

## FOD Financiën: nieuwe telefonie overhaast ingevoerd

Nieuws vrijdag 22 november 2019

**De FOD Financiën gebruikt de voorbije jaren meer en meer termen uit de managementwereld, zoals 'klanten' en zelfs 'marketing'. Recent werd ook een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van die 'klanten'. Daaruit bleek dat het grootste pijnpunt in de relatie met 'klanten' te maken heeft met de telefonische onbereikbaarheid.**

De ACOD was natuurlijk al langer op de hoogte van dit probleem. Het vloeit namelijk rechtstreeks voort uit een kwestie die we al langer aanklagen: het nijpend personeelsgebrek.

Dit leidt ertoe dat personeelsleden aan een loket het publiek over delicate materies te woord moeten staan, terwijl ze tegelijkertijd de telefoon moeten opnemen. Dat is uiteraard bijzonder moeilijk. De werknemers zijn overbevraagd en kunnen niet alle taken uitvoeren die hen worden opgelegd.

De overheid meent dat het probleem op te lossen valt door een nieuw telefoniesysteem, CRM genaamd. Dit nieuwe systeem werd eind vorig jaar kort aan de vakbonden voorgesteld, zonder dat er echt sprake was van overleg of datum van invoering. Tot we in oktober plots vaak gecontacteerd werden door personeelsleden. Het blijkt dat de overheid het CRM al aan het invoeren is bij de Patrimoniumdocumentatie en bij Inning en invordering. Dit gebeurde zonder enige vorm van overleg. De bedoeling is het systeem uit te rollen bij alle diensten van de FOD Financiën.

### Zware gevolgen voor personeel

Er werden eenzijdig vaste uren opgelegd voor wanneer het personeel telefonisch bereikbaar moet zijn. Dit is ook het geval voor wie er eerder voor koos om niet langer met vaste uren te werken en dat daardoor tewerkgesteld is in een systeem zonder tijdsregistratie, met veel flexibiliteit. Nochtans werd deze manier van werken juist gepromoot werd door dezelfde overheid die nu vaste uren oplegt om tegemoet te komen aan het CRM. Het is dus weinig verwonderlijk dat vele collega's ervoor kiezen opnieuw in te stappen in een systeem met tijdregistratie (prikkaart), zodat ze dan tenminste hun overuren kunnen recupereren.

Vele collega's vrezen trouwens dat de permanenties tot 17 uur zullen uitgebreid worden tot 18 uur en misschien zelfs op zaterdag. Daarvoor worden ze dan weer niet genoeg betaald. Bovendien moeten in sommige diensten waar al te weinig medewerkers beschikbaar zijn, in de praktijk telkens dezelfde personen de permanentie verzekeren. De verlopen moeten in sommige diensten door het CRM ook ruim een maand vooraf worden ingepland.

### CRM staat nog in kinderschoenen

Dat het CRM overhaast is ingevoerd, blijkt uit de applicaties die nog grotendeels in het Engels opgesteld zijn. Men heeft zelfs niet de tijd genomen om het programma in de landstalen te vertalen. Het CRM werkt ook in een

cascadesysteem, wat ertoe leidt dat sommige medewerkers telefoons moeten behandelen van een andere dienst, terwijl die werkt met programma's waar de ongelukkige die de telefoon moet opnemen zelfs geen toegang toe heeft. Dat dit stress veroorzaakt is overduidelijk. Tot groot ongenoegen van de medewerkers werkten de programma's bovendien niet tijdens opleidingsactiviteiten die precies werden ingericht om... te leren werken met de nieuwe tool. De 'opleiding' bestaat overigens enkel uit een videofilm, die slechts een week voor de invoering ter beschikking werd gesteld. Sommige telefonische gesprekken kunnen ook worden afgeluisterd door de hiërarchische meerdere.

## Los de problemen op

Wij ondervroegen de overheid over de vele moeilijkheden die het CRM met zich meebrengt en stelden voor het project stop te zetten, totdat het dossier is voorgelegd aan het volgend overlegcomité (gepland op 26 november 2019). De overheid weigerde echter opschorting. Wel vroeg ze de vakbonden de problemen door te geven. Zij voegde daaraan toe dat een deel van de knelpunten al zouden zijn weggewerkt. De vakbonden kregen de toezegging dat de uitvoering van het project geen gevolgen zal hebben, niet op disciplinair, noch op evaluatieniveau, zolang het overleg nog niet heeft plaatsgevonden.

## Meer details over werken met CRM

- De overheid maakte duidelijk dat de permanentie via telewerk kan worden verzekerd.
- Ook bevestigde zij onze opvatting dat het onwettig is een permanente aanwezigheid te eisen van 8.30 tot 17.00 uur. Volgens de overheid is de (verlengbare) tijdsperiode van 40 seconden voor het afsluiten van een telefonische oproep gerechtvaardigd om te voorkomen dat de ambtenaar al een nieuwe oproep zou binnenkrijgen, wanneer hij de behandeling van de vorige oproep nog niet heeft voltooid.
- De overheid zegde voorts dat de computertoepassingen en de handleidingen moeten worden aangepast aan de taal van de gebruikende ambtenaar.
- Statistieken zullen alleen worden gebruikt om het telefoniesysteem aan te passen aan de verwachtingen van de burgers.
- De eerder ingevoerde verplichting om het verlof meer dan een maand vooruit te plannen, zou worden herzien.
- Het luisteren naar live gesprekken (stressvol, onaangenaam, storend, afleidend) zou alleen mogen plaatsvinden als 'coachinginstrument' en de beluisterde ambtenaar zou op de hoogte worden gebracht.
- Lokaal zal een nieuwe opleiding worden georganiseerd voor mensen

die een opleiding hebben gevolgd op dagen dat de toepassingen niet werkten.

- In het kader van de evaluatieprocedure zouden de doelstellingen van de medewerkers worden aangepast, zodat er rekening wordt gehouden met het tijdverlies door het nieuwe telefoniesysteem. De stafdienst P&O heeft daarover al gecommuniceerd.
- In sommige managementplannen staat uitdrukkelijk dat het de bedoeling is minstens 70 procent van de telefonische oproepen te beantwoorden, terwijl dit vandaag minder dan 50 procent zou zijn. Deze ambitie zal ongetwijfeld worden opgenomen in de globale prestatiedoelstellingen (de zogenaamde KPI's). De vraag die echt moet gesteld worden, is precies waarom er minder dan 50 procent van de binnenkomende oproepen wordt opgenomen. Het is overduidelijk dat die lage score het resultaat is van... te weinig personeel. Met dank aan de opeenvolgende besparingen, waarbij het management zich in de praktijk gewoon neerlegt.

### **ACOD blijft ontevreden over overhaaste invoering**

Het personeelsplan 2019 geeft expliciet prioriteit aan het werven van 20 functionele analisten. Hun taak zou zijn de werkprocessen te analyseren, zodat op basis van de bevindingen geschikte software kan worden geschreven. In plaats van te wachten op de daadwerkelijke aanwerving van deze analisten en de resultaten van hun analyses, spande de overheid opnieuw de wagen voor de paarden door haastig software aan te kopen die weinig geschikt is, onvolledig vertaald werd en eenzijdig aan het personeel werd opgelegd.

Personeelsleden worden nu als proefkonijnen behandeld, waardoor ook de dienstverlening aan de burger eronder lijdt. Want tegelijk met de invoering van het nieuwe telefoniesysteem wordt ook het direct fysiek contact met de burgers aan de loketten ingeperkt. De overgrote meerderheid van het overheidspersoneel vindt dienstverlening nochtans erg belangrijk en wil de burgers maar al te graag helpen.

Helaas worden zij daarbij gehinderd door politieke beslissingen, ideologische concepten en al te eenzijdige managementopvattingen. De gedachteloze en overhaaste invoering van dit systeem maakt de hele FOD Financiën daardoor tot een groot contactcentrum: de medewerkers krijgen telefoons van over geheel Vlaanderen, over de meest exotische onderwerpen, waarvoor zij dikwijls ook niet bevoegd zijn. Doorschakelen werkt dan weer vaak niet, waardoor de burger opnieuw terecht komt bij het centrale contactcenter. Burgers en personeel verliezen zo hopeloos veel tijd. Het personeel zelf komt hierdoor amper nog toe aan zijn eigenlijke werk.

### **Stakingsaanzegging**

Het overleg van 22 oktober was informeel. Gezien de onrust bij het personeel en om zekerheid te verkrijgen

over de beloftes van de overheid, hebben we samen met de andere vakbonden beslist een stakingsaanzegging in te dienen die geldt tot 26 november 2019 (datum van het volgende overleg). Op die manier willen de vakbonden het personeel indekken indien er eventueel acties zouden komen tegen het nieuwe telefoniesysteem. Dit wordt ongetwijfeld vervolgd.

Peter Veltmans, Luc Martony

*Dit artikel verscheen in Tribune 75.11*