



INSPECTIEWERK TIJDENS DE CORONA-CRISIS

EEN VERKENNING VAN PRAKTIJKEN, ERVARINGEN EN MOGELIJKE INTERVENTIES IN DE BELGISCHE FEDERALE SOCIALE INSPECTIEDIENSTEN TEN GEVOLGE VAN DE UITBRAAK VAN COVID-19

OVER HET ONDERZOEK

Dit onderzoek analyseerde de gevolgen van de uitbraak van Covid-19 op het inspectiewerk van 5 Belgische sociale inspectiediensten (RSZ, TSW, RVA, RIZIV en RSVZ). We gingen na hoe sociaal inspecteurs en hun leidinggevenden deze gevolgen hebben ervaren, hoe positieve ervaringen gestimuleerd kunnen worden, om lessen te kunnen trekken voor de omgang met toekomstige crises. Hiertoe combineerde deze studie verschillende onderzoeksmethoden, namelijk literatuur- en documentanalyse, 41 diepte-interviews, survey(experiment) bij 456 respondenten en focusgroepen met 30 deelnemers. De bevindingen zijn beschreven in een onderzoeksrapport. Ook werd een draaiboek ontwikkeld voor de omgang met nieuwe taken tijdens toekomstige crises.

BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

- Inspecteurs en hun leidinggevenden werden, zeker aan het begin van de crisis, 'overvallen' door de nieuwe taken. De meerderheid vond de instructies van de SIOD nuttig en duidelijk, maar heeft een praktische opleiding gemist. De afstemming tussen instructies van SIOD en de eigen dienst waren volgens inspecteurs en leidinggevenden niet steeds op elkaar afgestemd.
- De combinatie tussen nieuwe taken en kerntaken was soms lastig. Door coronacontroles hadden sommige inspecteurs minder tijd voor hun kerntaken en nam de werkdruk toe. Bij anderen werden bepaalde kerntaken onmogelijk en nam de werkdruk net af.
- Er was meer digitaal of telefonisch contact met werkgevers, werknemers en zelfstandigen omdat werken op afstand aangemoedigd werd. Ook gebeurde dit contact vaker op afspraak en op kantoor.
- Het fysiek contact met directe collega's nam tijdens de crisis af, en werd deels vervangen door digitale contactmomenten. Dit zorgde voor belemmeringen op het vlak van kennisdeling en leidde soms tot sociaal isolement.
- Het contact met andere diensten was aan het begin van de crisis beperkt, maar verliep in een latere fase vrij normaal.
- Het survey-experiment laat zien dat positieve ervaringen tijdens de Covid-19 crisis kunnen worden gestimuleerd door:
 - het aanwakken van sociaal verwantschap;
 - het aanbieden van opleidingsmogelijkheden;
 - (digitale) contactmomenten;
 - het betrekken van medewerkers bij het maken van instructies;
 - het 'vertalen' van SIOD-instructies naar individuele diensten;
 - het doorzetten van digitalisering.

INSPECTIEWERK TIJDENS DE CORONA-CRISIS

EEN VERKENNING VAN PRAKTIJKEN, ERVARINGEN EN MOGELIJKE INTERVENTIES IN DE BELGISCHE FEDERALE SOCIALE INSPECTIEDIENSTEN TEN GEVOLGE VAN DE UITBRAAK VAN COVID-19

PRAKTISCHE AANBEVELINGEN

- Om ervoor te zorgen dat nieuwe taken met enthousiasme en gedrevenheid worden uitgevoerd, is het belangrijk om engagement en betrokkenheid ten aanzien van de nieuwe taken te stimuleren.
- Het is belangrijk om duidelijke en praktisch toepasbare instructies te ontwikkelen voor het uitvoeren van nieuwe taken. Hiervoor is nauw overleg met alle actoren in de keten belangrijk. Dit draagt ook bij aan meer draagvlak voor de instructies en de implementatie hiervan.
- Zorgen, onzekerheden en ongemak bij het uitvoeren van nieuwe taken kunnen worden verholpen door het aanbieden trainingen. Dit zorgt er niet alleen voor dat inspecteurs zich weer competent voelen maar helpt ook bij het leren van standaarden en om burgers gelijk te behandelen.
- Voortdurende communicatie is essentieel tijdens een crisis. Deze moet niet alleen top-down, maar ook bottom-up en horizontaal zijn. Daarnaast is het belangrijk om tegenstrijdige communicatie vanuit verschillende instanties te voorkomen.
- In tijden van een crisis hebben medewerkers veel behoefte aan steun en overlegmomenten met collega's. Digitale vergaderingen kunnen het gebrek aan fysieke contactmomenten slechts gedeeltelijk compenseren. Het is dus van belang om te zoeken naar een geschikt evenwicht tussen digitale en fysieke bijeenkomsten. Daarnaast is het van belang om informele contactmomenten ook in tijden van een crisis te blijven faciliteren.

