

**Sénat de Belgique**

**Session ordinaire 2012-2013**



**5-181COM**

**Commission de l'Intérieur et des  
Affaires administratives**

Mardi 20 novembre 2012

Séance du matin

**Annales**

**Handelingen**

**Commissie voor de Binnenlandse  
Zaken en voor de Administratieve  
Aangelegenheden**

Dinsdag 20 november 2012

Ochtendvergadering

**5-181COM**

**Gewone Zitting 2012-2013**

**Belgische Senaat**

Les **Annales** contiennent le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions – *imprimées en italique* – sont publiées sous la responsabilité du service des Comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

La pagination mentionne le numéro de la législature depuis la réforme du Sénat en 1995, le numéro de la séance et enfin la pagination proprement dite.

Pour toute commande des Annales et des Questions et Réponses du Sénat et de la Chambre des représentants: Service des Publications de la Chambre des représentants, Place de la Nation 2 à 1008 Bruxelles, tél. 02/549.81.95 ou 549.81.58.

Ces publications sont disponibles gratuitement sur les sites Internet du Sénat et de la Chambre:  
[www.senate.be](http://www.senate.be)    [www.lachambre.be](http://www.lachambre.be)

#### Abréviations – Afkortingen

CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
cdH	centre démocrate Humaniste
Ecolo	Écologistes confédérés pour l'organisation de luttes originales
MR	Mouvement réformateur
N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Open Vld	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	Parti Socialiste
sp.a	socialistische partij anders
VB	Vlaams Belang

De **Handelingen** bevatten de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling – *cursief gedrukt* – verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst Verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

De nummering bestaat uit het volgnummer van de legislatuur sinds de hervorming van de Senaat in 1995, het volgnummer van de vergadering en de paginering.

Voor bestellingen van Handelingen en Vragen en Antwoorden van Kamer en Senaat:  
Dienst Publicaties Kamer van volksvertegenwoordigers, Natieplein 2 te 1008 Brussel, tel. 02/549.81.95 of 549.81.58.

Deze publicaties zijn gratis beschikbaar op de websites van Senaat en Kamer:  
[www.senate.be](http://www.senate.be)    [www.dekamer.be](http://www.dekamer.be)

**Sommaire****Inhoudsopgave**

<p>Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «la prise en compte de l'ancienneté dans le calcul salarial du personnel infirmier en milieu carcéral» (n° 5-2299).....4</p> <p>Demande d'explications de M. Bart Laeremans au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «l'utilisation de la dénomination Fédération Wallonie-Bruxelles par les institutions fédérales» (n° 5-2350) .....5</p> <p>Demande d'explications de M. Frank Boogaerts au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «la charte pour une administration à l'écoute des usagers» (n° 5-2377) .....7</p> <p>Demande d'explications de M. Frank Boogaerts au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «la ligne d'information fédérale» (n° 5-2378).....8</p> <p>Demande d'explications de Mme Fabienne Winckel au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «l'harmonisation de la gestion interne des services de plaintes au sein des administrations fédérales» (n° 5-2405) .....9</p> <p>Demande d'explications de M. Karl Vanlouwe au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «l'Information Security Management Forum» (n° 5-2412).....11</p> <p>Demande d'explications de M. Bert Anciaux au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «l'exposition de notre pays aux cyberattaques» (n° 5-2455).....12</p> <p>Demande d'explications de M. Karl Vanlouwe au vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères, du Commerce extérieur et des Affaires européennes sur «la nomination d'un nouveau directeur général aux Affaires bilatérales au Service public fédéral Affaires étrangères» (n° 5-2585) .....15</p> <p>Requalification en question écrite avec remise de la réponse .....16</p>	<p>Vraag om uitleg van mevrouw Dominique Tilmans aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «de inachtneming van de anciënniteit bij de loonberekening van het verpleegkundig personeel van de gevangnissen» (nr. 5-2299) .....4</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Bart Laeremans aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «het gebruik van de benaming Fédération Wallonie-Bruxelles door de federale instellingen» (nr. 5-2350) .....5</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Frank Boogaerts aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «het charter voor een klantvriendelijke overheid» (nr. 5-2377) .....7</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Frank Boogaerts aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «de federale infolijn» (nr. 5-2378).....8</p> <p>Vraag om uitleg van mevrouw Fabienne Winckel aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «de harmonisatie van het interne klachtenbeheer van de federale administraties» (nr. 5-2405) .....9</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Karl Vanlouwe aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «het Information Security Management Forum» (nr. 5-2412) ..... 11</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «de kwetsbaarheid van ons land tegen cyberaanvallen» (nr. 5-2455) ..... 12</p> <p>Vraag om uitleg van de heer Karl Vanlouwe aan de vice-eersteminister en minister van Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Europese Zaken over «de aanwijzing van een nieuwe directeur-generaal Bilaterale Zaken op de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken» (nr. 5-2585)..... 15</p> <p>Herkwalificatie als schriftelijke vraag met overhandiging van het antwoord..... 16</p>
--	--

**Présidence de M. Philippe Moureaux***(La séance est ouverte à 10 h 30.)***Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «la prise en compte de l'ancienneté dans le calcul salarial du personnel infirmier en milieu carcéral» (n° 5-2299)**

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – La problématique du calcul de l'ancienneté pécuniaire des infirmiers et des infirmières en milieu carcéral fait débat depuis de nombreuses années. La circulaire ministérielle n° 592 du 3 décembre 2008 informait toutes les personnes intéressées du nouveau mode de calcul de l'ancienneté pécuniaire du personnel de la Fonction publique fédérale administrative. Les nouvelles dispositions prévoyaient une prise en considération des années d'ancienneté du personnel infirmier du secteur privé pour les nouvelles recrues, qui se présentèrent en nombre à l'examen organisé par le SELOR. Curieusement, les infirmiers et les infirmières jouissant de nombreuses années d'expérience dans la Fonction publique n'ont pas été assimilés à ce nouveau mode de calcul.

À ma connaissance, huit personnes se trouvent dans cette situation : trois à la prison de Saint-Hubert, une à la prison de Verviers, une à la prison de Mons, une à la prison de Lantin, une à la prison de Berkendael et une à la prison de Jamioulx.

Conséquence directe d'une telle mesure, les jeunes infirmiers et infirmières, issus du privé, gagnent mensuellement plus que les infirmiers et infirmières jouissant d'une expérience avérée. Vous conviendrez qu'une telle situation est injuste et discriminatoire. L'expérience du personnel en place est en effet un atout précieux pour travailler dans le milieu carcéral dont on sait qu'il est difficile.

Je voudrais d'abord savoir, monsieur le secrétaire d'État, si vous êtes au courant de cette situation.

Ensuite, pour quelles raisons le mode de calcul de l'ancienneté pécuniaire n'a-t-il pas été adapté au personnel infirmier qui était déjà en place ?

Enfin, je souhaiterais connaître votre position personnelle par rapport à cette situation et vous demander si vous comptez réviser cette circulaire afin de l'adapter à la situation d'infirmiers et d'infirmières en place depuis un certain temps déjà ?

L'impact budgétaire d'une telle mesure serait insignifiant puisqu'elle ne concernerait que huit personnes.

**M. Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – Je comprends parfaitement la frustration que peuvent ressentir les agents concernés. La situation ne m'est pas inconnue puisque j'ai été récemment interpellé par deux personnes recrutées en qualité d'infirmières au sein d'un établissement pénitentiaire avant la réforme des règles relatives à l'ancienneté pécuniaire.

**Voorzitter: de heer Philippe Moureaux***(De vergadering wordt geopend om 10.30 uur.)***Vraag om uitleg van mevrouw Dominique Tilmans aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «de inachtneming van de anciënniteit bij de loonberekening van het verpleegkundig personeel van de gevangenis» (nr. 5-2299)**

**Mevrouw Dominique Tilmans (MR).** – Het probleem van de berekening van de geldelijke anciënniteit van verpleegkundigen in de gevangenis sleept al jaren aan. De ministeriële omzendbrief nr. 592 van 3 december 2008 lichtte alle geïnteresseerden in over de nieuwe berekeningswijze van de geldelijke anciënniteit van het personeel van het federaal administratief openbaar ambt. De nieuwe bepalingen stipuleerden dat rekening zou worden gehouden met de anciënniteit van het verplegend personeel in de privésector bij nieuwe aanwervingen, waarbij kandidaten zich aanbieden voor een examen georganiseerd door SELOR. Eigenaardig genoeg werden verpleegkundigen met jarenlange ervaring in het openbaar ambt niet gelijkgesteld voor de nieuwe berekeningsmethode.

*Bij mijn weten verkeren acht mensen in die situatie: drie in de gevangenis van Saint-Hubert, één in de gevangenis van Verviers, één in de gevangenis van Bergen, één in de gevangenis van Lantin, één in de gevangenis van Berkendael en één in de gevangenis van Jamioulx.*

*Een rechtstreeks gevolg van een dergelijke maatregel is, dat jonge verpleegkundigen die uit de privésector komen, maandelijks meer verdienen dan verpleegkundigen met een erkende ervaring. Dat is onrechtvaardig en discriminerend. De ervaring van het personeel is een belangrijke troef om te werken in de moeilijke omstandigheden van een gevangenis.*

*Is de staatssecretaris op de hoogte van die toestand?*

*Om welke reden werd de berekening van de geldelijke anciënniteit niet aangepast voor het reeds aanwezige verpleegkundig personeel?*

*Wat is het persoonlijk standpunt van de staatssecretaris over die situatie? Gaat hij de omzendbrief aanpassen met oog voor de verpleegkundigen die reeds een tijd in die instellingen werken?*

*De budgettaire impact van een dergelijke maatregel is verwaarloosbaar want het gaat slechts om acht mensen.*

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – Ik begrijp de frustratie van de betrokken ambtenaren perfect. Ik ken immers de situatie want ik ben onlangs aangesproken door twee mensen die als verpleegkundige in een gevangenis waren aangeworven vóór de herziening van de regels met betrekking tot de geldelijke

Historiquement, les services antérieurs prestés dans le secteur privé ont pu être valorisés pour la première fois par le calcul de l'ancienneté pécuniaire, le 1<sup>er</sup> mai 2001, à condition que l'avis annonçant la procédure de sélection ait expressément requis la possession d'une expérience antérieure utile.

À partir du 1<sup>er</sup> décembre 2008, les règles ont à nouveau été modernisées en permettant aux fonctionnaires dirigeants de pouvoir valoriser, pour le calcul de l'ancienneté pécuniaire, l'expérience professionnelle antérieure acquise dans le secteur privé, à condition que celle-ci soit reconnue comme particulièrement utile à la fonction. Suivant le principe de non-rétroactivité des actes administratifs, reconnu par le conseil d'État et la Cour de cassation, ces modifications réglementaires n'ont jamais rétroagi et elles ont été rendues applicables aux agents recrutés respectivement à partir du 1<sup>er</sup> mai 2001 et du 1<sup>er</sup> décembre 2008. Dès lors, aucune ancienneté pécuniaire fixée avant ces dates n'a été revue, sauf erreur matérielle dûment constatée. De plus, contrairement à ce que les huit personnes concernées pensent, en toute bonne foi, la modification des demandes aurait un effet sur un très grand nombre de personnes. En effet, les dispositions relatives au calcul de l'ancienneté pécuniaire concernent l'ensemble du personnel de la Fonction publique fédérale et non uniquement le personnel infirmier en milieu carcéral. Si la disposition modifiant le mode de calcul de l'ancienneté pécuniaire devait rétroagir, les services du personnel devraient reprendre tous les dossiers et vérifier, pour chaque membre du personnel, qu'il n'est pas dans les conditions requises pour faire valoir des années d'ancienneté dans le secteur privé. Cela créerait alors une grande discrimination entre ceux qui pourraient apporter la preuve de cette expérience et ceux qui n'auraient pas cette possibilité pour diverses raisons – disparition de l'employeur, refus de l'employeur de rechercher les traces d'une occupation antérieure.

Pour ce motif, la réglementation évite systématiquement de rétroagir. Cette pratique doit, selon le Conseil d'État, rester la règle.

**Demande d'explications de  
M. Bart Laeremans au secrétaire d'État à la  
Fonction publique et à la Modernisation  
des Services publics sur «l'utilisation de la  
dénomination Fédération  
Wallonie-Bruxelles par les institutions  
fédérales» (n° 5-2350)**

*M. Bart Laeremans (VB). – Le 1<sup>er</sup> juillet 2011, le gouvernement de la Communauté française a décidé de la rebaptiser sous le nom de « Fédération Wallonie-Bruxelles ». Ce changement de dénomination est bien sûr anticonstitutionnel, remet en cause les équilibres institutionnels de notre pays et représente une véritable provocation envers les Flamands. Il est manifeste que les politiques francophones veulent s'approprier Bruxelles et la présenter, également au niveau international, comme une*

*anciënniteit.*

*Historisch konden de diensten die vroeger in de privésector werden gepresteerd voor de eerste maal ten nutte worden gemaakt door de berekening van de geldelijke anciënniteit, op 1 mei 2001, op voorwaarde dat in de aankondiging van de selectieprocedure een nuttige voorafgaande ervaring uitdrukkelijk was vereist.*

*Vanaf 1 december 2008 werden de regels opnieuw aangepast zodat de leidinggevend ambtenaren de vroegere beroepservaring in de privésector konden meetellen voor de berekening van de geldelijke anciënniteit, op voorwaarde dat die ervaring werd erkend als bijzonder nuttig voor de functie. Overeenkomstig het beginsel van de niet-retroactiviteit van de bestuurshandelingen, dat door de Raad van State en het Hof van Cassatie is erkend, hebben die reglementaire aanpassingen geen terugwerkende kracht. Ze zijn bijgevolg van toepassing verklaard op de ambtenaren die respectievelijk vanaf 1 mei 2001 en 1 december 2008 werden aangeworven. Geen enkele geldelijke anciënniteit die vóór die datum was vastgelegd is bijgevoegd herzien, behoudens in de gevallen waarin een materiële vergissing is vastgesteld. In tegenstelling tot wat de acht betrokken mensen te goeder trouw denken, zou een aanpassing gevolgen hebben voor een groot aantal mensen. De bepalingen over de berekening van de geldelijke anciënniteit hebben betrekking op alle federaal ambtenaren, en niet alleen op de verpleegkundigen in de gevangenissen. Mocht de bepaling tot aanpassing van de berekeningswijze van de geldelijke anciënniteit terugwerkende kracht hebben, zouden de personeelsdiensten alle dossiers moeten herbekijken en voor elk personeelslid nagaan of het al dan niet voldoet aan de voorwaarden om de jaren anciënniteit in de privésector te laten meetellen. Hierdoor zou een grote discriminatie ontstaan tussen diegenen die het bewijs van die beroepservaring kunnen leveren en anderen die dat, om diverse redenen niet kunnen, bijvoorbeeld omdat de werkgever is verdwenen of omdat hij weigert het bewijs van een vroegere tewerkstelling op te sporen.*

*Omdat die reden wordt vermeden regelgeving systematisch retroactief toe te passen. Die praktijk moet volgens de Raad van State de regel blijven.*

**Vraag om uitleg van  
de heer Bart Laeremans aan de  
staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en  
Modernisering van de Openbare Diensten  
over «het gebruik van de benaming  
Fédération Wallonie-Bruxelles door de  
federale instellingen» (nr. 5-2350)**

**De heer Bart Laeremans (VB).** – Op 1 juli 2011 besliste de regering van de Franse Gemeenschap om voortaan onder een andere naam door het leven te gaan, meer bepaald "Fédération Wallonie-Bruxelles". Die naamswijziging is vanzelfsprekend ongrondwettig, zet de institutionele evenwichten van het land op losse schroeven en is ook bedoeld als een regelrechte provocatie aan het adres van de Vlamingen. Het is duidelijk dat de Franstalige politici Brussel willen inpalmen en tot op het internationale niveau als een

*ville intégralement francophone.*

*C'était aussi le sentiment du ministre-président flamand M. Peeters. Celui-ci s'est exprimé au Parlement flamand le 6 avril 2011 et a encore déclaré le 25 mai 2011 qu'une invitation ou une interpellation émanant de la Fédération Wallonie-Bruxelles serait, à ses yeux, contraire à la Constitution et par conséquent nulle et non avenue. Voilà qui est clair.*

*Des questions ont aussi été posées, notamment par moi-même, au parlement fédéral. Le premier ministre de l'époque Yves Leterme avait répondu : « Au nom du gouvernement, je voudrais insister sur le fait que dans la communication interne et externe entre institutions, nous nous en tiendrons aux dénominations inscrites dans la Constitution ». Cette réponse explicite ne laisse guère de place à l'interprétation.*

*Je m'étonne donc qu'un organisme comme SELOR, qui relève des compétences du secrétaire d'État, publie régulièrement au Moniteur Belge des annonces de sélections comparatives de fonctionnaires pour la Communauté française sous le titre « Communauté française (Fédération Wallonie-Bruxelles) ». L'autorité fédérale reprend donc cette appellation. Je dois en conclure que cette dénomination inconstitutionnelle est bel et bien utilisée dans une communication officielle, certes sous une forme hybride, par la Communauté française mais aussi par des instances fédérales.*

*Le message du premier ministre Leterme était clair, mais je crains que, sous le présent gouvernement Di Rupo, les services administratifs ne se tiennent plus aux déclarations antérieures de M. Leterme. En voici une illustration manifeste, qui plus est, soulignons-le, dans un service placé sous la responsabilité d'un secrétaire d'État CD&V.*

*Voici mes questions.*

*Comment se fait-il que, dans le Moniteur belge, SELOR emploie la dénomination hybride ? D'autres instances fédérales utilisent-elles pour la Communauté française des dénominations ne figurant pas dans la Constitution ?*

*Quelle est la position du secrétaire d'État à l'encontre de l'usage par la Communauté française d'une dénomination anticonstitutionnelle ?*

*Le secrétaire d'État ne pense-t-il pas que les institutions fédérales recevant de la Communauté française une communication où figure pareille appellation devraient la considérer comme sans effet et la laisser sans suite, comme l'a bien dit le ministre-président flamand ?*

*Donne-t-on des instructions en ce sens aux administrations fédérales ?*

**M. Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – *Le 23 mars dernier, le Moniteur belge a publié trois annonces de sélections comparatives francophones organisées par SELOR pour le Ministère de la Communauté française, sous la forme « pour le Ministère de la Communauté française (Fédération*

*volledig Franstalige stad willen voorstellen.*

Dat werd ook zo aanvoeld door de Vlaamse minister-president, de heer Peeters. Op 6 april 2011 en nog eens op 25 mei 2011 heeft hij dat in het Vlaams Parlement dan ook in die zin verwoord. “Wanneer wij uitnodigingen krijgen of worden gesommeerd door de Waals-Brusselse federatie, kan dit voor mij conform de Grondwet niet en bestaat dit niet”, zo klonk het op 25 mei 2011. Dat was duidelijke taal.

Ook in het federale parlement werden hierover reeds vragen gesteld, onder meer door mezelf. Daarop antwoordde toenmalig eerste minister Leterme het volgende: “Namens de regering wil ik vooral onderstrepen dat wij ons in het verkeer tussen de instellingen gedragen naar de Grondwet. In de interne en externe communicatie tussen de instellingen van het land worden dan ook alleen de benamingen gebruikt die in de Grondwet staan.” Dat is een vrij duidelijk antwoord dat weinig ruimte laat voor interpretatie.

Het verbaast mij dan ook dat een instelling als bijvoorbeeld SELOR, die onder de diensten van de staatssecretaris valt, in het *Belgisch Staatsblad* regelmatig berichten publiceert voor vergelijkende selecties voor ambtenaren van of ten behoeve van de Franse Gemeenschap en daarbij titulaturen zoals “de Franse Gemeenschap (Fédération Wallonie-Bruxelles)” gebruikt. Het federale niveau neemt die benaming dus over. Daaruit kan ik alleen maar besluiten dat de ongrondwettige benaming wel degelijk in officiële communicatie wordt gebruikt, zij het dan in hybride vorm, door de Franse Gemeenschap zelf, maar ook door federale instanties.

De boodschap van eerste minister Leterme was duidelijk, maar ik vrees dat de administratieve diensten onder de huidige regering-Di Rupo zich niet meer houden aan wat Leterme toen heeft gezegd. En dat komt dan nog het duidelijkst tot uiting bij een dienst die nota bene onder een CD&V-staatssecretaris valt.

Zo kom ik bij mijn vragen.

Hoe komt het dat SELOR in het *Belgisch Staatsblad* de hybride benamingen gebruikt? Zijn er nog andere federale instellingen die voor de Franse Gemeenschap andere benamingen dan die van de Grondwet gebruiken?

Welk standpunt neemt de staatssecretaris in tegenover het feit dat de Franse Gemeenschap ongrondwettige benamingen gebruikt?

Meent de staatssecretaris niet dat de federale instellingen die met communicatie vanuit de Franse Gemeenschap te maken krijgen waarin dergelijke benamingen worden gebruikt, die als onbestaande moeten beschouwen en er dus geen gevolg aan moeten geven, zoals de Vlaamse minister-president trouwens zeer terecht zegde?

Worden er in die zin instructies aan de federale administraties gegeven?

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – Op 23 maart jongstleden werden er in het *Belgisch Staatsblad* drie vergelijkende Franstalige selecties aangekondigd georganiseerd door SELOR voor het ministerie van de Franse Gemeenschap. De aankondiging had de

*Wallonie-Bruxelles) ». C'est à la demande de son client, le Ministère de la Communauté française, que SELOR a utilisé cette appellation double.*

*Dans tous les textes à caractère juridique, c'est-à-dire pouvant avoir des effets en droit, l'appellation constitutionnelle « Ministère de la Communauté française » est utilisée. Et c'est la raison pour laquelle ce nom figurait dans l'annonce des sélections comparatives.*

*Le cadre réglementaire actuel charge SELOR du recrutement et de la sélection des agents des administrations, fédérales et fédérées. SELOR doit respecter tant la réglementation fédérale que les particularités des entités.*

*Je peux garantir que SELOR emploie toujours la dénomination officielle et donc constitutionnelle dans sa communication, interne comme externe, pour les services publics et les organismes avec lesquels il est en contact.*

*Les autres services fédéraux suivent la même logique, la seule valide juridiquement.*

**M. Bart Laeremans (VB).** – *Le secrétaire d'État garantit que l'appellation officielle sera toujours utilisée, mais cela contredit en partie l'exemple qu'il vient de citer, où il confirmait qu'une autre dénomination apparaissait dans un avis publié au Moniteur belge. Je voudrais donc insister pour qu'il fasse modifier ces annonces et clairement savoir que l'expression Fédération Wallonie-Bruxelles ne doit pas être employée, même entre parenthèses ou entre guillemets. Cette expression anticonstitutionnelle résulte d'une provocation des partis francophones. J'aurais donc souhaité avoir l'assurance, non seulement que dans la communication et la correspondance officielles soient utilisés les mots « Communauté française », mais qu'ils soient seuls utilisés, y compris dans les avis, les publications etc. Je reste sur ma faim et espère que le secrétaire d'État clarifie sa réponse sur ce point et déclare que l'expression anticonstitutionnelle ne sera plus employée nulle part.*

### **Demande d'explications de M. Frank Boogaerts au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «la charte pour une administration à l'écoute des usagers» (n° 5-2377)**

**M. Frank Boogaerts (N-VA).** – *J'ai reçu dernièrement la réponse de M. Di Rupo à la question écrite que je lui avais adressée sur ce sujet et j'ai pu constater avec plaisir que le gouvernement comprend la nécessité d'une politique globale de communication et d'information. M. Di Rupo se référait par ailleurs à l'accord de gouvernement du 1<sup>er</sup> décembre 2011, prévoyant une amélioration de l'accueil des citoyens par l'administration et l'élaboration par chaque service public fédéral d'une Charte pour une administration à l'écoute des usagers.*

volgende vorm: "... voor het Ministère de la Communauté française (Fédération Wallonie-Bruxelles)". SELOR gebruikte die dubbele benaming op vraag van het ministerie van de Franse Gemeenschap dat een klant is van SELOR.

In alle teksten van juridische aard, die met andere woorden wettelijke gevolgen hebben, wordt gewerkt met de grondwettelijke benaming "le Ministère de la Communauté française". Precies daarom ook werd die benaming gebruikt in de aankondiging van de vergelijkende selecties.

Het huidige reglementaire kader vertrouwt aan SELOR de taak van rekrutering en selectie toe, zowel van het personeel van de federale overheid als van het personeel van de gefedereerde entiteiten. SELOR moet hierbij zowel de federale reglementeringen als de eigenheden van de entiteiten respecteren.

Ik kan garanderen dat SELOR altijd de officiële en dus grondwettelijke benamingen gebruikt in alle communicatie, zowel intern als extern, voor de overheidsdiensten en instellingen waarmee ze in contact staat.

De andere federale diensten volgen dezelfde juridische en enig juiste logica.

**De heer Bart Laeremans (VB).** – De staatssecretaris garandeert dat steeds de grondwettelijke benaming zal worden gebruikt, maar dat is toch voor een stuk in tegenspraak met het citaat dat hij zelf gaf en waarmee hij bevestigde dat er in de aankondiging in het *Belgisch Staatsblad* toch wat anders stond. Ik wil hem dus met nadruk vragen die berichten te laten aanpassen en duidelijk de instructie te geven dat de term *Fédération Wallonie-Bruxelles* niet mag worden overgenomen, ook niet tussen haakjes of aanhalingstekens. Die term is ongrondwettelijk en komt voort uit een provocatieve actie van Franstalige partijen. Ik had dus graag niet alleen de garantie gekregen dat in officiële communicatie of briefwisseling de term Franse Gemeenschap wordt gebruikt, maar ook dat uitsluitend die term wordt gebruikt, ook in berichten, publicaties en dergelijke meer. Op dat punt blijf ik echter op mijn honger en ik hoop dat de staatssecretaris zijn antwoord op dat vlak nog even verduidelijkt en verklaart dat de term nergens meer zal worden gebruikt omdat hij ongrondwettelijk is.

### **Vraag om uitleg van de heer Frank Boogaerts aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «het charter voor een klantvriendelijke overheid» (nr. 5-2377)**

**De heer Frank Boogaerts (N-VA).** – Onlangs ontving ik het antwoord van de heer Di Rupo op mijn schriftelijke vraag over deze aangelegenheid en kon ik met genoegen vaststellen dat de regering de noodzaak inziet van een overkoepelend communicatie- en informatiebeleid. In datzelfde antwoord verwees de heer Di Rupo ook naar het regeerakkoord van 1 december 2011 waarin staat dat het onthaal van de burgers door de administratie zal worden verbeterd en dat elke federale overheidsdienst een charter voor een klantvriendelijke overheid zal opstellen.

*Cette réponse ne datant pas d'hier, j'aimerais savoir où en sont les différents services publics fédéraux dans l'élaboration de cette charte.*

**M. Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – *Une charte des clients est un document dans lequel une organisation donne un aperçu du service offert, sur le plan non seulement de la qualité des produits et services mais également des engagements envers le client. En outre, ce document mentionne clairement les devoirs du client et ce que l'on attend de lui.*

*Il existe aujourd'hui de nombreuses bonnes pratiques en matière de chartes des clients, de sondages auprès des clients et de gestion des plaintes. Ainsi, de nombreux services publics – SPF Personnel et Organisation, Fedict, SPF Justice, SPF Intérieur, SPF Sécurité sociale – disposent-ils d'une Charte des clients. Je ne les énumérerai pas tous mais je vous transmettrai la liste par la suite. Mes services ne peuvent toutefois pas me garantir qu'elle est exhaustive.*

*La plupart des chartes des clients seront en outre actualisées. Une bonne pratique reste trop souvent du domaine de la théorie. Une charte des clients doit être un document « vivant ». Le service offert est en effet sujet aux changements de par les améliorations constantes de la qualité des produits et services, mais également de par une évolution des engagements de l'organisation, évolution qui peut avoir différentes causes. Je ne citerai que les modifications de loi ou les évolutions technologiques. Ce que l'on attend du client ou ce que le client attend de l'organisation est également susceptible d'évoluer.*

*Enfin, le thème du service à la clientèle est un facteur déterminant de l'évaluation annuelle de nos collaborateurs que j'ai instaurée. J'insisterai auprès des différents services pour qu'ils s'emploient à actualiser la charte des clients.*

**M. Frank Boogaerts (N-VA)**. – *Je me réjouis une fois de plus que le secrétaire d'État s'intéresse à cette question car selon moi, nous pouvons tous nous accorder sur le fait que les pouvoirs publics ne doivent pas attendre que les citoyens portent plainte mais qu'ils doivent travailler de manière proactive à un bon service aux citoyens qui sont bel et bien des clients des services publics.*

*Je remercie d'ores et déjà le secrétaire d'État de me transmettre la liste de tous les SPF disposant d'une charte.*

### **Demande d'explications de M. Frank Boogaerts au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «la ligne d'information fédérale» (n° 5-2378)**

**M. Frank Boogaerts (N-VA)**. – *Voici plus d'un an, j'ai adressé à Mme Vervotte une demande d'explications sur la ligne d'information fédérale, attendue de longue date. N'ayant pas obtenu de réponse, j'ai posé une question écrite, à laquelle M. Di Rupo a répondu.*

*Il se référerait à l'accord de gouvernement et à l'importance*

Dat antwoord is al enige tijd oud en mijn vraag is dan ook hoever elke federale overheidsdienst met een dergelijk charter gevorderd is?

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – Een klantencharter is een document waarin de organisatie een overzicht geeft van de aangeboden dienstverlening, met niet enkel de kwaliteit van de producten en diensten maar ook de engagementen tegenover de klant. Daarnaast bevat dat document ook duidelijk welke plichten de klant heeft en wat men van hem of haar verwacht.

Vandaag bestaan er al heel wat goede praktijken op het vlak van klantencharters, klantenbevragingen en klachtenmanagement. Zo beschikken bijvoorbeeld de FOD Personeel en Organisatie, Fedict, FOD Justitie, FOD Binnenlandse zaken, FOD Sociale Zekerheid over een klantencharter. Ik zal ze niet allemaal opsommen, maar de lijst achteraf bezorgen. Mijn diensten deelden mij echter mee dat ze de volledigheid van die lijst niet konden garanderen.

Ook zijn de meeste klantencharters aan een actualisering toe. Een goede praktijk blijft vandaag te vaak theorie. Een klantencharter moet een levend document zijn. De aangeboden dienstverlening is immers onderhevig aan veranderingen, door de continue kwaliteitsverbeteringen van producten en diensten, maar ook door wijzigende engagementen van de organisatie. Dat laatste kan vele oorzaken hebben. Denk maar aan wetwijzigingen of technologische evoluties. Daarnaast kan ook wat men van de klant verwacht en wat de klant van de organisatie verwacht, evolueren.

Tot slot nog dit. In de jaarlijkse evaluatie van al onze medewerkers, die ik heb ingevoerd, is het thema van de klantvriendelijkheid expliciet opgenomen en een bepalende factor. Verder zal ik er bij de verschillende diensten op aandringen werk te maken van de actualisering van de klantencharters.

**De heer Frank Boogaerts (N-VA)**. – Het verheugt me opnieuw dat de staatssecretaris aandacht heeft voor het probleem, want volgens mij kunnen we het er allemaal over eens zijn dat de overheid niet moet wachten op klachten van de burger, maar proactief moet werken aan een goede dienstverlening aan de burger. Want die burgers zijn wel degelijk de klanten van de overheid.

Ik dank de staatssecretaris alvast voor zijn lijst met de stand van zaken bij iedere FOD.

### **Vraag om uitleg van de heer Frank Boogaerts aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «de federale infolijn» (nr. 5-2378)**

**De heer Frank Boogaerts (N-VA)**. – Meer dan een jaar geleden stelde ik mevrouw Vervotte een vraag om uitleg over de stand van zaken van de langverwachte federale infolijn. Een antwoord bleef uit en daarom stelde ik een schriftelijke vraag, waarop een antwoord kwam, andermaal van de heer Di Rupo.



*d'inventorier les efforts en matière de simplification administrative au profit des citoyens.*

*Il a ajouté que : « En concertation avec le secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des services publics, les résultats des consultations et des démarches effectuées par mes prédécesseurs seront évalués. Sur la base de ces résultats, le gouvernement travaillera à la mise en œuvre de cette ligne téléphonique fédérale d'information unique. ».*

*Ici aussi, ma question est simple : cette évaluation est-elle déjà terminée et le secrétaire d'État peut-il fournir un calendrier pour la mise en œuvre de la ligne d'information fédérale ?*

**M. Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – *Sur la base d'un inventaire des callcenters de l'autorité fédérale, le projet de création de la ligne d'information fédérale a été lancé à l'initiative du SPF Chancellerie du premier ministre. Un comité de direction et un groupe de travail ont été constitués et ont entamé leurs travaux. Les grandes lignes du projet ont été définies dans le cadre du programme Optifed et approuvées par le conseil des ministres du 11 octobre 2012.*

*Le SPF Personnel et Organisation ainsi que d'autres partenaires jouissant d'une grande expérience en ce qui concerne le fonctionnement des callcenters – SPF Finances, SPF Économie et FMP – collaborent activement au projet.*

*Je précise cependant que la ligne d'information fédérale, instrument de communication externe, relève de la compétence du premier ministre et de la direction générale Communication externe du SPF Chancellerie, qui sont dès lors les mieux placés pour fournir des informations correctes et concrètes à cet égard. En attendant, je vous ai communiqué les informations dont je disposais.*

**M. Frank Boogaerts (N-VA)**. – *Je remercie le secrétaire d'État, mais je reste quelque peu sur ma faim. Le secrétaire d'État ne pourrait-il me fournir un peu plus d'informations concrètes car tout cela reste assez vague ?*

**M. Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – *Nous ferons les recherches nécessaires et vous enverrons des informations complémentaires.*

**Demande d'explications de  
Mme Fabienne Winckel au secrétaire d'État  
à la Fonction publique et à la  
Modernisation des Services publics sur  
«l'harmonisation de la gestion interne des  
services de plaintes au sein des  
administrations fédérales» (n° 5-2405)**

**Mme Fabienne Winckel (PS)**. – *Pour harmoniser la gestion interne des plaintes, la Direction générale Développement de l'organisation et du personnel du SPF Personnel et Organisation s'efforce d'instaurer, sur une base volontaire, des services internes de plaintes dans plusieurs administrations fédérales. Le processus proposé par le Service*

Daarin verwees hij naar het regeerakkoord en het belang van een inventarisatie van de inspanningen inzake administratieve vereenvoudiging ten behoeve van de burgers.

Hij zei ook dat “in overleg met de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten er een evaluatie zou komen van de eerdere bevragingen en initiatieven. Op basis van deze resultaten zou de regering werken aan de oprichting van deze gecentraliseerde federale infolijn”.

Ook hierbij heb ik een eenvoudige vraag: is die evaluatie al rond en kan de staatssecretaris het tijds kader geven voor de oprichting van de federale infolijn?

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – *Op basis van een inventaris van de callcenters bij de federale overheid is het project voor de oprichting van een federale infolijn van start gegaan op initiatief van de FOD Kanselarij van de eerste minister. Er werden een stuurcomité en een werkgroep gevormd, die hun activiteiten hebben aangevat. De grote lijnen van het project werden ingediend in het kader van het Optifed-programma en goedgekeurd door de Ministerraad van 11 oktober 2012.*

*De FOD Personeel en Organisatie en andere partners met grote ervaring met de werking van callcenters, zoals de FOD Financiën, de FOD Economie en de RVP, werken actief mee aan het project.*

*Ik wil wel verduidelijken dat de federale infolijn, een instrument van externe communicatie, behoort tot de bevoegdheid van de eerste minister en het Directoraat-generaal Externe Communicatie van de FOD Kanselarij. Ze zijn dan ook het best geplaatst om hierover de juiste en concrete informatie te geven. Ik heb alvast alle informatie gegeven waarover ik zelf beschik.*

**De heer Frank Boogaerts (N-VA)**. – *Ik dank de staatssecretaris, maar blijf toch een beetje op mijn honger. Kan hij me toch niet een beetje meer concrete informatie geven, want het blijft allemaal nogal vaag?*

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – *We zullen de nodige opzoekingen doen en u extra informatie toesturen.*

**Vraag om uitleg van  
mevrouw Fabienne Winckel aan de  
staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en  
Modernisering van de Openbare Diensten  
over «de harmonisatie van het interne  
klachtenbeheer van de federale  
administraties» (nr. 5-2405)**

**Mevrouw Fabienne Winckel (PS)**. – *Om het interne klachtenbeheer te harmoniseren heeft het directoraat-generaal Organisatie- en Personeelsontwikkeling van de FOD Personeel en Organisatie getracht om op vrijwillige basis interne klachtendiensten bij de verschillende federale administraties te laten oprichten. De procedure die*

Personnel et Organisation n'est actuellement pas encore aussi avancé dans tous les services fédéraux de plaintes. Ce processus de base ne comporte pas encore d'indicateurs de performance définitifs et uniformes pour le traitement de ces plaintes et des initiatives distinctes se sont donc développées. Ces différences risquent donc de créer la confusion pour les citoyens. De plus, certains services administratifs n'ont pas du tout de gestion interne des plaintes.

Ne faudrait-il pas généraliser un processus structuré et harmonisé de traitement des plaintes dans l'administration fédérale par la mise en place de services internes de plaintes dans tous les services publics fédéraux selon des standards communs ?

**M. Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – Comme déjà communiqué en réponse à des questions similaires posées à la Chambre, le SPF P&O a développé dès 2008 un modèle structuré et uniforme en coopération avec les organisations fédérales intéressées. Ce modèle est continuellement affiné. Il est proposé aux services sur une base volontaire, le SPF P&O n'étant pas habilité à l'imposer ; quelques exemples sont le SPF Mobilité et Transport, l'Office national de Sécurité sociale, le SPF Intérieur, Fedict, l'Office national de l'Emploi.

J'ai également demandé à mes services de remettre ce sujet à nouveau à l'ordre du jour des différents collèges des fonctionnaires dirigeants. Ainsi en juin 2012 il a été décidé que, d'ici la fin de cette année, la généralisation du management de plaintes au sein des administrations fédérales sera un fait et que l'implémentation des indicateurs standardisés sera réalisée. La collaboration avec les médiateurs fédéraux en ce qui concerne le traitement des plaintes sera également renforcée.

Le SPF P&O continuera bien entendu à apporter son soutien aux services publics fédéraux de manière professionnelle et ce quel que soit le scénario. Le SPF P&O veillera également à ce que des indicateurs de performance standardisés communs soient définis pour le suivi de la gestion des plaintes par service public. Le médiateur sera informé annuellement du suivi de cette gestion, action qui s'accompagnera chaque fois d'un feed-back avec le réseau de gestion des plaintes.

Par ailleurs, je voudrais mettre l'accent sur l'approche globale en matière d'orientation client, dont la gestion des plaintes fait partie, qui a pour objectif de favoriser l'orientation client des services publics fédéraux et ainsi améliorer la qualité de la prestation de services.

**Mme Fabienne Winckel (PS)**. – Je pense comme vous, monsieur le secrétaire d'État, qu'une administration moderne et tournée vers ses utilisateurs doit disposer d'un modèle unique, structuré et harmonisé de gestion des plaintes. Je me réjouis dès lors de votre réponse.

Toutefois, je n'ai pas bien compris à partir de quand vous pensez mettre en place ce système généralisé.

**M. Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – J'ai dit qu'en juin 2012, il a été décidé que, pour fin 2012, c'est-à-dire dans

*de Dienst Personeel en Organisatie voorstelt, is momenteel nog niet bij alle federale klachtendiensten even ver gevorderd. Die basisprocedure bevat nog geen definitieve en eenvormige prestatie-indicatoren voor de klachtenbehandeling en er hebben zich onderscheiden initiatieven ontwikkeld. Die verschillen zouden de burgers wel eens in verwarring kunnen brengen. Bovendien beheren bepaalde administratieve diensten de interne klachten helemaal niet.*

*Zou de federale overheid geen algemene, geharmoniseerde en gestructureerde procedure voor klachtenbehandeling moeten invoeren door alle federale overheidsdiensten volgens gemeenschappelijke standaarden een interne klachtendienst te laten oprichten?*

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – *Zoals ik al heb geantwoord op soortgelijke vragen in de Kamer, heeft de FOD P&O sinds 2008 een eenvormig en gestructureerd model in samenwerking met de betrokken federale organisaties ontwikkeld. Dat model wordt voortdurend bijgesteld. Het wordt voorgesteld op vrijwillige basis aangezien de FOD P&O niet gerechtigd is het op te leggen; enkele voorbeelden zijn de FOD Mobiliteit en Vervoer, de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, de FOD Binnenlandse Zaken, Fedict, de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.*

*Ik heb mijn diensten ook verzocht om het onderwerp opnieuw op de agenda te plaatsen van de verschillende colleges van topambtenaren. Zo is in juni 2012 beslist dat tegen het einde van dit jaar het interne klachtenbeheer bij de federale administraties veralgemeend zal zijn en dat de gestandaardiseerde indicatoren zullen zijn toegepast. Voor de behandeling van klachten zal ook sterker worden samengewerkt met de federale ombudsmannen.*

*De FOD P&O zal in gelijk welk scenario uiteraard haar professionele steun blijven verlenen aan de federale overheidsdiensten. De FOD P&O zal erop blijven toezien dat er gemeenschappelijke gestandaardiseerde prestatie-indicatoren worden bepaald voor de follow-up van het klachtenbeheer door de openbare dienst. De ombudsman zal elk jaar ingelicht worden over de follow-up van dat beheer, een actie die samengaat met een feedback naar het netwerk van klachtenbeheer.*

*Ik wens overigens de klemtoon te leggen op de globale aanpak inzake klantgerichtheid, waarvan het klachtenbeheer een onderdeel is; we willen immers de klantgerichtheid van de federale openbare diensten bevorderen en zodoende de kwaliteit van de geleverde diensten verbeteren.*

**Mevrouw Fabienne Winckel (PS)**. – *Ik denk, net zoals de staatssecretaris, dat een moderne en klantgerichte administratie over een geharmoniseerd, gestructureerd en eenvormig klachtenbeheer moet beschikken. Zijn antwoord verheugt me dus.*

*Ik heb evenwel niet goed begrepen wanneer hij dat veralgemeende systeem nu denkt te implementeren.*

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – *Ik heb gezegd dat in juni 2012 beslist is dat tegen*

six semaines, le management des plaintes au sein des administrations fédérales sera généralisé et que les indicateurs standardisés seront implémentés.

### **Demande d'explications de M. Karl Vanlouwe au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «l'Information Security Management Forum» (n° 5-2412)**

*M. Karl Vanlouwe (N-VA).* – *Le secrétaire d'État a certainement aussi remarqué dans les journaux d'aujourd'hui les articles relatifs aux cyberattaques et est informé de la journée d'étude d'hier à ce sujet où des experts ont attiré l'attention sur le problème.*

*J'ai déjà interrogé différents ministres sur leur manière de s'atteler à ce problème. Dans sa réponse à une de mes questions écrites, le ministre de l'Économie Vande Lanotte a renvoyé à un groupe de travail que je ne connais pas, l'Information Security Management Forum, l'ISMF, qui relève de la compétence de Fedict. Il dit dans sa réponse : « Il existe une coordination entre la direction des différents SPF au sein d'un forum, l'Information Security Management Forum, l'ISMF, qui se réunit sous l'égide de Fedict. Cette transversalité est une réponse adéquate aux cyber-attaques ». Cette réponse me surprend quelque peu parce qu'elle ne correspond pas du tout à celle d'autres ministres, ni à ce qui a été dit lors de la journée d'étude sur les cyberattaques, ni à ce qui est mentionné dans les journaux, à savoir qu'un problème se pose au niveau de la coordination contre les cyberattaques.*

*J'aimerais dès lors connaître la fonction de l'ISMF. Qui et quels services fédéraux en font-ils partie ? Quand l'ISMF se réunit-il et combien de fois s'est-il déjà réuni ? Est-il la réponse adéquate au problème ? Je renvoie à ce sujet aux propos d'Alain Winants, administrateur général de la Sûreté de l'État, et au chef du SGR qui parle d'un grave problème.*

*Les journaux évoquent la création d'un centre d'étude pour lutter contre les cyberattaques. N'y a-t-il pas là un chevauchement avec la plateforme de concertation relative à la sécurité des réseaux informatiques BELNIS coordonnée par le secrétaire d'État ?*

*M. Hendrik Bogaert, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics.* – *L'Information Security Management Forum est une initiative de Fedict qui vise l'harmonisation de la sécurité des réseaux informatiques au sein des services publics fédéraux, une condition nécessaire à l'efficacité de l'e-gouvernement.*

*Depuis janvier 2011, l'ISMF réunit les experts concernés sur une base volontaire tous les mois environ. Il s'agit des conseillers en sécurité, tel que prévu par la loi du 15 août 2012 relative à la création et à l'organisation d'intégrateur de services fédéral. Il a déjà rédigé un projet de règlement général de sécurité des réseaux informatiques et un*

*eind 2012, dat wil zeggen binnen zes weken, het interne klachtenbeheer bij de federale administraties veralgemeend zal zijn en dat de gestandaardiseerde indicatoren dan geïmplementeerd zullen worden.*

### **Vraag om uitleg van de heer Karl Vanlouwe aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «het Information Security Management Forum» (nr. 5-2412)**

*De heer Karl Vanlouwe (N-VA).* – *Ongetwijfeld heeft de staatssecretaris in de kranten van vandaag ook de artikelen over de problematiek van cyberaanvallen opgemerkt en is hij ervan op de hoogte dat er over het onderwerp gisteren een studiedag werd gehouden, waar deskundigen aandacht gevraagd hebben voor het probleem.*

*Ik heb verscheidene ministers al ondervraagd over de cyberaanvallen, om te vernemen hoe ze de problematiek willen aanpakken. Minister van Economie Vande Lanotte verwees in zijn antwoord op een schriftelijke vraag die ik hem stelde, naar een mij onbekende werkgroep die onder de bevoegdheid van Fedict valt, meer in het bijzonder het Information Security Management Forum, afgekort ISMF. Zo lees ik in zijn antwoord: "Er bestaat coördinatie tussen de directie van de verschillende FOD's binnen een forum: het ISMF (Information Security Management Forum) dat bijeenkomt onder de vlag van Fedict. Deze transversaliteit vormt een gepast antwoord op cyberaanvallen." Dat antwoord verwondert me enigszins, omdat het niet helemaal overeenstemt met dat van andere ministers, en overigens ook niet in de lijn ligt van wat op de cyberstudiedag is gezegd en vandaag in de kranten wordt gemeld, namelijk dat er een probleem bestaat op het vlak van de coördinatie tegen de cyberaanvallen.*

*Ik had dan ook graag vernomen welke functie het ISMF heeft. Wie en welke federale overheidsdiensten maken er deel van uit? Wanneer komt het ISMF samen en hoeveel keer heeft het al vergaderd? Is dat het geschikte antwoord op de problematiek? Hierbij verwijs ik naar wat Alain Winants, administrateur-generaal van de Staatsveiligheid, zegt en ook het hoofd van ADIV, die van een ernstig probleem spreekt.*

*Volgens de kranten zou een studiecentrum worden opgericht om de cyberaanvallen te bestrijden. Ontstaat daardoor geen overlapping met het overlegplatform voor informatieveiligheid BELNIS, dat door de staatssecretaris wordt gecoördineerd?*

*De heer Hendrik Bogaert, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten.* – *Het Information Security Management Forum is een initiatief van Fedict voor de harmonisering van de informatieveiligheid binnen de federale overheidsdiensten, een noodzakelijke voorwaarde voor de efficiëntie van e-government.*

*Sinds januari 2011 brengt het ISMF ongeveer elke maand op vrijwillige basis de betrokken experts samen, zijnde de veiligheidsadviseurs, zoals gedefinieerd door de wet van 15 augustus 2012 houdende oprichting en organisatie van een federale dienstenintegrator. Het heeft al een ontwerp voor een*

*document qui décrit le fonctionnement souhaitable des groupes de pilotage pour la sécurité des réseaux informatiques au sein des SPF.*

*BELNIS et l'ISMF poursuivent divers objectifs. BELNIS traite les défis nationaux en matière de sécurité des réseaux informatiques. L'ISMF s'occupe de la sécurité des réseaux informatiques au sein des SPF. Certains experts de Fedict sont membres des deux groupes et veillent à assurer la liaison.*

*M. Karl Vanlouwe (N-VA). – Sur la base de ce que je lis aujourd'hui dans les journaux, j'aimerais poser une question complémentaire. Comment le nouveau centre d'étude fonctionnera-t-il par rapport à l'ISMF et BELNIS ? Si je comprends bien, l'ISMF et BELNIS ont différentes missions. Mais quelle est la mission précise du nouveau centre ?*

*M. Hendrik Bogaert, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – Cette mission n'a pas encore été approuvée. Le centre relève de la compétence du premier ministre qui met en place un groupe autour de la cyber security strategy. Le but est de surveiller l'ensemble. Une fois encore, l'ISMF exerce un contrôle sur la sécurité des réseaux informatiques des services administratifs. BELNIS, en revanche, protège la nation. Il va de soi que les missions de chaque service doivent être définies avec précision. Pour être clair, la stratégie de cybersécurité ne relève pas de ma compétence mais de celle du premier ministre. Je partage cependant la préoccupation de M. Vanlouwe à ce sujet.*

**M. le président.** – Je vous signale que le Bureau a décidé d'inscrire à l'ordre du jour d'une prochaine séance une proposition de résolution sur tous ces problèmes de cybercriminalité. Nous aurons donc certainement l'occasion d'approfondir le sujet en votre présence.

### **Demande d'explications de M. Bert Anciaux au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur «l'exposition de notre pays aux cyberattaques» (n° 5-2455)**

*M. Bert Anciaux (sp.a). – Je voulais poser ma question à la ministre de l'Intérieur mais on a estimé qu'elle relevait des compétences du secrétaire d'État.*

*Le Comité permanent R, qui contrôle les services de sécurité, a publié un communiqué éclairant et particulièrement alarmant sur la grande vulnérabilité de notre pays aux cyberattaques, laquelle est due à l'absence de politique fédérale globale sur la sécurité de l'information, compétence du secrétaire d'État. Le Comité R propose de créer un service central de sécurisation des systèmes TIC. Le Comité fustige également l'échange bancal de données entre les services de renseignement.*

*Ces déclarations sévères du Comité R surprennent et sont tout à fait claires. Le Comité R assimile la politique de sécurité des informations à une banqueroute. S'y ajoute le problème de l'échange insuffisant de données entre services de renseignement, problème qui n'est pas neuf mais aigu et qui*

algemeen informatieveiligheidsreglement opgesteld en een document dat de wenselijke werking van de stuurgroepen voor informatieveiligheid binnen de FOD's beschrijft.

BELNIS en het ISMF streven verschillende doelstellingen na. BELNIS behandelt de nationale uitdagingen inzake informatieveiligheid. Het ISMF houdt zich bezig met de informatieveiligheid binnen de FOD's. Sommige experts van Fedict zijn lid van beide groepen en staan in voor de verbinding.

**De heer Karl Vanlouwe (N-VA).** – Op basis van wat ik vandaag in de krant lees, zou ik nog een aanvullende vraag willen stellen. Hoe zal het nieuw op te richten studiecentrum functioneren in relatie tot het ISMF en BELNIS? Als ik het goed begrijp hebben het ISMF en BELNIS verschillende taken. Maar wat is precies de taak van het nieuwe centrum?

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – Ter zake werd nog niets goedgekeurd. Het centrum ressorteert onder de bevoegdheid van de eerste minister die een projectgroep opzet rond cyber security strategy. Bedoeling is het geheel te bewaken. Nogmaals, het ISMF houdt toezicht op de informatieveiligheid van de administratieve diensten. BELNIS daarentegen beveiligd de natie. Het spreekt voor zich dat de taken van elke dienst duidelijk moet worden omschreven. Voor alle duidelijkheid, cyber security strategie valt niet onder mijn bevoegdheid, wel onder die van de eerste minister, maar ik deel de bekommernis van de heer Vanlouwe daaromtrent.

*De voorzitter.* – *Ik wil erop wijzen dat het Bureau besloten heeft een voorstel van resolutie over al die problemen in verband met cybercriminaliteit op de agenda van een volgende vergadering te zetten. We zullen het onderwerp dus in uw aanwezigheid kunnen bespreken.*

### **Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over «de kwetsbaarheid van ons land tegen cyberaanvallen» (nr. 5-2455)**

**De heer Bert Anciaux (sp.a).** – Ik wou deze vraag stellen aan de minister van Binnenlandse Zaken, maar er is beslist dat de staatssecretaris zal antwoorden omdat intern werd geoordeeld dat de materie onder zijn bevoegdheid valt.

Het Vast Comité I, toezichthouder op de veiligheidsdiensten, communiceerde overduidelijk en bijzonder alarmerend over de grote kwetsbaarheid van ons land ten aanzien van cyberaanvallen. Het Comité stelt ondubbelzinnig dat de kwetsbaarheid zo groot is omdat er geen globaal federaal beleid rond informatieveiligheid bestaat, een materie waarvoor de staatssecretaris bevoegd is. Het Comité stelt voor om een centrale dienst voor de beveiliging van ICT-systemen op te richten. Tegelijkertijd laakt het Comité de kreupele gegevensuitwisseling tussen de inlichtingendiensten onderling.

Die krachtige uitspraken van het Vast Comité I verrassen en laten aan duidelijkheid niets te wensen over. Met zijn

*fait courir un grand risque.*

*Comment le secrétaire d'État évalue-t-il les condamnations sévères du Comité R sur les manquements de notre politique de sécurité des informations et l'inefficacité de l'échange de données entre services de renseignement ? Reconnaît-il que notre pays est particulièrement exposé aux cyberattaques ? Quelles sont les mesures prévues à court terme pour renforcer la capacité de notre pays de se défendre contre ces attaques ? Donnera-t-on suite à la proposition du Comité R de créer un service central de sécurisation des systèmes TIC ? Si oui, quand ce service sera-t-il opérationnel ? Si non, pourquoi ne suit-on pas cette proposition et que propose-t-on en échange ?*

*Quelle est la réaction à la critique du Comité R selon laquelle l'échange de données entre les services de renseignement est toujours boiteuse et même dangereusement inefficace ? Quelles mesures prend-on pour remédier aux manquements ? Quand ces mesures aboutiront-elles ?*

*Aujourd'hui, la cybermenace fait la une des médias. La Sûreté de l'État répète que la menace est sans commune mesure avec le personnel chargé de la sécurisation. Selon Alain Winants, administrateur général de la Sûreté de l'État, le système informatique de nos institutions est la cible de nombreuses attaques chaque jour. Il ajoute qu'en comparaison avec les pays voisins, la sécurisation de nos systèmes se dégrade et que la Sûreté de l'État, responsable de la défense contre les attaques liées à l'espionnage et au terrorisme, dispose de trop peu d'informaticiens.*

*Alain Winants n'est pas en mesure de donner des chiffres sur ces attaques et précise que personne n'a une vue d'ensemble du problème, les institutions et autorités n'étant pas toujours enclines à révéler les attaques dont elles ont été victimes.*

*Ces déclarations implacables sont confirmées par le service de renseignement militaire. Le Service général du renseignement et de la sécurité (SGRS) sait que durant deux ans, un logiciel malveillant a enregistré chaque manipulation des touches d'un ordinateur. Selon le lieutenant-colonel Miguel De Bruycker, les systèmes des autorités ne sont pas bien protégés et de nombreux services publics ne sont même pas conscients de leurs failles.*

**M. Karl Vanlouwe (N-VA).** – *Le thème de la cyberdéfense fait en effet la une des journaux à la suite de la journée d'étude organisée hier.*

*En réponse à la question que je viens de poser, le secrétaire d'État a confirmé la création d'un centre qui sera coordonné par les services du premier ministre. J'espère qu'il ne s'agira pas seulement d'une structure faïtière se contentant de*

uitspraken bestempelt het Comité het beleid inzake informatieveiligheid als bankroet. Daarnaast blijft het oude maar pijnlijke euvel bestaan van de ondoelmatige gegevensuitwisseling tussen de inlichtingendiensten. Ook daarin schuilt een groot gevaar.

Hoe apprecieert en evalueert de staatssecretaris de forse veroordelingen die het Vast Comité I publiekelijk uitsprak over zowel het falende beleid inzake informatieveiligheid als de ondoelmatige gegevensuitwisseling tussen de inlichtingendiensten? Beamt de staatssecretaris de te grote kwetsbaarheid van ons land bij cyberaanvallen? Welke maatregelen zijn gepland op korte termijn om daaromtrent een meer slagkrachtige weerbaarheid te creëren? Zal gevolg worden gegeven aan het voorstel van het Comité om een centrale dienst op te richten voor de beveiliging van de ICT-systemen? Zo ja, wanneer zal de dienst operationeel zijn? Zo niet, waarom wordt niet ingegaan op het voorstel en welk alternatief wordt er voorgesteld?

Wat is de reactie op de kritiek van het Comité dat de gegevensuitwisseling tussen de Belgische inlichtingendiensten nog steeds kreupel, ondoelmatig en gevaarlijk ineffectief is? Welke maatregelen worden genomen voor het wegwerken van de mankementen? Wanneer zal men daarmee klaar zijn?

Vandaag krijgt de cyberbedreiging veel aandacht in de pers. De Staatsveiligheid zegt opnieuw dat de dreiging veel groter is dan de mankracht voor de beveiliging. "Dagelijks zijn er ettelijke aanvallen op de informatica van onze instellingen", aldus Alain Winants, administrateur-generaal van de Staatsveiligheid. En hij vervolgt: "Informatie over onze economische ontwikkeling, hoe we denken over de evoluties binnen de energiesector, onze militaire standpunten en ga zo maar door: stuk voor stuk zijn het zaken die voor andere inlichtingendiensten zeer interessant zijn. Maar in vergelijking met onze buurlanden lopen we achterop in de beveiliging ervan. De Staatsveiligheid is verantwoordelijk voor de verdediging tegen aanvallen rond onder meer spionage en terrorisme, maar op dit moment staat het aantal informatici dat we hebben niet in verhouding tot de dreiging."

Exacte cijfers over aanvallen kan Alain Winants niet geven: "Niemand heeft een compleet overzicht. Instellingen en autoriteiten zijn niet altijd geneigd om aanvallen publiek te maken."

Die straffe uitspraken worden bevestigd door de militaire inlichtingendienst. De ADIV is op de hoogte van kwaadaardig software of malware dat twee jaar lang elke toetsaanslag van een computer bijhield. Luitenant-kolonel Miguel De Bruycker van de ADIV verklaart: "De systemen van de overheid zijn niet goed beschermd. Vele overheidsdiensten zijn zich zelfs niet eens bewust van de gaten." Ziedaar een paar citaten die te lezen staan in *De Standaard* van vandaag onder de titel "Cyberverdediging België is gatenkaas".

**De heer Karl Vanlouwe (N-VA).** – Het onderwerp cyberverdediging staat vandaag inderdaad centraal in de kranten naar aanleiding van de studiedag die gisteren werd georganiseerd.

In antwoord op mijn vraag van daarnet heeft de staatssecretaris bevestigd dat er een centrum zal worden opgericht en gecoördineerd door de diensten van de eerste

*donner des instructions mais d'un organe qui pilotera les divers services publics. Je répète donc ma question : comment le centre fonctionnera-t-il ?*

*La journée d'étude a également révélé que nous accusions du retard sur les pays voisins en ce qui concerne la sécurisation. Nous avons parfois l'impression que la politique est mieux coordonnée aux Pays-Bas, en France et en Allemagne.*

*Je répète, le secrétaire d'État peut-il nous communiquer davantage de données sur le fonctionnement du futur centre ?*

**M. Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – *Le gouvernement a donné suite à la mesure proposée par le Comité R, comme l'indique d'ailleurs l'accord de gouvernement du 1<sup>er</sup> décembre 2011 : « Afin de donner suite aux recommandations du Comité R, le Gouvernement élaborera une stratégie fédérale de sécurité des réseaux et systèmes d'information, dans le respect de la protection de la vie privée. »*

*La plateforme BELNIS permet aux institutions fédérales de se concerter sur les enjeux nationaux de sécurité de l'information et sur les initiatives souhaitables en la matière. À la demande du premier ministre, un groupe de travail a été créé en mai 2012 au sein de BELNIS afin de préparer une stratégie de cybersécurité. Une proposition de stratégie, accompagnée d'une évaluation des effets budgétaires, est en cours d'élaboration. Elle sera examinée au niveau ad hoc. Je ne peux pas en dire plus mais une cellule centrale sera chargée de coordonner toutes les initiatives.*

*Fedict, le Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication, qui relève de mes compétences, n'y participe pas. Je ne peux donc pas répondre aux questions sur cet aspect et je vous renvoie à la ministre de la Justice concernant la Sûreté de l'État et au ministre de la Défense concernant le Service général du renseignement et de la sécurité.*

*Je partage l'inquiétude des intervenants et pense comme eux qu'il faut agir vite. Les services du premier ministre s'emploient réellement à améliorer la cyberdéfense.*

**M. Bert Anciaux (sp.a)**. – *Je me réjouis d'apprendre que l'on tient compte des recommandations du Comité R et que les dispositions de l'accord de gouvernement à ce sujet sont exécutées. Je me réjouis également qu'un groupe de travail soit déjà actif sous la direction du premier ministre. Bien que le secrétaire d'État ne soit pas compétent, je suppose qu'un membre de son administration en fait partie.*

**M. Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – *En effet.*

**M. Bert Anciaux (sp.a)**. – *Je continuerai à suivre le dossier. Je retiens surtout des informations diffusées ces derniers jours que la lutte contre l'espionnage classique perd de l'importance et qu'il faut aujourd'hui surtout être capable de se défendre contre les cyberattaques. Nous devons tout faire*

minister. Ik hoop dat het niet louter een overkoepelend orgaan zal zijn dat instructies geeft, maar wel een orgaan dat de diverse overheidsdiensten zal sturen. Ik herhaal dus mijn vraag: "Hoe zal dat centrum functioneren?", maar neem ook aan dat er een uitzondering wordt gemaakt voor Defensie aangezien ADIV uitstekend functioneert.

Op de studiedag is ook gebleken dat we inzake beveiliging achterlopen op onze buurlanden. Soms krijgen we ook de indruk dat het beleid in Nederland, Frankrijk en Duitsland beter gecoördineerd is.

Nogmaals, kan de staatssecretaris al meer gegevens verstrekken over de werking van het op te richten centrum?

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – De regering heeft de door het Vast Comité I voorgestelde aanbevelingsmaatregel ten volle genomen. Dat staat dan ook vermeld in het regeerakkoord van 1 december 2011: "De regering zal, met eerbied voor de privacy, een federaal veiligheidsbeleid inzake informatienetwerken en -systemen uitwerken en zo de aanbevelingen van het Comité I volgen."

Het BELNIS-platform zorgt ervoor dat de federale instellingen elkaar kunnen raadplegen over de nationale inzet op het vlak van informatiebeveiliging en over de gewenste initiatieven daaromtrent. Op vraag van de eerste minister werd in mei 2012 binnen BELNIS een werkgroep opgericht met als doel de voorbereiding van een strategie inzake cyberbeveiliging. Momenteel wordt een voorstel voor die strategie, met budgettaire impact, uitgewerkt. Het voorstel zal vervolgens op het gepaste niveau worden besproken. Veel kan ik hier niet aan toevoegen. Het komt erop neer dat een centrale cel alle initiatieven coördineert.

Fedict, de Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie, waarvoor ik bevoegd ben, is daarbij niet betrokken. De vragen in dat opzicht kan ik niet beantwoorden en daarvoor verwijs ik naar de minister van Justitie met betrekking tot de Staatsveiligheid en naar de minister van Defensie voor de Algemene Dienst Inlichting en Veiligheid.

Voor alle duidelijkheid, ik deel de bezorgdheid van de sprekers dat snel moet worden opgetreden. Aan de cyberverdediging wordt wel degelijk gewerkt.

**De heer Bert Anciaux (sp.a)**. – Het stemt me tevreden te vernemen dat met de aanbevelingen van het Vast Comité I rekening wordt gehouden en dat de bepalingen daaromtrent in het regeerakkoord worden uitgevoerd. Het verheugt me ook dat werkgroep onder het toezicht van de eerste minister al aan het werk is. Hoewel de staatssecretaris zegt dat hij ter zake niet bevoegd is, neem ik toch aan dat iemand van zijn administratie daarbij betrokken wordt.

**De heer Hendrik Bogaert**, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – Inderdaad.

**De heer Bert Anciaux (sp.a)**. – Ik zal het dossier blijven opvolgen. Uit de verhalen van de laatste dagen onthoud ik vooral dat de bestrijding van de klassieke spionage minder belangrijk wordt. Vandaag moeten we vooral in staat zijn ons te verdedigen tegen cyberaanvallen. We moeten er alles aan

*pour éviter que la population ou le fonctionnement normal du pays soient mis en péril. Je me réjouis que le gouvernement ait la volonté de s'armer pour faire face à ces attaques.*

**Demande d'explications de  
M. Karl Vanlouwe au vice-premier ministre  
et ministre des Affaires étrangères, du  
Commerce extérieur et des Affaires  
européennes sur «la nomination d'un  
nouveau directeur général aux Affaires  
bilatérales au Service public fédéral  
Affaires étrangères» (n° 5-2585)**

**M. le président.** – M. Hendrik Bogaert, secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics, répondra.

**M. Karl Vanlouwe (N-VA).** – *Une place de directeur général aux Affaires bilatérales a récemment été ouverte dans le Moniteur belge. C'est une position-clé dans la gestion administrative du SPF Affaires étrangères.*

*J'aimerais poser les questions suivantes à ce sujet.*

*Combien de candidats ont-ils participé à la procédure de sélection et combien d'entre eux étaient-ils fonctionnaires statutaires au sein du SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement ?*

*Combien de candidats ayant participé à la procédure de sélection sont-ils classés dans la catégorie A, très apte, ou dans la catégorie B, apte ?*

*Un nouveau directeur général aux Affaires bilatérales a-t-il déjà été choisi et, dans l'affirmative, qui aura l'honneur d'exercer cette fonction à l'avenir ?*

**M. Hendrik Bogaert,** secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics. – *Je vous lis la réponse du ministre.*

*La procédure de sélection en vue de la désignation d'un nouveau directeur général aux Affaires bilatérales au service public fédéral Affaires étrangères est encore en cours. Les épreuves orales auront lieu les 6 et 18 décembre.*

*Les candidats pris en compte et la composition de la commission de sélection sont deux points qui relèvent de la compétence autonome du SELOR.*

*Par conséquent, dans l'état actuel de la procédure, je ne peux pas vous donner d'autres informations.*

**M. Karl Vanlouwe (N-VA).** – *Je remercie le secrétaire d'État. Je préparerai une nouvelle demande d'explications.*

*(La séance est levée à 11 h 15.)*

doen om te voorkomen dat de bevolking of het normaal functioneren van het land in gevaar komen. Het verheugt me dat de regering zich tegen zulke aanvallen wil wapenen.

**Vraag om uitleg van de heer Karl Vanlouwe  
aan de vice-eersteminister en minister van  
Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel  
en Europese Zaken over «de aanwijzing  
van een nieuwe directeur-generaal  
Bilaterale Zaken op de Federale  
Overheidsdienst Buitenlandse Zaken»  
(nr. 5-2585)**

**De voorzitter.** – De heer Hendrik Bogaert, staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten, antwoordt.

**De heer Karl Vanlouwe (N-VA).** – Onlangs werd in het *Belgisch Staatsblad* een vacature geopend voor een nieuwe directeur-generaal Bilaterale Zaken, een sleutelpositie in het ambtelijk bestuur van de FOD Buitenlandse Zaken.

Ik heb daarbij volgende vragen.

Hoeveel kandidaten hebben aan de selectieprocedure deelgenomen en hoeveel van hen waren statutair ambtenaar bij de FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking?

Hoeveel kandidaten die de selectieprocedure hebben doorstaan, zijn gerangschikt als categorie A, zeer geschikt, of categorie B, geschikt?

Is er al een keuze gemaakt voor een nieuwe directeur-generaal Bilaterale Zaken, en zo ja, wie heeft de eer die functie in de toekomst uit te oefenen?

**De heer Hendrik Bogaert,** staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten. – Ik lees het antwoord van de minister.

De selectieprocedure met het oog op de aanwijzing van een nieuwe directeur-generaal Bilaterale Zaken voor de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken is nog aan de gang. De mondelinge proeven vinden plaats op 6 en 18 december.

Welke kandidaten in aanmerking komen en hoe de selectiecommissie is samengesteld, zijn zaken die tot de autonome bevoegdheid van SELOR behoren.

Bijgevolg kan ik in de huidige stand van zaken van de procedure geen verdere informatie geven.

**De heer Karl Vanlouwe (N-VA).** – Ik dank de staatssecretaris en bereid alvast een nieuwe vraag om uitleg voor.

*(De vergadering wordt gesloten om 11.15 uur.)*

### **Requalification en question écrite avec remise de la réponse**

- Demande d’explications de M. Bert Anciaux au secrétaire d’État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics sur « l’instauration d’un quota pour le recrutement de personnes handicapées » (n° 5-2515) (QE 5-7353)

### **Herkwalificatie als schriftelijke vraag met overhandiging van het antwoord**

- Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten over “het instellen van een quotum voor de aanwerving van mensen met een beperking” (nr. 5-2515) (SV 5-7353)