

## Du personnel des services fiscaux au Callcenter

### Personeel Van De Fiscale Diensten Naar Het Callcenter

Het directiecomité van de FOD Financiën heeft beslist dat alle recent aangeworven personeelsleden gedurende 6 maanden te werk gesteld zouden worden op het callcenter, dat in 2010 werd opgericht om “professioneler te kunnen omgaan met de vragen van het publiek”.

Op meer dan 2 jaar tijd is de overheid er nog altijd niet in geslaagd om een coherente personeelspolitiek voor deze dienst uit te werken. Bovendien is er geen duidelijkheid over het vereiste profiel voor deze dienst. Tot op heden weigert de overheid ieder overleg over de verdeling van de functies en de personeelbehoeften van deze dienst. **Tijdens de overlegvergadering van 20 maart gaven de representatieve vakbonden dan ook een negatief advies, in de mate dat het over een personeelspolitiek gaat waar zij zich niet kunnen bij aansluiten.**

De huidige beslissing is niets anders dan een doekje voor het bloeden in het kader van een falend personeelsbeleid. Wij stellen bovendien vast dat het begrip recent aangeworven personeelsleden ruim geïnterpreteerd wordt en dat iedereen die te werk gesteld is in een fiscale administratie en waarvan de stage geëindigd is in 2010 in de doelgroep valt. Personeel dat intussen voldoende ervaring verworven heeft om rendabel te zijn op een lijndienst wordt dan ook weggetrokken van een fiscale opdracht om “bijstand te verlenen aan de burgers”.

Le comité de direction du SPF Finances a décidé que tous les membres du personnel récemment recrutés seraient affectés pendant 6 mois au Callcenter créé en 2010 en vue de pouvoir “traiter de manière plus professionnelle les questions du public”.

En plus de 2 ans, l’Autorité n’est toujours pas parvenue à élaborer une politique du personnel cohérente pour ce service. En outre, il n’y a aucune clarté en ce qui concerne le profil exigé pour ce service. Jusqu’à présent, l’Autorité refuse toute concertation à propos de la répartition des fonctions et des besoins en matière de personnel de ce service. **Durant la réunion de concertation du 20 mars, les syndicats représentatifs ont des lors émis un avis négatif, dans la mesure où il s’agit d’une politique de personnel à laquelle ils ne peuvent adhérer.**

La présente décision n’est rien d’autre qu’une mesure symbolique sans réel effet dans le cadre d’une politique du personnel défailante. Nous constatons par ailleurs que la notion de membres du personnel recrutés récemment est interprétée de manière extensive de sorte que tout qui est affecté dans une administration fiscale et dont le stage s’est terminé en 2010 en fait partie. Du personnel qui, dans l’intervalle, a acquis une expérience suffisante pour être rentable au sein d’un service de première ligne est ainsi retiré d’une mission fiscale « d’assistance aux citoyens ».

Wij hebben als vakbonden niets tegen dienstverlening aan de burgers, wel integendeel, maar wij hebben er onze twijfels over dat men op deze manier medewerkers vindt die geschikt zijn voor deze job. Wij moeten ook vaststellen dat weinig rekening gehouden wordt met de betrokken personeelsleden, die op zeer korte termijn op de hoogte gesteld werden van hun aanduiding. Niet alleen moeten sommigen hun privéleven overhoop gooien omdat zij op een ander plaats worden te werk gesteld, er heerst ook de grootste onduidelijkheid over de financiële gevolgen van de beslissing. Op de suggestie van de vakbonden dat een callcenter eventueel gedecentraliseerd kan worden, ging de overheid blijkbaar niet in.

De overheid heeft de ambitie geuit om binnen de 6 jaar de meest aantrekkelijke werkgever van het openbaar ambt te worden. Volgens ons is dit zeker niet de manier waarop dit moet verwezenlijkt worden. Wat wel vaststaat, is dat men er in geslaagd is om een aantal min of meer jonge medewerkers op te zadelen met een behoorlijke frustratie.

Comme syndicats, nous ne sommes pas opposés à la prestation de service aux citoyens, bien au contraire, mais nous doutons que l'on puisse trouver de cette manière des collaborateurs qui conviennent pour ce travail. Nous devons aussi constater qu'il est peu tenu compte des membres du personnel concernés qui furent informés à très court terme de leur désignation. Non seulement certains doivent bouleverser leur vie privée parce qu'ils sont affectés ailleurs, mais le plus grand flou règne aussi quant aux conséquences pécuniaires de la décision. L'Autorité n'a manifestement pas fait droit à la proposition des syndicats selon laquelle un callcenter peut être décentralisé.

L'Autorité a exprimé l'ambition de devenir endéans les 6 ans l'employeur le plus attractif de la fonction publique. Selon nous ce n'est certainement pas la manière de la réaliser. Ce qui est certain c'est que l'on a réussi à frustrer un certain nombre de collaborateurs plus ou moins jeunes.