

Het optreden van het arbeidsauditoraat in burgerlijke zaken

Complete dienstverlening in de interne en externe werking

Stephanie Steylemans, arbeidsauditeur te Antwerpen

Doelstelling

Het doel van de bijdrage:

Een reflectie uitlokken over de burgerlijke opdracht

→ Welke rol zou het auditoraat kunnen of moeten spelen nu en in de toekomst?

- huidige **toegevoegde waarde** van de werking van het auditoraat
- de **verwachtingen** naar onze burgerlijke werking voor de toekomst

→ Idealiter gebeurt dit o.b.v. objectieve vaststellingen en na een ruime bevraging bij de voornaamste actoren

Inhoud

1. De systematische verruiming van de civiele bevoegdheden.
2. De verschuiving van de accenten binnen de civiele werking.
3. De klantgerichte dienstverlening: de verbetering van de efficiëntie van de interne werkprocessen.
4. De complete dienstverlening: verbetering van de proceseconomie ter zitting voor de externe klant.
5. De werking van het auditoraat als symbiotisch onderdeel van het arbeidsgerecht: een (kwetsbaar) ecosysteem?
6. Vraagstelling aan het panel: het auditoraat als rem of als motor van de werking van de arbeidsgerechten?



openbaar ministerie
ministère public
Staatsanwaltschaft

3

1. Systematische verruiming van de civiele bevoegdheden

- De toebedeelde **bevoegdheid** is uitgebreid, gewijzigd en verfijnd
 - systematische verruiming verplichte mededeelbaarheid bv. pesten
 - een enkele materie geschrapt bv. bijdragen-contentieux WN/zelfst.
 - facultatieve mededeelbaarheid verruimd bv. CSR en WCO
- De betrokken **wetgeving** is sterk uitgebreid en soms zeer dispaaraat geworden, verder ook zeer specialistisch en wijzigt nog geregeld
- De wijzigingen in de bevoegdheden en de wetgeving ontstaan in het zog van de **maatschappelijke evoluties**
- Er komen meer **grensoverschrijdende aspecten** voor die meer **complexe geschillen** doen ontstaan



openbaar ministerie
ministère public
Staatsanwaltschaft

4

1. Systematische verruiming van de civiele bevoegdheden

- Beter **gemotiveerde** administratieve beslissingen
 - dankzij de wetgeving: formele motivering en openbaarheid van bestuur, het Handvest sociaal verzekerde en de ombudswerking
 - NB: goed gemotiveerde beslissing ≠ automatisch de juiste beslissing

- Betere **kwaliteit** van de administratieve beslissingen
 - NB: vaak komen de principiële kwesties of complexe zaken met gedifferentieerde invalshoeken voor de rechtbank

2. Verschuiving van de accenten binnen de civiele werking

- Maatschappelijke tendensen, geografische en economische omgeving
- beïnvloeden de aard van de sociale problemen en de (accenten van de) bijbehorende geschillen
 - bv. vluchtelingeninstroom/opvangproblemen → sociale bijstand en korte gedingen
 - zorgen mee voor verschuiving binnen het klantenbestand van de arbeidsrechtbank
 - bv. afname van arbeidsovereenkomsten- en RSZ-zaken, tgo. fluctuering in sociale bijstandszaken, toename in ZIV- en RVA-zaken
- De tussenpersonen ter zitting: tussen hyper- en weinig gespecialiseerd tot soms minder technisch onderlegd: → indruk dat rechtzoekende weleens minder kwaliteitsvol wordt bijgestaan
- Auditoraat ook **meer als bewaker van het 'algemeen belang' naast de 'wapengelijkheid'**

3. Klantgerichte dienstverlening: de verbetering van de efficiëntie van de interne werkprocessen

Twee evenwaardige sleutelprocessen van de burgerlijke werking

- bestuurlijke inlichtingen vorderen
- advies verlenen
- + tussenstap: kwaliteitscontrole op volledigheid & evt. samenhang

Σ = **Meer efficiëntie en kwaliteit** in de interne werking/dienstverlening
 Spoort met de houding van justitie tegenover burger als procespartij

Hoe realiseren?

- door proactieve vordering van inlichtingen (ook bij particulieren)
- door stipte bewaking van de interne doorlooptijd
- door gedetailleerde interne beschrijving van de afhandelingstandaarden

4. Complete dienstverlening: verbetering van de proces-economie ter zitting voor de externe klant

De rol van het auditoraat bij de aansturing van het procesverloop en bij de bewaking van de doorlooptijd ter zitting door:

- tijdig de stukken op te vragen
- de doorhaling te faciliteren
- de termijn van beraad te bewaken

Het auditoraat streeft naar een **complete dienstverlening*** aan de **rechtbank** en aan de **klant** met voortdurende kwaliteitsverbetering en beperking van de doorlooptijd

→ van de ontvangst van het verzoekschrift tot de rechterlijke uitspraak

→ voor zover de procespartijen de wil hebben om hieraan mee te werken

4. Complete dienstverlening: verbetering van de proces-economie ter zitting voor de externe klant

Het auditoraat heeft gaandeweg een **toegevoegde waarde** in de burgerlijke werking ontwikkeld **ter zitting en na de zitting** door:

- o de **procesbewaking** / het **procesmanagement** ter zitting
- o het afleveren van een **kwalitatief hoogstaand product** (MA/SA)
- o de **controle** op de **rechtbank / griffie** (termijn van beraad)

5. Het auditoraat als volwaardig onderdeel van het arbeidsgerecht: een ecosysteem?

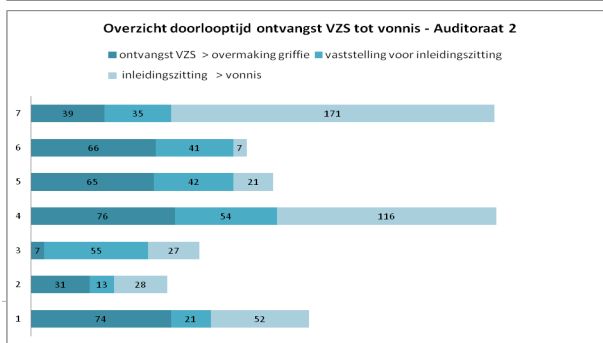
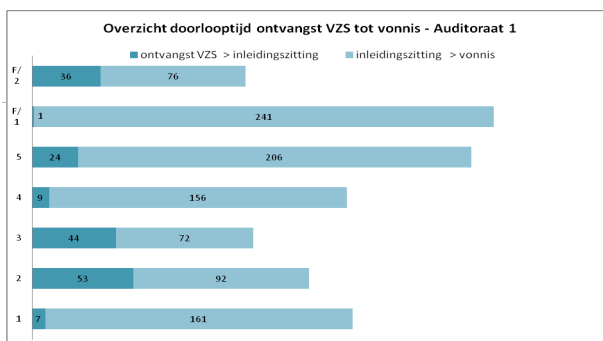
In going concern: opwaartse spiraal en synergie met de partner(s)

→ het auditoraat kan bij zijn samenwerking met de arbeidsrechtbank een meerwaarde leveren als **min of meer flexibele en responsieve entiteit**

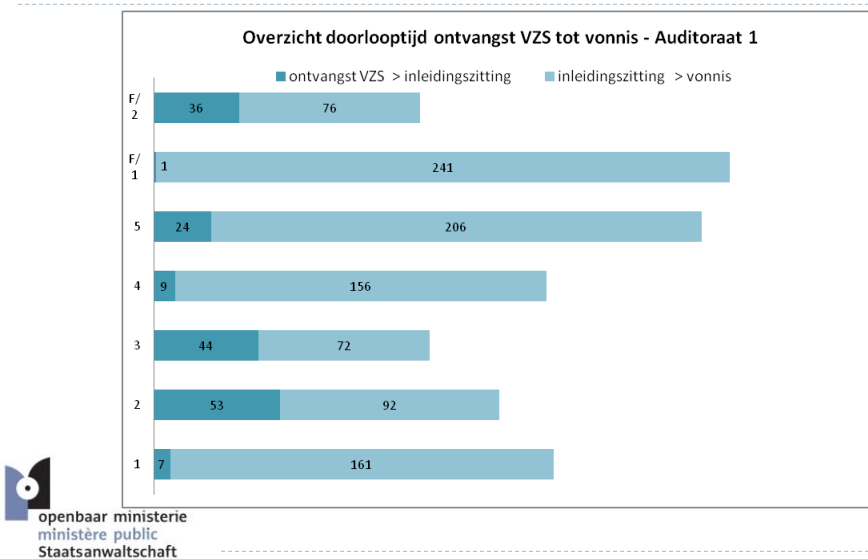
→ in **complexe zaken** en evenzeer in meer **routinematige dossiers**

→ deze synergie levert daarnaast ook **tijdwinst** op

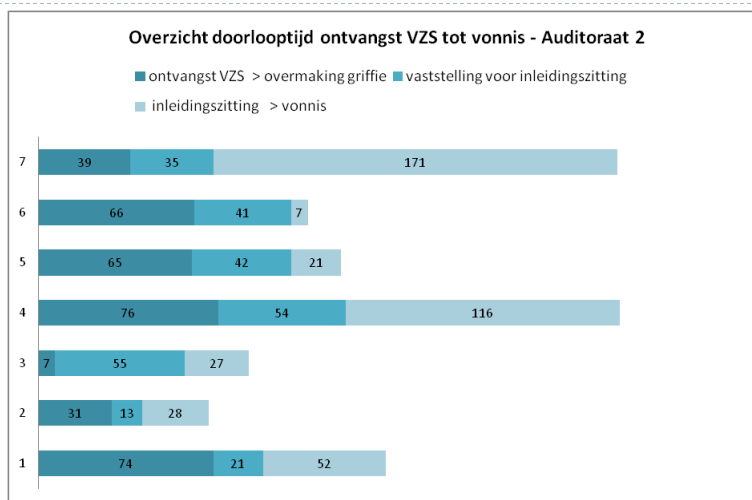
voorbeeld: OCMW-zaken (verschil in behandeling door externe factoren)



Voorbeeld OCMW-zaken (1)



Voorbeeld OCMW-zaken (2)



openbaar ministerie
ministère public
Staatsanwaltschaft

13

5. Het auditoraat als volwaardig onderdeel van het arbeidsgerecht: een ecosysteem?

Kwetsbaarheid van het ecosysteem?

- Bij ernstig capaciteitsgebrek bij één van de actoren
 - Bij blootstelling aan aanzienlijke en langdurige toename van dossiers
- **Keuzes maken** op basis van **kwaliteitscriteria** die geënt zijn op de **visie**
- Tussen de verplicht tgo. facultatief mededeelbare zaken
 - Binnen de civiele werking i.p.v. ten voordele van de penale werking



openbaar ministerie
ministère public
Staatsanwaltschaft

14

6. Vraagstelling aan het panel/publiek: het auditoraat als rem of als motor van de werking van de arbeidsgerechten?

6.1. Welke weg voor het auditoraat als **sybiotische partner** van **arbeidsrechtbank** ?

Behoud van de klantgerichte en proactieve rol ?

De dienstverlening nog beter afstemmen op de oorspronkelijke doelstelling: met een specialistisch korps de wapengelijkheid tussen procespartijen bewaken of herstellen?

→ Impliceert algemeen meer maatwerk, meer niet-standaardbrieven, meer input en output van hoge kenniskwaliteit met gestoffeerde en onderbouwde adviezen.

→ Is een eerder dure, arbeidsintensieve manier van werken.

→ Maar is ook daadwerkelijk kostenbesparend door effectieve bijdrage aan meer efficiënte, transparante, kortlopende procedures, die tevens meer klantgericht zijn.

→ Tel daarbij ook een niet-gering aantal doorhalingen en minder hogere beroepen resp. cassatieberoepen

6. Vraagstelling aan het panel: het auditoraat als rem of als motor van de werking van de arbeidsgerechten?

6.2. Stel: de keuze is voor de klantgerichte benadering en gemengde toepassing

Hoe ver streven naar kwaliteitsverhoging, transparantie en klantvriendelijkheid, binnen de kortste termijn?

Mogen de auditoraten particuliere verzoekers/hun raadslieden aanschrijven en/of **algemene richtsnoeren** geven voor neerlegging van stukken m.o.o. een snelle en volledige in staat stelling van het dossier aan deze zijde ?

Kunnen de auditoraten dit voor zichzelf uitmaken, in samenwerking met de arbeidsrechtbank, aan de hand van de door hen gekozen criteria?

Hoe leggen zij daarvan rekenschap af ?

6.3. Is het opportuun daarin nog verder te willen gaan en **kwantitatief / kwalitatief af te stemmen met de betrokken overheidsinstellingen** (bv. plotse toename van zaken opvangen, afspraken maken voor kwaliteit in afhandelingsstandaarden) ?

Contactgegevens

Arbeidsauditoraat Antwerpen

Bolivarplaats 20/6

2000 Antwerpen

T. 03-257.83.14

F. 03-257.83.15

stephanie.steylemans@just.fgov.be

<http://www.om-mp.be/page/166/1/lokale-auditoraten.html>



openbaar ministerie
ministère public
Staatsanwaltschaft