

DO 2015201606708

Vraag nr. 575 van de heer volksvertegenwoordiger Jean-Jacques Flahaux van 18 december 2015 (Fr.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel:

Continuïteit van de dienstverlening bij de regionale directies van het Toezicht op het Welzijn op het Werk (MV 7524).

Ik zou u enkele vragen willen stellen over het niet naleven van de continuïteit van de dienstverlening bij de regionale directie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk van Henegouwen. In een geschil tussen een leerkracht en zijn directeur reageerde de dienst niet op de klager, hoewel die zijn klacht meermaals verstuurde en verschillende herinneringen stuurde, en dit per post en per mail.

Hij kreeg niet eens een ontvangstbewijs om te bevestigen dat zijn brieven en berichten goed waren aangekomen.

DO 2015201606708

Question n° 575 de monsieur le député Jean-Jacques Flahaux du 18 décembre 2015 (Fr.) au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur:

La continuité de service public dans les Directions régionales de Contrôle du bien-être (QO 7524).

Je voudrais vous faire part de mes interrogations concernant le non respect de la continuité de service public dans le service de la Direction régionale du Contrôle du bien-être au travail du Hainaut. Le service, dans un litige entre un enseignant et son directeur, a laissé le plaignant, malgré ses multiples envois, ses nombreux rappels, par courrier et courriels, sans réponse.

Pas même un accusé de réception lui confirmant l'arrivée de ses lettres et messages ne lui a été envoyé.

Het uitblijven van een antwoord en een follow-up bemoeilijkt de afhandeling van zijn dossier, onverminderd de behandeling ten gronde. Dat doet vragen rijzen.

Hoewel er geen volwaardig benoemde directeur aan het hoofd van de regionale directie in kwestie staat, is er wel, of toch volgens het organigram van de structuur, een waarnemend directeur die ter zake kan optreden, zodat zijn diensten, zelfs met een beperkte personeelsbezetting, de voorschriften inzake termijnen en regelgeving naleven.

Deze dienst heeft immers als taak toe te zien op de onafhankelijkheid van de externe diensten die door de Staat werden geaccrediteerd, die na een incompetentiestelling werden geselecteerd en die door de werkgevers worden vergoed. Een gebrek aan efficiënt toezicht kan ertoe leiden dat die externe diensten toegeven aan de druk van de werkgevers, die hen vergoeden.

De directeur-generaal in Brussel moest gericht ingrijpen. Nadien was er geen verdere follow-up.

1. Kunt u bevestigen dat de kwaliteit van de diensten voor het toezicht op het welzijn op het werk wordt gehandhaafd?

2. Worden de in de wetteksten vastgestelde termijnen nageleefd of zullen ze worden nageleefd?

Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel van 03 mei 2016, op de vraag nr. 575 van de heer volksvertegenwoordiger Jean-Jacques Flahaux van 18 december 2015 (Fr.):

1. De Afdeling van het Regionaal Toezicht van de Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk, waaronder de acht regionale directies ressorteren beschikt over een ISO 9001 gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Conform de normatieve verplichtingen wordt dit systeem periodiek geauditeerd, zowel intern als extern. In oktober vorig jaar werd in het kader van de hernieuwing van de certificatiecyclus een externe audit uitgevoerd, waarbij de certificatie herbevestigd werd. Er werden tijdens deze externe audit geen *major non-conformities* vastgelegd. De aandachtspunten die in het auditrapport naar voren werden gebracht, werden besproken en gaven aanleiding tot een concreet actieplan teneinde de kwaliteit van de organisatie en de dienstverlening continu te verbeteren.

Cette absence de réponse et de suivi, source de complications dans le règlement de son dossier, sans préjudice du traitement sur le fond, interpelle.

Si aucun directeur de plein exercice ne se trouve à la tête de la Division régionale en question, il y a bien, c'est en tout cas ce que mentionne l'organigramme de la structure, un directeur faisant fonction pouvant agir en la matière, afin que ses services, même en personnel restreint, respectent les prescrits en matière de délais et de réglementations.

En effet, ce service a pour mission de s'assurer de l'indépendance des services externes accrédités par l'État, sélectionnés après mise en concurrence, et rémunérés par les employeurs. Une absence de contrôle efficace peut amener ces services externes à céder à la pression des employeurs, source de leur rémunération.

C'est le directeur général, à Bruxelles qui a dû intervenir ponctuellement, sans suivi ultérieur.

1. Pouvez-vous confirmer le maintien de la qualité des services chargés du contrôle du bien-être?

2. Pouvez-vous confirmer que les délais prévus par les textes de loi sont ou seront respectés?

Réponse du vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur du 03 mai 2016, à la question n° 575 de monsieur le député Jean-Jacques Flahaux du 18 décembre 2015 (Fr.):

1. La division du contrôle régional de la direction générale du Contrôle du Bien-être au Travail dont ressortent huit directions régionales dispose d'un système de management de qualité certifié ISO 9001. Conformément aux obligations normatives, ce système est périodiquement audité aussi bien en interne qu'en externe. En octobre de l'année passée, un audit externe a été réalisé dans le cadre du renouvellement du cycle de certification, suite auquel la certification a été reconfirmée. Aucune "non-conformité majeure" n'a été constatée au cours de cet audit. Les points d'attention qui ont été mis en avant dans le rapport d'audit ont été discutés et ont menés à un plan concret d'action afin d'améliorer de façon continue la qualité de l'organisation et du service rendu.

2. De termijnen waarbinnen antwoord dient te worden verstrekt vormen een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de dienstverlening. In het operationeel plan 2016 van de voormelde afdeling van het Regionaal Toezicht werden hieromtrent concrete doelstellingen vastgesteld. Deze zullen ook worden gemonitord met het oog op de correcte uitvoering en opvolging van de bestuursovereenkomst 2016-2018, die ik als voogdijminister heb afgesloten met de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

2. Les délais dans lesquels une réponse doit être fournie, constituent un indicateur important pour la qualité du service rendu. Dans le plan opérationnel 2016 de la division précitée du contrôle régional, des objectifs concrets ont été fixés à ce sujet. Ceux-ci seront aussi monitorés dans le but d'une exécution et d'un suivi corrects du contrat d'administration 2016-2018 que j'ai conclu, en tant que ministre de tutelle, avec le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.