

Make My Administration

le **Médiateur** fédéral
• 20 ans •



de federale **Ombudsman**
• 20 jaar •

Make My Administration

Groupe bilingue

Tweetalige groep

Rechtszekerheid *Sécurité Juridique*

De federale administratie moet op transversale wijze de burger proactief informeren over zijn rechten.

L'administration doit informer le citoyen d'une manière proactive sur ses droits.

De administratie moet zich bewust zijn dat er burgers zijn die afgehaakt hebben t.a.v. de administratie en die begeleiding nodig hebben om de keuze te maken of zij gebruik willen maken van hun recht(en).

L'administration doit être consciente qu'il existe des gens en décrochage vis-à-vis de l'administration qui nécessitent un accompagnement pour prendre la décision de faire valoir leur droit(s).

De administratie moet mechanismen ontwikkelen om het publiek te identificeren dat niet in staat is zijn rechten te doen gelden en deze mensen op te vissen.

L'administration doit développer des mécanismes pour identifier ce public qui n'est pas en mesure de ne pas faire valoir ses droits et le rattraper.

Communication + Simplification administrative Communicatie + Administratieve vereenvoudiging

De administratieve vereenvoudiging moet op niveau van de Kanselarij van de Eerste minister worden georganiseerd.

La simplification administrative doit être organisé au niveau de la Chancellerie du Premier Ministre.

Digitalisering moet administratieve vereenvoudiging omvatten. Loutere digitalisering op zich is geen vereenvoudiging.

La digitalisation doit inclure la simplification administrative. La digitalisation seule n'est pas une simplification.

Op federaal niveau is de uitbouw van een enig loket (virtueel, fysiek en mobiel) een absolute noodzaak.

Au niveau fédéral le développement d'un guichet unique (virtuel, physique et mobile) est une nécessité absolue.

Samenwerking tussen ambtenaren / diensten / digitale netwerken

Coopération entre agents / services / réseaux digitaux

Continue bijscholing van de ambtenaren op alle niveaus, met nadruk op soft skills (o.a. dienstverlening, context van de burger, diversiteit), niet alleen voor zij die in contact staan met het publiek.

Formation continue des fonctionnaires à tout niveau, avec l'accent sur les soft skills (e.a. service au public, contexte du citoyen, diversité), pas uniquement pour ceux qui sont en contact avec le public.

Voorzien in een systeem van detachering van ambtenaren voor transversale domeinen tussen FOD's die specifieke noden/projecten hebben en dit om de werking van de administratie te verbeteren/vereenvoudigen.

Pour des matières transversales développer un système de détachement des fonctionnaires auprès des SPF qui ont des besoins/projets spécifiques dans un but de simplifier et améliorer la cohérence du fonctionnement de l'administration.

Problèmes

1) RAPPORTS ENTRE LE CITOYEN ET LE FONCTIONNAIRE

Problème relevé : compression du personnel, en découle :

- 1° Tension efficacité versus caractère humain et écoute et empathie.
- 2° Absence d'individualisation/personnalisation.

2) DIGITALISATION (excessive ou à coordonner)

3) MANQUE DE CLARTE ET DE COMMUNICATION

Recommandations

RECOMMANDATION TRANSVERSALE : MOYENS SUFFISANTS ET/OU MIEUX REPARTIS.

Formation – gestion des connaissances

- ❖ Transferts optimisés des connaissances internes.
- ❖ Formation continue, adéquate/ gestion des conflits et de l'agressivité.
- ❖ Changer les méthodes de recrutement

Management

Organisation

**⇒ EVALUER L'IMPACT DES MESURES MISES EN PLACE ET
PRENDRE GARDE AUX EFFETS PERVERS.**

Oranje groep

Aanbevelingen voor de overheid van nu

Openheid en de wil om te veranderen

- Ontoegankelijkheid en moeilijke bereikbaarheid
- Gebrek aan duidelijkheid en transparantie
- Menselijkheid en bekwaamheid

Ontoegankelijkheid en moeilijke bereikbaarheid

- Centraal aanspreekpunt
- Opvolging (track and trace)
- Verschillende kanalen
- Lokale aanwezigheid

Welkom bij de federale overheid

NL

FR

Waarmee kunnen we je helpen? Bel 0903-123456

Hallo, ik ben Klara. Hoe kan ik je helpen?

>Ik ben Tom en had graag info over ...

Heb je alle info?

>Nee, niet echt

Wil je chatten met een echte persoon?

Of wil je e-mailen?

Of wil je gebeld worden?

>Bellen graag

Wanneer past je best?

>Nu eigenlijk

Dat komt in orde.

>Bedankt

Graag gedaan.

Lees voor

Gebrek aan duidelijkheid en transparantie

- Beter informatieuitwisseling tussen de diensten
- Automatische toekenning van rechten
- Duidelijkheid over de administratieve procedures en termijnen
- Klare taal

Menselijkheid en bekwaamheid

- Personeelsbeleid (opleiding, 360° evaluatie, jobrotatie, motivatie)
- Inspirerend leiderschap
- Welomlijnde beoordelingsvrijheid

Recommandations groupe **vert**

- ✓ Garantir une information claire et pertinente à chaque citoyen par tous les moyens disponibles (à l'accueil, par voie informatique, téléphonique, par les supports écrits...)
- ✓ Veiller à ce que les agents adoptent une approche humaine des dossiers, soient formés à l'écoute et à la communication non violente
- ✓ Veiller au bien-être des agents et assurer une protection effective des lanceurs d'alerte (*whistleblowers*) pour remédier aux dysfonctionnements possibles

Groep Bordeaux

Probleemstelling

- Snel veranderende wetgeving, zonder langetermijnvisie
- Praktische uitvoerbaarheid procedures
- Gedemotiveerde ambtenaren

Oplossingen

- De Senaat als reflectiekamer, continuïteit, langetermijnvisie
- Langere en samenvallende legislaturen
- Procedures simuleren en valideren door big-data en experts
- Teamcoach, polyvalente teams, levenslang leren