

## OPSCHRIFT

**Vergadering van:** 10 april 2014

**Nummer:** 2014\_MC\_00184

**Onderwerp:**

**Hoog ziekteverzuim bij het Loket Migratie. - Isabelle De Clercq**

**Raadslid(-leden):**

Isabelle De Clercq - N-VA

**Bevoegd:**

Sofie Bracke

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting:**

.

**Vraag:**

Tijdens de commissie van februari zei de schepen dat er een hoog ziekteverzuim is bij het loket migratie en dat uit de welzijnsenquête bleek dat die afdeling met verschillende problemen kampt.

Graag had ik meer toelichting over dit probleem.

Hoe verklaart u het hoge ziekteverzuim? Wat zijn de cijfers in dit verband?

Wat zijn de oorzaken van de moeilijke werkomstandigheden bij het loket migratie?

Wat doet de Stad om het personeel op te vangen en te begeleiden?

Zijn er al concrete resultaten van het actieplan dat u voor deze afdeling het opgesteld:

U liet onderzoeken welke maatregelen er nodig zijn om de taakverdeling tussen de medewerkers beter te verdelen of de werking anders te organiseren enz.. Zijn er al concrete resultaten van dit onderzoek?

Het digitaliseren van de backoffice werd bestudeerd. Is dit ondertussen al ingevoerd? Zo niet, wat is de timing?

Tenslotte overwoog u een centralisering van alle verrichtingen die verband houden met Migratie. Hebt u in dit verband al concrete beslissingen genomen?

---

## ANTWOORD

**11 april 2014**

1. Hoe verklaart u het hoge ziekteverzuim? Wat zijn de cijfers in dit verband?
2. Wat zijn de oorzaken van de moeilijke werkomstandigheden bij het loket migratie?

In 2013 waren er 740 ziektedagen bij Loket Migratie. Gemiddeld duurde een ziekteperiode 4 tot 5 dagen.

In 2014 zijn er tot 09/04 226 ziektedagen bij Loket Migratie. Gemiddeld duurde een ziekteperiode 2,5 dagen.

Als u weet dat bij het Loket Migratie 24 VTE tewerkgesteld zijn, kan u zich voorstellen dat dit weegt op de werking van het Loket.

Er zijn een aantal factoren die aan de basis liggen van het ziekteverzuim en die elkaar spijtig genoeg versterken:

- Een aantal van de medewerkers kampt met een chronische gezondheidsprobleem (niet-werkgerelateerd).
- De werkdruk ligt hoog, mede door de afwezigheid, wat aanhoudend voor een hoge dosis werkstress zorgt.
- En een aantal fysieke arbeidsomstandigheden veroorzaken gezondheidsklachten. Metingen hebben bijvoorbeeld aangetoond dat de luchtverversing onvoldoende is.

Naast deze elementen kent de verhoogde werkdruk volgende oorzaken:

- a) **Toenemende instroom van niet-Belgen:** vooral de jaarlijkse instroom en verblijfsverlengingen van studenten geconcentreerd tijdens het najaar blijft toenemen.
- b) **Minder nieuwe Belgen:** de aanzienlijke verstrenging van de nationaliteitswetgeving zorgt ervoor dat de doorstroom van niet-Belgen naar loket Bevolking veel minder snel gebeurt. Dit verhoogt het aantal dossiers bij het loket Migratie.
- c) **Toenemende heterogeniteit van nationaliteiten van niet-Belgen**

Meer verschillende nationaliteiten impliceert een intensere werklast: vele verschillende herkomstlanden betekent immers een waaier aan voor te leggen en te controleren documenten (vb. uittreksel strafregister). Bovendien moet dan ook aan een veelvoud van vormvoorwaarden voldaan worden (vb. apostille of legalisatie).

**d) Toenemende heterogeniteit van verblijfsstatuten van niet-Belgen**

Deze differentiatie impliceert een intensere werklust: per dossier moet eerst een kwalificatie en selectie van de meest aangewezen verblijfsprocedure gebeuren. Pas daarna kan de procedure zelf worden opgestart.

**e) Toenemende controle op verblijfsrecht van niet-Belgen**

Er geldt een steeds striktere controle op de vervulling van de verblijfsvoorwaarden. Bovendien moeten die controles vaker dan voorheen worden herhaald (vb. bij elke verblijfsverlenging). Dit impliceert een intensere werklust.

**f) Arbeidsintensievere dossierbehandeling ten gevolge van innovaties.**

Het loket Migratie is verplicht een aantal wettelijke voorziene innovaties na te leven, wat in een aantal situaties een aanzienlijke verhoging van de werklust per dossier met zich brengt. Zo was er in 2014 de invoering van de biometrische vreemdelingenkaart.

1. Wat doet de Stad om het personeel op te vangen en te begeleiden? Zijn er al concrete resultaten van het actieplan dat u voor deze afdeling hebt opgesteld: u liet onderzoeken welke maatregelen er nodig zijn om de taakverdeling tussen de medewerkers beter te verdelen of de werking anders te organiseren enz.. Zijn er al concrete resultaten van dit onderzoek?

Volgende maatregelen werden genomen:

a) Om de fysieke arbeidsomstandigheden te verbeteren, werd en wordt bij de bevoegde stadsdiensten aangedrongen op adequate aanpassingen met het oog op verbeterde luchtverversing, ergonomie van de loketten, ... Een aantal aspecten werden intussen al gerealiseerd (vb. schermfolies en betere verlichting balie).

b) Om de toenemende werklust te verlichten:

1. werd en wordt beroep gedaan op medewerkers van de mobiele ploeg (vooral wat betreft studentendossiers)
2. werd de taakverdeling tussen loket Migratie enerzijds en Bevolking anderzijds herbekeken

(ambtshalve schrappingen)

3. werd de taakverdeling tussen enkele medewerkers van het loket Migratie onderling herschikt (SeFor-dossiers)

c) Momenteel kan het loket Migratie beroep doen op managementondersteuners die een aantal structureel-organisatorische taken opnemen:

Zo werden en worden er tools ontwikkeld waardoor medewerkers beter door de procedures worden geleid en sneller aan de nodige info en documenten kunnen geraken. Ook de huidige werkprocessen en de taakverdeling worden kritisch bekeken en verbeterd waar mogelijk.

1. Het digitaliseren van de backoffice werd bestudeerd. Is dit ondertussen al ingevoerd? Zo niet, wat is de timing?

De introductie van het digitaal verblijfsdossier zal in principe vanaf mei 2014 van start gaan. Tijdens de pilootfase zal de module stap voor stap afgestemd worden op de backofficewerking van het Loket Migratie. Dit met het oog op een veralgemeende implementatie begin 2015.

1. Tenslotte overwoog u een centralisering van alle verrichtingen die verband houden met Migratie. Hebt u in dit verband al concrete beslissingen genomen?

Ik ben ervan overtuigd dat de materie zo complex is geworden dat we naar een centralisatie en specialisatie moeten gaan van het Loket Migratie. Deze principes zullen opgenomen worden in mijn beleidsnota. In mei bespreek ik deze nota binnen het college en ik zal deze op de commissie van juni presenteren.

Ondertussen onderzoekt de dienst Burgerzaken samen met de dienst Organisatieontwikkeling verder wat de centralisatie zal betekenen voor het organogram van het Loket Migratie en zeer belangrijk, het aantal VTE dat ingezet kan worden.

Een zeer belangrijk vraagstuk blijft wel de infrastructuur. De huidige locatie laat een uitbreiding van de loketten niet toe. De grote herhuisvestingsbeweging van de stadsdiensten in 2016 biedt uiteraard een opportuniteit. Maar ik hoop sneller een oplossing te vinden.