Vlaamse Regering

DE VLAAMSE MINISTER VAN WELZIJN EN ARMOEDEBESTRIJDING, CULTUUR EN GELIJKE KANSEN

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: - ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 20 maart 2009 houdende de agentschapsspecifieke regeling van de rechtspositie van het personeel van het agentschap Opgroeien regie, wat betreft het schrappen van de toelage voor backofficemedewerkers

- definitieve goedkeuring

Samenvatting

De backofficetoelage werd opgenomen in het agentschapsspecifieke besluit van 20 maart 2009 met het besluit van de Vlaamse Regering van 23 december 2011 tot wijziging van het besluit van 20 maart 2009. De nood voor die toelage kwam er voornamelijk om voldoende medewerkers voor de backoffice aan te trekken en tegemoet te komen aan het permanentiesysteem en de eenzijdigheid van de functie.

De laatste jaren zijn echter de werkomstandigheden, in positieve zin, veranderd, waardoor deze backofficetoelage zijn meerwaarde en nood verliest.

Met dit ontwerp van besluit wordt de backofficetoelage geschrapt en uit het agentschapsspecifieke besluit van 20 maart 2009 gehaald. De medewerkers die voor de inwerkingtreding van onderhavig besluit gestart zijn in de functie en hierin tewerkgesteld blijven, behouden de toelage, zolang ze in de functie van backofficemedewerker zijn tewerkgesteld.

Dit ontwerp werd aangepast na de onderhandelingen in het Sectorcomité op 23 juni, 14 juli en 29 september 2025.

Dit ontwerp werd aangepast na advies van de Raad van State en wordt voor definitieve goedkeuring voorgelegd aan de Vlaamse Regering.

1 SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Beleidsveld: opgroeien
Inhoudelijk Structuurelement: geïntegreerd gezinsbeleid

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

Directieraad
De geactualiseerde nota met betrekking tot de backofficetoelage werd voorgelegd aan de directieraad van 13 juni 2023 en 16 april 2024. De Directieraad geeft goedkeuring om een aanpassing van het agentschapsspecifiek besluit op te maken.

Sectoraal overlegcomité Opgroeien regie
De aanpassing van het agentschapsspecifiek besluit houdende de afbouw van de backofficetoelage werd geagendeerd en besproken op 11 oktober 2023.

Wetgevingsadvies
Het bijgaande ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering werd aangepast aan het wetgevingsadvies nr. 2024/281 van 10 oktober 2024.

Akkoord van de Vlaamse minister bevoegd voor bestuurszaken
De Vlaamse minister bevoegd voor Bestuurszaken verleende haar akkoord op 21 maart 2025.

De Vlaamse Regering keurde dit ontwerp van besluit een eerste maal principieel goed op 25 april 2025.

De onderhandelingen met de vakorganisaties over de inhoud van dit ontwerp van besluit vonden plaats in het Sectorcomité XVIII Vlaamse Gemeenschap – Vlaams Gewest van 23 juni 2025, 14 juli 2025 en 29 september 2025. Deze onderhandelingen resulteerden in het protocol n° 443.1385:

- ACOD: niet akkoord met opmerkingen
- VSOA: niet akkoord met opmerkingen
- ACV OD: niet akkoord met opmerkingen

De Vlaamse Regering keurde dit ontwerp van besluit een tweede maal principieel goed op 16 januari 2026.

Advies Raad van State
Op 23 januari 2026 werd het ontwerp van besluit voor advies voorgelegd aan de Raad van State. De Raad van State verleende het advies 78.831/3 op 13 februari 2026.

C. AANPASSING NAAR AANLEIDING VAN ONDERHANDELINGEN IN HET SECTORCOMITE

Doordat de werkomstandigheden binnen de backoffice sinds 2020 in positieve zin veranderd zijn, werd in de oorspronkelijke versie van het ontwerp van besluit bepaald dat de backofficetoelage, bij wijze van overgangsbepaling, uitsluitend behouden zou blijven voor personeelsleden die uiterlijk op 31 december 2020 als backofficemedewerker gestart waren.

Aangezien het agentschapsspecifieke besluit pas nu wordt aangepast, wordt de overgangsbepaling uitgebreid naar alle personeelsleden die voor de inwerkingtreding van onderhavig besluit als backofficemedewerker gestart zijn in de backoffice.

D. ADVIES RAAD VAN STATE

Het voorliggende ontwerp van besluit werd aangepast aan de technische opmerkingen van de Raad van State, namelijk:

- het ontworpen artikel 9, eerste lid is herschreven zoals voorgesteld door de Raad van State;
- het tweede lid van het ontworpen artikel 9 is geschrapt, aangezien uit het eerste lid al voortvloeit dat de personeelsleden de toelage zullen ontvangen, zolang ze de functie als backoffice-medewerker blijven uitoefenen.

2 INHOUD

A. ALGEMENE TOELICHTING

Situering
Het besluit van de Vlaamse Regering van 13 januari 2006 (het Vlaams personeelsstatuut) regelt de rechtspositie van het personeel van de diensten van de Vlaamse overheid waaronder het agentschap Opgroeien regie.

Omdat het Vlaams personeelsstatuut enkel de bepalingen omvat die gemeenschappelijk zijn voor de diensten van de Vlaamse overheid waarop het van toepassing is, dient elke entiteit een besluit op te stellen met de bepalingen die specifiek zijn voor die entiteit.

Met het besluit van de Vlaamse Regering van 20 maart 2009 houdende de agentschapsspecifieke regeling van de rechtspositie van het personeel van het agentschap Opgroeien regie werd de bovenstaande doelstelling geconcretiseerd voor wat het intern verzelfstandigd agentschap Opgroeien regie betreft.

Met het besluit van de Vlaamse Regering van 23 december 2011 werd het besluit van de Vlaamse Regering van 20 maart 2009 een eerste keer gewijzigd waarbij er onder andere een toelage voor backofficemedewerkers werd opgenomen in het agentschapsspecifieke besluit.

De verantwoording van de backofficetoelage spitste zich vooral toe op de last van het werken in een permanentiesysteem met een continue bereikbaarheid tussen 9u00 en 17u00.
De medewerkers moesten zich verplaatsten naar de plaats van tewerkstelling zijnde naar Brussel, Brugge of Hasselt. Een voltijdse medewerker zat dagelijks gemiddeld 7u aan de telefoon. Ook eenzijdigheid van de telefonische acties werd meegenomen als argument pro.

Sinds 2020 zijn de werkomstandigheden in de positieve zin veranderd waardoor deze toelage zijn meerwaarde en nood verliest.

De aanpassingen zijn de volgende:

- er wordt aan de backofficemedewerkers gevraagd om zich eenmaal per week te verplaatsen naar kantoor.
- Er worden verschillende kanalen (mail, chat, telefoon,) gebruikt, niet louter telefonische contacten. Deze worden op maat toebedeeld volgens de competenties van de medewerkers.
- De werklast is verlaagd door bijkomende aanwervingen en een dalende tendens in meldingen

en vragen die de klanten stellen. Er zijn een aantal verschuivingen naar andere kanalen die de ouders nu kunnen gebruiken.
- Er is een migratie van onze telefoniesystemen waardoor de medewerkers zich tijdelijk op niet beschikbaar kunnen zetten. De telefoons worden doorgeschakeld en wachtrijen worden op een klantvriendelijke wijze opgevangen, waardoor de medewerkers nu meer mentale rust ervaren.
- De aansturing op basis van indicatoren wordt nu meer bekeken op maandbasis en niet meer op dagbasis wat de druk op de medewerkers wegneemt.

De huidige realiteit van de tewerkstelling is niet vergelijkbaar met de tewerkstelling in een belastend callcenter. De backofficemedewerkers beschikken over een ruimere vrijheid om hun dagtaak zelf in te vullen. De medewerkers werken de meeste dagen van thuis uit in een rustige, prikkelvrije omgeving en niet in een open landschapsbureau waar meerdere collega's tegelijkertijd telefoons beantwoorden.

Het voorliggende ontwerp schrapt de backofficetoelage uit het agentschapsspecifieke besluit van 20 maart 2009. De medewerkers die voor de inwerkingtreding van dit besluit gestart zijn in de functie en hierin tewerkgesteld blijven, behouden de toelage, zolang ze in de functie van backofficemedewerker zijn tewerkgesteld.

B. TOELICHTING BIJ DE ARTIKELEN

Artikel 1. Deze bepaling bevat de opheffing van artikel 6 van het besluit van 20 maart 2009 houdende de agentschapsspecifieke regeling van de rechtspositie van het personeel van het agentschap Opgroeien regie waardoor de uitbetaling van de toelage voor de backoffice-medewerkers zal stopgezet worden.

Sinds 2020 zijn de werkomstandigheden voor de backofficemedewerkers in de positieve zin veranderd. Er is in het agentschap een PTOW-kader (Plaats- en tijdsonafhankelijk werken) ingevoerd waardoor de medewerkers ook van thuis uit kunnen werken. De functie is eveneens meer afwisselend geworden (telefoons, chat, mails, …) en er is een systeem met 2 shiften ingevoerd waardoor ook de werkbelasting verbeterd werd.

We stellen eveneens een onbillijkheid vast naar andere medewerkers toe. Er zijn namelijk andere gelijkaardige centrale diensten binnen het agentschap die geen toelage krijgen, zoals; de helpdesk IT, Team zorgevaluatietoeslag, Klachtendienst, …

Een tweede reden waarom de backofficetoelage moet geschrapt worden is het verschil met het agentschap Opgroeien. In 2019 werd een fusie gerealiseerd tussen het agentschap Kind en Gezin (Opgroeien regie) en het agentschap Jongerenwelzijn (Opgroeien). Binnen een eengemaakt agentschap is het niet langer verantwoord een backofficetoelage uit te betalen aan één enkele groep medewerkers en niet aan andere groepen medewerkers die vergelijkbare functies opnemen.

Artikel 2. Deze bepaling voert een overgangsmaatregel in voor de medewerkers die op het moment van inwerkingtreding van het wijzigingsbesluit aangesteld zijn als backofficemedewerker. Deze medewerkers ontvangen de toelage zolang ze de functie van backofficemedewerker uitvoeren in de backoffice.

Het artikel bevat een bepaling die betrekking heeft op de berekening en de betaling van de toelage.

3 BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Vandaag zijn er nog 31 personeelsleden die de backofficetoelage geheel of gedeeltelijk ontvangen.
De voorliggende maatregel betekent een besparing.
De voorbije jaren werden volgend bedragen aan backofficetoelagen uitbetaald:

- 70.714,06 EUR voor 2023;
- 73.271,36 EUR voor 2024.

In oktober 2025 werd met terugwerkende kracht een bedrag van respectievelijk 4.569,19 EUR en 3.766,63 EUR uitbetaald aan 2 personeelsleden die in 2023 als backofficemedewerker gestart waren en volgens de eerste versie van het ontwerpbesluit geen recht meer hadden op de toelage.

Inspectie van Financiën
Het advies van de Inspectie van Financiën met referentienummer BV/2024004185 werd verleend op 6 november 2024.

Akkoord budgettair beleid
De Inspectie van Financiën stelt vast dat het akkoord budgettair beleid niet vereist is.

B. ESR-TOETS

/

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Op dit ogenblik ontvangen nog 31 personeelsleden de vermelde toelage. Er zijn geen aanwijzingen dat de maatregel een impact zal hebben op de personeelsbezetting.

Het akkoord van de minister, bevoegd voor de bestuurszaken, werd verleend op 21 maart 2025.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

1 personeel: het voorstel heeft geen weerslag op gebied van personeelsinzet;
2 werkingsuitgaven: het voorstel heeft geen weerslag op de lopende uitgaven van de lokale of provinciale besturen;
3 investeringen en schulden: het voorstel heeft geen investeringen als gevolg;
4 ontvangsten: het voorstel heeft geen bijkomende ontvangsten als gevolg.

Conclusie: het voorstel heeft geen weerslag op de lokale en provinciale besturen.

4 VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

1° haar definitieve goedkeuring te geven aan het bijgaande ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 20 maart 2009 houdende de agentschapsspecifieke regeling van de rechtspositie van het personeel van het agentschap Opgroeien regie, wat betreft het schrappen van de toelage voor backofficemedewerkers;

2° de Vlaamse minister van Welzijn en Armoedebestrijding, Cultuur en gelijke Kansen te gelasten om het voormelde besluit van de Vlaamse Regering te laten publiceren in het Belgisch Staatsblad.

De Vlaamse minister van Welzijn en Armoedebestrijding, Cultuur en Gelijke Kansen,

Caroline GENNEZ