

## OPSCHRIFT

**Vergadering van:** 21 september 2015

**Nummer:** 2015\_MC\_00268

**Onderwerp:**  
**Nieuwe openingsuren loketten. - Filip Van Laecke**

**Raadslid(-leden):**  
Filip Van Laecke - CD&V

**Bevoegd:**  
Sofie Bracke

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting:**

Via de media vernamen wij dat de aangekondigde nieuwe loketuren nu toch niet in voege zouden treden op 1 september. Blijkbaar gaan de vakbonden niet akkoord en weigeren die nu de nieuwe uurregelingen voor het personeel goed te keuren.

Tijdens de bespreking in de commissie Algemene Zaken van april ll. vroeg ik naar de impact van deze maatregel op het personeel. De schepen nuanceerde die impact toen en stelde dat het personeel via workshops was betrokken bij de totstandkoming van de nieuwe openingsuren. Er werd zelfs gesteld dat de nieuwe openingsuren ook enkele voordelen zouden meebrengen voor het personeel.

**Vraag:**

1. Om welke redenen weigeren de vakbonden de nieuwe uurregelingen nu goed te keuren?
  1. Hoe zijn die zogenaamde workshops precies verlopen? Welke inspraak heeft het personeel daar gekregen?
  1. Was het ongenoegen van de vakbonden gekend bij de schepen? Hadden personeel en vakbonden al vroeger hun ongenoegen laten blijken, tijdens de voorbereiding van dit dossier?
- 

## ANTWOORD

**22 september 2015**

Het invoeren van de nieuwe openingsuren is voorlopig vastgelopen op het niet-akkoord van de vakbonden op de aangepaste circulaire V 145. Met deze circulaire worden de uurroosters van het personeel geregeld. En de nieuwe openingsuren dienden uiteraard vertaald te worden in de uurroosters. Op zich heeft de houding van de vakbonden t.o.v. de circulaire V 145 niets te maken met het voorstel van de nieuwe openingsuren. Dit is verstrengeld geraakt in een tactisch spel die de vakbonden spelen met betrekking tot het nieuwe arbeidsreglement voor de Stad Gent en het OCMW Gent.

Maar ik zal u het chronologische verslag brengen van het parcours dat het voorstel van de openingsuren heeft afgelegd. Hierbij zal duidelijk worden hoe en waar ons schip voorlopig gestrand is.

### Voorjaar 2014

Het studie bureau Möbius wordt ingeschakeld om de huidige openingsuren te evalueren en om een nieuw voorstel te formuleren. In kader van LEO en samen met de leidinggevenden van de diensten Burgerzaken en Onthaal werd op basis van deze studie een nieuw schema opgemaakt.

### Mei 2014

Samen met mijn beleidsnota wordt het nieuwe schema van de openingsuren een eerste maal grondig besproken met de vakbonden tijdens een WAV. Een WAV heeft trouwens niets met honden te maken maar staat voor Werkgroep Administratie-Vakbonden. De gesprekken verliepen positief-constructief en de vakbonden spraken af dat ze hun achterban gaan consulteren.

### Najaar 2014

In het najaar van 2014 worden er verschillende workshops georganiseerd met de medewerkers van Burgerzaken om te bekijken hoe de belangrijkste uitdagingen uit de beleidsnota gerealiseerd kunnen worden. Eén van die workshops ging specifiek over de openingsuren.

De workshop werd georganiseerd met het volgende doel:

- De medewerkers informeren over de stand van zaken van de nieuwe openingsuren
- Meedelen welke beslissingen al genomen waren door het College (beleidsnota, nota LEO)
- Bespreken hoe de genomen beslissingen best uitgevoerd worden
- Voorstellen doen voor bepaalde aspecten die nog niet definitief vastliggen

Dit leidde tot aanpassingen aan het toen voorliggend voorstel:

- alternerende avondopeningen in de dienstencentra (maandag en dinsdag),
- avondopening op dinsdag in AC,

- security tijdens de openingsuren,
- een half uur buffer tussen de vrije inloop (tot 16u) en de start van de avondopening op afspraak (vanaf 16u30),
- geen avondopeningen in de periodes van collectieve sluiting.

Uiteraard kun je nooit goed doen voor iedereen. Maar het principe van minder maar meer gerichte uren en het sluiten op woensdag vanaf 16u, werden algemeen goed onthaald.

Dit voorstel werd met de vakbonden besproken op het WAV van 9 december 2014 en leidde niet tot fundamentele opmerkingen.

### Eerste maanden 2015

Toen de nieuwe openingsuren binnen het Masterprojectteam van LEO werden voorgesteld, werd snel duidelijk dat de andere diensten graag snel wouden meestappen in het verhaal. De mensen van LEO wouden het ijzer smeden terwijl het heet was en gingen aan de slag met de verschillende diensten. De daarop volgende gesprekken resulteerden in het voorstel dat we op de commissie van mei met jullie hebben besproken.

Het feit dat de andere diensten meteen wouden meestappen in het nieuwe schema heeft trouwens tot geen enkele opmerking van de vakbonden geleid. Wat aantoont dat het betrokken personeel zich kon vinden in de nieuwe uren.

### April – mei 2015

Op het WAV van 14 april werden de opmerkingen die de vakbonden van hun leden hadden gekregen besproken. Dit was een constructief gesprek en uit de nota van de vakbonden werd ook duidelijk dat het grootste deel van het personeel van Burgerzaken de nieuwe openingsuren als een verbetering ervaart. Uiteindelijk werd de afspraak gemaakt dat het nieuwe schema na een half jaar zal geëvalueerd worden.

Op het WAV van 19 mei, de dag na de commissie, werd ten slotte het volledige plaatje met de openingsuren van alle betrokken diensten nog eens voorgesteld. Dit was eerder pro forma en er werd niet meer ten gronde gedebatteerd. Opnieuw kwam er geen signaal dat de vakbonden het nieuwe schema niet zagen zitten, integendeel.

### Juni – juli 2015

Nu het volledige proces was doorlopen dienden enkel nog de gewijzigde uurroosters formeel voorgelegd te worden aan de vakbonden. Deze uurroosters zitten dus vervat in circulaire V 145. De circulaire werd geagendeerd op het HOC, dit staat voor hoog overlegcomité, van 23 juni. Hierbij lieten de vakbonden, tot onze verbazing, weten dat men niet meer geneigd was akkoord te gaan zolang er geen globaal akkoord was over het gemeenschappelijk arbeidsreglement voor de Stad en het OCMW.

Hierop werden door schepen De Regge en mijn kabinetschef bilaterale gesprekken gehouden met de verschillende vakbonden. Alles stond immers klaar. Niet alleen wat betreft ICT en

communicatie maar ook de personeelsplanning bij de verschillende diensten was opgemaakt.

Aan de vakbonden werd nog eens duidelijk gemaakt dat de nieuwe uren een verbetering inhouden voor het merendeel van het personeel en dat de meesten zich dan ook kunnen vinden in de nieuwe uren. Jammer genoeg hield men halsstarrig vast aan hun tactiek. Waardoor er op het HOC van 14 juli geen akkoord kwam van de vakbonden.

M.a.w. ons sterk verhaal kwam terecht in een slecht pokerspel met alleen maar verliezers als gevolg. De Gentenaars omdat ze nog niet van de avondopeningen kunnen genieten. Het personeel dat nu nog te veel loketuren moet draaien waardoor backofficewerk niet op een efficiënte manier kan worden afgehandeld en waardoor men ook niet kan overstappen naar een flexibeler arbeidsregime. En de jonge ouders of grootouders onder het personeel zullen nu ook de woensdagnamiddag hun kinderen en kleinkinderen nog moeten missen. En de vakbonden, ja de vakbonden die hebben aangetoond niet altijd in het belang van hun leden te handelen.

### Vervolg

Meteen volgend op het hoog overlegcomité van 14 juli hebben wij, zijnde het stadsbestuur bij monde van schepen De Regge, gevraagd aan het Toezicht op de Sociale Wetten om te bemiddelen in het dispuut tussen het bestuur en de vakbonden over de voorgenomen wijziging aan circulaire V 145.

De bemiddeling zal morgen plaatsvinden. Ik hoop dat in het najaar dan snel een uitspraak volgt want we zouden de nieuwe openingsuren begin volgend jaar willen invoeren.

Uiteraard hoop ik ook op een doorbraak in het dossier van het arbeidsreglement. Maar niet te alle prijze. Voor vragen hierover ga ik u wel moeten doorverwijzen naar schepen De Regge die bevoegd is voor deze materie.

Zoals u kon horen, zijn we omwille van de gevoeligheid zeer behoedzaam omgegaan met dit dossier. We hebben een wetenschappelijk onderbouwd voorstel opgemaakt. We hebben samen met het personeel naar oplossingen en compromissen gezocht. En we hebben vanaf een vroeg stadium en bij elke te nemen stap met de vakbonden overlegd. Ik zie niet in wat we nog meer konden doen.

We zijn echter ongewild het slachtoffer geworden van bad timing en vooral een in mijn ogen zeer onredelijke houding van de vakbonden.

---