

OPSCHRIFT

Vergadering van: 17 februari 2014

Nummer: 2014_MC_00063

Onderwerp:
Acties dienst burgerzaken. - Isabelle De Clercq

Raadslid(-leden):
Isabelle De Clercq - N-VA

Vraag gericht aan:
Sofie Bracke

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

.

Vraag:

Personeel van de dienst burgerzaken houdt een aantal acties: de loketten zullen alvast woensdagnamiddag 29/1 en zaterdag 1/2 gesloten blijven voor de burger.

De schepen heeft in de pers verkondigd dat ze in goede verstandhouding met het personeel wil inzetten op flexibeler werken.

1. Welke maatregelen of omstandigheden liggen aan de basis van de onvrede bij het personeel?
 2. Hoe kaderen deze maatregelen binnen de personeelsbesparingen die de stad zegt door te voeren en binnen het aangekondigde personeelsbehoefteplan?
 3. Hoe verloopt het overleg en de communicatie met het personeel inzake flexibeler werken, de besparingen en het personeelsbehoefteplan?
-

ANTWOORD

18 februari 2014

De vakbonden organiseerden 29 januari en 1 februari prikacties bij de loketten Burgerzaken

omwille van volgende bekommernissen:

1. Vrees voor structureel personeelstekort en te hoge werkdruk als gevolg van de personeelsbesparingen
2. De verplichte instap in het Mobiel Dienstencentrum
3. Het uitblijven van statutariseringen
4. Het wegvallen van de 25% vergoeding voor zaterdagprestaties aan de loketten van de dienst Burgerzaken

Deze actie werd goed opgevolgd door de medewerkers van de dienst Burgerzaken waardoor de meeste loketten gesloten waren.

1. 1. Verhoogde werkdruk loketmedewerkers

Ik begrijp de ongerustheid van de loketmedewerkers met betrekking tot de op til staande veranderingen. Het is inderdaad een uitdaging om met een toenemende bevolking de dienstverlening op peil te houden en tegelijkertijd de werkdruk voor het personeel werkbaar te houden.

Samen met schepen Martine De Regge en het ganse stadsbestuur ben ik er echter van overtuigd dat deze oefening tot een goed einde kan worden gebracht.

Momenteel wordt de oefening rond de personeelsbehoeftes voor de verschillende stadsdiensten voorbereid door het managementteam. Hierna zal het plan binnen het college worden besproken.

Dit is geen evidente oefening maar dit college heeft met de meerjarenbegroting reeds bewezen moeilijke beslissingen daadkrachtig te kunnen nemen.

Maar het moet voor iedereen duidelijk zijn dat de vervangingen stadsbreed worden bekeken en niet per dienst. Het was dan ook voorbarig van de vakbonden om te stellen dat slechts één op vier loketmedewerkers wordt vervangen.

Mocht het college deze maatregel trouwens niet hebben genomen en iedereen blijven vervangen, dan zou de financiële toestand de Stad Gent ertoe gedongen hebben om medewerkers te ontslaan.

Dat wensen we te allen prijze te vermijden. Maar die beperkte vervangingen worden dus stadsbreed bekeken en niet per dienst. Het is dan ook mogelijk dat de vervangingsgraad in de

Dienst Burgerzaken hoger zal liggen dan bij andere diensten. Dat is op dit moment nog niet geweten.

We kiezen er ook voor om de huidige organisatie van de loketten in vraag te stellen. Ik ben ervan overtuigd dat de organisatie efficiënter kan en dat tegelijkertijd het welzijn van het personeel verhoogd kan worden.

Te vaak bestaan er nog artificiële schotten tussen stadsdiensten of zelfs binnen diensten zelf. Juist door dit aan te pakken kan er een betere verdeling van de werkdruk worden verkregen. Bovendien kan er een gevarieerder takenpakket worden aangeboden aan de medewerkers. Zo is er geen reden om aan te nemen dat iemand die een Gentinfo-punt bemant ook bepaalde taken van Burgerzaken niet zou kunnen opnemen.

Hierbij zal wel steeds rekening worden gehouden met het behoud en de uitbouw van de nodige expertise. Bepaalde afdelingen zoals het loket Migratie, werken immers met complexe materies. Hier zal een verdergaande specialisatie en centralisatie eerder aan de orde zijn.

Ook is het niet ondenkbaar dat loketmedewerkers in de toekomst verschillende werkplaatsen kennen. Zo is iemand die werkt in een dienstencentrum ook perfect inzetbaar in het centraal administratief centrum en omgekeerd.

Deze veranderingen zullen dus een bepaalde flexibiliteit van het personeel vergen. We zijn er ons ook van bewust dat het personeel hierbij goed begeleid zal moeten worden. Maar door samen met het personeel dit aan te pakken en door meer verantwoordelijkheid bij hen te leggen, zullen we slagen in dit opzet.

Een ander belangrijk element is het herzien van de openingsuren van de loketten. Door die meer gericht te openen, kan de werkdruk opnieuw verminderen en kan er meer tijd worden vrijgemaakt voor backoffice taken. Gerichter betekent dat de openingsuren meer op maat zullen zijn van de Gentenaar. We begrijpen dat zulke zaken gevoelig liggen bij het personeel. We willen dit dan ook in een algemeen plan bespreken met de vakbonden.

Ten slotte, wenst dit stadsbestuur de sprong naar de 21^{ste} eeuw te nemen op het vlak van e-dienstverlening. Nu zijn reeds enkele producten beschikbaar via het e-loket maar hier zijn zeker verbeteringen mogelijk. Verbeteringen voor de klant door in te zetten op een breder gamma van diensten en een automatische afhandeling via een digitale handtekening. Maar zeker ook verbeteringen voor het stadspersoneel door de processen achter het e-loket te automatiseren. Het is frappant dat een online-aanvraag nu nog kan resulteren in het afprinten van een uittreksel door een personeelslid. Die moet hierna de enveloppe klaarmaken, de geadresseerde opschrijven, een postzegel plakken om dan uiteindelijk de brief te kunnen posten. Het hoeft geen betoog dat dit uitermate afstompelijk werk is en dat een automatisering hiervan tot een aanzienlijke werkdrukverlaging zal leiden.

Laat het duidelijk zijn dat het stadsbestuur haar loketmedewerkers niet de woestijn zal insturen. De aangekondigde besparingen zullen de volgende jaren gepaard gaan met belangrijke organisatorische veranderingen. Deze veranderingen zullen er net op gericht zijn om een gelijke werkdrukverdeling te bekomen bij de verschillende loketten. Bovendien wensen we zo de takenpakketten interessanter te maken voor het personeel. Tegelijkertijd streven we zo een goede en efficiënte dienstverlening na voor de Gentenaars.

1. 2. Verplichte instap Mobiel Dienstencentrum

Het nieuwe arbeidsreglement – die nog niet is goedgekeurd door de vakbonden – voor de diensten Burgerzaken en Onthaal voorziet dat elke loketmedewerker van Burgerzaken ingezet kan worden in het Mobiel Dienstencentrum. Het Mobiel Dienstencentrum is immers een volwaardig dienstencentrum. We willen dan ook vermijden dat het Mobiel Dienstencentrum niet kan uitrijden en de burger niet kan worden geholpen.

In eerste instantie wordt er wel naar gestreefd om het Mobiel Dienstencentrum te bemannen met medewerkers die daar bewust voor kiezen. Maar om te vermijden dat de werkdruk op deze personeelsleden te hoog wordt en om ook voor deze mensen een flexibele planning te kunnen hanteren, kan een beroep worden gedaan op het overige personeel. In feite zal dit zeer sporadisch zijn aangezien verschillende personeelsleden al hebben aangegeven in het Mobiel Dienstencentrum te willen werken.

De reactie van de vakbonden was dan ook iets te voortvarend.

1. 3. Beloofde statutariseringen blijven uit

Voor dit punt is schepen De Regge bevoegd. Ik kan wel stellen dat schepen De Regge een grote inspanning heeft gedaan voor de verdere statutarisering van mensen die opgenomen zijn in de wervingsreserve voor de graad van administratief medewerker.

Dit jaar zullen 20 mensen van die lijst gestaturiseerd worden waarna jaarlijks 10 medewerkers volgen. Maar voor verdere vragen over dit topic dien ik u echter door te verwijzen naar de schepen bevoegd voor Personeelszaken.

1. 4. 125% vergoeding voor zaterdagprestaties valt weg voor loketgebonden diensten

Ook voor dit punt is schepen Martine De Regge bevoegd. Maar ik zal u kort de problematiek schetsen.

Vandaag worden de zaterdagprestaties in drie diensten met 1,25 vermenigvuldigd: de Dienst Burgerzaken, (een deel van) de Dienst Onthaal en de Dienst van de Ombudsvrouw. Die vermenigvuldiging is het gevolg van een beslissing in de jaren '90, toen het werken op zaterdag nieuw was.

Dit terwijl de 38-uren-week gerespecteerd wordt. Het gaat dus niet over overwerk.

Intussen wordt er op veel meer diensten ook op zaterdag gewerkt binnen de gewone 38 uren week en aan 100%. De structurele zaterdagprestaties van de loketten van de Diensten Burgerzaken, Onthaal en Ombudsvrouw maken maar 20% uit van de totale zaterdagprestaties. Het college heeft beslist om dit gelijk te schakelen.

We vinden het immers niet correct om voor gelijke prestaties twee regelingen te hebben. Bovendien gaat het over regulier werk, niet over overwerk.

Wel wil ik bekijken of het personeel van de dienst Burgerzaken van een flexibelere planning kan genieten. Nu is het vaak dat mensen 38 uren werken maar dan uitgesmeerd over 6 dagen. Samen met de dienst wil ik bekijken of het personeel flexibler zijn werkweek kan indelen.

Want als wij als stadsbestuur een grotere flexibiliteit vragen naar werkplekken en uren is het maar logisch dat hier voor het personeel iets tegenover staat.

Het is net door de schotten tussen de afdelingen weg te werken en daardoor met een grotere pool aan personeel te kunnen werken, dat er meer flexibiliteit zal kunnen worden aangeboden aan het personeel. Deze oefening die ook nauw samenhangt met de openingsuren wordt momenteel voorbereid om daarna met de vakbonden besproken te worden.

1. 5. Verder overleg met de vakbonden en het personeel

Ik heb het daarnet al een paar maal aangehaald. De gesprekken met de vakbonden zijn nog steeds lopende.

Op 4 februari hadden we een zogenaamd verzoeningsoverleg met betrekking tot het voorliggend arbeidsreglement en de prikacties. Verzoend zijn we nog niet maar evenmin hebben we de vergadering met slaande deuren verlaten.

We hebben afgesproken dat het bestuur enerzijds zijn oefening verderzet met betrekking tot de reorganisatie van de dienst Burgerzaken. Deze oefening zal trouwens een belangrijk onderdeel uitmaken van mijn Beleidsnota. Anderzijds bekijken de vakbonden samen met hun achterban hoe zij de toekomstige organisatie zien.

Wat ik oprecht een goede zaak vind. Ik wil immers een verhaal schrijven dat gedragen is door het personeel. Bovendien ben ik ervan overtuigd dat dit een waardevolle inbreng kan zijn.

1. 6. Actieplan voor het probleem van tijdelijke sluitingen als gevolg van ziekte van personeel

Mijnheer Van Laecke u vraagt naar een actieplan om tijdelijke sluitingen als gevolg van ziekteverzuim te vermijden.

Op zich stelt dit probleem zich doorheen het jaar niet. De organisatie is nu reeds flexibel genoeg om mensen vanuit andere dienstencentra te laten inspringen. En in uiterste nood kunnen personeelsleden vanuit het centraal administratief centrum bijspringen.

Vorige zomer werden in de maand augustus inderdaad een aantal dienstencentra gesloten voornamelijk als gevolg van een slechte spreiding van de vakantieplanning. Bovendien waren er bepaalde dagen meer medewerkers beschikbaar dan dat er loketten waren in de dienstencentra die open waren.

Toen is er dus het een en het ander fout gelopen in de planning. De dienst Burgerzaken beseft dit en zal de volgende vakantieperiodes hier beter mee omgaan.

Wel zal zoals u waarschijnlijk is duidelijk geworden, bij de toekomstige organisatie van de dienst Burgerzaken ernaar gestreefd worden om met grotere pools van medewerkers te kunnen werken. Ik denk vooral aan overlappingsen tussen enerzijds de loketten Bevolking en Rijden en Reizen en anderzijds de dienstencentra. Hierdoor zal de bezetting van de verschillende locaties nog beter gegarandeerd kunnen worden.

Waar er momenteel wel een probleem is en ik moet daar niet flauw over doen, is het Loket Migratie. Op zich is het personeelscontingent voldoende groot om het loket goed te laten werken. Maar het ziekteverzuim is er te hoog. Het is voor de overblijvers hard werken om dezelfde dienstverlening aan te houden. Waardoor ook deze mensen overwerkt worden en we in een vicieuze cirkel geraken.

Bovendien bleek uit de welzijnsenquête dat deze afdeling met verschillende problemen kampt. Vandaar dat ik samen met schepen De Regge ingegrepen heb en we een actieplan hebben laten opmaken voor het loket. Dit actieplan is vooral operationeel van aard en houdt in dat bekeken wordt of de afdeling niet anders kan worden georganiseerd. Momenteel draaien dan ook twee managementondersteuners van de dienst Organisatie & Ontwikkeling mee met het team. Zij gaan na of de werkprocessen verbeterd kunnen worden en of de taakverdeling tussen de medewerkers niet evenwichtiger kan.

Tegelijkertijd bekijken we hoe de digitalisering van de backoffice versneld kan ingevoerd worden om zo de werkdruk te verlichten. Hiervoor zijn we in gesprek met Cevi. Maar spijtig genoeg gaat dit niet allemaal zo snel als dat ik gehoopt had. Blijkbaar is de ICT-koppeling van de systemen van Cevi met de Digipolis-toepassingen niet vanzelfsprekend. Bovendien kent de huidige toepassing van Cevi nog belangrijke tekortkomingen voor een stad als Gent.

Ten slotte wil ik onderzoeken of alle verrichtingen met betrekking tot Migratie niet beter gecentraliseerd worden. Nu gebeurt de dienstverlening nog versnipperd over de verschillende dienstencentra. Maar als gevolg van de steeds complexer wordende wetgeving en de toenemende en steeds diversere migratie lijkt een specialisatie aan de orde. Als we deze beweging willen inzetten moet uiteraard de centrale infrastructuur voldoen. We bekijken nu of met de huidige infrastructuur dit gerealiseerd kan worden.
