

## 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
  - tweede principiële 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 voorliggend ontwerp van 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 naar aanleiding van de onderhandelingen in het Sectorcomité XVIII.

## 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 gaf 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 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: niet akkoord met opmerkingen.

De vakorganisaties willen de toelage ook voor nieuwe medewerkers behouden zien.

## C. AANPASSING NAAR AANLEIDING VAN ONDERHANDELINGEN IN HET SECTORCOMITE XVIII

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 nu pas wordt aangepast, wordt de overgangsbepaling uitgebreid naar alle personeelsleden die voor de inwerkingtreding van voorliggend ontwerp van besluit als backofficemedewerker gestart zijn. Op die manier is er geen terugwerkende kracht meer.

## 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 ook meer bekeken op maandbasis en niet meer op dagbasis wat ook 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 ontwerp van besluit gestart zijn in de functie, behouden de toelage, zolang ze in de functie van backofficemedewerker zijn tewerkgesteld.

## **B. TOELICHTING BIJ DE ARTIKELLEN**

**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 tijdsafhankelijk 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 shifts 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 zorgevaluatie-toeslag, Klachtendienst, ...

Een tweede reden waarom de backofficetoelage geschrapt wordt, 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 dit ontwerp van besluit aangesteld zijn als backofficemedewerker. Deze medewerkers ontvangen de toelage, zolang ze de functie van medewerker 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 ontwerp van besluit 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 VERDER TRAJECT**

Na de tweede principiële goedkeuring zal over het bijgaande ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering advies gevraagd worden aan de Raad van State.

## **5 VOORSTEL VAN BESLISSING**

De Vlaamse Regering beslist:

- 1° haar tweede principiële 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 over het onder punt 1° vermelde ontwerp van besluit het advies in te winnen van de Raad van State met toepassing van artikel 84, §1, eerste lid, 2°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.

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

Caroline GENNEZ