



Vlaams
Parlement

vergadering **C111**
zittingsjaar 2020-2021

Woordelijk Verslag

Commissievergadering

Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en
Justitie

van 19 januari 2021

*(Wegens de coronamaatregelen werd deze vergadering via videoconferentie
georganiseerd.)*

INHOUD

VRAAG OM UITLEG van Orry Van de Wauwer aan Jan Jambon, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management, over de storingen bij de noodnummers – 1318 (2020-2021)	3
VRAAG OM UITLEG van Stijn De Roo aan Jan Jambon, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management, over de gevolgen van het algemene thuiswerk voor het kantorennetwerk van de Vlaamse overheid – 1340 (2020-2021)	5

VRAAG OM UITLEG van Orry Van de Wauwer aan Jan Jambon, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management, over de storingen bij de noodnummers
– 1318 (2020-2021)

Voorzitter: de heer Steven Vandeput

De voorzitter: De heer Van de Wauwer heeft het woord.

Orry Van de Wauwer (CD&V): Twee weken geleden, tijdens de nacht van donderdag 7 januari op vrijdag 8 januari 2021, vond er een technische storing plaats bij Proximus. Daardoor was het telefoonverkeer via Proximus in heel het land verstoord. Dat is niet iets waar u als Vlaams minister voor bevoegd bent, maar de storing had een grote impact omdat ook de noodnummers en de callcenters van basisveiligheidsdiensten en de eerstelijnszorg via het netwerk van Proximus opereren. Zo waren naast de politie, brandweer en ziekenwagen ook de nummers om de huisarts of apotheek van wacht te achterhalen of diensten als 1813 niet bereikbaar. De telefonische onbereikbaarheid van enkele cruciale diensten, waarvan er ook een aantal duidelijke Vlaamse bevoegdheden zijn, moet uiteraard te allen tijde vermeden worden. Voor alle duidelijkheid: een aantal diensten draaien blijkbaar op systemen van Proximus, waardoor ook niet-gebruikers van Proximus die diensten niet konden bereiken. Het was dus een breder probleem dan dat.

Ik vroeg me daarom af, minister-president, of u reeds contact hebt gehad of een gesprek hebt gehad of gepland met de bevoegde federale instanties of ministers om de onbereikbaarheid van de noodnummers tijdens de nacht van 7 op 8 januari te bespreken en te evalueren?

Welke initiatieven kunnen er door de Vlaamse Regering worden genomen om te voorkomen dat de contactnummers voor eerstelijnszorg en andere permanent beschikbare noodnummers voor korte of langere termijn onbereikbaar zijn? ... *(onverstaanbaar)* ... onze eigen telecombedrijven, maar wel eventuele alternatieve nummers die tijdelijk beschikbaar kunnen zijn en worden gecommuniceerd via ...*(onverstaanbaar)*...

Hebt u zicht op welke door de Vlaamse overheid gesteunde noodnummers, zoals 1813 of de Zelfmoordlijn, en andere permanent telefonisch bereikbare dienstverlening verstoord werden door het defect bij Proximus?

Kan de Vlaamse overheid zelf informatie voorzien via haar digitale communicatieplatformen over de eventuele onbeschikbaarheid van noodnummers en alternatieve bereikbaarheid, indien de permanent beschikbare noodnummers onbereikbaar zijn?

De voorzitter: Minister-president Jambon heeft het woord.

Minister-president Jan Jambon: Goeiemiddag, allemaal.

Voorzitter, mijnheer Van de Wauwer, ik heb hierover geen contact gehad met de federale overheid. Ik plan dat ook niet; dat is een puur operationele kwestie. Het is ook niet dat het zich heel veelvuldig voordoet. Het is geen echt structureel probleem. Als dit zich nu vaker zou voordoen, zou dat misschien wel nopen tot een politiek gesprek, maar op dit moment is dat – denk ik – niet zo.

De Vlaamse Regering zal wel aan de diensten van de Vlaamse overheid die verantwoordelijk zijn voor de contactnummers voor eerstelijnszorg en andere permanent beschikbare noodnummers, vragen om de nodige afspraken te bekijken met hun telecomproviders om de beschikbaarheid van die contact- en noodnummers te

allen tijde te verzekeren. Voor nooddiensten zou het een optie kunnen zijn dat er een noodscenario wordt opgesteld via een andere operator. Als de ene operator platligt, kun je dan via een omzetting van het nummer een andere operator laten doordoen. Het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) onderzoekt momenteel deze mogelijkheid. Die vraag ligt dus bij het BIPT.

De storing bij Proximus was alleen op spraak niet op data, en enkel 's nachts van net voor middernacht tot 7 uur 's ochtends, zodat de impact ervan beperkt was. Tot op heden heb ik geen melding over de impact ervan van de betrokken diensten van de Vlaamse overheid ontvangen. Die lijnen op spraak tussen middernacht en 7 uur 's ochtends zijn nu niet de meest belaste uren.

Het Nationaal Crisiscentrum (NCCN) heeft dit incident met zijn partners tijdens de betreffende nacht opgevolgd. Zo hebben de federale diensten van de gouverneurs naar alle ingeschreven personen binnen hun provincie een BE-Alertbericht verstuurd met meer informatie. Ik kan zeggen dat ik zo'n BE-Alertbericht heb gekregen. Ik weet niet of er velen onder u dat ook hebben gehad. Ik heb dat zowel vanuit Brussel als vanuit Antwerpen gehad.

Er waren echter ook problemen, deels met de notificatie met sms'en en deels ten gevolge van een late aflevering van de sms'en aan de ingeschrevenen van BE-Alert. Proximus zou de oorzaak hiervan met de FOD Binnenlandse Zaken onderzoeken. Op vraag van het Nationaal Crisiscentrum heeft het Vlaams Verkeerscentrum ten aanzien van de weggebruikers gecommuniceerd met informatie over de storing op de digitale borden op de autosnelwegen.

Indien de downtime langer is, zijn er centrale mogelijkheden om voor een bredere bekendmaking te zorgen, bijvoorbeeld met meldingen op de website www.vlaanderen.be of met berichten op de socialemediakanalen van de Vlaamse overheid. Het Vlaams Crisiscentrum, dat hiervoor zou kunnen instaan, is echter een virtueel crisisteam en geen permanent crisisorgaan, zoals het Nationaal Crisiscentrum of het toezichtscentrum van het Vlaams Verkeerscentrum.

Indien de downtime tot specifieke Vlaamse eerstelijnszorg- en permanentienummers beperkt blijft, is het vooral aan de betrokken diensten die deze nummers beheren om langs hun eigen kanalen over die downtime te communiceren. Zo kunnen ze ook meteen gericht afleiden naar webkanalen als een chat of een alternatief nummer. Wat de downtime van specifieke nummers betreft, lijkt dat meer aangewezen dan een grote, centrale en algemene communicatie.

De voorzitter: De heer Van de Wauwer heeft het woord.

Orry Van de Wauwer (CD&V): Minister-president, ik dank u voor uw duidelijk antwoord. Het is een puur operationele kwestie. Aangezien allerhande diensten niet beschikbaar waren, lijkt het me toch relevant of eventueel contact is gezocht. Het is logisch dat dit 's nachts is gebeurd. Het was een geplande interventie door Proximus die tot deze panne heeft geleid. In de toekomst kan dit natuurlijk nog gebeuren. Ik ben dan ook heel tevreden dat de Vlaamse Regering de Vlaamse diensten heeft gevraagd de nodige afspraken te maken om in noodsituaties alternatieven op te zetten met andere ... (*onverstaanbaar*) ... die hieraan tegemoetkomen. Het belangrijkste is wat we uit dit geval kunnen leren om die belangrijke diensten in de toekomst bereikbaar en beschikbaar te houden. Ik heb verder geen bijkomende vragen. Uw antwoord was heel duidelijk. ... (*onverstaanbaar*) ...

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.

VRAAG OM UITLEG van Stijn De Roo aan Jan Jambon, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management, over de gevolgen van het algemenere thuiswerk voor het kantorennetwerk van de Vlaamse overheid

– 1340 (2020-2021)

Voorzitter: de heer Steven Vandeput

De voorzitter: De heer De Roo heeft het woord.

Stijn De Roo (CD&V): Voorzitter, de corona-epidemie heeft met zich meegebracht dat thuiswerk voor heel wat werknemers op zeer korte tijd een wezenlijk onderdeel is geworden. Voor de crisis gebeurde dit wel, maar het bleef beperkt. De voorbije maanden heeft thuiswerk een heel hoge vlucht genomen. De werkgevers die in het verleden wat vragen hadden over een in hoge mate doorgevoerd structureel thuiswerk, zien er nu ook meer en meer de voordelen van in. Thuiswerk is zonder meer een blijver, en dat zal niet zonder gevolgen blijven voor de huisvesting van het personeel van de Vlaamse overheid, voor de hoeveelheid kantoorruimte die de Vlaamse overheid nodig heeft, over de inplanting van de kantoorgebouwen en dergelijke.

Minister-president, vorig jaar hebt u dit aspect tijdens de beleids- en begrotingsbesprekingen beklemtoond. U hebt toen gesteld dat de coronacrisis zeker aanpassingen van de huisvesting van de Vlaamse overheidsdiensten zal vergen. U hebt gesteld dat u zou inzetten op de uitwerking van een geleidelijk systeem en de geleidelijke realisatie van een nieuw, op meer hybride werkvormen gebaseerd kantoorconcept.

Als thuiswerk in de toekomst nog meer ingeburgerd zal geraken en een vast onderdeel van de werkorganisatie zal worden, zal dat ook betekenen dat de Vlaamse overheid fundamenteel moet nadenken over het aantal kantoorgebouwen dat ze al dan niet nodig heeft en over de inrichting van de bestaande kantoorgebouwen om ze in te stellen op werkvormen waarbij personeelsleden slechts gedeeltelijk op kantoor aanwezig moeten zijn. Misschien moet veeleer worden geïnvesteerd in kantoorgebouwen in de centrum- of provinciesteden waar personeelsleden die dat wensen, bepaalde werkzaamheden kunnen verrichten. Misschien kunnen de verplaatsingen naar een centraal kantoorgebouw in Brussel veeleer de uitzondering dan de regel worden.

Een, hoe vertaalt de grotere mate van thuiswerk zich naar de noodzaak aan kantooroppervlakte binnen de Vlaamse overheid? Wordt er gewerkt aan of bestaan er plannen voor een afbouw van de kantooroppervlakte? En op basis van welke criteria wordt al dan niet overwogen om bepaalde gebouwen van de hand te doen?

Twee, kunt u aangeven in welke mate de bestaande kantoorgebouwen reeds voorzien zijn op die zogenaamde hybride werkvormen? Beschikken ze over de nodige flexibele werkruimten waar personeelsleden die zich slechts gedeeltelijk naar kantoor begeven, gedurende die tijd toch hun werkzaamheden kunnen uitvoeren? Zo niet, bestaan er plannen om de bestaande kantoorgebouwen in die zin aan te passen? Welke initiatieven zult u daartoe nemen?

Drie, voorziet u in een verdere uitbouw van de Vlaamse administratieve centra (VAC's) of van regionale kantoren van waaruit personeelsleden hun werkzaamheden kunnen verrichten, zonder dat ze zich naar een centraal kantoor in Brussel moeten begeven? Welke initiatieven worden er daartoe genomen?

Vier, zijn er reeds bevragingen geweest bij de leidend ambtenaren en het personeel om na te gaan hoe zij de organisatie en de inplanting van hun werkplek idealiter

zien evolueren naar de toekomst toe, rekening houdend met een verdere toename van thuiswerk?

De voorzitter: Minister-president Jambon heeft het woord.

Minister-president Jan Jambon: De plannen voor de afbouw zitten vervat in het strategisch vastgoedplan van Het Facilitair Bedrijf, dat ik binnenkort aan de Vlaamse Regering zal meedelen. Er staan heel wat bijkomende centralisaties in de steigers: de optimalisatie van het VAC Leuven, Kantoor 2023, het nieuwe VAC Antwerpen, de nieuwe VAC's voor de centrumsteden – dan spreken we over Mechelen, Aalst en Turnhout –, de centralisatie Brussel enzovoort. Hierbij werd reeds een aantal principes van het hybride werken toegepast, zoals de toepassing van de 50 procentnorm op het aantal koppen per entiteit tegen 2024. Dat houdt in dat we nog in een werkplek voorzien voor 50 procent van het aantal personeelsleden.

Door deze oefening zullen we inderdaad heel wat gebouwen kunnen verlaten op het einde van het huurcontract of kunnen verkopen. Ten gevolge van de centralisatie Brussel kunnen we minstens acht gebouwen of delen van gebouwen verlaten, onder andere de hoofdzetel van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) in de Keizerslaan, een aantal inhuringen in het Zenith-gebouw aan de Koning Albert II-laan, de zetel van Syntra Vlaanderen en ga zo maar door. U weet dat de centralisatie Brussel in de WTC-gebouwen is, die we nu aan het vernieuwen zijn.

Zijn de huidige kantoorgebouwen al voorzien op hybride werkvormen? Onze grote kantoorgebouwen en VAC's zijn vandaag al ingericht volgens de principes van Het Nieuwe Werken (HNW). Deze visie op arbeidsorganisatie, gestoeld op plaats- en tijdsafhankelijk werken, liet 'pre corona' al toe om de functie van het kantoor-gebouw niet zuiver te herleiden tot een plek waar werknemers verplicht aanwezig moeten zijn. Het Nieuwe Werken maakte van het kantoor een gebouw dat, veel meer dan vroeger, gericht is op ontmoeting, samenwerking en interactie.

COVID-19 verplicht ons de rol van het kantoor nog meer te herdenken. Er zal post corona minder ruimte nodig zijn om op kantoor individueel te werken, maar het kantoor zal des te meer de rol van katalysator voor ontmoeten en samenwerken vervullen. En dat is toch ook de feedback die ik krijg, én van administraties én van bedrijven: dat mensen thuiswerken is een meerwaarde, maar de ontmoetingen en de – zoals men dat dikwijls noemt – inspirerende babbels aan de koffiemachine, die vallen natuurlijk weg. Dat wordt toch als een gemis ervaren.

Het kantoor wordt dus een sociale hub, die niet alleen de nood aan fysiek samen-komen, maar ook aan verbondenheid, zowel met elkaar als met de organisatie – de bedrijfscultuur, want telewerken houdt ook het risico in dat de bedrijfscultuur als dusdanig verloren gaat –, zal invullen. Collega's zullen elkaar kunnen terug-vinden in gedeelde zones met team- of projectruimtes, maar ook koffiehoecken, koffiebars en het restaurant zullen interessante locaties zijn voor coworking. Er zal bovendien nog meer worden ingezet op overlegplekken met makkelijk te gebruiken audiovisuele infrastructuur, die de meer hybride vorm van werken post corona faciliteert.

De uitrol van die visie op het hybride werken is niet op korte termijn te realiseren in al onze gebouwen. Om ze ten gronde te kunnen doorvoeren, zijn grote herinrichtingswerken nodig die slechts geleidelijk aan zullen kunnen worden opge-nomen en uitgevoerd. Daarom zal de uitrol van die visie gefaseerd aangepakt worden, met actiepunten op korte en middellange termijn.

Op korte termijn, en dan praten we echt over dit jaar 2021, wordt er onder andere een concreet en gefaseerd plan van aanpak uitgerold dat inspeelt op de uitrusting van bestaande vergader- en overleglokalen met audiovisuele apparatuur, en zal

het activiteitsgebonden zoneconcept worden geïntroduceerd in een pilootproject per gebouw.

Op middellange termijn wordt de visie op het hybride werken verder ingevoerd in alle grote kantoorgebouwen van Het Facilitair Bedrijf. Dat betekent concreet dat de lopende herhuisvestingsprojecten, zoals de optimalisatie van het VAC Leuven, het nieuwe VAC Antwerpen, Kantoor 2023 – dat is het World Trade Center (WTC) –, de nieuwe VAC's voor de centrumsteden – VAC Mechelen, VAC Aalst en VAC Turnhout – zullen worden uitgerold volgens het hybride werken. Er staan heel wat nieuwe gebouwen op stapel, en die kunnen we al direct in die vorm van hybride werken omturnen.

Wat betreft de verdere uitbouw van de VAC's, streef ik er vanuit mijn bevoegdheid naar om diensten samen te brengen en een optimalisatie over vastgoed te realiseren. Die plannen worden geconcretiseerd door VAC's in de provinciehoofdsteden te bouwen en waar opportuun zogeheten VAC-centrumsteden. Dat principe noemen we 'de gedeconcentreerde bundeling'. Aan de ene kant ga je gebouwen in de provincies onderbrengen, maar probeer je ook wat er aanwezig is aan VAC te bundelen in een beperkt aantal gebouwen in die provincie. Er is dus decentralisatie en op stedelijk of provinciaal niveau centralisatie.

In de VAC's zijn er al satellietwerkplekken en vergadercentra waardoor ook het personeel dat geen standplaats heeft in een VAC, er terecht kan om te gaan werken en vergaderen.

In de optimalisaties van de huidige VAC's en in het ontwerp voor de nieuwe VAC's wordt daartoe een coworkingzone gecreëerd en wordt het hybride werken ingevoerd waarbij een deel van de werkplekken toegewezen zal zijn aan de entiteit en een deel gedeeld zal zijn.

Dat past in mijn visie om niet alles naar Brussel te trekken, maar verspreid in Vlaanderen aanwezig te zijn en toch de kosten voor huisvesting te optimaliseren. Ik heb u daarnet toegelicht welke initiatieven en projecten eraan zitten te komen.

Wat betreft de bevragingen bij de leidend ambtenaren, houdt Het Facilitair Bedrijf de vinger aan de pols bij zijn projecten. Naar aanleiding van de verschillende lopende projecten werden er al bevragingen gehouden en staan er ook heel wat gepland. Ik denk daarbij aan de optimalisatie van het VAC Leuven, het nieuwe VAC Antwerpen, Kantoor 2023 en de nieuwe VAC's voor de centrumsteden.

Het Agentschap Overheidspersoneel, onder de bevoegdheid van collega Somers, heeft het afgelopen jaar enkele bevragingen gelanceerd voor zowel personeelsleden als leidinggevenden.

Die bevragingen gingen enerzijds over het welzijn van personeelsleden en hoe zij de coronacrisis ervaarden. Anderzijds werd ook specifiek gepolst naar de toekomstige organisatie van het werk. Vooral voor informele sociale interactie, creatief samenwerken en het ontvangen van bezoekers of klanten is aanwezigheid op de werkvloer een meerwaarde. Ik zou zelfs zeggen: een must.

De resultaten van de bevragingen ondersteunen de evolutie naar de rol van het kantoorgebouw als een katalysator voor ontmoeting en samenwerking.

Ziedaar, voorzitter, mijn antwoord op de vragen van de heer De Roo.

De voorzitter: De heer De Roo heeft het woord.

Stijn De Roo (CD&V): Dank u, minister-president, voor uw uitgebreid antwoord. Ik vind het heel positief dat er heel wat aanpassingen meegenomen worden, ook

direct, want ik denk dat het niet ontkend kan worden dat het fysieke ontmoeten, de samenwerking, de samenhang, het groepsgevoel allemaal deel uitmaakt van de bedrijfscultuur en daar een essentieel onderdeel van is om het kantoor effectief – zoals u het zelf noemde – als een sociale hub te zien.

Ik ben ook tevreden dat er op de korte termijn – en ik hoop ook in 2021 – ook een plan komt om de bestaande overleglokalen al uit te rusten en ook een aantal proefprojecten op te zetten. Het is ook belangrijk om op kantoor ook voldoende stilteplekken te kunnen hebben zodat mensen geconcentreerd kunnen werken, wat thuis niet altijd mogelijk is. Maar als ik uw antwoord beluister, denk ik dat er ook in te horen.

Ik ben ook positief verrast met de projecten die al op til zijn, en op de middellange termijn de lopende herhuisvestingsprojecten waar de hybride werkvormen ook in worden meegenomen. Het blijft ook belangrijk om bevestigingen onder het personeel en onder leidinggevers tijdens die processen zeker verder te blijven doen zodat er kan worden geleerd uit de kantoorgebouwen die al worden gerealiseerd, die op de planning staan en dat de nieuwe vormen van werken altijd maar beter kunnen worden uitgerust omdat de kantoren daar beter voor worden uitgerust.

Misschien is dat dan ook mijn bijkomende vraag. Hebt u daar in de planning al zicht op? Is er voldoende ruimte om bij te sturen op basis van een aantal nieuwe inzichten die er misschien ook komen na de coronacrisis? Alvast bedankt voor uw antwoord.

De voorzitter: Minister-president Jambon heeft het woord.

Minister-president Jan Jambon: Ik denk dat we vandaag al bewijzen dat we heel snel kunnen schakelen. Natuurlijk, als een gebouw er eenmaal staat en helemaal ingericht is, dan is daarmee een grote kost gemoeid om dat eventueel naar nieuwe inzichten om te bouwen. Zolang men nog in de planning- en planfase is, is het evident dat de maatschappelijke evoluties worden meegenomen. Ik denk dat we dat nu bewijzen met heel de rij van gebouwen. Er zijn er al heel veel waar de plannen van klaar zijn, maar we zeggen dat we die nu misschien toch eens met de corona-ervaring moeten herbekijken en aanpassen. Ik denk dat die flexibiliteit voldoende aanwezig is bij Het Facilitair Bedrijf.

De voorzitter: De heer De Roo heeft het woord.

Stijn De Roo (CD&V): Ik denk dat het inderdaad duidelijk is uit uw antwoord, minister-president, dat Het Facilitair Bedrijf heel flexibel wil omgaan met deze situatie. Ik ben blij met de snelheid die het wil maken; ik hoop dat het die snelheid ook kan volhouden om naar nieuwe vormen van werken te gaan. Het zal onze Vlaamse inspanningen en onze Vlaamse begroting ook ten goede komen als er geen overvloedige kantoorruimte meer is.

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.