

# THEMA STEDELIJKE DIENSTVERLENING – PERSONEELSBELEID EN FINANCIËN

## KRACHTLIJNEN

---

### 1. Burgervriendelijke dienstverlening via verschillende kanalen:

- We bouwen de digitale dienstverlening verder uit.
- Van zodra een dossier digitaal is moet het kunnen opgevolgd worden door de burger.
- We blijven zorg dragen voor persoonlijk contact via fysieke en telefonische dienstverlening.
- De openingsuren van de stadsdiensten worden beter gespreid, afgestemd op de noden van een divers publiek.
- We voorzien zoveel als mogelijk in kindvriendelijke balies, speelhoeken en verzorgingstafels in dienstencentra en balies van andere stadsdiensten.
- In de onmiddellijke omgeving van fysieke loketten worden computers ter beschikking gesteld om Gentenaars de mogelijkheid te bieden kennis te maken met de digitale dienstverlening. We geven daar persoonlijke bijstand aan de burgers die ondersteuning nodig hebben. Gentenaars die thuis moeilijkheden of problemen ervaren met de digitale dienstverlening kunnen voor ondersteuning terecht bij ons servicecenter Gentinfo.
- We geven zoveel als mogelijk de Gentenaar de mogelijkheid om via het elektronisch loket zijn ‘lopende’ dossier(s) te bekijken en vermijden dat telkens opnieuw dezelfde informatie wordt gevraagd. We evalueren de nieuwe en bestaande regels en bepalingen op doorzichtigheid en duidelijkheid. Elke maatregel wordt afgetoetst op o.m. zijn doelmatigheid en efficiëntie voor kansengroepen, op communicatie naar laaggeschoolden, mensen met migratie-achtergrond,...

### 2. Het Gentse stadsbestuur evolueert naar een open slimme overheid:

- De Stad blijft op performante wijze relevante gegevens verzamelen over stedelijke evoluties en ontwikkelingen.
- De Stad toont welke gegevens ze verzamelt, bewaart en aanbiedt over haar bewoners, bezoekers, ondernemers,... en waarborgt de privacy van al die betrokkenen (de Gentenaars). Binnen dat kader stelt de Stad zoveel mogelijk gegevens ter beschikking van de Gentenaars en de samenleving (open data). Creatieve en ondernemende Gentenaars kunnen ermee aan de slag om applicaties te ontwikkelen of te verbeteren.
- De Stad ontwikkelt zelf ook nieuwe toepassingen die de stedelijke dienstverlening verbeteren of laagdrempelig maken (e-government) zoals toepassingen die de inspraak en participatie verbeteren, de mobiliteit en milieugegevens monitoren of culturele info vlot beschikbaar maken. Voor de realisatie gebruiken we zoveel mogelijk Opensourcesoftware.<sup>1</sup>
- We streven naar een neutrale toegang tot internet. Hiertoe willen we de basisinfrastructuur (o.a. de glasvezelinfrastructuur) zoveel als mogelijk beheerd wordt door de (lokale) overheid. Bovendien spelen we adequaat in op toekomstige ontwikkelingen op het vlak

---

<sup>1</sup> Open source software is software waarvan de broncode is gepubliceerd en vrij beschikbaar is voor het publiek, waardoor iedereen het kan kopiëren, aanpassen en herverspreiden zonder kosten aan auteursrechten en toeslagen.

van (nieuwe) platformen –zoals future internet i.s.m. academische en kennisinstellingen, bedrijven, start-ups en de Gentenaar/gebruiker (in een zogenaamd ‘Living Lab’).

- De Stad hanteert het verzorgingsprincipe bij het installeren of ter beschikking stellen van draadloos internet (o.a. in de kinderopvang en basisscholen) en bepaalt daarnaast waar in de stad hotspots voorzien kunnen worden en waar niet, zoals in parken en groengebieden.
- We leveren grote inspanningen, i.s.m. middenveldorganisaties, om de digitale kloof te dichten zodat zoveel mogelijk groepen mee zijn met de technologische evoluties en er ook gebruik kunnen van maken (e-inclusie).

### 3. Een correcte en efficiënte klachtenbehandeling:

- We blijven investeren in een rechtstreekse performante klachtenbehandeling vanuit de stadsdiensten en organisaties zoals het OCMW, afvalintercommunale Ivago, watermaatschappij Farys en anderen.
- Als mensen toch geen degelijk antwoord hebben gekregen op korte termijn moeten ze terecht kunnen bij de ombudsdienst (de ‘tweede lijn’) die als ‘tussenpersoon’ dienst doet zodat er alsnog een antwoord komt. Die ombudsdienst heeft een belangrijke signaalfunctie voor de beleidsmakers om de dienstverlening continu te verbeteren, als dat nodig is, op basis van weerkerende klachten.

### 4. Personeelsbeleid:

- De arbeidsorganisatie van de stad stelt klantgerichtheid en dienstverlening centraal. Werken bij de Stad betekent voor de personeelsleden een soort ‘ambassadeurschap’ met de verantwoordelijkheid om van Gent een nog mooiere en leefbare stad te maken.
- We zorgen voor comfortvolle en veilige werkplekken. We maken onder meer de gebouwen van de stad asbestveilig.
- Opdrachten worden waar mogelijk uitgevoerd door bedrijven uit de sociale economie.
- Opdat het personeelsbestand van de Stad onze diverse stedelijke samenleving zou weerspiegelen, houden we bij de rekrutering van nieuwe medewerkers rekening met het aandeel van mensen van niet-Belgische origine in de beroepsbevolking van onze stad. We trachten binnen de Stad Gent zelfde aandeel te halen. Momenteel is dat 30% maar we passen dat cijfer voortaan jaarlijks aan.
- We screenen de selectieprocedures en passen die aan waar nodig om de kansen op aanwerving te verhogen voor lager opgeleiden en mensen met een migratieachtergrond en/of een andere thuistaal. Algemeen gebruiken we diplomavooraarden zo weinig mogelijk als selectie criterium.
- Voor de aanwerving van personen met een handicap werken we verder met afgeschermd procedures. Het basisprincipe blijft evenwel overeind: voor elke functie streven we naar de invulling er van door de meest geschikte kandidaat, zodat de kwaliteit gegarandeerd blijft. We zorgen voor een gelijkwaardige verloning en pensioen voor alle medewerkers. Voor de contractuele medewerkers bouwen we de tweede pensioenpijler verder uit.
- We maken dat de werknemers van de Stad hun job makkelijker met hun privéleven kunnen combineren door bijvoorbeeld:
  - een beleid te voeren dat toelaat om ‘offline te zijn’ (‘s avonds, in het weekend), dat wil zeggen: zonder gestoord te kunnen worden door het werk;
  - een systeem te ontwikkelen waarbij verlofdagen kunnen opgespaard worden;
  - een aanbod te voorzien van huishoudelijke steun (een strijkwinkel, afhaalpunten, enzovoort)
  - deelinitiatieven te stimuleren tussen medewerkers.
  - Via een mentorsysteem willen we dat de kennis en ervaring van stadsmedewerkers die omwille van een welverdiend pensioen uit de stadsorganisatie verdwijnen, doorgegeven worden aan jongere collega’s. We streven naar het verlagen van de verzuimpercentages en werken doorgedreven re-

integratietrajecten uit. Tevens zal er werk gemaakt worden van het vermijden en/of vroeg detecteren van burn-outs.

- We ontwikkelen dit vernieuwende personeelsbeleid in nauw overleg met de vakbondsvertegenwoordigingen binnen de Groep Gent.
- Om bij te dragen tot hun welzijn en gezondheid, stimuleren we de personeelsleden om te sporten en om gezond te eten.
- Omdat transparante besluitvorming en een strikte deontologische code belangrijke pijlers zijn van een goede bedrijfsvoering investeren we binnen de stadsadministratie in een proactief integriteitsbeleid en een doorgedreven audit van de administratieve processen.

5. Op het vlak van mobiliteit heeft de Stad Gent een voorbeeldfunctie als werkgever:

- Heel veel verplaatsingen van het stadspersoneel (zowel woon-werkverkeer als andere verplaatsingen) gebeurt met duurzame vervoersmiddelen. Slechts een minderheid gebeurt met de auto. We willen het autogebruik verder doen dalen door de fietsvergoeding op te trekken naar het maximaal niet-fiscaal belastbare tarief, door de persoonlijke bijdragen in de parkeerkost op te trekken en door dienstwagens flexibel in te zetten.
- Ook de dienstverplaatsingen per wagen moeten stelselmatig verduurzaamd worden. Zo mogen er tegen 2024 geen dieselwagens van de Stad Gent meer rondrijden. Waar er nog geen elektrische alternatieven zijn, onderzoeken we andere mogelijkheden (zoals CNG-gas, gecombineerd of vloeibaar aardgas). We stellen kantoren en vergaderruimtes van de Stad Gent ter beschikking aan derden (bijvoorbeeld Vlaamse en Federale overheid), bij voorkeur aan openbare vervoersknooppunten - en vragen van die derden hetzelfde doen voor onze diensten en personeelsleden.

6. Gerichte beleidsbelastingen en betaalbare dienstverlening:

- We laten het bestaande belastingniveau ongewijzigd tenzij externe omstandigheden ons ertoe dwingen.
- We gaan voor een hervorming van de bedrijfsbelastingen. Daarbij zal ook werk worden gemaakt van inbreng van ecologische criteria (energie, klimaat, circulaire economie) en sociale criteria (tewerkstelling in kader van sociale economie of specifieke doelgroepen).
- Waar nodig zullen gerichte beleidsbelastingen of bijkomende retributies ingezet worden wanneer daarbij duidelijke ecologische of sociale doelstellingen kunnen worden gerealiseerd. We voorzien een retributie/belasting op de vuilnisproductie van *take-away* horecabedrijven.
- De dienstverlening moet betaalbaar blijven voor de Gentenaars, de Gentse verenigingen en bedrijven die er gebruik van (moeten) maken en de tarieven staan in verhouding tot de geleverde prestaties. In het algemeen blijven de retributies op het huidig tariefniveau.
- Retributies worden laag gehouden voor Gentenaars en zijn kind- en jongerenvriendelijk opgebouwd. Er zijn sociale kortingen voor de lage inkomensgroepen. Gentse verenigingen, die een maatschappelijke bijdrage leveren en voldoen aan de erkenningsvoorwaarden van hun sector, genieten van voordeeltarieven.
- De bijkomende retributies die Gent bovenop de door de federale overheid aangerekende kost heft voor de aflevering van identiteitskaarten worden afgeschaft voor wat de gewone gebruikelijke procedure betreft, aangezien het gaat om een verplichting die de Staat oplegt aan de burger.

7. Financiële transparantie en ethisch beleggen:

- De bestaande transparantie voor financiën en beleggingen moet worden doorgetrokken naar alle onderdelen van de Groep Gent en in het bijzonder naar de autonome en

verzelfstandigde bedrijven en de intercommunales en/of intergemeentelijke samenwerkingen.

- Voor de hele Groep Gent wordt een gelijkwaardig ethisch kader uitgewerkt en in praktijk gebracht waar dit nog niet het geval is.
- We gaan verder in de ontwikkeling en uitbouw van het ethisch beleggen over de hele groep Gent. Tot nu toe wordt vooral het pensioenfonds van de Stad Gent voor een belangrijk deel beheerd door vermogensbeheerders die werken op basis van de best beschikbare ethische beleggingslabels in België, met name die van Ethibel.<sup>2</sup>
- Sp.a-Groen wil ingaan op de vraag van een brede internationale beweging om zoveel mogelijk kapitaal terug te trekken uit fossiele brandstoffen ('Divestment-beweging' of desinvesteren). We willen daarom dat het pensioenfonds en andere beleggingen uit de Groep Gent overstappen naar fondsen die ondernemingen uitsluiten die betrokken zijn bij de productie en/of verkoop van fossiele brandstoffen.
- Bij intercommunales worden de pure beleggingskapitalen die los staan van de eigenlijke werking van de bedrijven afgebouwd of terug genomen. We streven de ontbinding na van de vzw CEVI in overleg met de betrokken gemeenten. We bekijken met de gemeenten hoe dit kan gebeuren.

#### 8. Maatschappelijke inzet van vastgoedposities:

- Sp.a-Groen wil dat de Groep Gent voortaan zijn vastgoedposities binnen de stad en het havengebied zoveel als mogelijkheid strategisch inzet ten bate van haar woon-, tewerkstellings- en klimaatbeleid. Ten aanzien van derden die projecten op de gronden van de stad realiseren wordt gewerkt met erfpacht- of opstalrechten. Slechts wanneer er ook op middellange termijn geen nuttig gebruik van kan worden gemaakt of bij ruiloperaties of ter financiering van nieuwe vastgoedaankopen, wordt vastgoed (gronden en/of gebouwen) vervreemd. Voor geheel of gedeeltelijk leegstaande gebouwen of braakliggende gronden wordt steeds gezocht naar tijdelijke invullingen met een maatschappelijke meerwaarde.

---

<sup>2</sup> Ze zijn gebaseerd op criteria inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en behandelen volgende terreinen: menselijk kapitaal, mensenrechten, milieu, marktethiek, deugdelijk bestuur en maatschappelijk impact. 15% draagt zelfs het *Excellence-label* wat betekent dat het om bedrijven gaan die meer dan gemiddeld scoren.