*Membre du Club de la Fondation Universitaire
Lid van de Club van de Universitaire Stichting*

Informeer uw vrienden en collega's over 4INSTANCE

Parlez de 4INSTANCE à vos amis et collègues

Link ((●



rss magazine



rss blog



rss newsletter

Informatie voor de redactie is welkom op: tvda@4Instance.be

Toute information pour la rédaction est la bien venue à: tvda@4Instance.be

ALECHINSKY van A tot Y

23.11.2007 - 30.03.2008



De tentoonstelling in de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België is een hommage aan Pierre Alechinsky ter gelegenheid van zijn tachtigste verjaardag. De kunstwerken, die in overleg met de kunstenaar werden gekozen, overspannen een artistieke loopbaan van meer dan zestig jaar. In het retrospectieve en tegelijk labirintische tentoonstellingsparcours zal de bezoeker de karakteristieke thema's van Alechinsky leren kennen. In het bij Gallimard in 1994 gepubliceerde boek Baluchon et ricochets licht de kunstenaar zijn typische methode toe om beelden en ideeën te ontwikkelen door herhaling, transformatie, mutatie: dit procedé zal in de tentoonstelling zichtbaar worden. Daarnaast zal de bezoeker een beeld krijgen van Alechinsky's veelzijdigheid op technisch gebied: van schilderen in olieverf, inkt of acrylverf (soms monumentale werken zoals Alveolen, De dagen lengen) over tekeningen (soms op heel groot formaat zoals Vergaderingen en colloquia, Het spel van d'oude penselen) tot affiches, litho's en 'niet doorbladerbare' boeken in steengoed of porselein.

...

Central Park, 1965, acrylique sur papier marouflé sur toile, 162 x 193 cm, collection particulière © ADAGP

Central Park, 1965, acryl op papier gekleefd op doek, 162 x 193 cm, privé verzameling © ADAGP



In het chronologische parcours komen eerst de schilderijen van de jonge kunstenaar aan bod, werken die na hun tentoonstelling bij Lou Cosyn in Brussel in 1947 nooit meer te zien waren. Vervolgens wordt de actieve deelname van Alechinsky aan CoBrA geëvoëerd met in de Brusselse Ateliers du Marais gemaakte gouaches en litho's uit de periode 1949–1951.

'Cobra was mijn leerschool,' zegt Alechinsky. Hij was een van de jongste leden van deze beweging, waartoe onder anderen ook Karel Appel, Christian Dotremont en Asger Jorn behoorden. In onze tijd, waarin een verregaande technologie het manuele, ja het menselijke werk tout court in gevaar dreigt te brengen, was Cobra een simpele maar geen simplistische 'gegevensbank' met de spontaniteit als een belangrijk reactief. Alechinsky is in zijn tekeningen, schilderijen en teksten altijd de geest van Cobra verder blijven ontwikkelen.

De tentoonstelling is opgebouwd rond groepen betekenisvolle werken, bijvoorbeeld De hoge grassen uit 1951 (coll. Museo Reina Sofia, Madrid), dat niet lang voor het einde van Cobra en het vertrek van Alechinsky

naar Parijs ontstond. In de Franse hoofdstad vervolmaakte hij zijn graveertechniek bij Stanley William Hayter in Atelier 17. De gravure Iets van een wereld uit 1952 getuigt van zijn interesse voor een soort grafologie die 'het geschrift overstijgt', met name voor een geschrift dat tot het domein van de tekenkunst, de schilderkunst, de prentkunst behoort. In die jaren werd hij de Parijse correspondent van het Japanse tijdschrift Bokubi ('het genoeg van de inkt'). Op aanmoediging van Henri Storck en Luc de Heusch vertrok hij in 1955 met zijn vrouw Micky naar Japan. Hij toonde er De nacht uit 1952 (Ohara Museum, Kurashiki) en maakte de film Calligraphie japonaise – waarvoor Christian Dotremont achteraf de commentaren schreef en André Souris de muziek componeerde.

In een piepklein kamertje in de omgeving van de Porte Saint-Martin, zonder mogelijkheid om fysiek een beetje afstand te nemen, letterlijk met zijn neus op het werk dus, vatte Alechinsky in 1955 zijn eerste grote schilderij aan: Het mierennest (The Solomon R. Guggenheim, New York). Vanaf 1958 volgden als vanzelf, onder de

vleugels van Galerie de France, schilderijen op nog groter formaat, zoals De grote transparanten uit 1959 (allusie op André Breton) en Alice groeit uit 1961 (allusie op Lewis Carroll). Via een kortstondige verkenning van de informele kunst kwam de kunstenaar tot een vrijere beschrijvende stijl, die van het gelaat naar het monster evolueerde. James Ensor speelde daar ontegenzeggelijk een rol in (Hommage aan Ensor uit 1956). Werken als De parabel van de blinden uit 1958, Gebroekte wolken uit 1957 (SMAK, Gent) worden gekenmerkt door het thema van de woekering, het gekrioel en ten slotte de opening.

Alechinsky reisde vanaf 1961 geregeld naar New York, waar hij opnieuw in contact kwam met de Chinese schilder Walasse Ting, met wie hij in de jaren 1950 in Parijs bevriend was. Ting deed hem de mogelijkheden van de acrylverfschildering ontdekken. Het jaar 1965 was voor de 37-jarige Alechinsky van cruciale betekenis: hij schilderde toen Central Park, zijn eerste acrylverfschilderij dat geconcipieerd is als een centraal thema met 'kanttekeningen' eromheen. De consequen-

...





ties waren legio. Het thema van grenzen en randen ontwikkelde zich. 'Margin and Center/Middelpunt en kantlijn' was trouwens de titel van een grote individuele tentoonstelling in het Guggenheim in New York in 1987, overgenomen door de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België te Brussel in 1988. Gaandeweg verliet hij de olieverfschilderkunst – een keuze die hij toelichtte in *Lettre suit*, Gallimard 1992 – ten gunste van het veel soepelere nieuwe medium, dat hij niet meer verticaal toepast maar 'op Chinese wijze', dat is: horizontaal, op de vloer neergelegd.

Eveneens vanaf 1965 werd het op doek gemarouffleerde papier de geprefereerde drager van alle acrylverfschilderijen van de schilder. De tekenaar botste tijdens zijn zoeken naar mooi maagdelijk papier uit de 17e, 18e en 19e eeuw, op grote aantallen volgeschreven registers. Zo ontstonden zijn inkttekeningen en aquarellen op met 'streepjes, cijfers en letters' bezaaide bladen: briefomslagen, schoolschriften, oude rekeningen, vervallen effecten, landkaarten, stafkaarten en luchtvaartkaarten. Gedroomde dragers van dromen voor een 'rei-

zende penseel'. Hetzelfde penseel dat in een signatuur bijvoorbeeld een Gille de Binche herkent, wiens helm met witte pluimen een vulkaanuitbarsting, een ejaculatie, een wolk in de vorm van een vraagteken wordt. Een beeldtaal die evenzeer uit een proces van decodering als uit de 'zwarte pupil' van de inktpot geboren is.

In de jaren 1980 werden de schijf, de cirkel, de concentrische cirkels – die doen denken aan de woorden *astres et désastres* (sterren en catastrofes) van Guillaume Apollinaire – een obsessie tijdens wandelingen in de straten van New York, Arles, Saint-Benoît-sur-Loire, Brussel, Salzburg... Alechinsky incorporeerde in zijn werk stempelingen van 'stukken stadsmeubilair' (*pièces du mobilier urbain*) in Oost-Indische inkt. Deze 'putten en roosters' (*bouches et grilles*), gietijzeren deksels en roosters met het anonieme merkteken van een plaatgieter, zijn een vorm van volkskunst waar wij onachtzaam overheen lopen zonder de tijd te nemen om de schoonheid ervan te waarderen.

Het thema van de heuvel, in Vulkanen en Slakkenbergen bijvoorbeeld, heeft bij Alechinsky tal van uitdruk-

kingsvormen gekregen. Via deze figuur en haar mutaties kwam hij tot het concept van de met het gebaar verbonden vorm. Tijdens een verblijf op Tenerife vereenzelvigde hij de vulkaan, of beter de lavastroom, met de emblematische figuur van de slang. In deze versmelting van vorm en gebaar wordt iedere figuur de vrucht van een spontane opwelling, en door deze thematiek heen – alomtegenwoordig in het werk vanaf de jaren 1960 – geeft Alechinsky uitdrukking aan een actuele visie waarin de relatie van de mens met de wereld centraal staat.

Tentoonstelling

van 23/11/2007 tot 30/03/2008

Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België
Regentschapsstraat 3
1000 Brussel

tel : +32 (0)2 508 32 11

www.fine-arts-museum.be



Belg vooral bezorgd over “virtuele veiligheid”

Belgen zijn niet ongerust over hun persoonlijke en de nationale veiligheid. Ze maken zich meer zorgen over hun veiligheid online en over financiële bedreigingen zoals kredietkaartfraude en misbruik van persoonlijke informatie. Dat blijkt uit de Unisys Global Security Index, een onderzoek in opdracht van Unisys dat peilde naar het veiligheidsgevoel van mensen wereldwijd.

De Unisys Security Index is een wereldwijd onderzoeksproject om de houding van mensen te begrijpen tegenover nationale, persoonlijke, financiële en online veiligheid. Meer dan 13.000 mensen in 14 landen werden ondervraagd. In België werden 1022 personen ondervraagd door IPSOS. Het resultaat is een veiligheidsindex op een schaal van 0 tot 300, waarbij 300 het hoogste niveau is van angst die men ondervindt. Drie keer per jaar zal het onderzoek herhaald worden, zodat de Security Index steeds actueel blijft.

Voor België staat de index op 131, wat op een gemiddeld niveau van onveiligheid wijst. Duitsers maken zich met een algemene score van 160 het meest zorgen, vooral over hun financiële,

persoonlijke en online veiligheid. De Engelsen volgen hen op de voet met een score van 138. Fransen (83) zijn het minst bezorgd over hun veiligheid, gevolgd door Italianen (90) en Nederlanders (98).

Meeste vrees on line

Belgen zijn het meest bevreesd over de veiligheid van hun informatie en hun veiligheid online, zo blijkt uit de navraag bij de 1022 Belgen. De Belgen zijn de meest ongeruste Europeanen wat betreft online veiligheid. Terwijl gemiddeld slechts 30% van de Europeanen online veiligheid als een belangrijke of zeer belangrijke bezorgdheid noemt, bedraagt dat cijfers voor de Belg 41%. De Belg is daarbij nagenoeg even bevreesd voor bedreiging door virussen, spyware of spam (41%

antwoordde ‘zeer of extreem bezorgd’) als voor onveilig online shoppen of bankieren (42%). De Nederlanders (4% is extreem bezorgd), Fransen (4%) en Italianen (5%) zijn nogal gerust in hun veiligheid bij het e-winkelen en e-bankieren.

Liefst 89% van de Belgen is in meer of mindere mate bezorgd om fraude met financiële en persoonlijke gegevens. Bij 29% is de vrees zelfs extreem groot dat anderen toegang zouden hebben tot hun persoonlijke informatie en die zouden misbruiken. De Duitsers (51% antwoordde ‘extreem bezorgd’) vrezen het meest van alle Europeanen het misbruik van hun persoonlijke informatie, voor de Belgen en de Engelsen (26%). Slechts 8% van de Italianen is hierover heel erg ongerust.

...

NOW is where we do business.
It's when we do business.
It's how we do business.
ARE YOU READY FOR **NOW**?

We deliver on our commitments, so you can deliver on yours.

EDS is a leading global technology services company delivering business solutions to its clients.

EDS founded the information technology outsourcing industry more than 40 years ago. Today, EDS delivers a broad portfolio of information technology and business process outsourcing services to clients in the manufacturing, financial services, healthcare, communications, energy, transportation, and consumer and retail industries and to governments around the world.

Learn more at www.eds.com and www.eds.be



VEILIGHEID

Van de Belgen is 34% extreem ongerust over fraude met kredietkaarten en bankrekeningen. Bij de Italianen is dat 14%. 44% van de Duitsers is heel erg ongerust over fraude met hun financiële gegevens, wat van hen de meest verontruste Europeanen maakt als het gaat over het beschermen van informatie.

Nationale veiligheid geen probleem

Over het algemeen vormt nationale veiligheid voor de Europeanen niet echt een bedreiging: slechts 35% noemt dit een significante bezorgdheid. De Duitsers en Engelsen vormen een uitzondering. 57% van Engelsen is erg tot extreem bezorgd om de nationale veiligheid. Het uitbreken van een ziekte-epidemie is voor 55% van de Duitsers een grote tot zeer grote bezorgdheid.

“We krijgen te maken met steeds meer veiligheidsbedreigingen”, zegt Marc Lambotte, country manager Unisys Belux. “Onze Security Index is opgezet om een nauwkeurig beeld te krijgen van de publieke opinie tegenover verschillende bedreigingen. Op die manier kunnen we bedrijven en publieke instellingen waardevolle inzichten bieden waarmee ze rekening kunnen houden als ze nieuwe diensten en technologieën ontwikkelen.”

Meer info op <http://www.unisys.be>

La fonction publique aux Pays-Bas

Le système de fonction publique néerlandais est un système d'emploi. Même si les fonctionnaires bénéficient de la stabilité de l'emploi, aucune évolution de carrière ne leur est garantie. S'ils souhaitent évoluer, les agents devront postuler à un autre emploi.

Aussi, pour appréhender la notion de fonction publique aux Pays-Bas, il convient de privilégier une approche fonctionnelle: les agents publics sont ceux qui travaillent dans le secteur public. Mais plusieurs définitions coexistent: - la première définition est relativement restrictive: elle n'englobe que les agents travaillant directement pour les ministères, les provinces et les communes; ces agents ne regroupent que 3,4 % de la population active, soit environ 950 000 personnes; - cette notion peut toutefois être élargie à l'ensemble du "service public", incluant notamment les magistrats, les militaires, les enseignants et le personnel des agences créées en 1994: les agents publics représenteraient alors 11,4 % de la population active; - si l'on ajoute à ce chiffre le personnel de l'ensemble des institutions bénéficiant de fonds publics et travaillant pour le service public, on parvient néanmoins à un total de 26 % de la population active néerlandaise, soit un niveau comparable à celui de la France.

Depuis le début des années 70, plus aucune distinction n'est faite entre les différentes catégories de personnels de la fonction publique. La loi ne fait aucune différence entre les statuts des différents groupes. La majeure partie des agents des administrations (92%) sont des fonctionnaires titulaires et bénéficient d'un emploi à vie. Cependant, les universités connaissent un nombre croissant d'agents employés sur la base d'un contrat à durée déterminée.

Les Pays-Bas se sont interrogés pendant les années 80 sur la justification de l'octroi d'un statut spécifique aux fonctionnaires. Dans la société néerlandaise de la fin du XXI^{ème} siècle une telle spécificité ne se justifiait plus à leurs yeux. Aussi ont-ils mis en place dès 1989 une réforme visant à "normaliser" le statut des fonctionnaires par rapport à celui des salariés du secteur privé. C'est ce que l'on a appelé la "politique de normalisation" de la fonction publique. Le contenu du statut des fonctionnaires est proche de celui du salarié de droit privé,

mais pour autant, le statut des fonctionnaires demeure de droit public (nomination unilatérale) et le juge compétent en cas de litige est le juge administratif. La différence avec le secteur privé est donc peu marquée, et le recrutement se fait, non sur concours, mais par des entretiens d'embauche classiques, à l'exception des agents du ministère des affaires étrangères.

L'homogénéité entre secteur public et secteur privé s'est encore trouvée accrue suite à la réforme de 1994: le système de retraite public a été aboli pour s'aligner sur celui des salariés du secteur privé, et la réglementation relative aux conditions de travail a été alignée sur le secteur privé, les négociations salariales étant notamment décentralisées depuis cette date. Enfin, depuis le 1^{er} janvier 2001, la sécurité sociale est la même pour tous, agents publics et salariés du secteur privé.

Ce pays, à l'instar d'autres Etats membres de l'Union européenne (en particulier le Danemark ou la France pour le corps d'infirmiers) connaît actuellement une forte désaffection de la population pour la fonction publique. Pour tenter d'accroître l'attractivité de l'administration, le ministère de l'intérieur a récemment mis en place un certain nombre de mesures dont les effets ne sont pas encore avérés.

...

*Les grands transparents, 1958,
huile sur toile, 200 x 300 cm, Paris,
collection Larock Granoff*

© ADAGP

*De grote transparanten, 1958,
olie op doek, 200 x 300 cm, Parijs,
verzameling Larock Granoff*

© ADAGP



Le recrutement

Les critères de sélection principaux en terme de recrutement sont les qualifications professionnelles et l'expérience acquise aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé. Les candidats doivent être âgés de 18 à 24 ans, doivent jouir

de leurs droits civiques et politiques et avoir la nationalité néerlandaise (uniquement pour les emplois exerçant des prérogatives de puissance publique et ayant l'attribution de responsabilités pour la sauvegarde des intérêts généraux de l'Etat). Les fonctionnaires sont en règle générale recruter

sur le marché du travail traditionnel. La procédure de recrutement est également assez décentralisée. Des fiches de poste sont rédigées afin de préciser les compétences requises, le niveau de formation et la rémunération de l'agent. Les personnels de l'administration sont donc recrutés pour un poste spé-

...

cifique sur la base de leur curriculum vitae et d'un entretien. Les postes vacants font l'objet d'une publicité tant dans la presse que dans les journaux officiels. De plus en plus, le recrutement s'effectue via des cabinets de conseil en recrutement (assessment centres). Les municipalités, de leur côté, recrutent près de 3,5% de leurs personnels via des agences d'interim.

Avant de rejoindre la fonction publique, la majeure partie des fonctionnaires suit une formation traditionnelle identique à celle des salariés du secteur privé à l'exception des policiers et des inspecteurs des impôts qui eux sont formés dans des écoles spécialisées avant d'entrée en fonction.

Les agents ont une période d'essai de 2 ans maximums.

Ce système de fonction publique est donc réputé être particulièrement ouvert.

La carrière

Par définition, le système de fonction publique néerlandais n'offre pas à ses agents la possibilité de faire carrière dans le sens où nous l'entendons en France. Si l'agent souhaite voir sa carrière évoluer, il devra postuler à un autre poste au sein de l'administration. Le système de fonction publique néerlandais comprend 18 grades qui sont uniformément appliqués à l'ensemble de l'administration centrale (ministères et agences). Au-dessus du grade 18, il y a un 19ème grade correspondant au grade des Secrétaires généraux, des directeurs d'administration et

quelques autres positions équivalentes. Ce système de grade est entièrement basé sur l'évaluation des emplois sur la base de 4 critères: les compétences et les connaissances exigées par l'emploi, la charge de travail, la marge de manœuvre de l'emploi, le sens du relationnel. Les emplois sont évalués à l'aune de ces critères et classés dans le grade correspondant. Les agents seront promus au grade supérieur en fonction de leurs résultats. L'entretien d'évaluation annuelle revêt donc une importance toute particulière en terme d'avancement et de rémunération. Le statut des agents leur garantit la formation continue mais elle n'est pas obligatoire.

La rémunération

Le système de rémunération dans la fonction publique néerlandaise est essentiellement fonction de l'emploi occupé et de l'évaluation des agents. A chaque grade correspond une échelle de salaire. La rémunération des fonctionnaires progressera jusqu'à atteindre le haut de cette échelle. Les agents en fin de carrière ne sont pas pénalisés par les évaluations, leur traitement demeurera identique même avec une quantité de travail moindre. Les agents encore en poste à 63 ans et plus touchent chaque année une prime de 454€ net. Afin de favoriser la mobilité, une prime correspondant à la moitié du nouveau traitement est offerte.

Les fonctionnaires travaillant à temps partiel toucheront un traitement proportionnel à leurs temps de travail.

La rémunération des personnels de l'administration est complétée par différentes primes, essentiellement des primes de vacances (8% du salaire annuel brut) et des primes de fin d'année. Des indemnités peuvent être également octroyées en raison de conditions de travail particulières (obligations de disponibilité en dehors des heures de travail, heures de travail irrégulières, travail insalubre).

Depuis 1993, les syndicats de fonctionnaires et les employeurs du secteur public négocient les conditions de travail et en particulier les augmentations annuelles de salaires.

Droits et obligations

Un des principaux droits octroyés aux fonctionnaires depuis 1989 est la négociation de leurs termes et conditions d'emploi. La réforme des relations professionnelles dans l'administration a introduit deux notions: l'exigence d'accord et la sectorisation. Elles sont désormais identiques à celles du secteur privé. En 1993, les négociations ont été décentralisées en 8 secteurs. Il existe un mécanisme de concertation décentralisée par secteur, complété par des accords et une coordination au niveau central. Il ne s'agit néanmoins pas de convention collective stricto sensu, mais plutôt d'un résultat de négociation transposé dans une disposition générale contraignante.

Dans certains secteurs, l'obligation de prêter serment existe. La tendance est d'accorder beaucoup d'importance à l'intégrité et donc de revaloriser

...

l'assermentation. Les devoirs des fonctionnaires sont donc loyalisme, intégrité, neutralité, discrétion et obligation de réserve.

Le droit de grève n'est pas reconnu par les textes aux fonctionnaires. Cependant, depuis 1980, la Charte sociale européenne accorde ce droit à tous les salariés ; ce texte est directement applicable aux Pays-Bas. Le droit de grève des fonctionnaires est néanmoins réglementé par la jurisprudence et limité à certaines catégories d'agents (force armée, police). La grève est néanmoins interdite au cours des négociations entre employeurs et employés publics.

Haute fonction publique

Aux Pays-Bas, les hauts fonctionnaires ont fait l'objet d'une attention particulière dans le processus de réforme de l'administration, la fonction publique supérieure étant considérée comme devant jouer un rôle déterminant dans la conduite et la réalisation des objectifs de la réforme de l'Etat. Un bureau pour la fonction publique supérieure a été créé en janvier 1995: son objectif était d'améliorer la flexibilité et la mobilité des hauts fonctionnaires néerlandais (cette nouvelle haute fonction publique a pris comme nom Senior Public Service –SPS)), grâce, notamment, à des programmes de formation continue susceptibles de leur permettre d'exercer des fonctions variées. Cette volonté de décloisonner les ministères s'est accompagnée de la mise en place d'une gestion très libéralisée des pos-

tes à pourvoir, l'affectation se faisant en fonction de l'offre et de la demande.

Le SPS est composé de fonctionnaires remplissant des fonctions de pilotage ou d'encadrement (échelons de 15 à 19) soit 739 personnes en 2001.

Bien que ce groupe se soit appuyé initialement sur des fonctionnaires déjà en poste, c'est néanmoins la fonction d'encadrement qui détermine l'appartenance au SPS dont on distingue 3 niveaux:

- le top management group (secrétaires généraux, directeurs généraux et directeurs d'agence – échelon 19)
- les membres des échelons 17 et 18 ayant des fonctions d'encadrement,
- une attention particulière est portée aux échelons 15 et 16, faisant office de vivier pour le SPS.

Aux valeurs traditionnelles de service, sont exigées des compétences de gestion et de forte compétence relationnelle afin de décloisonner les différentes administrations.

La gestion du SPS est très centralisée à l'inverse du reste des personnels. Toutes les vacances de postes à compter du 17ème échelon doivent être transmises au Bureau de la haute fonction publique qui, avec le ministère concerné, établit les fiches de poste et identifie les candidats potentiels. En 2001, 10% des hauts fonctionnaires recrutés venaient de l'extérieur de l'administration, 11% étaient des femmes et 2% de minorités (ethniques).

Si tous les hauts fonctionnaires bénéficient de nomination à titre permanent, l'affectation aux diffé-

rentes fonctions est cependant à durée déterminée: le top management group est nommé pour 7 ans non renouvelables, les autres membres du SPS sont nommés pour des mandats de 3 à 7 ans sans rotation obligatoire.

Les Pays-Bas n'ont pas clairement développé une politique de rémunération à la performance ni d'évaluation des performances comme on peut le rencontrer dans d'autres pays (Italie par exemple). Néanmoins, le statut des fonctionnaires prévoit une évaluation annuelle des fonctionnaires et des hauts fonctionnaires. Si l'agent n'a pas atteint le dernier échelon de son grade, l'entretien d'évaluation peut servir de base pour le passage à l'échelon salarial supérieur.

Le Bureau de la haute fonction publique, même si l'on est dans un système d'emploi dans lequel l'agent ne peut se prévaloir à aucune carrière, est chargé d'évaluer avec les hauts fonctionnaires leurs perspectives d'évolution et de promotion, par exemple par la mobilité.

Les Pays-Bas ont mis l'accent sur la formation continue des hauts fonctionnaires à travers un programme intitulé Management Development. Ce sont les qualités de leadership et de management qui sont mises en avant.

<http://www.cse-d.eu>

●

Le concours européen European Public Sector Award (EPSA) vient d'être remporté par la Banque Carrefour de la sécurité sociale (BCSS)

La Banque Carrefour de la sécurité sociale vient de remporter le premier "Concours européen d'excellence dans le secteur public EPSA". En même temps que 5 autres administrations étrangères, la BCSS se voit ainsi récompensée pour son approche innovante en matière de modernisation des processus dans le secteur social belge.

Le concours est une initiative du Groupement européen d'administration publique, de la Fondation Bertelsmann et de l'Université allemande des sciences administratives de Spire. La cérémonie de remise des prix s'est déroulée le 13 novembre 2007 à Lucerne (Suisse) à l'occasion du congrès « How to innovate public sector innovation ? » qui s'est tenu à Lucerne les 12 et 13 novembre 2007.

EPSA est une plate-forme qui réunit les acteurs les plus innovants et les plus performants du secteur public européen. Les prix décernés mettent à l'honneur des projets innovants qui apportent des solutions efficaces aux préoccupations les plus actuelles des administrations au plan européen. "Ce prix décerné à la BCSS, je le considère surtout comme une récompense de la gestion efficace et col-

lective de l'informatisation dans le secteur social belge. Car c'est avant tout la reconnaissance d'une approche audacieuse et novatrice, concrétisée par la coopération réussie de plus de 2000 acteurs, publics et privés."

Ainsi, au sein du réseau de la sécurité sociale, ces acteurs ont échangés plus de 511 millions de messages électroniques en 2006. Si l'administration sociale belge tire des bénéfices considérables notamment en matière d'efficacité et de simplification, les entreprises et les citoyens ne sont pas en reste. Des services intégrés et personnalisés leur sont offerts.

Actuellement, les entreprises peuvent effectuer 41 transactions électroniques, accessibles d'application à application et via le portail de la sécurité sociale (<https://www.socialsecurity.be>). Pour leur part, les citoyens ont accès à 5 transactions électroniques et cette offre va s'étoffer.

"A l'avenir, la BCSS et ses partenaires entendent bien maintenir le cap de l'innovation en matière d'informatisation tant dans le secteur social que dans celui de la santé."

Au nombre des défis importants à venir figurent entre autres :

- l'aide à l'élaboration de la plate-forme Be-Health, pour l'échange d'informations entre les acteurs de la santé, dont le développement réutilise des acquis et

des composants mis au point au sein du réseau de la sécurité sociale ;

- la généralisation de l'attribution automatique de droits sociaux ou d'avantages supplémentaires sur la base du statut social, notamment dans les secteurs de l'eau, du gaz et de l'électricité ;
- l'offre de nouveaux services en ligne pour les citoyens, ils pourront notamment obtenir un aperçu intégré de l'ensemble de leurs droits de pensions, tous piliers confondus ;
- les nouveaux développements de l'application front-office emploi comme l'aperçu intégré de toutes les mesures en faveur de l'emploi applicables dans une situation concrète y compris les conditions à remplir et le mode d'obtention des avantages et la mise à disposition d'une application pour calculer l'avantage financier ;
- le projet Limosa c.-à-d. la déclaration unique et multifonctionnelle de toutes les activités des travailleurs salariés et indépendants étrangers sur le territoire belge et le monitoring de ces activités, labellisé Best practice européenne et présenté à la Commission européenne comme premier service paneuropéen dans le domaine social.

www.ksz-bcss.fgov.be

1.200.000 contacten in 2007

(deel1)

Contactpunt Vlaamse Infolijn en 1700 brengen overheid en burgers dichterbij elkaar

Op 8 jaar tijd is dit project uitgegroeid van een kleine 60.000 contacten op jaarbasis tot waarschijnlijk bijna 1.200.000 contacten in 2007. Het Contactpunt fungeert als het centrale punt waar burgers, bedrijven en organisaties terecht kunnen voor alle interacties met de overheid. Het beheert o.a. het verkorte telefoonnummer '1700', de portaalsite www.vlaanderen.be, het info-aanbod op IDTV en de teletekstopagina's van de regionale zenders. Daarnaast ondersteunt het Contactpunt de Vlaamse overheidsdiensten in hun voorlichtingsfunctie.

Het is de vaste overtuiging van minister-president Kris Peeters dat burgers, bedrijven en organisaties slechts één uniek aanspreekpunt nodig hebben voor al hun contacten met de overheid. Eén centrale aanpak zorgt ervoor dat er geen ontelbare, naast elkaar staande loketten ontstaan, maar slechts één uniek loket ("1700") voor eenduidige en verstaanbare overheidsinformatie en -diensten.

De ambitie om één aanspreekpunt te creëren voor alle overheden, is één van de uitdagingen van het project Vlaanderen In Actie (VIA) van de Vlaamse rege-

ring. Een klantvriendelijke, oplossingsgerichte overheid werkt samen met andere besturen aan een betere dienstverlening vanuit het perspectief van burgers, bedrijven en voorzieningen. Met het loket "1700" beschikt Vlaanderen over een sterk uitgebouwd uniek loket.

Vlaamse Infolijn werd 1700

De Vlaamse Infolijn ging op 10 maart 1999 van start als een project van de Vlaamse Regering. Op acht jaar tijd groeide de dienst uit van een hoofdzakelijk telefonisch contactcenter naar een uniek multikanaaloverheidsloket.

Al van bij het begin is de Vlaamse Infolijn een gemeenschappelijke dienstverlening van alle entiteiten van de Vlaamse overheid. Om het publiek klantvriendelijk te kunnen helpen, moet de Vlaamse Infolijn van die verschillende diensten accurate informatie aangeleverd krijgen. Door die werkwijze kan de Vlaamse Infolijn 90% van alle vragen zelf beantwoorden, slechts 10% wordt overgemaakt naar de betrokken dienst. Specifieke inhoudelijke vragen beantwoordt de Vlaamse Infolijn niet zelf, maar speelt ze door aan de bevoegde dienst die snel een antwoord bezorgt. Op die manier wordt de burger snel en efficiënt verder geholpen. De eigen overheidsdiensten worden zo maximaal mogelijk ontlast van routinevragen waardoor zij zich beter kunnen concentreren op specifieke dossiers.

De Vlaamse Infolijn heeft steeds een dubbele taak gehad: naast het beantwoorden van de vragen, ondersteunde deze diensten ook bij het opzetten van hun loketfunctie of telefonische dienstverlening. Dit kon onder het gratis nummer van Vlaamse Infolijn of onder een eigen telefoonnummer. De Lijn, Kind & Gezin, Dienst Studietoelagen zijn slechts enkele voorbeelden van diensten die de Vlaamse Infolijn al jaren succesvol ondersteunt. ...

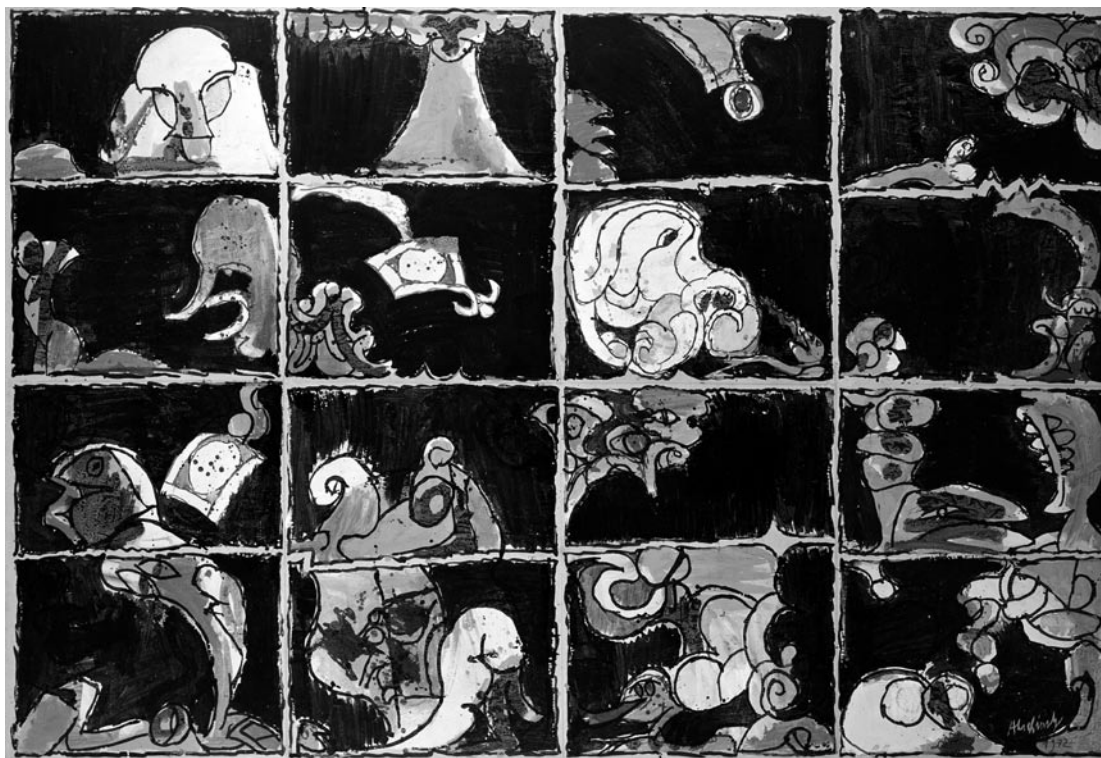
Het takenpakket van de Vlaamse Infolijn verruimde met de jaren. Steeds meer diensten deden een beroep op de Vlaamse Infolijn en het aanbod aan communicatiekanalen werd diverser. Naast telefoon, fax, brief, e-mail en chat kwamen er drie zelfbedieningskanalen: de portaalsite Vlaanderen.be, Teletekst op de regionale zenders en digitale televisie.

Sinds haar start is de Vlaamse Infolijn uitgegroeid tot een hoeksteen van de Vlaamse overheidscommunicatie en -voorlichting. Niet alleen kan de Vlaamse Infolijn op het gebied van telefonische informatieverstrekking indrukwekkende groeicijfers voorleggen, zij is ook een onmisbaar instrument geworden voor de ondersteuning van de meeste mediacampagnes van de Vlaamse overheid en de thematische infolijnen van de Vlaamse overheid.

Eind 2006 werd de Vlaamse Infolijn omgedoopt tot "1700", het unieke multikanaaloverheidsloket.

Met '1700' wordt tegemoet gekomen aan volgende doelstellingen:

- De burger heeft nood aan een lage drempel om contact op te nemen met de overheid.
- De burger verwacht geïntegreerde, op elkaar afgestemde informatie.
- Overheidsdiensten hebben nood aan een centraal geïntegreerd, multikanaaloverheidsloket.
- Overheidsdiensten hebben nood aan inzicht in de verlangens en ervaringen van de burger.



Alvéoles, 1972, acrylique sur papier marouflé sur toile, 309 x 461 cm, collection particulière © ADAGP
Alveolen, 1972, acryl op papier gekleefd op poek, 309 x 461 cm, privé-verzameling © ADAGP

Geïntegreerde dienstverlening via "1700", één uniek overheidsloket

De komende 5 jaren zal het Contactpunt Vlaamse Infolijn zijn dienstverlening verder uitbreiden door enerzijds meer diensten te ondersteunen en anderzijds zijn toegevoegde waarde te verhogen.

1700 is het centrale punt waar burgers, bedrijven en organisaties terecht kunnen voor alle interacties met de overheid. Door het aanspreekpunt via verschillende kanalen toegankelijk te maken, wordt de overheid voor

de burger meer bereikbaar. Meer betrouwbaar ook, doordat de informatie op een duurzame en herkenbare manier ontsloten wordt via één enkel loket.

1700 moet uitgroeien tot een overheidsloket dat uit meerdere niveaus bestaat. Het eerste niveau geeft basisinformatie en maakt de burger wegwijs binnen de overheid. Het tweede niveau beantwoordt gespecialiseerde vragen of vragen over een persoonlijk dossier, zoals bijvoorbeeld statusinformatie over de aanvraag van een schooltoelage. Zo ontstaat één uniek overheidsloket. ...

Op dit ogenblik beheert het Contactpunt Vlaamse Infolijn nog 11 infolijnen, 1700 inbegrepen. Twee kleinere lijnen (aanmoedigingspremies en het vroegere nummer van Export Vlaanderen) zijn begin dit jaar geïntegreerd onder het nummer '1700'.

De 11 infolijnen die Contactpunt Vlaamse Infolijn beheert, zijn:

- 1700
- De LijnInfo
- Dossierlijn Studietoelagen
- Kind en Gezin
- Taaltelefoon
- Teletolk
- Vlaams Zorgfonds
- Vlaamse Belastinglijn
- Vlaamse Zorgkas
- VREG
- Wonen in Brussel

De grootste uitdaging voor de verdere ontwikkeling van het unieke loket bestaat erin dat het steeds meer diensten voor de burger moet kunnen ontsluiten op een geïntegreerde manier. Dit betekent dat de dienstverlening is uitgedacht vanuit de logica van de burger, niet vanuit de logica en structuur van de overheid.

Doelgroepen

Het dienstenaanbod van Contactpunt Vlaamse Infolijn is op een gediversifieerde wijze uitgebouwd ten behoeve van meerdere doelgroepen: eindgebruikers en overheidsentiteiten.

Onder **eindgebruikers** wordt verstaan:

- enerzijds, de individuele *burgers*. Deze groep omvat:
 - elke Vlaming,
 - de inwoners van Vlaanderen,
 - de personen met belangen, rechten en plichten in Vlaanderen, bijvoorbeeld personen die in Vlaanderen werken;
- anderzijds *voorzieningen en bedrijven*:
 - de Vlaamse voorzieningen en bedrijven,
 - de voorzieningen en bedrijven met belangen, rechten en plichten in Vlaanderen.

De **overheidsentiteiten** zijn de entiteiten voor wie Contactpunt Vlaamse Infolijn informatie verstrekt aan de eindgebruikers en met wie het contactpunt samenwerkt om deze dienstverlening naar de eindgebruikers zo optimaal mogelijk te organiseren.

Informatieverstrekking

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn kan de volgende dienstenpakketten aanbieden.

Wegwijsinformatie

Wie is bevoegd voor bouwvergunningen? Waar vind ik de overheidsdienst die me meer kan vertellen over exportsubsidies?

Het antwoord op dat soort wie-wat-waar-vragen wordt wegwijsinformatie genoemd: de eindgebruiker wordt in contact gebracht met de dienst waar hij terecht kan voor zijn vraag.

Permanente info

Wanneer heb ik recht op een huursubsidie? Wat moet ik allemaal bij een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning voegen?

Antwoorden op dat soort vragen worden eerstelijnsinformatie genoemd. Het gaat telkens om objectieve, niet-dossiergebonden informatie die in een gebruiksvriendelijke, gemakkelijk te ontsluiten structuur kan worden gegoten. Er wordt eerstelijnsinformatie gegeven over de bevoegdheden, structuren en werking van alle overheden en over alle materies waarvoor de Vlaamse overheid bevoegd is.

Tijdelijke info

De actualiteit heeft een grote invloed op de vragen die gesteld worden aan het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Daarom volgen de informatiebeheerders van het Contactpunt dag in dag uit de actualiteit op de voet, zodat ze voldoende op de hoogte zijn van actuele gebeurtenissen of feiten in verband met de bevoegdheidsdomeinen van de Vlaamse overheid.

1700 staat ook als contactnummer vermeld op elke campagne van de Vlaamse overheid. Campagne-ondersteuning omvat het geven van eerstelijnsinformatie, eventuele registratie, transactie of geldstorting.

Bestellingen

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn registreert bestellingen voor alle publicaties van de Vlaamse overheid en geeft die via de publicatiedatabank aan de bevoegde diensten door.

...



Le complexe du sphinx, 1967, acrylique et encre sur toile et papier, 160 x 151,5 cm, New York, The Museum of Modern Art, Gift of Mary A. Gordon, 1976 © ADAGP
Het complex van de sfinx, 1967, acryl en inkt op doek en papier, 160 x 151,5 cm, New York, The Museum of Modern Art, Gift of Mary A. Gordon, 1976 © ADAGP

Proactieve communicatie

Contactpunt Vlaamse Infolijn kan ook proactieve, uitgaande communicatie verzorgen naar eindgebruikers, de zogenaamde “outbound”-communicatie waarbij mensen opgebeld worden in het kader van enquêtes (bijvoorbeeld tevredenheidsonderzoeken).

Statusinformatie dossier

Contactpunt Vlaamse Infolijn verstrekt ook informatie over de voortgang van persoonlijke dossiers. Hierdoor moet de burger niet steeds de dossierbehandelaar contacteren voor een stand van zaken van zijn dossier, wat onder meer bijdraagt tot een snellere en efficiëntere dossierafhandeling.

Operationele ondersteuning voor overheidsentiteiten

Expertisecentrum voor klantinteracties

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn ondersteunt de overheidsentiteiten bij hun informatieverstrekking naar burgers, bedrijven en voorzieningen. Daarnaast kan de overheidsentiteit een beroep doen op de aanwezige expertise binnen het Contactpunt Vlaamse Infolijn voor advies ter verbetering van de interactie met de eindgebruiker, bij de uitbouw van een CRM toepassing, bij het opzetten van overheidscampagnes en bij crisiscommunicatie.

Ook de infrastructuur kan eventueel gedeeld worden met verschillende overheidsentiteiten. ...

Signaalfunctie

Eén van de strategische doelstellingen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is het systematisch detecteren van informatiebehoeften van burgers, en deze te signaleren aan de beleidsverantwoordelijken.

Daarnaast is het de ambitie van Vlaanderen In Actie (VIA) om een scorebord te creëren voor de overheid: met deze cijfergegevens beschikt het Contactpunt Vlaamse Infolijn per beleidsdomein over de zaken die het meest leven bij de bevolking en over de kwaliteit van de geboden dienstverlening. Het is één van de zaken die beleidsmakers helpt bij het verbeteren en optimaliseren van hun dienstverlening.

Multikanaal dienstverlening

De dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is beschikbaar via verschillende communicatiekanalen. Het belangrijkste en meestgebruikte kanaal blijft de telefoon via het gratis en verkorte nummer 1700. E-mail, fax en brief zijn drie schriftelijke communicatiekanalen waarbij vooral de e-mail contacten aan populariteit winnen. Daarnaast beheert het Contactpunt Vlaamse Infolijn ook drie zelfbedieningskanalen: de portaalsite www.vlaanderen.be (ook bereikbaar via www.1700.be), een informatieaanbod op interactieve digitale televisie (IDTV) en de Teletekstpagina's van de regionale zenders (pagina's 890 – 899). Via de portaalsite kan de burger ook chatten met een voorlichter uit het contactcenter.

Sinds juni 2007 heeft Contactpunt Vlaamse Infolijn bovendien een nieuw kanaal: **1700 Mobiel**. 1700 Mobiel is een promotie- en voorlichtingsbus van de Vlaamse overheid die halt houdt op publieke evenementen, thematische beurzen en geplande voorlichtingsmomenten. Het initiatief heeft als doel informatie letterlijk tot bij de mensen te brengen en daarnaast promotie te voeren voor het nummer 1700. Met een mobiel kantoor gaat het Contactpunt Vlaamse Infolijn proactief op stap. Het is de bedoeling om aanwezig te zijn op activiteiten waar de Vlaamse overheid aanvullende informatie kan geven. Door de uitgebreide kennisdatabank van de Vlaamse overheid maar ook door brochures en publicaties te verdelen, spelen we in op de informatiebehoefte van de mensen op een specifiek moment.

Dit Vlaams concept van een multikanaal-klientencontactcentrum is vrij uniek in Europa. Benchmarking met gelijkaardige overheidsinitiatieven is dan ook zeldzaam: Contactpunt Vlaamse Infolijn wordt zelf als case beschouwd voor andere overheden die een geïntegreerd multikanaal contactcentrum willen opzetten.

Teletolk en toegankelijkheid naar mensen met een beperking

Overheidsdienstverlening moet voor iedereen bereikbaar en beschikbaar zijn, ook voor andersvaliden of mensen met een beperking. Daarom draagt het Contactpunt Vlaamse Infolijn toegankelijkheid hoog in het vaandel, enerzijds met TeleTolk, anderzijds met een toegankelijkheidsproject voor de portaalsite.

* **TeleTolk** is een dienstverlening waardoor doven en slechthorenden met horenden kunnen communiceren.

U moet onverwacht overwerken. Hoe verplaatst u snel uw afspraak bij de tandarts als u doof of slechthorend bent? Of u wilt een plaatsje reserveren in een restaurant. Hoe pakt u dat aan?

Om als dove of slechthorende praktische zaken af te handelen met horende mensen, kan online een tolksessie aangevraagd worden via de site www.teletolk.be. Via een chatvenster kan de dove of slechthorende de vraag intikken op het computerscherm. De Teletolk, die als tussenpersoon fungeert tussen doven en horenden, brengt het gevraagde contact met de horende tot stand en geeft diens respons door aan de dove via het chatvenster.

Het gebruik van TeleTolk wordt als een daadwerkelijke verbetering ervaren voor doven en slechthorenden. Het gebruik van de dienst neemt ook gestaag toe. Van januari tot en met september 2007 faciliteerde het 4.044 TeleTolk-sessies. In dezelfde periode vorig jaar waren dit er 2.688.

* Voor blinden en slechtzienden is de portaalsite [Vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) vlot toegankelijk. Daartoe kreeg Vlaanderen.be in het verleden reeds het BlindSurfer-label. De vernieuwde **portaalsite**, die eind 2007 gelanceerd zal worden, zal eveneens voldoen aan de AnySurfer richtlijnen. Voor slechtzienden of mensen die moeite hebben om kleine letters te lezen op een scherm, beschikt de por- ...

taalsite sinds kort over een lettervergroter, waardoor de tekst vergroot kan worden zodat die gemakkelijker leest.

Kwaliteitsmeting: resultaten klanttevredenheid 2006

In november 2006 peilde een extern bureau naar de algemene tevredenheid bij gebruikers van de Vlaamse Infolijn (intussen van naam veranderd naar 1700). Ook de bekendheid van de kanalen werd gemeten, en daaruit bleek dat telefonie en internet veruit de meeste voorkeuren wegdragen. Van de personen die al eerder contact opgenomen hadden met het contactcenter, bleek maar liefst 93% tevreden te zijn, wat een erg hoge score is. Meer dan de helft van de ondervraagde gebruikers is uitgesproken tevreden. Gebruikers die telefonisch en per e-mail contact opnamen, spreken zich het vaakst positief uit.

Gebruikers zien de informatie die ze verkrijgen als toegankelijk en begrijpbaar. Ook over de betrouwbaarheid van de verstrekte dienstverlening laten ze zich heel positief uit. Omdat het hier gaat om het unieke loket voor burgers met vragen voor de overheid, straalt dit imago van toegankelijkheid, begrijpbaarheid en betrouwbaarheid zo uit naar de hele Vlaamse overheid.

De overgrote meerderheid van de gebruikers zou de Vlaamse Infolijn aanraden als iemand een vraag heeft voor de overheid.

In december 2007 en januari 2008 zal opnieuw een klantentevredenheidsonderzoek worden georganiseerd, het eerste sinds de Vlaamse Infolijn werd omgedoopt tot “1700”.

‘1700’ in Europa

De realisatie van een multikanaal uniek loket neemt vandaag een unieke plaats in in het landschap van Europese contactcenters. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn wordt dan ook vaak geciteerd als een beste praktijk voor een overheidsloket.

Die reputatie werd nog eens onderstreept door de nominatie voor “1700” op de European E-gov Awards 2007, in Lissabon op 20 en 21 september 2007.

Het EU egovernment Consortium kondigde in het voorjaar van 2007 een award wedstrijd aan voor e-government projecten uit de Europese Unie. Zowel lokale, regionale als nationale overheidsdiensten konden meedingen in deze wedstrijd.

Contactpunt Vlaamse Infolijn diende een dossier in voor deelname aan deze award wedstrijd met het project “Multi-channel contactcenter of the Flemish government”. Contactpunt Vlaamse Infolijn diende zijn project in binnen de categorie “efficient government”.

Van de 311 ingediende projecten werd het project van Contactpunt Vlaamse Infolijn, samen met 52 andere projecten, tot finalist uitgeroepen. Contactpunt Vlaamse Infolijn was hiermee de enige finalist van de Vlaamse overheid in deze wedstrijd.

Als finalist werd Contactpunt Vlaamse Infolijn uitgenodigd om tijdens de e-governmentconferentie in Lissabon het project voor te stellen aan bezoekers van de conferentie. Tijdens de conferentie kreeg Contactpunt Vlaamse Infolijn de kans in een eigen stand het project voor te stellen.

De jury van de wedstrijd en geïnteresseerde deelnemers aan de conferentie loofden het Contactpunt Vlaamse Infolijn tijdens een bezoek aan de stand voor de geïntegreerde, multikanaalaanpak, de inclusie van verschillende doelgroepen (mede ook dankzij kanalen als 1700 Mobiel en Teletolk) en de thema-overstijgende aanpak als voorbeeld van het één-loket-denken.

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn heeft door deze deelname en finaleplaats zijn waarde binnen het Belgische én het Europese egovernment verhaal aangetoond.

<http://www.1700.be>

●

Deel 2 “Projecten in de pijplijn” verschijnt in 4INSTANCE N°74

W@tson

L'agent virtuel qui répond à vos questions

Depuis quelques jours, vous pouvez discuter avec un agent virtuel waterlootois. Via MS Messenger, vous pouvez l'interroger sur une série de thèmes relatifs à la commune.

Des exemples ? Que faire en cas de problème de voisinage ou quand aura lieu la prochaine tournée des déchets verts ?

Grâce à W@tson, l'administration communale est désormais accessible en permanence. Une première européenne dans le domaine de "l'e-gouvernement".

Waterloo a souvent une longueur d'avance en matière de nouvelles technologies. Elle vient encore de se distinguer en proposant un nouveau service. Il s'agit même d'une première européenne.

Depuis le 4 octobre 2007, les internautes peuvent discuter avec W@tson, un agent virtuel. Le principe est simple: il fonctionne sur le même principe que MSN Messenger ou Windows Live Messenger.

Pour "chatter", avec W@tson, il faut préalablement l'ajouter à ses contacts, comme on le ferait pour n'importe quel ami. Son adresse est tout simplement watson@waterloo.eu. On peut ensuite entamer une discussion et lui poser des questions sur la commune. L'agent virtuel fera le maximum pour trouver la réponse adéquate.

En menu ou en "chat"

Vous pouvez aussi le rencontrer via www.waterloo.be et de cliquer sur les e-services en page d'accueil. La discussion s'ouvre alors directement depuis la page du site communal dans votre Messenger.

Deux types de fonctionnement sont possibles: "Menu" ou "T'Chat". Dans le premier cas, W@tson propose une série de rubriques telles que "Services communaux", "Enfance" ou encore "Immobilier". Il suffit d'inscrire le numéro se rapportant à la section qui vous intéresse.

La deuxième possibilité est d'interroger directement votre interlocuteur. Un mode de communication identique au "T'Chat" traditionnel. W@tson possède dans sa base de données un maximum de réponses aux questions les plus souvent posées à l'administration communale. S'il ne connaît pas la réponse, il vous renverra vers les services communaux. Il transmettra aussi la question au service Nouvelles Technologies afin que la réponse puisse être implémentée dans sa base de données.

"Watson vient de naître, explique Cédric Tumelaire, l'échevin des Nouvelles Technologies. Dans un premier temps, il faudra être indulgent avec ses réponses. Watson apprend à parler...Mais il apprend très vite !"

Waterloo brise la fracture numérique

"L'avantage de W@tson est qu'il est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, poursuit Cédric Tumelaire. Des sociétés privées proposent déjà ce type de service sur leur site internet. Par agent, les requêtes se comptent par milliers ! Cet outil ne relève pas du gadget mais offre une manière supplémentaire de contacts entre la commune et ses habitants."

La principale différence par rapport au "T'Chat" traditionnel est évidemment que l'on s'adresse à un "robot" et non à un être humain. W@tson est un "Live Agent", connu aussi sous le nom de «Bot» ou, en français, d'agent conversationnel. Il a été développé par deux sociétés renommées: Microsoft et Wygwan.

"Aujourd'hui, certains particuliers sont déjà très loin dans leurs usages des nouvelles technologies, explique Didier Ongena, Directeur Secteur Public Microsoft Belgique Luxembourg. Une réelle fracture numérique se créer alors avec les services publics. Waterloo ouvre une belle porte à ce niveau. De plus, elle n'investit pas des milliers d'euros mais utilise une technologie déjà en place."

<http://www.waterloo.be>

Vlaamse regering geeft uitvoering aan aanbevelingen Ombudsdienst

Op initiatief van Kris Peeters, heeft de Vlaamse regering een reeks maatregelen genomen om uitvoering te geven aan de aanbevelingen die de Vlaamse Ombudsdienst heeft gedaan in zijn verslag van 9 oktober 2007.

De Vlaamse Ombudsdienst deed in dat verslag zeven aanbevelingen. Ze hebben betrekking op:

1. de overdracht en archivering van dossiers in het algemeen en gunningdossiers in het bijzonder bij het vertrek van een kabinetsmedewerker;
2. de transparante informatie aan het Vlaams Parlement over de omvang en de samenstelling van de kabinetten en over de gegunde consultancy-opdrachten;
3. de principiële uitvoering en opvolging van de gunning van overheidsopdrachten voor beleidsstrategisch advies door de departementen, en niet door de ministeriële kabinetten;
4. de correcte toepassing van de overheidsopdrachtenwetgeving, zowel wat de gunning als de verlenging van de opdrachten betreft;
5. de controle op de uitvoering van overheidsopdrachten, onder meer een voldoende schriftelijke neerslag van de geleverde prestaties;
6. de bevoegdheid van de dienst Interne Audit van de Vlaamse Administratie voor het onderzoek van mogelijke onregelmatigheden in de werking van de kabinetten;
7. de verduidelijking van de toepassing van artikel 8 van het Kabinetsbesluit van 14 september 2001, teneinde grijze zones en onduidelijkheden weg te werken.

Om uitvoering te geven aan die aanbevelingen nam de Vlaamse regering volgende maatregelen:

1. De schrapping van artikel 8 van het Kabinetsbesluit van 14 september 2001 (aanbevelingen 2 en 7)

Volgens artikel 8 kan een minister tot nog toe voor in de tijd beperkte opdrachten of voor specifieke opdrachten een beroep doen op experts die ofwel gedetacheerd (ambtenaren) ofwel aangesteld (niet-ambtenaren) worden, alsook op expertise via consultancy. In dat laatste geval werkt de expert met een zelfstandigenstatuut of via een vennootschap. Experts vallen buiten het contingent van kabinetspersoneelsleden.

Door de schrapping van artikel 8 worden consultancy- en expertisecontracten op kabinetten onmogelijk gemaakt. De minister zal hierdoor uitsluitend nog over gedetacheerde en/of aangestelde stafmedewerkers kunnen beschikken, niet meer over medewerkers met een zelfstandigenstatuut of aangetrokken via een vennootschap. Lopende overeenkomsten dienaangaande kunnen worden behouden gedurende de contractueel afgesproken looptijd, maar niet meer verlengd. Er worden geen nieuwe overeenkomsten meer aangegaan.

...

Aangestelde of gedetacheerde experts zullen desgewenst worden overgenomen als aangesteld of gedetacheerd kabinetspersoneelslid. Dat moet gebeuren binnen het bestaande contingent kabinetspersoneelsleden.

In verband met aanbeveling 2 herinnert de Vlaamse regering aan het protocolakkoord met het Vlaams Parlement van 17 april 2001 omtrent de jaarlijkse rapportering over de samenstelling van de ministeriële kabinetten. Conform dat protocol deelt de Vlaamse regering jaarlijks voor 1 maart aan het Vlaams Parlement de nominatieve lijst mee van de gedetacheerde en aangestelde personeelsleden en van de studieopdrachten.

2. De versterking van het toezicht op de overheidsopdrachtenwet (aanbevelingen 3, 4 en 5)

De Vlaamse regering geeft alle betrokken diensten of ambtenaren de opdracht het toezicht op de correcte toepassing van de overheidsopdrachtenwet te versterken. Het gaat meer bepaald om:

- de Inspectie van Financiën, die controle uitoefent op de correcte toepassing van de procedure;
- de controleurs van vastleggingen, die nagaan of het vastleggingsdossier volledig is en alle vereiste documenten aanwezig zijn;
- de ordonnateurs, die verifiëren of de bewijsstukken van de geleverde dienstprestatie of behoorlijk nagekeken prestatiestaten aanwezig zijn;

- het Rekenhof, dat gerichte controleaudits kan doen over de financiële verrichtingen op de kabinetten;
- de dossierbehandelaars in de administratie. Al op 25 mei 2007 besliste de Vlaamse regering dat alle ambtenaren die bij (sub)delegatie overheidsopdrachten kunnen uitschrijven en gunnen, de cursus overheidsopdrachtregelgeving verplicht gevolgd moeten hebben, en dat alle nieuwe aangeworven ambtenaren van niveau A de initiatieopleiding overheidsopdrachtenregelgeving moeten volgen.

Voorts beslist de Vlaamse regering dat de administratieve voorbereiding van het uitschrijven en toewijzen van een dienstenopdracht gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de bevoegde ambtenaren uit het departement van de betrokken minister.

Ook beslist de Vlaamse regering dat kabinetsleden in het kader van een overheidsopdrachtenprocedure enkel met raadgevende stem lid kunnen zijn van een jury en geen gunningsverslagen ondertekenen.

3. De organisatie van de interne controle van de kabinetten (aanbeveling 1)

Aan de rondzendbrief "Organisatie van de kabinetten van de leden van Vlaamse regering" wordt een rubriek toegevoegd over de organisatie van de interne controle in een kabinet. Daarin zal onder meer staan:

- Functiescheiding: dat in een kabinet de bevoegdheden en verantwoordelijkheden zodanig verdeeld moeten worden, dat de persoon die een bestelling

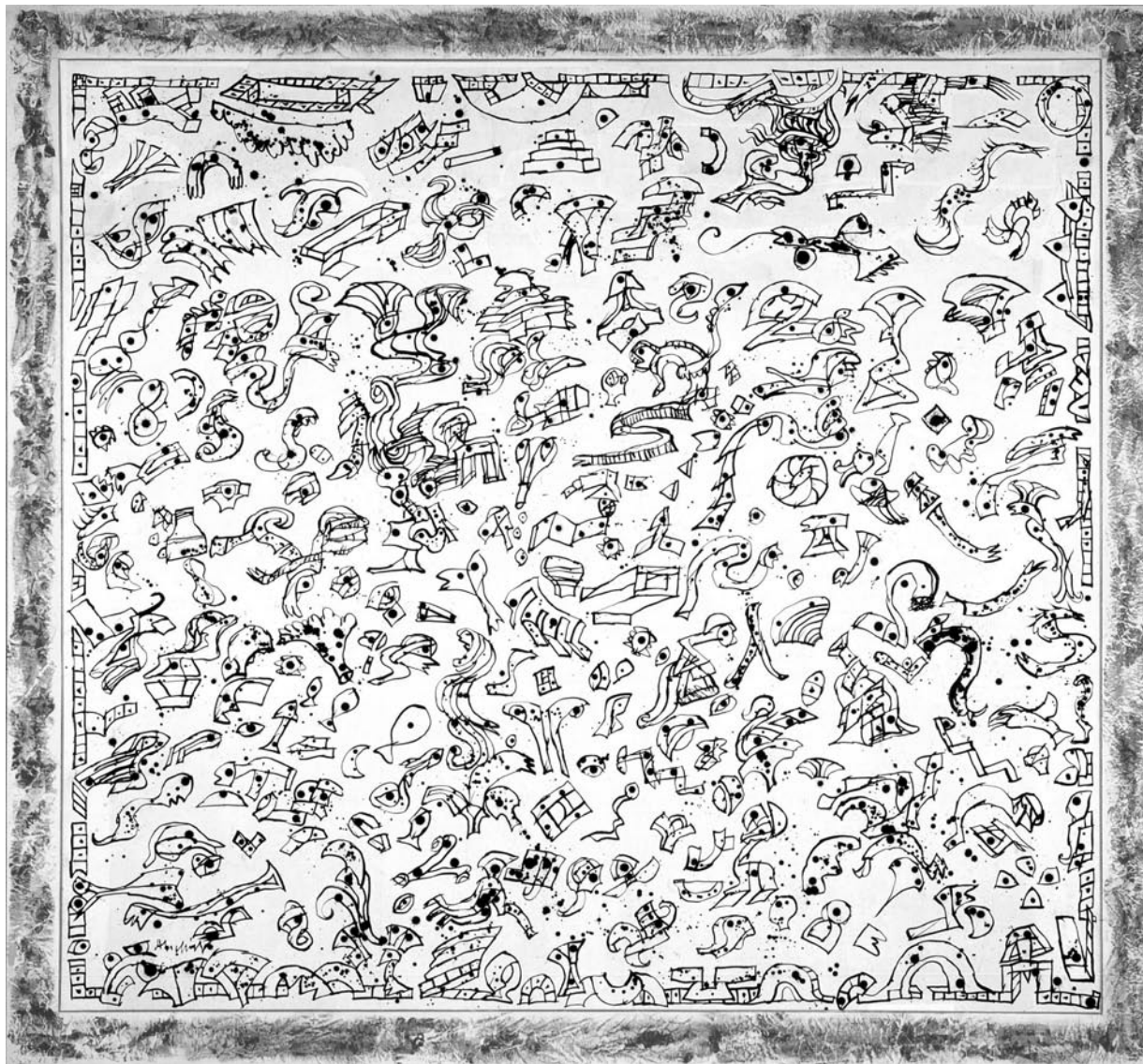
doet niet dezelfde is als de persoon die de betalingsopdracht uitvoert;

- Vierogenprincipe: dat in de gevallen waarbij een functiescheiding organisatorisch niet mogelijk is, het vierogenprincipe geldt. Dat wil zeggen dat er steeds een andere persoon toezicht uitoefent op een dossier dat iemand behartigt;
- Continuïteit in dossierbeheer: dat de kabinetssecretaris bij langdurige afwezigheid of uitdiensttreding van een kabinetslid maatregelen neemt voor opvolging, klasement en archivering van dossiers.

4. De behandeling van klachten tegen een kabinet (aanbeveling 6)

De Vlaamse regering herinnert er allereerst aan:

- dat de financiële aspecten van de kabinetswerking onder de controle vallen van de Inspectie van Financiën en het Rekenhof;
- dat de kabinetten in het toepassingsgebied liggen van het decreet van 1 juni 2001 dat een klachtrecht heeft ingevoerd ten aanzien van bestuursinstellingen. Klachten over de handelingen en de werking van een kabinet kunnen worden ingediend bij en onderzocht door de Vlaamse Ombudsdienst;
- dat personeelsleden van de Vlaamse overheidsdiensten, onder bescherming van de 'klokkenluidersregeling', onregelmatigheden in de werking van hun dienst kunnen melden aan de Vlaamse Ombudsdienst en de dienst Interne Audit van de Vlaamse Administratie.



Commissions et colloques, 1995-2007, encre sur papier marouflé sur toile, bordure à l'acrylique sur papier marouflé sur bois, 162 x 220 cm, Paris, Galerie Lelong © ADAGP

Commissies en colloquia, 1995-2007, inkt op papier gekleefd op doek, boord in acryl op papier gekleefd op hout, 162 x 220 cm, Parijs, Galerie Lelong © ADAGP

Om het toezicht op de kabinetten nog te verscherpen, beslist de Vlaamse regering het werkterrein van Interne Audit, wat de uitvoering van forensische audits betreft, uit te breiden tot de kabinetten.

Een forensische audit bij een kabinet kan worden aangevraagd door de minister-president of door de Vlaamse regering. De dienst rapporteert over deze forensische audit aan de aanvrager van de opdracht en aan het Rekenhof.

Indien het administratief onderzoek uitwijst dat er mogelijke misdrijven zijn gepleegd, licht de administrateur-generaal van Interne Audit het parket in.

Deontologische code voor kabinetsmedewerkers

Aanvullend bij de maatregelen tot uitvoering van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst, komt er binnenkort een deontologische code voor kabinetsmedewerkers.

Uitgangspunt van de deontologische code is het nastreven van het algemeen belang en de zorg voor een optimale dienstverlening. De code zal gedragsregels bevatten met betrekking tot onder meer spreekrecht en spreekplicht, eerlijkheid, klantgerichtheid, objectiviteit, zuinig beheer van middelen, het vermijden van belangenvermenging en het niet gebruik maken van voorkennis.

www.vlaanderen.be