

OCMW-raad

Besluit

Goedgekeurd

Zitting van 29 september 2020
Interne Organisatie - Personeel

Getekend door

3 **2020_OR_00029** **Reglement telewerken lokaal bestuur Hechtel-Eksel -
Goedkeuring**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer Stefan Agten, voorzitter; de heer Jacky Snoeckx; de heer Raf Truyens; de heer Marc De Pachter; de heer Jan Dalemans; mevrouw Nele Lijnen; mevrouw Ivette Leten; de heer Theo Martens; de heer Johan Feyen; de heer Jan Vangenechten; de heer William Linmans; de heer Jo Kerkhofs; de heer Tony Baselet; mevrouw Kelly Leenaerts; mevrouw Carina Gijsbers; de heer Jordy Verlinden; mevrouw Hanne Palmans; mevrouw Kristel Vanbaelen; mevrouw Ellen Willekens; mevrouw Jessie Olyslagers; mevrouw Marie De Rycke; de heer Robert Verheyen, Algemeen directeur

Afwezig:

de heer Sven Saenen; mevrouw Karen Kerkhofs

Beschrijving

Aanleiding en context

"Uitzonderlijke tijden vragen uitzonderlijke maatregelen". Op 13 maart 2020 werd deze uitspraak in alle organisaties, bedrijven en ondernemingen een slogan, want dat was het moment waarop de overheid ons verplichtte om telewerken ingang te laten vinden in de organisatie.

Voor de coronacrisis was telewerken niet aan de orde in onze organisatie, gemeente noch OCMW. Plots werden we echter gedwongen om deze manier van werken in te bedden in onze organisatie.

Deze uitzonderlijke maatregelen kunnen we uiteraard niet capteren in een reglement, daar hangen we af van de maatregelen die van hogerhand opgelegd worden.

Maar van zodra we weer in 'normale omstandigheden' kunnen werken, moet het evenwel ook mogelijk zijn om bepaalde vormen van telewerken aan te bieden aan het personeel.

Argumentatie Telewerken voor de coronacrisis

Voor de corona-crisis was telewerken niet aan de orde in onze organisatie, gemeente noch OCMW. Dit is niet opgenomen in ons arbeidsreglement, de vragen vanuit het personeel om deze manier van werken toepassen waren eerder sporadisch en onze organisatiestructuur – en cultuur waren hier niet op voorzien.

De aansturing van personeelsleden in onze organisatie is tamelijk hiërarchisch, met een traditionele manier van controleren, waarbij direct toezicht en face-to-face interactie centraal staan. Dit was enkele jaren geleden heel erg het geval, maar is gaandeweg toch aan het veranderen. Zowel voor de maatschappij als de organisatie zelf ligt de nadruk toch iets meer op de output en wordt er meer resultaatgericht gewerkt dan vroeger.

Het OCMW in eerste fase en daarna het gemeentebestuur zijn gestart met de systematische vervanging van vaste pc's door laptops en dockingstations. Deze vervanging was in maart 2020 zo goed als rond, slechts enkele medewerkers werkten nog met ofwel een oudere laptop ofwel met een vaste computer (wanneer softwaretoepassingen een overschakeling nog niet toelieten).

Elke administratief medewerker beschikte over een eigen bureau met volledige uitrusting van (extra) scherm, dockingstation, toetsenbord, muis, telefoontoestel maar ook bureaustoel, opbergruimte, Zodoende heeft iedereen zijn of haar eigen werkplek binnen de organisatie. Dit kon evenwel op een aparte bureau zijn, op een gedeelde bureau met 1 of 2 collega's of op een landschapsbureau.

Sinds januari 2020 zijn de personeelsleden van het OCMW overgestapt op dezelfde flexibele werkroosters als het (administratief) gemeentepersoneel. Het systeem van glijtijden, balansuren en tijdsregistratie maakt dat er op een vlottere manier een evenwicht gevonden kan worden tussen werk en privéleven. In dit systeem worden echter wel stamuren vastgelegd, waarop de aanwezigheid van het personeelslid vereist is (indien geen verlofregeling ingezet is).

Telewerken tijdens de coronacrisis

Op 12 maart 2020 besliste de federale overheid dat thuiswerken verplicht werd voor organisaties waar deze manier van werken mogelijk was. Voor ons als lokale overheid waren er enkele diensten waarvan hun takenpakket thuiswerken niet toeliet: de technische dienst, de huisbeheerders, de sportzaalwachters, de kinderopvang en het onthaal van gemeente en OCMW. Andere diensten moesten hun dienstverlening verder zetten met een permanentieregeling, waarbij thuiswerken werd afgewisseld met aanwezigheid op de werkvloer: burgerzaken, dienst omgeving, sociale dienst, bibliotheek, seniorendienst.

We schreven tijdelijke richtlijnen, waarin de nodige afspraken gemaakt werden om telewerken op een vlotte manier te laten verlopen. Deze richtlijnen bezorgden de leidinggevenden aan hun medewerkers en ze maakten afspraken om deze manier van werken in goede banen te leiden. Aan de medewerkers werd gevraagd om een lijst bij te houden waarin de uitgevoerde taken of behandelde dossiers opgesomd werden. Leidinggevenden ervoeren deze manier van rapporteren in verschillende gevallen als interessant, omdat op die manier de opvolging van het resultaatgericht werken veel gemakkelijker kon gebeuren. Daar waar voor de corona-crisis de aandacht meer uitging naar de

aanwezigheid op de werkvloer, lag nu de nadruk op de output en rapportering van elke individuele medewerker.

We zijn er ons echter wel van bewust dat de taakhoud van de meeste medewerkers tijdens de corona-crisis verschilt van de dienstverlening vóór corona-tijd. Dit betekent ook dat niet alle medewerkers dezelfde resultaten kunnen behalen tijdens thuiswerken als op de werkvloer. Dat ligt niet alleen aan het telewerken, maar ook aan de ontworpen situatie in crisistijd. Er wordt door leidinggevendenden echter wel aangestuurd op een zinvolle werkdagbesteding, maar dit is niet altijd zo kwalitatief als wel zou zijn op de werkvloer.

Telewerken na de coronacrisis

De bereidheid van medewerkers om thuis te werken is groot dankzij het verplichte proefproject in corona-lockdown. Het is echter niet, omdat deze verplichting van hogerhand opgelegd werd, dat dit een verworven recht is geworden.

Het moet zowel voor de medewerker als voor de leidinggevende duidelijk zijn dat thuiswerken voor beide partijen een voordeel is, waarbij wederzijds vertrouwen onontbeerlijk is. Om dat te kunnen bewerkstelligen, dient de leidinggevende ook een managementstijl te hanteren die past binnen het resultaatgericht werken en los te komen van de controlebehoefte.

Directe supervisie en face-to-face-interactie, de klassieke instrumenten van traditioneel management zijn niet geschikt voor het begeleiden van telewerken. Deze begeleiding vereist echter extra aandacht aan motivatie, het regelen van beschikbaarheid, communicatie tussen telewerkers en niet-telewerkers en het behoud van de voeling met de werkvloer.

Duidelijke regelingen over de beschikbaarheid van telewerkers zijn belangrijk. Dit heeft ook een invloed op het wederzijds vertrouwen, zowel van leidinggevende naar telewerker als van collega's (telewerker of niet-telewerker) onderling. Omdat we een kleine organisatie zijn, waarbij dienstoverschrijdende samenwerking belangrijk wordt geacht, is het nodig om deze afspraken van bereikbaarheid en beschikbaarheid op het niveau van de organisatie te maken.

Onze organisatie heeft geen baat bij voltijdse telewerkers. Indien telewerken een permanente ingang vindt in de gemeente en OCMW, kan dit maximum 2 dagen per week. Omdat de core-business van een lokale overheid de dienstverlening is naar burgers, cliënten en partners, is het niet mogelijk om een meerwaarde te creëren van telewerken ten opzichte van werken op de werkvloer. Zoals duidelijk blijkt uit de cijfers, is onze organisatie hier eveneens niet op gericht, en evenmin onze bedrijfscultuur.

Echter, er dienen op meerdere diensten inhaalbewegingen gemaakt moeten worden wat betreft de digitalisering van dossiers en de werking. Het is immers niet de bedoeling om met papieren dossiers (beveiliging van gegevens!) over straat te wandelen. Evenmin kan het de bedoeling zijn om zonder grotere visie of plan van aanpak ad hoc papieren documenten in te scannen, zodat telewerken de dag erna wel mogelijk is. Een digitale werking is vereist, gekoppeld aan een digitale workflow. Dat we zover nog niet zijn, werd duidelijk bij de roep om een printer op het thuisfront tijdens de coronalockdown.

Dient thuiswerken om te kunnen besparen op huisvesting? Kunnen telewerkers een bureau delen, waardoor de gemiddelde ruimte per medewerker aanzienlijk kleiner wordt? Dit is in onze organisatie (nog) niet aan de orde. Deze stap zou een brug te ver zijn, terugkijkend op de situatie waarin we enkele maanden geleden stonden. In deze eerste fase, die ervoor dient om alle partijen de beginselen van thuiswerken vlot ingang te laten vinden, ligt de klemtoon op productiviteit en flexibiliteit. Eventjes uit de werkomgeving om op adem te komen, om ongestoord te kunnen werken aan dossiers waar je anders niet aan toe komt, om op een flexibele manier de werkuren te kunnen indelen.

Juridische grond

Decreet Lokaal Bestuur, art. 41

Stemming op het besluit

Goedgekeurd door de ocmw-raad met

- 18 stem(men) voor: Stefan Agten; Jan Dalemans; Marc De Pachter; Marie De Rycke; Johan Feyen; Carina Gijsbers; Jo Kerkhofs; Kelly Leenaerts; Ivette Leten; Nele Lijnen; William Linmans; Theo Martens; Jessie Olyslagers; Hanne Palmans; Jacky Snoeckx; Kristel Vanbaelen; Jordy Verlinden; Ellen Willekens

- 3 onthouding(en): Tony Baselet; Raf Truyens; Jan Vangenechten

Besluit

Artikel 1

De OCMW-raad keurt het reglement telewerken voor lokaal bestuur Hechtel-Eksel goed.

Artikel 2

Het reglement treedt in werking vanaf 1 oktober 2020.

Bijlagen

1. Reglement telewerken lokaal bestuur Hechtel-Eksel.pdf
2. Bijlage 3: Rapporteringsdocument.xlsx
3. Bijlage 1: Checklist telewerken voor medewerker lokaal bestuur Hechtel-Eksel.pdf

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de OCMW-raad

Reglement telewerken

Lokaal bestuur Hechtel-Eksel

Inhoud

Definitie	2
Aanvraag.....	2
Frequentie	3
Aanwezigheid	3
Werkuren.....	3
Rapportering en resultaatsverbintenis	4
Digitale werking.....	4
Werkplek	4
Apparatuur	5
ICT-ondersteuning.....	5
Schade	5
Netwerk.....	5
Informatieveiligheid	5
Verzekering.....	6
Kosten.....	6

Naar aanleiding van de veranderende samenleving dient ook de lokale overheid hierop in te spelen door de veranderingen op de werkvloer te implementeren. Telewerk maakt (noodgedwongen) een deel uit van onze samenleving, alsook de digitalisering van de werking en de relatie privé en werk.

Dit reglement is van toepassing op het gemeente- en OCMW-personeel van het lokaal bestuur Hechtel-Eksel.

Definitie

Telewerken is een vorm van werken buiten de gebouwen van de werkgever. Deze werkvorm maakt het mogelijk om een professionele activiteit uit te voeren op een andere locatie dan de hoofdvestiging van de werkgever. Dit in het kader van een arbeidsovereenkomst die telewerken mogelijk maakt, mede dankzij informatietechnologieën. Telewerken kan occasioneel of regelmatig zijn, het kan thuis plaatsvinden of op een andere door de werknemer gekozen werkplaats.

Telewerk gebeurt steeds op basis van vrijwilligheid. Het heeft nooit een verplichtend karakter, maar is ook geen recht. De mogelijkheid tot telewerk kan bijgevolg niet worden afgedwongen of opgelegd. Het telewerken kan steeds worden stopgezet, dit op vraag van de telewerker zelf, hetzij op vraag van het diensthoofd of algemeen directeur.

Aanvraag

Er dienen twee aanvraagprocedures doorlopen te worden vooraleer telewerken wordt toegestaan: bij opstart van telewerken (algemene aanvraag) en bij aanvraag van een dag telewerk (via tijdsregistratiesysteem).

Bij de opstart: De kandidaat telewerker bespreekt met zijn rechtstreeks leidinggevende de mogelijkheden van telewerken aan de hand de checklist¹ en het aanvraagformulier². De leidinggevende geeft hierover advies aan de algemeen directeur, die op zijn beurt een beslissing hieromtrent neemt. Hierbij wordt beoordeeld of de vooropgestelde taken en omstandigheid van de medewerker in aanmerking komen voor telewerk en wordt rekening gehouden met het dienstbelang, de continuïteit van de dienstverlening en minimale aanwezigheid op de werkvloer per team. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 6 maanden, gevolgd door een evaluatiemoment en is verlengbaar na een gunstige evaluatie.

Bij aanvraag van een dag telewerken: Het aanvragen van telewerken verloopt via een specifieke aanvraagprocedure in de software van de tijdsregistratie, die moet worden gerespecteerd. De rechtstreeks leidinggevende beslist of de aanvraag al dan niet wordt goedgekeurd. De medewerker controleert zelf of er die dag geen vergadering/opleiding gepland staat waarop de aanwezigheid vereist is. De aanvragen dienen ten laatste 2 werkdagen voorafgaandelijk aan het telewerk te gebeuren. Het telewerken kan enkel doorgaan mits de aanvraag is goedgekeurd door de leidinggevende.

¹ Checklist telewerken voor medewerker lokaal bestuur Hechtel-Eksel

² Aanvraagformulier telewerken voor medewerker lokaal bestuur Hechtel-Eksel

Frequentie

Medewerkers met een voltijdse tewerkstelling kunnen een aanvraag tot telewerk indienen voor maximum 2 dagen per week. Medewerkers met een tewerkstelling van minstens 50% kunnen een aanvraag tot telewerk indienen voor maximum 1 dag per week. Uitzonderingen op deze frequentie kunnen toegelaten worden, mits goedkeuring door de algemeen directeur.

Een vaste dag of vaste dagen voor telewerk zijn niet mogelijk. De medewerker dient voor elke dag telewerken vooraf de goedkeuring te vragen via het tijdsregistratiesysteem. Niettegenstaande het mogelijk is dat er een zekere systematiek ontstaat in de dagen van de week die men gewoonlijk telewerkt, kan dit nooit beschouwd worden als een verworven recht.

Aanwezigheid

Aanwezigheid op teamvergaderingen, overlegmomenten, vorming ... blijft noodzakelijk. Telewerk vormt hiervoor geen reden tot afwezigheid. Reeds goedgekeurde aanvragen voor telewerk kunnen worden ingetrokken wanneer er een gegronde reden voor is. Indien nodig kan de medewerker opgeroepen worden (bijvoorbeeld bij ziekte van collega's).

Telewerken is niet toegestaan de dag volgend op een periode van ziekte of vakantie. Bij een onvolledige werkweek omwille van vorming of omwille van feestdagen, ziekte, vakantie of een andere schorsing van de arbeidsovereenkomst dient de medewerker minstens 1 dag op kantoor te werken om de betrokkenheid te houden met de organisatie.

Werkuren

Telewerk wordt steeds aangevraagd voor een volledige werkdag of een halve werkdag. De uren moeten gepresteerd worden tussen 6u en 22u. Overwerk is in het kader van telewerk niet van toepassing. Occasioneel en exceptioneel overwerk dient steeds vooraf aangevraagd worden en goedgekeurd worden door de leidinggevende.

Tijdens het telewerk zal de telewerker zijn werktijd zelf kunnen bepalen binnen het principiële uurrooster. Per gewerkte dag telewerk wordt maximum de dagelijkse standaardtijd verrekend. Voor een halve werkdag wordt een dagdeel gerekend, vastgelegd in het principiële uurrooster.

De bereikbaarheid van de medewerker moet worden afgesproken met zijn leidinggevende. De beschikbaarheid wordt meegedeeld met de collega's via de outlookagenda. De werknemer verbindt zich er toe om elke wijziging in locatie of telefoonnummer onmiddellijk aan zijn leidinggevende te laten weten.

Rapportering en resultaatsverbintenissen

Met de telewerker worden duidelijke afspraken gemaakt over de te behalen resultaten. De medewerker vermeldt in zijn aanvraag via het tijdsregistratiesysteem welke taken hij in de periode van telewerken zal uitvoeren. Het zijn realistische afspraken, die haalbaar zijn binnen deze periode. Van de telewerker wordt alleszins verwacht dat hij op een dag telewerk minstens hetzelfde volume verricht als op de werkplek. De telewerker rapporteert systematisch aan de leidinggevende over het gepresteerde werk aan de hand van het rapporteringsdocument³.

Digitale werking

De nodige randvoorwaarden om telewerk effectief mogelijk te maken, moeten vervuld zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker dat de nodige programma's geïnstalleerd zijn en dat de werking van de dienst op een digitale manier verloopt. Het is niet toegestaan dat papieren dossiers meegenomen worden naar de werkplek buiten de bedrijfslocatie, noch dat er een grote mate aan manuele voorbereiding nodig is om het telewerken vlot te laten verlopen.

Werkplek

De telewerker dient zijn werkplek zo in te richten dat hij zijn takenpakket dat overeen werd gekomen, op een succesvolle manier kan uitvoeren. Telewerken veronderstelt dat de medewerker op zijn werkplek een internetverbinding heeft. De werknemer krijgt toegang tot het netwerk van de werkgever.

De telewerker is zelf verantwoordelijk om de regelgeving voor veiligheid en gezondheid toe te passen op de eigen werkplek. De telewerker kan steeds voor advies beroep doen op de preventieadviseur. De telewerker verbindt zich ertoe om de bevoegde preventiedienst toegang te verlenen tot de plaats waar het telewerk wordt verricht om de correcte toepassing van de wetgeving na te gaan. Indien telewerk wordt verricht in een bewoond lokaal, moet dit bezoek op voorhand aangekondigd worden en moet de telewerker ermee hebben ingestemd.

De telewerker verricht tijdens het telewerk geen dienstreizen of huisbezoeken aan cliënten.

³ Rapportering telewerken voor medewerker lokaal bestuur Hechtel-Eksel

Apparatuur

Afhankelijk van de specifieke functie van de medewerker voorziet de werkgever een aantal persoonsgebonden ICT-materiaal. Voor elke telewerker is dit minstens een laptop met laptoptas, een muis en een headset. Al de andere apparatuur dat aanwezig is op je werkplek op de werkvloer, blijft op de werkvloer. Er worden geen dockingstations, schermen of printers mee naar huis genomen.

Al het materiaal dat ter beschikking wordt gesteld om te telewerken, is enkel bestemd voor beroepsdoeleinden. Het is niet de bedoeling dat dit privé ook gebruikt wordt. De telewerker verzamelt of verspreidt geen materiaal dat buiten de beschrijving van de uit te voeren werken valt.

Installeren van software en koppelen van hardware aan het toestel is niet toegestaan. Koppelen van een eigen tweede scherm is enkel toegelaten indien dit wordt uitgevoerd door iemand met kennis van zaken.

ICT-ondersteuning

De ICT-dienst levert enkel fysieke ondersteuning op de werkplek op de werkvloer. Bij ICT-problemen dient er een ICT-ticket aangemaakt te worden.

Schade

De telewerker is verplicht zijn leidinggevende onmiddellijk op de hoogte te brengen van een defect aan de door hem gebruikte apparatuur of van een geval van overmacht waardoor hij zijn werk niet kan verrichten. Er kan in dit kader worden voorzien in vervangende taken of een tijdelijke terugkeer naar de tewerkstellingslocatie.

De kosten die voortvloeien uit verlies of beschadiging van de door de telewerker gebruikte apparatuur van de werkgever zijn voor rekening van de werkgever. De telewerker is aansprakelijk voor de kosten die voortvloeien uit verlies en beschadiging van de apparatuur indien er sprake is van bedrog, zware fout of een veelvoorkomende lichte fout. Het is de gebruiker niet toegestaan om zelf of door derden kleine of grote reparaties aan de apparatuur uit te voeren.

Netwerk

Samen met de firewall en andere netwerkinfrastructuur kan een laptop via de geïnstalleerde VPN- en telefoniesoftware verbinding maken met het gemeentelijk netwerk en de telefoniecentrale. Alle toepassingen die een medewerker op zijn werkplek gebruikt, kunnen buiten de bedrijfslocatie evenzo gebruikt worden.

De VPN (Virtual Private Network)-verbinding vanop je laptop naar het gemeentehuis verloopt deels ook via de netwerkverbinding van de telewerker. De connectiviteit van de VPN staat in verhouding met de connectiviteit van de netwerkverbinding. Het verkeer van telewerkers verloopt via één kanaal op de firewall van de gemeente. Het internetverkeer loopt om veiligheidsredenen over de firewall.

Informatieveiligheid

Ook bij telewerk blijven de ICT-afspraken en de bepalingen rond informatieveiligheid van toepassing op de medewerker. Op werkplekken buiten de kantooromgeving moet de medewerker zich bewust zijn van de (privacygevoelige) informatie waarmee hij werkt. Documenten en bestanden worden enkel verwerkt en opgeslagen binnen de netwerkomgeving van de organisatie. De telewerker blijft steeds verantwoordelijk voor het databeheer op zijn laptop.

Verzekering

Als telewerker blijft men gedekt door de arbeidsongevallenverzekering. Bij arbeidsongeval dient de direct leidinggevende en de personeelsdienst onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden. De telewerker volgt de gekende procedure van aangifte. Het arbeidsongeval kan uiteraard slechts aanvaard worden als het ongeval tijdens de uren van het toegekende rooster gebeurt. Bij telewerk dat niet thuis gebeurt, is er echter geen sprake van arbeidsweg.

De werkgever is niet verantwoordelijk voor de gekozen telewerklocatie en kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor schade veroorzaakt aan de woning of andere elementen tijdens het telewerken. De medewerker neemt contact op met eigen verzekeringsagent om na te gaan of persoonlijke verzekeringspolissen voldoende dekking bieden.

Kosten

Telewerk is een voordeel en volledig vrijwillig. Daarom is er geen forfaitaire onkostenvergoeding, geen terugbetaling van de kosten voor het gebruik van de privéwoning (inrichting bureau, verwarming, elektriciteit, ...) om telewerk te verrichten en geen extra vorm van salaris.

Robert Verheyen
Algemeen directeur

Johan Feyen
lid Vast Bureau (ondertekening
bij delegatie art. 281 DLB)