

12 Bij de activiteiten van de overheidsinstellingen wordt aandacht besteed aan de bescherming van het milieu, met het oog op een **ecologisch verantwoord** beheer van de natuurlijke hulpbronnen en de bescherming van de gezondheid van de burgers.

LEVENSKWALITEIT OP HET WERK

13 Het eerste welzijnsaspect van de werknemers in overheidsdienst, ongeacht hun functie, is de **zin** van hun werk, dat wil zeggen meewerken aan een betere organisatie van het samenleven in de maatschappij.

14 De overheidswerkgevers besteden in het bijzonder aandacht aan de **ontwikkeling van de competenties**, met name door opleiding, om de **aantrekkelijkheid van de beroepstrajecten** te waarborgen. Ze letten op de kwaliteit van de begeleiding die een essentiële schakel is tussen de globale organisatie en de arbeidseenheid. Ze zien er ook op toe dat de competenties van de ambtenaren zoveel mogelijk worden benut, door de profielen zo goed mogelijk af te stemmen op de functies.

15 Net zoals de overheidswerknemers zich inzetten voor hun organisatie en hun taken zo efficiënt mogelijk uitvoeren, zetten de overheidswerkgevers zich voor hen in op het vlak van **goede arbeidsvoorwaarden**, met name een correcte, toereikende en genderneutrale verloning, de sociale bescherming, een evenwicht tussen beroeps- en privéleven en de strijd tegen elke vorm van discriminatie. Bovendien verbinden de overheidswerkgevers zich ertoe om de **onzekere werkgelegenheid** zoveel mogelijk te bestrijden.

16 De overheidswerkgevers respecteren en faciliteren de **vakbondsvrijheid** en de rechten en plichten die daaruit voortvloeien, zoals garanties inzake **rechtvaardigheid** en **sociale cohesie**.

COMMUNICATIE EN TRANSPARANTIE

17 De overheidswerkgevers en overheidswerknemers schenken prioritaire aandacht aan een efficiënte en regelmatige **communicatie**, zowel naar de gebruikers conform hun verwachtingen als intern, en langs de juiste kanalen.

18 De overheidswerkgevers en overheidswerknemers zorgen voor een maximale **transparantie** van de administratieve procedures, om meer bekendheid te geven aan de acties van de overheid en haar doelstellingen.

19 De gebruikers hebben toegang tot al hun persoonsgegevens. De overheidswerkgevers en het overheidspersoneel waarborgen de bescherming van die gegevens. De gebruikers worden duidelijk **geïnformeerd** over het gebruik ervan.

FOLLOW-UP

20 De verbintenissen in deze kaderovereenkomst worden minstens **om de twee jaar gemonitord** in het Europees comité voor de sociale dialoog voor de administraties van de centrale regeringen.

Ondertekend in Brussel op 12 december 2012

TUNED Jean-Paul Devos

TUNED vertegenwoordigt de vakbondsafvaardiging van de nationale administraties en van de Europese Unie
Contactpersoon: nsalson@epsu.org

EUPAE Jacky Leroy

EUPAE vertegenwoordigt de werkgevers van de administraties van de centrale regeringen,
Contactpersoon: Jacques.Druart@p-o.belgium.be

Verantwoordelijke uitgever : Jacky Leroy Wetstraat 51 – BE-1040 Brussel Wettelijk depot : D/2012/7737/44 December 2012

Europese kaderovereenkomst EUPAE/TUNED

voor een kwaliteitsvolle dienstverlening
in de administraties van de centrale regeringen



Inleiding

Het algemeen belang dienen met als doel het algemeen welzijn van de bevolking, dat is de fundamentele taak van de openbare instellingen, ook die van de Europese Unie. Dat doel is een bron van legitimiteit voor hun acties. De gemeenschappelijke waarden die we verderop vermelden, staan in verband met die bron van legitimiteit en met de fundamentele rechten van personen.

De Europese sociale partners EUPAE (werkgevers) en TUNED (vakbonden), voor de sector van de administraties van de centrale regeringen, wijzen op de essentiële rol van de overheden om een openbare dienstverlening aan te bieden, te financieren, uit te voeren en te organiseren, die aan de behoeften van de gebruikers voldoet.

In de context van een grote economische en sociale crisis zijn een bevestiging van de gemeenschappelijke waarden, en het engagement om ze toe te passen, van essentieel belang voor het vertrouwen van de gebruikers en het imago van de administraties en overheidsdiensten.

Een waarde in de zin van deze tekst kan worden gedefinieerd als een referentiesysteem waarin de verschillende actoren zich herkennen, en dat tot verplichting en responsabilisering aanzet. Daarnaast

zijn de waarden zowel een houvast voor de acties van de overheid als een bron van motivatie voor de overheidswerknemers en overheidswerkgevers.

EUPAE en TUNED bevestigen hun gehechtheid aan de waarden van de overheidsdiensten, met name de waarden die zijn opgenomen in Protocol nr. 26 betreffende de diensten van algemeen belang, gevoegd bij het verdrag van de Europese Unie (VWEU) – een hoog niveau van kwaliteit, veiligheid en betaalbaarheid, gelijke behandeling en de bevordering van de algemene toegang en van de rechten van de gebruiker – alsook de grondrechten die zijn bepaald in het handvest van de Europese Unie, namelijk waardigheid, vrijheid, gelijkheid, solidariteit en rechtvaardigheid.

De waarden getuigen ook van de aanpassing van de openbare dienstverlening, met de associatie van traditionele waarden, maar ook van nieuwe, democratische, professionele en ethische waarden.

Die waarden bevestigen ook de coherentie van alle overheidsacties. Ze zijn een tool om de sociale dialoog te bevorderen. Ze zijn de bindende kracht en de link tussen de administraties en hun medewerkers en de maatschappij.

De toepassing van de waarden is gebaseerd op het welzijn van de overheidswerknemers en vereist:

- ✓ Het effectief voeren van de sociale dialoog
- ✓ Voldoende middelen
- ✓ Overleg met de gebruikers

De sociale partners van het Europees comité voor de sociale dialoog voor de administraties van de centrale regeringen zijn het eens over de uitvoering van de kaderovereenkomst, die meer is dan een beginselverklaring. Ze beoogt namelijk het volgende:

- ✓ De nadruk leggen op gemeenschappelijke waarden, en het zich eigen maken van die waarden en een zo concreet mogelijke toepassing ervan door alle instellingen en ambtenaren van de centrale administraties bevorderen
- ✓ De discussies op nationaal en Europees niveau stimuleren, om de ontwikkeling en aanpassing van de overheidsdiensten die centraal staan in een sociaal en democratisch Europa te faciliteren
- ✓ De acties en werkzaamheden van het comité sturen

WIE ZIJN WIJ?

Het Europees comité voor de sectorale sociale dialoog voor de administraties van de centrale regeringen werd opgericht in 2010. Het maakt deel uit van de 44 sectorale comités die, met de steun van de Europese Commissie, bijdragen tot het Europees sociaal model.

Het comité verenigt de vertegenwoordigers van de werkgevers (EUPAE) en van de vakbonden van de werknemers (TUNED) van de sector. Het heeft als doel de werking van de administraties en de normen inzake arbeidsvoorwaarden te verbeteren, de sociale dialoog op nationaal vlak te bevorderen en zijn adviserende rol bij het uitwerken van het Europese beleid dat een impact heeft op de administraties van de centrale regeringen op te nemen.

Met deze kaderovereenkomst gaan de vakbonden van de werknemers en de overheidswerkgevers van dit comité 20 concrete verbintenissen aan om de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Waarden & engagementen

DIENSTVERLENING & RESPECT VOOR DE RECHTSTAAT

- 1 Het overheidspersoneel en de overheidswerkgevers implementeren het overheidsbeleid, met het oog op **het algemeen belang, om het algemeen welzijn te dienen**.
- 2 De acties van de overheidsdiensten vinden plaats onder het gezag en de leiding van de regeringen, met inachtneming van de nationale en Europese wetgeving en de geldende internationale normen.

ONTHAAL

- 3 Het overheidspersoneel en de overheidswerkgevers verbinden zich ertoe om de gebruikers in de beste omstandigheden te **bedienen**. Daartoe zorgen de overheidswerkgevers ervoor dat er **voldoende gekwalificeerde** werknemers zijn die over aangepaste lokalen en voorzieningen beschikken. Kernwoorden zijn **beschikbaarheid en hoffelijkheid**. Het overheidspersoneel neemt een gepaste houding en een gepast gedrag aan.
- 4 Er wordt geanticipeerd op de behoeften van de gebruikers en telkens dat kan wordt er rekening gehouden met die behoeften, dankzij een **gebruikersgericht** beheer. De **toegankelijkheid** is maximaal, met name wat betreft openingsuren van de kantoren, inrichting van de lokalen, unieke loketten, telefoonpermanenties en website.
- 5 Het **reactievermogen** van de diensten wordt gemeten aan de snelheid van de uitvoering van de engagementen, met inachtneming van de termijnen door de overheid.
- 6 De overheidswerkgevers bepalen duidelijk de **verantwoordelijkheden** van de werknemers ten opzichte van de gebruikers, in het kader van de globale verantwoordelijkheid die ze in eerste instantie zelf dragen.

GELIJKHEID

- 7 De overheidswerkgevers en overheidswerknemers behandelen de dossiers en situaties volledig **onpartijdig**. De diensten zijn toegankelijk en aangepast aan de behoeften en problemen van elkeen, op basis van de noodzakelijke **solidariteit** tussen de leden van onze maatschappij.
- 8 De overheidswerkgevers en overheidswerknemers spannen zich in om de **diversiteit** van de samenleving in de diensten te laten weerspiegelen. De werkgevers letten erop bij de aanwerving, de loopbaanontwikkeling en de organisatie van de diensten.

INTEGRITEIT

- 9 De overheidswerknemers beloven dat hun eigenbelang en hun persoonlijke of politieke banden de beslissingen en het beheer van de overheid niet schaden.
- 10 De overheidswerkgevers en overheidswerknemers zijn waakzaam en voorkomen en signaleren elke aanval op de waarden, **integriteit** inbegrepen, die in deze kaderovereenkomst zijn opgenomen. Daartoe bieden de overheidswerkgevers de werknemers een efficiënte bescherming tegen alle negatieve gevolgen van hun betrokkenheid bij de strijd voor het behoud van die waarden.

DOELTREFFENDHEID

- 11 De dienstverlening aan de gebruikers verloopt in de beste omstandigheden wat **kwaliteit, efficiëntie, snelheid en optimaal gebruik van de middelen** betreft, op basis van transparante en betrouwbare indicatoren. De gebruikers worden betrokken bij de analyse van de behoeften en bij de evaluatie van de resultaten van de dienstverlening.