

Openbare vergadering van donderdag 25 april 2024

Aanwezig: Peter PLESSERS, voorzitter gemeenteraad
Bart LAEREMANS, burgemeester
Jelle DE WILDE, Kirsten HOEFS, Chantal LAUWERS, Trui
OLBRECHTS, Philip ROOSEN, Karlijne VAN BREE, Jean-Paul
WINDELEN, schepenen
Manon BAS, Eddie BOELENS, William DE BOECK, Koen DEHAENE,
Caroline DENIL, Linda DE PREE, Jean DEWIT, Isabel GAISBAUER,
Tom GAUDAEN, Gilbert GOOSSENS, Brigitte JANSSENS, Katrien LE
ROY, Katleen ORINX, Luk RAEKELBOOM, Patricia SEGERS, Chris
SELLESLAGH, Vincent VAN ACHTER, Rudi VAN HOVE, Bart VAN
HUMBEECK, Yves VERBERCK, Karin VERTONGEN, Elke WOUTERS,
gemeenteraadsleden
Muriel VAN SCHEL, algemeen directeur

Verontschuldigd: Stef GROSJEAN, Gerlant VAN BERLAER, gemeenteraadsleden

Afwezig: /

**LOKALE POLITIE - BESLUIT VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN
SCHEPENEN VAN 25 MAART 2024 INZAKE GOEDKEURING AANPASSING
OPENINGSUREN TELEFONISCH ONTHAAL EN AANWERFING VAN EEN
ASSISTENT (CALOG NIVEAU C) O.B.V. EEN ARBEIDSOVEREENKOMST VAN
BEPAALE DUUR (12 MAANDEN) BUITEN DE PERSONEELSFORMATIE -
KENNISNAME**

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

De wet van 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst gestructureerd op twee niveaus.

De beslissing wordt genomen op grond van:

ALGEMEEN:

- Ministeriële omzendbrief PLP 10 van 9 oktober 2001 inzake de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie met het oog op het waarborgen van een minimale gelijkwaardige dienstverlening aan de bevolking.

SPECIFIEK:

- Besluit van de gemeenteraad van 25 april 2019 - Lokale politie - aanpassing openingsuren onthaal.
- Besluit van het college van burgemeester en schepenen van 25 maart 2024 - Lokale politie - Aanpassing openingsuren telefonisch onthaal - Aanwerving van een assistent (CALog niveau C) o.b.v. een arbeidsovereenkomst van bepaalde duur (12 maanden) buiten de personeelsformatie - Goedkeuring.
- Besluit van het college van burgemeester en schepenen van 11 maart 2019 - Lokale politie - aanpassing openingsuren onthaal.

HISTORIEK en FEITEN:

De ministeriële omzendbrief PLP 10 bepaalt dat in elke politiezone de functie onthaal wordt georganiseerd in een centraal onthaalpunt. Als minimale norm geldt dat er 12 uur per dag een onthaal in een centraal onthaalpunt moet worden verzekerd.

Tevens moet er voor worden gezorgd dat, gedurende de uren dat een politiekantoor niet bemand is, alle telefonische oproepen automatisch worden doorgeschakeld naar een bemande politiepost binnen of buiten de politiezone.

Personen die zich na sluitingstijd fysiek bij een politiepost aanmelden, moeten door middel van technische infrastructuur (bv. oproepknop), in de mogelijkheid worden gesteld om in contact te treden met een politieambtenaar.

De functie onthaal in de politiezone Grimbergen wordt verzorgd door een administratief personeelslid van het team onthaal en een operationeel personeelslid van het team interventie.

Het administratief personeelslid heeft een "eerstelijnsfunctie". Het neemt de telefonische oproepen aan, staat de bezoekers te woord en biedt ondersteuning aan de personeelsleden op het terrein (= functie "zonale dispatching"). Het (telefonisch) onthaal is op werkdagen open tussen 8.00 en 21 uur. Tijdens weekenddagen is er enkel een telefonisch onthaal van 9.00 tot 17.00 uur.

Het operationeel personeelslid heeft een "tweedelijnsfunctie". Het acteert de klachten van burgers en staat het administratieve personeelslid bij op piekmomenten. De burger kan met klachten van maandag tot woensdag tussen 10.00 en 18.00 uur en op donderdag en vrijdag tussen 12.00 en 20.00 uur terecht op het politiecommissariaat.

Op 25 april 2019 keurde de gemeenteraad de sluiting van het fysieke onthaal in het weekend goed. De reden voor de sluiting van het fysieke onthaal in het weekend was de personeelsproblematiek waar team interventie mee kampte waardoor het moeilijk was om een inspecteur voor het fysieke onthaal te voorzien. Een telefonisch onthaal op weekenddagen tussen 8.00 en 17.00 uur door een administratief personeelslid bleef verzekerd.

De personeelsformatie van het team onthaal is vastgelegd op 5 assistenten (CALog niveau C). Deze functies zijn allemaal ingevuld maar het team onthaal kampt enerzijds met 2 langdurig zieken. Anderzijds wordt op 31 maart 2024 de arbeidsovereenkomst van 1 assistent beëindigd die op 1 januari 2024 werd aangeworven maar waar tijdens de opleidingsperiode bleek dat betrokkene niet voldoet aan het functieprofiel van een assistent voor het team onthaal. Om betrokkene zo snel mogelijk te vervangen is een nieuwe aanwerving lopende via de geschikt bevonden kandidaten die in de wervingsreserve voor de functie van assistent team onthaal zijn opgenomen. Tevens heeft 1 assistent mobiliteit aangevraagd naar een andere politiezone. Deze selectie moet nog plaatsvinden.

Door deze precaire bezetting van het team onthaal is het niet meer mogelijk om zowel het onthaal te bemannen van maandag tot vrijdag tussen 08.00 en 21.00 uur als een telefonisch onthaal te verzekeren op weekenddagen.

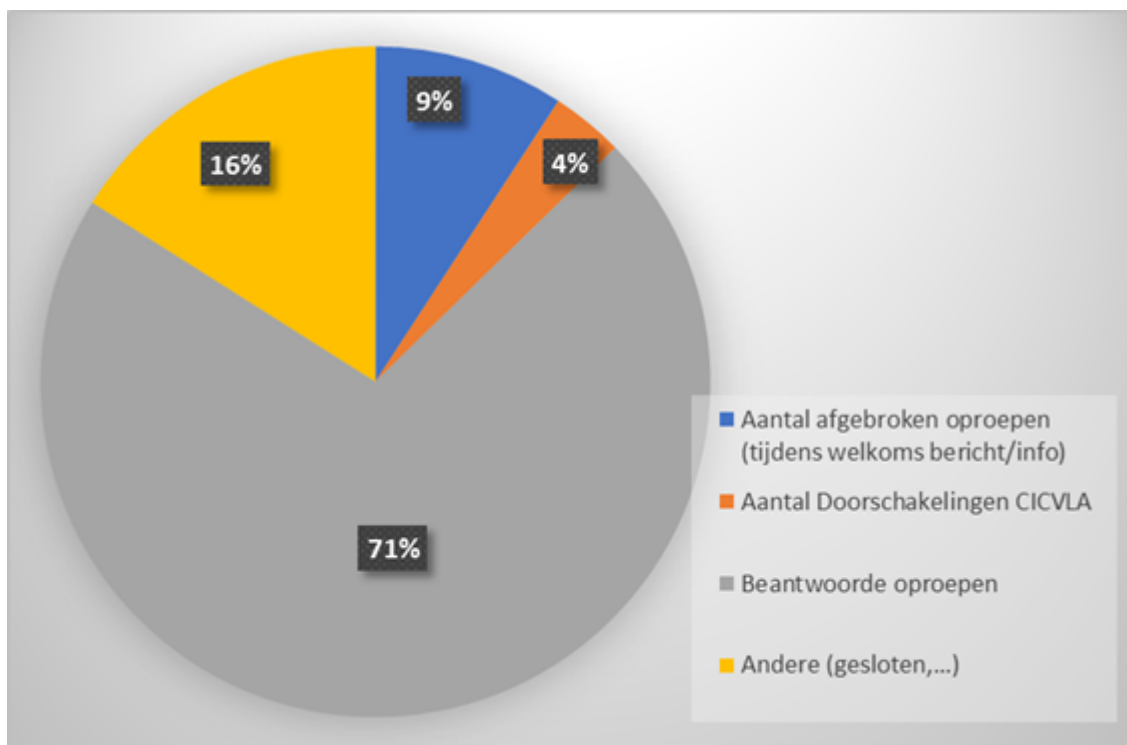
Er werd een analyse gemaakt van de telefonische oproepen naar het onthaal in 2023:

Beantwoorde oproepen naar 02 272 72 72

	Oproepen	Dagen	Oproepen/Dag
Totaal (beantwoorde)	15 631	365	42,8
Tijdens Werkdagen	13 975	247	56,6
Tijdens Weekends&Feestdagen	1 647	118	14,0
Zaterdagen	883	52	17,0
Zondagen	493	53	9,3
Sluitingsdagen (buiten WE)	312	13	24,0

Andere oproepen naar 02 272 72 72

Totaal aantal oproepen	21 936	100,0%
Aantal afgebroken oproepen (tijdens welkoms bericht/info)	2 020	9,2%
Aantal Doorschakelingen CICVLA	769	3,5%
Beantwoorde oproepen	15 631	71,3%
Andere (gesloten,...)	3 516	16,0%



Uit de analyse van de telefonische oproepen naar het onthaal van de politiezone Grimbergen in 2023 blijkt dat:

- er op een zaterdag gemiddeld 17 keer naar het onthaal wordt gebeld en
- er op een zondag gemiddeld 9 keer naar het onthaal wordt gebeld.

Een telefonisch onthaal op zondag door een administratief personeelslid van het team onthaal is dus niet efficiënt. De coördinator operaties heeft het standpunt van de administratieve personeelsleden van het team onthaal bevestigd m.b.t. het weekendwerk en uit deze bevestiging blijkt dat ze geen vragende partij zijn voor weekendwerk.

Er werd, gelet op:

- het aanhoudende personeelstekort binnen het team onthaal;
- het feit dat er niet meteen beterschap in zicht is (2 langdurig afwezig wegens ziekteverlof, 1 beëindiging van een arbeidsovereenkomst van een assistent van het team onthaal op 31 maart 2024 omdat tijdens de opleidingsperiode bleek dat betrokkene niet voldoet aan het functieprofiel van een assistent van het team onthaal - hiervoor is een, nieuwe aanwerving lopende via de wervingsreserve);
- het feit dat de 2 aanwezige administratieve personeelsleden van het team onthaal het onthaal niet langer 7 dagen op 7 kunnen bemannen;

- de bevraging van alle administratieve personeelsleden van het team onthaal door de coördinator operaties waaruit blijkt dat ze allemaal voorstander zijn van het afschaffen van de werkweekends en
- het feit dat het telefonisch onthaal op zondag niet efficiënt is aangezien er gemiddeld 9 telefonische oproepen worden ontvangen,

voorgesteld om vanaf 1 april 2024 het telefonisch onthaal, door een administratief personeelslid van het team onthaal, op zondag af te schaffen. Het telefonisch onthaal op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur blijft ongewijzigd.

De telefonische oproepen zullen op zondag, net zoals buiten de kantooruren, doorgeschakeld worden naar het Communicatie en Informatiecentrum in Leuven (CIC Vlaams-Brabant).

Omwille van de preciaire situatie van het team onthaal werd op 18 maart 2024 beslist om de openingsuren van het telefonisch onthaal tijdens weekdays tijdelijk aan te passen van 8.00 tot 21.00 uur naar 8.00 tot 18.00 uur.

Om deze tijdelijke maatregel zo kort mogelijk in tijd proberen te beperken zien we geen andere oplossing dan een bijkomend administratief personeelslid (CALog niveau C) op basis van een arbeidsovereenkomst van 12 maanden buiten de personeelsformatie aan te werven, en dit bijkomend aan de vervanging van de assistent waarvan de arbeidsovereenkomst op 31 maart 2024 wordt beëindigd omdat betrokkene niet voldoet aan het functieprofiel van een assistent van het team onthaal. Hierdoor wordt de personeelsbezetting van het team onthaal op 6 administratieve personeelsleden gebracht. Voor de aanwerving van het zesde administratief personeelslid zal in eerste instantie een beroep worden gedaan op de 3 kandidaten, die opgenomen zijn in de wervingsreserve van een assistent voor het team onthaal.

Na aanwerving en een opleidingsperiode van een zesde administratief personeelslid zal de vroegere dienstverlening, zijnde (telefonisch) onthaal van maandag tot vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur opnieuw kunnen worden gegarandeerd. De sluiting van het telefonisch onthaal op zondag blijft, om efficiëntieredenen, wel behouden.

De beslissing houdt rekening met volgende adviezen:

/

De beslissing kent volgende inhoudelijke verantwoording:

Het college van burgemeester en schepenen besliste in zitting van 25 maart 2024 het telefonisch onthaal van de lokale politie Grimbergen vanaf 1 april 2024 op zondag te sluiten en is akkoord gegaan met de tijdelijke aanpassing van de openingsuren van het (telefonisch) onthaal van maandag tot vrijdag naar 8.00 tot 18.00 uur.

Het telefonisch onthaal op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur blijft ongewijzigd.

Het college van burgemeester en schepenen heeft tevens de aanwerving van een bijkomend (zesde) administratief personeelslid (CALog niveau C) voor het team onthaal op basis van een arbeidsovereenkomst van 12 maanden buiten de personeelsformatie goedgekeurd zodanig dat er na aanwerving en opleiding van dit personeelslid de vroegere dienstverlening, zijnde het (telefonisch) onthaal van maandag tot vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur opnieuw kan worden gegarandeerd.

De sluiting van het telefonisch onthaal op zondag blijft, om efficiëntieredenen, wel behouden.

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd kennis te nemen van dit besluit.

Bijkomende informatie:

/

BESLUIT:

Enig artikel.

Kennis te nemen van het besluit van het college van burgemeester en schepenen van 25 maart 2024 waarbij:

1. het telefonisch onthaal van de lokale politie Grimbergen vanaf 1 april 2024 op zondag werd gesloten en men akkoord is gegaan met de tijdelijke aanpassing van de openingsuren van het (telefonisch) onthaal van maandag tot vrijdag naar 8.00 tot 18.00 uur. Het telefonisch onthaal op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur blijft ongewijzigd en
2. de aanwerving van een bijkomend (zesde) administratief personeelslid (CAllog niveau C) voor het team onthaal op basis van een arbeidsovereenkomst van 12 maanden buiten de personeelsformatie werd goedgekeurd zodanig dat er na aanwerving en opleiding van dit personeelslid de vroegere dienstverlening, zijnde het (telefonisch) onthaal van maandag tot vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur opnieuw kan worden gegarandeerd. De sluiting van het telefonisch onthaal op zondag blijft, om efficiëntieredenen, wel behouden.

In zitting, datum als hierboven

Muriel VAN SCHEL

algemeen directeur

Peter PLESSERS

voorzitter gemeenteraad

Voor eensluidend afschrift op 24 mei 2024

Muriel VAN SCHEL

algemeen directeur

Peter PLESSERS

voorzitter gemeenteraad