The video

ARBEIDSREGLEMENT

GEMEENTE EN OCMW BERLAAR

ARBEIDSREGLEMENT **1**

GEMEENTE EN OCMW BERLAAR **1**

1. ALGEMENE BEPALINGEN **5**

ARTIKEL 1 – TOEPASSINGSGEBIED 5
ARTIKEL 2 – NAAM VAN DE ORGANISMEN WAARBIJ HET GEMEENTE- EN OCMW-BESTUUR AANGESLOTEN IS 5

2. ARBEIDSDUUR **5**

ARTIKEL 3 – ARBEIDSTIJD 5
ARTIKEL 4 – UURREGELING 5
ARTIKEL 5 – REGISTRATIE VAN DE WERKTIJDEN 7
ARTIKEL 6 – REGLEMENT TIJDSREGISTRATIESYSTEEM 7
ARTIKEL 7 – BUITENGEWONE PRESTATIES 10

3. AFWEZIGHEDEN EN VERLOVEN **11**

ARTIKEL 8 – FEESTDAGEN 11
ARTIKEL 9 – JAARLIJKS VERLOF 11
ARTIKEL 10 – OMSTANDIGHEIDSVERLOF 11
ARTIKEL 11 – ONBETAALD VERLOF 11
ARTIKEL 12 –GEZINSVERLOVEN 11
ARTIKEL 13 – VERLOF WEGENS ARBEIDSONGESCHIKTHEID 11
ARTIKEL 14 – HET VERLOF VOOR DEELTIJDSE PRESTATIES 12
ARTIKEL 15 – VERLOF VOOR OPDRACHT 12
ARTIKEL 16 – DIENSTVRIJSTELLINGEN 12
ARTIKEL 17 – VAKBONDSVERLOF 12
ARTIKEL 19 – ZORGKREDIET – THEMATISCHE VERLOVEN 13

4. VORMINGSREGLEMENT **13**

5. DISPONIBILITEIT (ENKEL VOOR VASTBENOEMDEN) **13**

6. RECHTEN EN PLICHTEN **13**

ARTIKEL 20 – ONTHAAL 13
ARTIKEL 21 – RECHTEN 13
ARTIKEL 22 – PLICHTEN 14
ARTIKEL 23 - RECHTEN EN PLICHTEN VAN HET TOEZICHTHOUDEND PERSONEEL 16

7. TUCHT **16**

ARTIKEL 24 – TUCHTSTRAFFEN 16

8. BETALING VAN HET LOON **16**

ARTIKEL 25 – DE BETALING VAN HET LOON 16
ARTIKEL 26 – MAALTIJDCHEQUES 16
ARTIKEL 27 – VERGOEDING KOSTEN WOON-WERKVERKEER 17
ARTIKEL 28 – HOSPITALISATIEVERZEKERING 17
ARTIKEL 29 – VERGOEDING DIENSTREIZEN 17

9. BEËINDIGING **17**

ARTIKEL 30 – STATUTAIREN 17
ARTIKEL 31 – CONTRACTUELEN 17
ARTIKEL 32 - BEËINDIGING OM DRINGENDE REDENEN 17

10. EERSTE HULP BIJ ONGEVALLEN **18**

ARTIKEL 33 – RICHTLIJNEN 18

11. HOOG OVERLEGCOMITE/BIJZONDER ONDERHANDELINGSCOMITE **18**

ARTIKEL 34 – SAMENSTELLING 18

12. PSYCHOSOCIALE BELASTING WAARONDER GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK **19**

ARTIKEL 35 – DEFINITIES 19
ARTIKEL 36 - PREVENTIEMAATREGELEN EN INFORMATIE AAN DE WERKNEMERS 19
ARTIKEL 37.1 - PROCEDURES VOOR VERZOEKEN TOT PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE 20
ARTIKEL 37.2 - FASE VOORAFGAAND AAN EEN VERZOEK TOT PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE 20
ARTIKEL 37.3 - VERZOEK TOT FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE 21
ARTIKEL 37.4 - VERZOEK MET EEN HOOFDZAKELIJK COLLECTIEF KARAKTER 21
ARTIKEL 37.5 - GEVALLEN WAARIN DE PROCEDURE VOOR VERZOEKEN MET EEN HOOFDZAKELIJK INDIVIDUEEL KARAKTER WORDT GEVOLGD NA EEN VERZOEK MET EEN HOOFDZAKELIJK COLLECTIEF KARAKTER 22
ARTIKEL 37.6 - VERZOEK MET HOOFDZAKELIJK INDIVIDUEEL KARAKTER 22
ARTIKEL 37.7 - VERZOEK TOT FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE WEGENS FEITEN VAN GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG 23
ARTIKEL 37.8 - PSYCHOSOCIAAL RISICO IN EEN ANDERE ONDERNEMING 24
ARTIKEL 37.9 - FEITEN DOOR DERDEN VEROORZAAKT 24
ARTIKEL 37.10 - ONTSLAGBESCHERMING EN BESCHERMING TEGEN REPRESAILLES 25
ARTIKEL 37.11 - EXTERNE PROCEDURE 26

13. TER BESCHIKKING GESTELD MATERIAAL 26

ARTIKEL 38 – TER BESCHIKKING GESTELD MATERIAAL 26

14. WELZIJN OP HET WERK 26

ARTIKEL 39 - WELKOMSTBROCHURE 26
ARTIKEL 40 - ROOKVERBOD 26

15. DIVERSE DIENSTEN 26

ARTIKEL 41 - REPRESENTATIEVE VAKORGANISATIES 26
ARTIKEL 42 - FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG 27
ARTIKEL 43 – FEDERALE OVERHEIDSDIENST SOCIALE ZEKERHEID 27

BIJLAGE I-A: DEONTOLOGISCHE CODE GEMEENTE- EN OCMW-PERSONEEL 27

BIJLAGE I-B: DEONTOLOGISCHE CODE MAATSCHAPPELIJK WERKER 34

BIJLAGE II: SOCIAL MEDIA POLICY 43

BIJLAGE III: UURROOSTERS 48

BIJLAGE IV: 'ER-WEL-ZIJN-BELEID' 57

BIJLAGE V: PLAATS-EN TIJDSONAFHANKELIJK WERKEN (PTOW) 60

BIJLAGE VI: IT-REGLEMENT 66

1. INLEIDING 68
2. TOEPASSINGSGEBIED 68
3. REGELGEVING 68
4. HARDWARE 68
1.1.1. 4.1 Gemeentelocatie 68
1.1.2. 4.2 Thuis 69
1.1.3. 4.3 Toegang en bescherming 69
1.1.4. 4.4. Verantwoordelijkheden 69
5. SOFTWARE 70
6. DOCUMENTENBEHEER 70
1.1.5. 6.1 Bestanden 70
1.1.6. 6.2 Teams 70
1.1.7. 6.3 Externe geheugendragers 70
7. TELEFOONGEBRUIK 70
8. EMAILGEBRUIK 71
9. INTRANETGEBRUIK 71
10. INTERNETGEBRUIK 71
11. SOCIALE MEDIA 71
12. ARTIFICËLE INTELLIGENTIE 72
13. INFORMATIEVEILIGHEID 72
1.1.8. 13.1. Kennisname 72
1.1.9. 13.2. Verwerken 72

1.1.10. 13.3 Foto's *73*
1.1.11. 13.4 Cyberaanvallen *73*
1.1.12. 13.5 Phishing *74*
1.1.13. 13.6 Office 365 in het buitenland *74*
1.1.14. 13.7 Gratis tools *74*
14. INCIDENTEN 74
1.1.15. 14.1. Ontvangst en dispatch *74*
1.1.16. 14.2. Incidentenbehandeling *75*
1.1.17. 14.3. Gegevenslekken melden *75*
15. SANCTIES/ CONTROLES 1
- BIJLAGE VII: AI-POLICY 1
BIJLAGE VIII: DRAAIBOEK GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG 3

1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – toepassingsgebied

Dit arbeidsreglement is van toepassing op alle personeelsleden van het gemeente- en OCMW-bestuur. Dit arbeidsreglement is niet van toepassing op de door middel van weddetoelagen bezoldigde leden van het gesubsidieerd officieel onderwijs.

Het bestuur en de personeelsleden, voor zover deze laatsten een exemplaar hebben gekregen, zijn gebonden door de bepalingen die in het arbeidsreglement voorkomen en zijn ertoe gehouden ze na te leven.

Artikel 2 – naam van de organismen waarbij het gemeente- en OCMW-bestuur aangesloten is

- Rijksdienst voor Sociale Zekerheid – Victor Hortaplein 11 – 1060 Brussel
- Federale Pensioendienst, , Zuidertoren, Europaesplanade 1,1060 Brussel
- Ethias (arbeidsongevallen), Prins-Bisschopssingel 73 te 3500 Hasselt
- Belfius (hospitalisatieverzekering), Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel
- Liantis vzw (Arbeidsgeneeskundige dienst), Koningsstraat 75/3 te 1000 Brussel
- Gemeenschappelijke Sociale Dienst Lokale Besturen in Vlaanderen, Bisschoffsheimlaan 1/8, 1000 Brussel

2. ARBEIDSDUUR

Artikel 3 – arbeidstijd

De werkprestatie wordt, behalve bijzondere of dringende dienstverplichtingen en/of een geëigende prestatieregeling, gespreid over de eerste vijf werkdagen van de week. Voor het bibliotheekpersoneel wordt de werkprestatie gespreid over de eerste zes werkdagen van de week, wegens zaterdagopening. Een voltijdse werkweek bedraagt 38 uur per week.

Artikel 4 – uurregeling

4.1 administratief personeel

De dagelijkse werkuren kunnen gespreid worden over een dagschema, zoals vastgesteld in de (deeltijdse) uurroosters in bijlage III, punt 1.

De prestaties worden geleverd van maandag tot vrijdag tussen 6 uur en 22 uur. Bij halve werkdagen worden deze gepresteerd: VM tussen 6 en 14 uur - NM tussen 13 en 22 uur. De maximumprestatie per dag bedraagt 11 uur (halve dag 5.30 uur) en de minimumprestatie 3.48 uur. Na maximaal 6 uur doorlopende prestaties moet men een rustpauze van minstens 30 minuten nemen.

De gemiddelde arbeidsduur bedraagt 38 uur per week voor een voltijdse betrekking, met een maximum van 50 uur per week (voor deeltijdsen worden deze maxima herrekend a rato van de prestaties). De standaardtijd voor een voltijdse dag is 7.36 uur per dag. De standaardtijd voor een halve dag is 3.48 uur per dag.

Het uurrooster van elke medewerker kan in onderling overleg gewijzigd worden (in functie van de praktische organisatie, evenwichtige spreiding over de volledige week, beurtsysteem,…). Diensten met loketfuncties moeten voldoende permanentie voorzien en hierover concrete afspraken maken binnen het team.

Buiten de openingsuren en binnen de grenzen wordt er aan de burgers de mogelijkheid geboden om

een afspraak te maken. Deze mogelijkheid dient ook maximaal gecommuniceerd te worden aan de burgers.

Deze groep van personeelsleden valt onder het principe van plaats- en tijdsonafhankelijk werken (PTOW): zie reglement – bijlage V.

4.2 personeel technische dienst
Vaste uurroosters
Voor (deeltijdse) uurroosters van personeel van de technische dienst met vaste uurroosters: zie bijlage III, punt 2. De personeelsleden van de technische dienst nemen een verplichte middagpauze van 30 minuten, maar krijgen de mogelijkheid om deze te nemen tussen 11.48 uur en 12.48 uur**.** Tijdens de maanden juli en augustus wijzigt het uurrooster en wordt er gewerkt van 7 uur tot 15.06 uur met een halfuur middagpauze.

Personen die halftijds werken krijgen de mogelijkheid om te werken van 8 tot 11.48 uur (in juli en augustus van 7 tot 10.48 uur) -Voor de opname van verlof wordt 3.48 uur aangerekend voor een halve dag en 7.36 uur voor een hele dag.

Uurroosters diensthoofd en coördinatoren TUD
Het diensthoofd technische dienst en de coördinatoren vallen onder de uurregeling van het administratief personeel, zie artikel 4.1

4.3 bibliotheekpersoneel
De werkroosters van het bibliotheekpersoneel volgen de regeling van het administratief personeel in 4.1. Zij kunnen ook werken op zaterdag. Voor een gewerkte zaterdagprestatie mag er (maximum) 1.45 uur gerecupereerd worden.

Voor (deeltijdse) uurroosters van het bibliotheekpersoneel, zie bijlage III, punt 3.

4.4 schoonmaakpersoneel
De werkroosters van het schoonmaakpersoneel worden opgedeeld in glijdende- en stamtijden. Aan elke werkdag wordt een daggemiddelde gekoppeld.

Voor aanvang van de stamtijd zal 1u glijtijd mogelijk zijn en na afloop van de stamtijd zal 1.30u mogelijk zijn. De maximale opbouw van glijtijd bedraagt 1 u per werkdag. Tijdens de middagpauze moet men minstens 30 minuten pauze opnemen in een tijdsspanne van 2u.
Eén keer per maand mag het schoonmaakpersoneel een aaneengesloten periode van maximum 1 werkdag (volgens het daggemiddelde in hun uurrooster) van de opgebouwde glijtijd opnemen, in overleg met het diensthoofd en rekening houdende met de noden van de dienst. Het voltijds schoonmaakpersoneel mag dit opsplitsen in 2 halve werkdagen.

Voor (deeltijdse) uurroosters van het schoonmaakpersoneel, zie bijlage III, punt 4.

4.5 personeel buitenschoolse kinderopvang

Variabele uurroosters
Het werkschema van de begeleiders van de buitenschoolse kinderopvang wordt opgesteld in samenspraak met het diensthoofd buitenschoolse kinderopvang. Zij werken met een variabel uurrooster. De werkroosters worden minstens 7 werkdagen op voorhand bekendgemaakt op een goed zichtbare plaats in de werkruimte.

Eén keer per maand mag het personeel van de BKO een aaneengesloten periode van maximum 1 werkdag van hun effectief opgebouwde plusuren opnemen, in overleg met het diensthoofd en rekening houdende met de noden van de dienst.

Voor uurroosters van de begeleiders van de buitenschoolse kinderopvang, zie bijlage III, punt 5.

Uurrooster diensthoofd BKO en administratief medewerker
Het diensthoofd en de administratief medewerker van de buitenschoolse kinderopvang vallen onder de uurregeling van het administratief personeel, zie artikel 4.1

Artikel 5 – registratie van de werktijden

De prestaties van het personeel worden geregistreerd aan de hand van een tijdsregistratiesysteem (personeelsleden onder 4.4 en 4.5) of in de eigen outlookagenda (personeelsleden onder 4.1 en 4.3).

Artikel 6 – reglement tijdsregistratiesysteem

6.1 algemene bepalingen

6.1.1 toepassingsgebied
Dit reglement is van toepassing op de personeelsleden onder artikel 4.4 en 4.5.

6.1.2 doel tijdsregistratie
Het gebruik van het tijdsregistratiesysteem beoogt een correcte registratie van de geleverde prestaties met het doel de aanwezigheid te registreren. De verrekening van de gepresteerde uren gebeurt door het tijdsregistratiesysteem.

6.1.3 plaats tikklok
Er is een tikklok in het gemeentehuis, in het gemeentelijk magazijn en in de lokalen van de buitenschoolse kinderopvang centrum. Op de overige locaties dienen personeelsleden in te tikken via het ter plaatse voorziene tijdsregistratiesysteem.

6.1.4 display
Het personeelslid kan het uur van de tikking, de datum aflezen op het scherm van de tikklok of via de webtoepassing van de tikklok.

6.1.5 registratie
Het personeelslid moet bij aankomst intikken en bij vertrek uittikken; ook bij het begin en einde van de middagpauze (verplicht minimum 30 minuten).

6.1.6 misbruik
De tikkaart of persoonlijke code door iemand anders laten gebruiken is een grove tekortkoming voor de betrokkene en kan aanleiding geven tot een tuchtsanctie.

6.1.7 nalatigheid
Het personeelslid dat de tikkaart heeft vergeten of vergeten is te tikken noteert dit en doet zo snel mogelijk een registratie-aanvraag via de webtoepassing.

6.1.8 verlies
Wie een tikkaart vindt, wordt verzocht ze bij de personeelsdienst binnen te brengen.

6.1.9 bij uitdiensttreding

De tikkaart wordt ingeleverd op de personeelsdienst.

6.1.10 bij panne van het registratiesysteem
De aanwezigheden worden genoteerd, geviseerd door het diensthoofd en doorgegeven aan de personeelsdienst.

6.1.11 verantwoordelijkheid diensthoofden
De diensthoofden zijn verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van dit reglement en voor het behoorlijk functioneren van hun team. Hij/zij staat in voor de inzet van de medewerkers en garandeert zo een kwaliteitsvolle dienstverlening. Het is daarom belangrijk dat een medewerker zijn geplande aan- en afwezigheid voldoende met de leidinggevende bespreekt.

Afwezigheden en onregelmatigheden die niet verantwoord zijn, zijn bijgevolg onwettig en kunnen door het college van burgemeester en schepenen gesanctioneerd worden.

6.2 specifieke bepalingen voor personeelsleden met een glijdend uurrooster

6.2.1 doel
Het systeem glijdende werktijden heeft tot doel de personeelsleden in de mogelijkheid te stellen hun werktijden zelfstandiger te bepalen, binnen zekere grenzen, naargelang hun persoonlijke en familiale omstandigheden.
Het bestuur rekent erop dat het systeem van glijdende werktijden een stimulans zal zijn om de werktijden efficiënt te gebruiken volgens de principes van de solidaire beroepsplicht.

6.2.2 toepassingsgebied
Komen in aanmerking voor glijdende werktijden: het schoonmaakpersoneel.

6.2.3 stamtijd
De stamtijd is de tijd dat personeelsleden met glijdende werktijden verplicht aanwezig zijn op de dienst en wordt bepaald in het arbeidsreglement.

6.2.4 glijtijd
Glijtijd is de periode waarin de medewerkers het werk kunnen aanvatten en beëindigen en wordt bepaald in het arbeidsreglement.

6.2.5 de werkdag
De juiste indeling van de werkdag is afhankelijk van de uurroosters bepaald in het arbeidsreglement. Voor de periodes van glijtijd en stamtijden, verwijzen we naar de uurroosters.

6.2.6 dienstverzekering
De dienstverzekering wordt door het diensthoofd in samenspraak met de algemeen directeur geregeld en opgevolgd.

6.2.7 prestaties buiten de normale werktijd
Een personeelslid dat voor of na de werktijd prestaties verricht (vergadering, overuren,…) moet indien mogelijk tikken. Indien men zich naar een gebouw van de gemeente moet begeven waar een tikklok aanwezig en bereikbaar is, moet men dus tikken.

6.2.8 normale prestaties – daggemiddelde
Voor het schoonmaakpersoneel worden de daggemiddelden aangegeven in de uurroosters. Het aantal werkuren mag niet worden overschreden, tenzij dit noodzakelijk is voor de dienst en na opdracht van het diensthoofd of algemeen directeur.

De maximumprestatie per dag bedraagt 11 uur. De aanwezigheid buiten de voorziene glij- en stamtijden wordt niet beschouwd als gewerkte uren. Verlofdagen, feestdagen en gelijkgestelde dagen worden voor het schoonmaakpersoneel verrekend aan het daggemiddelde zoals aangegeven in het uurrooster.

In afwijking van voorgaande alinea worden de prestaties verricht buiten glij- en/of stamtijden ingevolge vergaderingen en/of speciale opdrachten als arbeidstijd (buitengewone prestaties) aangerekend op voorstel van de algemeen directeur of diensthoofd.

6.2.10 beoordeling van het positieve of negatieve saldo (afsluiting per kwartaal)
Het saldo is de som van de afwijkingen van het daggemiddelde. Dit saldo kan afgelezen worden via de webtoepassing.

Aan het einde van elk kwartaal – 31 maart / 30 juni / 30 september / 31 december:

- Wordt een negatief saldo niet toegestaan
- Mag het saldo niet meer bedragen dan 25 uur (= voltijds equivalent, wordt herrekend à rato van de tewerkstellingsbreuk)

Indien een personeelslid op het einde van het kwartaal toch een negatief saldo heeft, wordt de volgende regeling toegepast: een tekort van minder dan 3 uur 48 minuten wordt aangezuiverd met een halve dag overuren en een tekort van meer dan 3 uur en 48 minuten en minder dan 7 uur 36 minuten wordt aangezuiverd met een hele dag overuren. Indien er geen overurentegoed is, wordt het tekort ingehouden van het maandloon. Mits toestemming van het personeelslid, kan dit ook ingehouden worden van het verloftegoed.

Ingeval van overmacht of onverwachte gewettigde afwezigheid de laatste week van het kwartaal dient het personeelslid de kans te krijgen om het negatief maandsaldo bij te werken binnen de eerste 14 dagen na de werkhervatting.

Het gedeelte van het positieve saldo dat op het einde van het kwartaal het maximumsaldo overschrijdt, vervalt.

6.2.11 verlaten van de dienst om persoonlijke redenen
Het verlaten van de dienst binnen de stamtijden om persoonlijke redenen kan alleen mits toelating van het diensthoofd of de algemeen directeur. Er dient getikt te worden en deze tijd wordt afgetrokken van het eventuele tijdstegoed of als er geen voldoende tegoed is, vormt dit een tijdstekort dat binnen de 30 kalenderdagen moet worden ingehaald.

6.2.12 rookbeleid
Roken tijdens de werkuren wordt in principe niet toegestaan.

Om rookpauzes te nemen dient men in- en uit te tikken in de glijtijd. Rookpauzes tijdens de stamtijd worden niet toegestaan.

6.3 specifieke bepalingen voor personeelsleden met een vast of variabel uurrooster

6.3.1 doel
Het gebruik van het tijdsregistratiesysteem is verplicht. Het is belangrijk dat het systeem gehanteerd wordt voor het registreren van hun aanwezigheden (in en uit te tikken) om de aan- en afwezigheden up-to-date te houden. De afwezigheden (verloven, ziekte, dienstvrijstellingen, feestdagen, …) worden in de tijdsregistratie ook bijgehouden.

6.3.2 toepassingsgebied
Komen in aanmerking voor vaste werktijden: het personeel van de technische dienst.
Komen in aanmerking voor variabele werktijden: het personeel van de buitenschoolse kinderopvang (uitgezonderd het diensthoofd en de administratief medewerker).

6.3.3 de werkdag
De juiste indeling van de werkdag is afhankelijk van de uurroosters bepaald in het arbeidsreglement.

Het rooster van het personeel van de technische dienst en het personeel van de buitenschoolse kinderopvang wordt beschouwd als "stamtijd", d.w.z. dat ze aanwezig moeten zijn op de dagen en uren vermeld in hun roosters.

6.3.4 rookbeleid
Roken tijdens de werktijden wordt in principe niet toegestaan.

Voor de personeelsleden met een vast uurrooster wordt hierop 1 uitzondering voorzien: men mag éénmaal per dagdeel een rookpauze nemen.

Voor de personeelsleden met een variabel uurrooster wordt dezelfde regeling als voor de personeelsleden met glijtijden toegepast.

6.3.5 te laat komen of te vroeg vertrekken
Indien men zonder gerechtvaardigde reden te laat komt of te vroeg vertrekt – men tikt na aanvang of voor afloop van de diensttijd: de uren beginnen te lopen of stoppen met lopen vanaf het ogenblik dat er geprikt wordt. De totale tijd dat men te laat komt of te vroeg vertrekt wordt van het overurentegoed afgetrokken of, indien er geen tegoed is, ingehouden van de maandwedde/het maandloon. Mits toestemming van het personeelslid, kan dit ook ingehouden worden van het verloftegoed.

6.3.6 prestaties buiten de normale werktijd
Het personeelslid tikt in voor het begin van de prestaties en hij tikt uit voor het naar huis gaan. Als de opdracht buiten de gewone werkplaats plaatsvindt, bezorgt het personeelslid de werkelijke uren aan zijn diensthoofd. Door het diensthoofd goedgekeurde prestaties buiten de normale werktijd worden berekend en gecompenseerd conform de bepalingen in de rechtspositieregeling.

Artikel 7 – buitengewone prestaties
Dit artikel is niet van toepassing op de algemeen directeur, financieel directeur en de personeelsleden van het niveau A.

De boven de wekelijkse arbeidsduur van 38 uren (voor deeltijdsen a rato van hun vastgestelde arbeidsduur) gepresteerde overuren (die op verzoek van de algemeen directeur worden gepresteerd) worden als volgt gecompenseerd :

- Dagprestaties: tijdsduur + 25 %
- Prestaties tussen 22 en 6 uur: tijdsduur + 50 %
- Zaterdagprestaties: tijdsduur + 50%
- Zondagprestaties en feestdagen: tijdsduur + 100 %
- Onvoorziene oproepen: tijdsduur + 100 %

Het betrokken personeelslid heeft compensatieverlof. Het compensatieverlof dient te worden teruggenomen binnen een periode van vier maanden naar keuze van het personeelslid met inachtname van het belang van de dienst.

3. AFWEZIGHEDEN EN VERLOVEN

Artikel 8 – feestdagen
Zie artikel 55 van de rechtspositieregeling.
Artikel 9 – jaarlijks verlof
Zie artikelen 52-54 van de rechtspositieregeling.
Artikel 10 – omstandigheidsverlof
Zie artikel 67 van de rechtspositieregeling.
Artikel 11 – Onbetaald verlof
Zie artikelen 66 van de rechtspositieregeling.
Artikel 12 –gezinsverloven
Zie artikelen 56-61 van de rechtspositieregeling.
Artikel 13 – Verlof wegens arbeidsongeschiktheid

Het personeelslid met ziekteverlof staat onder het toezicht van het geneeskundig controleorgaan dat wordt aangeduid door de werkgever.

Elk personeelslid, afwezig wegens ziekte, ongeacht de duur van deze afwezigheid, is verplicht dit te melden vóór de aanvang van de werkdag (voor personeelsleden zonder stamtijd betekent dit vóór 9 uur). De melding gebeurt telefonisch of via mail aan de personeelsdienst. Indien telefonisch: ofwel krijgt men iemand aan de lijn ofwel spreekt men een voicemail in. De melding kan niet per sms. Indien via mail: er moet een mail gestuurd worden naar personeel@berlaar.be. De rechtstreeks leidinggevende moet eveneens op de hoogte van je afwezigheid worden gebracht. Dat mag op verschillende manieren; mail, bericht, telefoon, ... Dit is een meer informatieve melding en kan dus op meerdere manieren. Elke leidinggevende heeft ook een werk-nummer.
Personeelsleden die werken op de buitenschoolse kinderopvang verwittigen hun diensthoofd per telefoon. Op deze dienst geeft het diensthoofd de melding door aan de personeelsdienst. Bij een ziekteverlenging moet dit eveneens op dezelfde manier gebeuren. Bij niet of laattijdig melden wordt men (behoudens overmacht) als onwettig afwezig beschouwd.
Het personeelslid bezorgt het bestuur zo vlug mogelijk een geneeskundig getuigschrift en uiterlijk binnen de 2 werkdagen te rekenen vanaf het begin van de afwezigheid wegens arbeidsongeschiktheid, behalve in geval van overmacht. Het geneeskundig getuigschrift maakt melding van de arbeidsongeschiktheid, alsmede van de waarschijnlijke duur ervan, de plaats van verblijf tijdens de ziekte wanneer die verschilt van het door de werkgever gekende adres, en of het personeelslid zijn plaats van verblijf al dan niet mag verlaten.

Behoudens in geval van overmacht kan het laattijdig bezorgen of overhandigen van het getuigschrift leiden tot het verlies van het recht op het (gewaarborgd) loon dat de werkgever voor de dagen van arbeidsongeschiktheid voorafgaand aan de dag van afgifte of verzending van het getuigschrift zou verschuldigd geweest zijn, in geval de dagen van afwezigheid tijdig zouden gerechtvaardigd geweest zijn als afwezigheid wegens arbeidsongeschiktheid.

Vergt de ziekte een afwezigheid van meer dan 24 uur, dan dient deze bevestigd te worden door een geneeskundig getuigschrift, afgeleverd uiterlijk de tweede werkdag van de afwezigheid. Een afwezigheid van minder dan 24 uur wegens een lichte ongesteldheid dient niet door een doktersattest bevestigd te worden, voor zover deze afwezigheden niet meer bedragen dan driemaal één dag over de periode van het lopende kalenderjaar. Het personeelslid mag nochtans in dit geval zijn woonst niet verlaten.

Afwezigheden wegens ziekte tijdens een vakantieperiode moeten altijd gewettigd worden met een doktersattest en het verblijfsadres moet eveneens onmiddellijk verplicht doorgegeven worden (indien

verschillend van domicilie)

Het personeelslid mag niet weigeren een door de gemeente aangewezen en betaalde controlearts, die voldoet aan de bepalingen van de wet van 13 juni 1999 betreffende de controlegeneeskunde (en latere wijzigingen), te ontvangen, noch zich door deze te laten onderzoeken. Behoudens wanneer diegene die het geneeskundig getuigschrift aan het personeelslid heeft afgeleverd oordeelt dat zijn gezondheidstoestand hem niet toelaat zich naar een andere plaats te begeven, moet het personeelslid zich bij de controlearts aanbieden als het daarom wordt verzocht. De reiskosten van het personeelslid zijn ten laste van de gemeente.

schorsing vakantiedagen
Als een personeelslid ziek wordt voor de aanvang van een vakantiedag of een periode van vakantiedagen, dan wordt de vakantie opgeschort en worden de ziektedagen aangerekend op het beschikbare ziektekrediet.

Indien tijdens het vakantieverlof een ononderbroken ziekteverlof voorgeschreven wordt, wordt het vakantieverlof voor de voorgeschreven duur van het ziekteverlof dat tijdens het vakantieverlof valt, omgezet in ziekteverlof. Opdat de vakantiedagen naar ziekteverlof kunnen worden omgezet, moet:
1° het personeelslid binnen de 24 uur een getuigschrift van zijn behandelend arts indienen waaruit de startdatum en duur van de arbeidsongeschiktheid blijkt;
2° de arbeidsongeschiktheid correct gemeld worden overeenkomstig de regeling die is opgenomen in het arbeidsreglement
3° het verblijfsadres onmiddellijk doorgegeven worden indien verschillend van het domicilie-adres

Artikel 14 – Het verlof voor deeltijdse prestaties
Zie artikelen 63 van de rechtspositieregeling.
Artikel 15 – Verlof voor opdracht
nvt
Artikel 16 – Dienstvrijstellingen
Zie artikelen 67 van de rechtspositieregeling.

Artikel 17 – Vakbondsverlof

1. Het personeelslid dat als vast vakbondsafgevaardigde is erkend, is van rechtswege met verlof. Als zodanig is het niet onderworpen aan het hiërarchisch gezag. Aan het vakbondsverlof wordt een einde gemaakt op verzoek van het personeelslid, wanneer zijn vakorganisatie daartoe besluit of wanneer zijn erkenning wordt ingetrokken. Dit verlof wordt niet vergoed. Het wordt voor het overige gelijkgesteld met dienstactiviteit.

2. Een personeelslid-afgevaardigde dat vooraf aan zijn hiërarchische meerdere een persoonlijke occasionele oproeping of doorlopende opdracht voorlegt dat van een verantwoordelijke leider uitgaat, krijgt van rechtswege, gedurende de daartoe benodigde tijd, vakbondsverlof om deel te nemen aan werkzaamheden van de onderhandelings- en overlegcomités waaronder het ressorteert. In bovengenoemde oproeping en opdracht wordt het onderhandelings- of overlegcomité vermeld aan de werkzaamheden waarvan het personeelslid verzocht wordt deel te nemen.

3. De personeelsleden die vooraf aan hun hiërarchische meerdere een persoonlijke oproeping voorleggen dat van een verantwoordelijk leider uitgaat, krijgen van rechtswege, gedurende de daartoe benodigde tijd, vakbondsverlof om deel te nemen aan de werkzaamheden van de in de vakbondsorganisaties opgerichte algemene commissies en comités. Na effectieve deelname krijgt het personeelslid van de inrichtende vakbond een effectief attest voor de syndicale dienstvrijstelling, die dan ter wettiging moet overgemaakt worden aan de personeelsdienst.

Artikel 19 – Zorgkrediet – thematische verloven

Zorgkrediet:

Het personeelslid kan zorgkrediet aanvragen in het kader van zorg en opleiding https://www.vlaanderen.be/vlaams-zorgkrediet :
De decretale graden zijn ambtshalve uitgesloten van het Vlaams zorgkrediet. Leidinggevende functies van alle niveaus worden uitgesloten voor het Vlaams zorgkrediet omwille van de goede werking van de dienst (art. 99, 10ste lid van de Herstelwet).
Op basis van artikel 99, 11de lid van de Herstelwet kan er, in de gevallen waarin de goede werking van de dienst hierdoor niet wordt verstoord, aan de decretale graden of de titularissen van de leidinggevende functies, die erom verzoeken, toch toegestaan worden om hun arbeidsprestaties volledig of deeltijds met één vijfde of de helft te onderbreken.

Vlaams zorgkrediet voor zorg voor een kind tot en met 12 jaar, zorg voor een zwaar ziek gezins- of familielid tot de tweede graad, palliatieve zorgen, zorg voor kind met een handicap en voor opleiding, met volgende maximale duurtijd:

- 18 maanden bij volledige onderbreking van de arbeidsprestaties,
- 36 maanden bij onderbreking tot 1/2 normale voltijdse arbeidsregeling,
- 90 maanden bij onderbreking voltijdse arbeidsprestaties met 1/5.

Het personeelslid kan volledige onderbreking of een vermindering van zijn gebruikelijke prestaties vragen met ½, of 1/5.
Het personeelslid richt zijn aanvraag hiertoe minimum 3 maanden op voorhand tot de algemeen directeur (m.u.v. de motieven medische bijstand en palliatieve zorgen). De algemeen directeur kan een kortere termijn aanvaarden.

thematische verloven

Het personeelslid kan verschillende thematische verloven aanvragen in het kader van ouderschapsverlof, verlof wegens medische bijstand of voor het verlenen van palliatieve zorgen: http://www.rva.be/nl/burgers/loopbaanonderbreking-tijdskrediet-en-thematische-verloven

Het personeelslid richt zijn aanvraag hiertoe minimum 3 maanden op voorhand tot de algemeen directeur (m.u.v. de motieven medische bijstand en palliatieve zorgen). De algemeen directeur kan een kortere termijn aanvaarden.

4. VORMINGSREGLEMENT

Zie artikelen 16 van de rechtspositieregeling.

5. DISPONIBILITEIT (enkel voor vastbenoemden)

Zie artikelen 65/1-65/5 van de rechtspositieregeling

6. RECHTEN EN PLICHTEN

Artikel 20 – onthaal

Elk personeelslid volgt een onthaaltraject waar alle nodige informatie gegeven wordt en de nodige begeleiding en inwerking voorzien wordt.

Artikel 21 – rechten

Het personeelslid heeft het recht op de personeelsdienst inzage te nemen van het dossier dat op zijn naam is geopend en zich te laten vergezellen door een raadsman of door een afgevaardigde van een syndicale organisatie.
Wanneer bij dit dossier documenten gevoegd worden bevattende beoordelingselementen van het

personeelslid moeten ze hem vooraf ter parafering voorgelegd worden, zo niet kunnen zij niet tegen het personeelslid ingeroepen worden. Betreffende de inhoud van zijn dossier kan het personeelslid langs hiërarchische weg al zijn opmerkingen inbrengen. Het personeelslid dat opgeroepen wordt voor een verhoor heeft het recht zich te laten bijstaan door een raadsman of door een afgevaardigde van een syndicale organisatie.

De door een plotselinge gebeurtenis veroorzaakte materiële schade aan kleren, lichamelijke voorwerpen, fiets of bromfiets, opgelopen tijdens de uitoefening van de dienst of op de weg van en naar het werk wordt het personeelslid vergoed op voorwaarde dat deze geen vordering tegenover derden kan doen gelden en na uitputting van zijn rechtsmiddelen geen vergoeding van derden verkrijgen, en dat bovendien hem geen nalatigheid ten laste kan worden gelegd. De terugbetaling geschiedt door het schepencollege op grond van gekweten facturen op naam van het personeelslid en binnen de perken van het goedgekeurde begrotingskrediet. Bij volledige vervanging van het voorwerp wordt slechts de venale waarde vergoed. De aangifte van dergelijk ongeval dient langs hiërarchische weg in de voorgeschreven vorm, met aanduiding van getuigen, bezorgd te worden aan het schepencollege.

Het toezichthoudend personeel voert, elk binnen zijn bevoegdheid en op zijn niveau, het beleid van het bestuur met betrekking tot het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk uit. Hiertoe formuleert het toezichthoudende personeel voorstellen en adviezen, voert onderzoeken uit, werkt mee aan het opstellen en uitvoeren van een welzijnshandboek, doet effectief toezicht op concrete toepassing van instructies, arbeidsmiddelen, beschermingsmiddelen en procedures. Het toezichthoudende personeel wint hiervoor tijdig advies in van de preventieadviseur.

Artikel 22 – plichten

Elk personeelslid is ertoe gehouden alle gegevens te verstrekken betreffende zijn burgerlijke stand, de samenstelling van zijn gezin, zijn beroepsactiviteiten en alles wat invloed kan hebben op zijn statutaire toestand en/of zijn bezoldigingsregeling. Alle wijzigingen van voornoemde gegevens, zal hij uit eigen beweging onmiddellijk en uiterlijk binnen de acht werkdagen meedelen.
Laattijdige, onjuiste of onvolledige aangifte van deze gegevens kan aanleiding geven tot de terugvordering van bepaalde en ten onrechte genoten voordelen.

Elk personeelslid is ertoe gehouden zijn diensttijd volledig aan het bestuur te besteden.
Zonder voorafgaande schriftelijke toelating van een hiërarchische overste mag het de uitoefening van zijn dienst niet opschorten. Het moet bij elke aangelegenheid zorg dragen voor het gemeentelijk belang.
Het is ertoe gehouden nauwgezet de dienstverplichtingen na te komen hem opgelegd bij beslissingen die op het ganse personeel van toepassing en de reglementen die van kracht zijn voor de dienst waartoe het behoort. Het voert de dienstbevelen stipt en tuchtvol uit en vervult zijn taak met vlijt, orde en nauwgezetheid.
Het personeelslid is tot beleefdheid gehouden in zijn dienstbetrekkingen met oversten, collega's en met het publiek. Het moet zijn collega's helpen in de mate waarin het dienstbelang dit vereist en bij hun afwezigheid de voor de goede gang van de dienst noodzakelijke prestaties verrichten. Het moet, zowel in dienst als in zijn particulier leven, alles vermijden wat het vertrouwen van het publiek zou kunnen schaden of de eer of de waardigheid van het ambt in het gedrang brengen.

Het is aan elk personeelslid verboden, zelfs buiten zijn ambt doch ter oorzaak ervan, rechtstreeks of bij tussenpersoon, giften, beloningen of enig ander voordeel uit te lokken, te bedingen, te eisen of te aanvaarden.
Het is aan elk personeelslid verboden, naar aanleiding van de uitoefening van zijn ambt daden te stellen die, hetzij hemzelf, hetzij zijn echtgenoot, zijn kinderen of derden zouden bevoordelen.

Elk personeelslid dient, met de volledige inzet van zijn persoon bij te dragen tot de behoorlijke werking van de dienst waartoe het behoort. Het zal al wat de veiligheid van het personeel en van derden in het gedrang brengt, elke nalatigheid op het werk welke ongevallen zou kunnen teweegbrengen en elk gebrek in de gebruikte materialen, mededelen aan zijn hiërarchische meerdere. De meerdere staat in voor de door hem gegeven bevelen.

Elk personeelslid is ertoe gehouden wanneer het dienstbelang zulks vereist, in opdracht van het schepencollege, tijdelijk een ander gelijkwaardig of een lager gekwalificeerd met zijn bekwaamheid en waardigheid overeenstemmend werk te verrichten dan datgene waarvoor het is aangesteld.

Elk personeelslid is ertoe gehouden, in opdracht van hetzij van de gemeenteraad, hetzij – wanneer het om een duur van minder dan dertig aaneengesloten kalenderdagen gaat – van het schepencollege, tijdelijk een hoger gekwalificeerd ambt uit te oefenen mits toepassing van de rechtspositieregeling.

Elk personeelslid dat de uitoefening van een openbaar mandaat beoogt dient voor de mandaataanvaarding het schepencollege ervan kennis te geven; zo een voorafgaande kandidaatstelling is vereist, dient deze mededeling voor de datum waarop de kandidatenlijsten worden ingediend te geschieden.
Het schepencollege kan aan het betrokken personeelslid, op zijn verzoek, voor de duur van de verkiezingscampagne verlof wegens bijzondere redenen toestaan overeenkomstig de artikelen 11 of 17. Tijdens de verkiezingscampagne dient het personeelslid er over te waken zijn ambt niet in opspraak te brengen; het blijft, of het al dan niet zich met verlof bevindt, verplicht alles te vermijden wat het vertrouwen van het publiek zou kunnen schaden of de eer of de waardigheid van het ambt in het gedrang brengen.

Onverminderd de bepalingen in het syndicaal statuut is het aan elk personeelslid verboden in pers of publicaties, voor radio of tv, of op eerder welke wijze in het openbaar, te handelen over dienstaangelegenheden tenzij na machtiging van het schepencollege.

De personeelsleden moeten opgeven hoe zij telefonisch te bereiken zijn.

Het is het gemeentelijke personeelslid niet toegelaten :
- handel te drijven, ook niet door tussenpersonen die in feite voor rekening van het personeelslid optreden.
- enige bijbetrekking te vervullen waarvan de uitoefening geacht wordt onverenigbaar te zijn met zijn ambt.

Elk personeelslid is ertoe gehouden aan het schepencollege kennis te geven van elke activiteit, vermeld in bovenstaande punten, zelfs wanneer deze wat punt één betreft uitgeoefend wordt door de huisgenoot.

Bij elke aangifte zal het schepencollege onverminderd de wettelijke bepalingen ter zake, wat de verbodsbepaling in punt twee betreft al dan niet een gemotiveerde afwijking toestaan. Elke toegestane afwijking is steeds herroepbaar.

De gemeenteraad mag aan het bekleden van sommige ambten, met het oog op het leveren van normale wacht-, onderhouds- en veiligheidsprestaties, de verplichting verbinden een gemeentelijk gebouw te bewonen. Hij mag eveneens personeelsleden wegens het leveren van normale wacht-, onderhouds- en veiligheidsprestaties machtigen een gemeentelijk gebouw te bewonen. Het personeelslid dat de toepassing van bovenvermelde paragraaf bekomt moet zelf instaan voor de verzekering tegen brandgevaar van de eigen inboedel. De verzekeringspolis moet bepalen dat het verzekeringsorganisme van het personeelslid afziet van alle verhaal tegen de gemeente of tegen de

voor haar optredende verzekeringsmaatschappij wat de eventuele schade aan de inboedel van het personeelslid betreft, wanneer deze schade het gevolg is van brand ontstaan in het gedeelte van het gebouw dat niet in gebruik genomen is door het personeelslid. Het moet zich bovendien laten verzekeren tegen het verhaal van de geburen zo die er zijn, andere dan de gemeente.

De gemeenteraad kan aan sommige ambten de verplichting verbinden of aan sommige titularissen van ambten de verplichting opleggen een uniform te dragen. Het personeelslid dat deze verplichting wordt opgelegd dient zich te schikken naar de onderrichtingen ter zake uitgevaardigd door de gemeenteraad.

Gedurende hun loopbaan moeten de personeelsleden aan volgende voorwaarden voldoen :
- onderwerpen aan een onderzoek inzake lichamelijke en/of geestelijke gezondheid
- in het bezit zijn en blijven van zijn burgerlijke- en politieke rechten

De personeelsleden moeten zorg dragen voor hun eigen veiligheid en gezondheid en deze van de andere betrokken personen. Zij moeten op de juiste wijze gebruik maken van de hun ter beschikking gestelde arbeidsmiddelen en beschermingsmiddelen. De werknemers moeten de gegeven instructies, vastgestelde werkwijzen en ingestelde procedures correct toepassen. Zij moeten ieder gevaar melden als het de veiligheid in gedrang brengt en ook dadelijk de eerste maatregelen treffen.

Artikel 23 - rechten en plichten van het toezichthoudend personeel

Het toezichthoudend personeel bestaat uit de algemeen directeur en financieel beheerder, de dienst- en afdelingshoofden, coördinatoren en de teamleiders.

Het toezichthoudend personeel heeft als taak de productiviteit en de kwaliteit van het werk te volgen. Zij houden eveneens toezicht op de naleving van de arbeidsvoorwaarden.

Bijgevolg is het bevoegd om de aanwezigheid te controleren, taken te verdelen, de voorschriften inzake veiligheid, hygiëne en andere dienstnota's te doen naleven en orde en tucht in het bestuur te behouden.

Het heeft ook het recht om vast te stellen dat een werknemer die zich op het werk aanbiedt, klaarblijkelijk niet geschikt is om te werken en het recht deze werknemer te verbieden het werk te beginnen.

7. TUCHT

Artikel 24 – tuchtstraffen

Regelgeving

-Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 artikelen 198 tot 216.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juli 2018 tot vaststelling van de tuchtprocedure van het statutaire personeel van het lokaal bestuur en tot vaststelling van de werking, de samenstelling en de vergoeding van de leden van de Beroepscommissie voor Tuchtzaken.

8. BETALING VAN HET LOON

Artikel 25 – de betaling van het loon

Zie artikelen 31-38 van de rechtspositieregeling.

Artikel 26 – maaltijdcheques

Zie artikel 40/2 van de rechtspositieregeling.

Artikel 27 – vergoeding kosten woon-werkverkeer
Zie artikel 40/1 van de rechtspositieregeling.
Artikel 28 – hospitalisatieverzekering
Zie artikel 40/3 van de rechtspositieregeling.
Artikel 29 – vergoeding dienstreizen
Zie artikel 39 van de rechtspositieregeling.

9. BEËINDIGING

Artikel 30 – statutairen
Zie artikel 24 van de rechtspositieregeling.
Artikel 31 – contractuelen
De wet op de arbeidsovereenkomsten d.d. 3 juli 1978 is van toepassing.

Artikel 32 - beëindiging om dringende redenen
Fouten die het onderling vertrouwen tussen bestuur en personeelslid zo ernstig schokken dat alle verdere professionele samenwerking onmiddellijk onmogelijk wordt, zijn dringende redenen die de verbreking van de overeenkomst rechtvaardigen.

Onder voorbehoud van de beoordelingsbevoegdheid van de arbeidsrechtbank, worden als zware fouten aanzien die een ontslag op staande voet om dringende redenen rechtvaardigen :

- een langdurige of herhaalde ongerechtvaardigde afwezigheid
- het bekendmaken door de werknemer van vertrouwelijke informatie aan derden
- het in gevaar brengen van de veiligheid van zichzelf of van collega's door een grove onvoorzichtigheid of nalatigheid
- het voorleggen van opzettelijk vervalste of onjuiste getuigschriften, attesten, aanwezigheidskaarten, reis- of onkostenstaten aan de werkgever, met het oog op bedrog
- diefstal
- weigering van een werk dat tot de uitgeoefende taak behoort
- het overtreden van de verplichtingen en verbodsbepalingen van dit arbeidsreglement of van iedere andere reglementering met betrekking tot de bescherming van de personeelsleden.
- het duidelijk vertonen van tekenen van druggebruik, alcoholintoxicatie en dronkenschap
- zich schuldig maken aan weerspannigheid of oneerlijk daden, geweld of zware belediging ten overstaan van zijn/haar oversten, het personeel van de organisatie of klanten en leveranciers waarmee hij of zij in contact staat
- zich schuldig maken aan immorele of schandelijke feiten die het bestuur in opspraak kunnen brengen in het kader van zijn professionele activiteiten
- het opzettelijk toebrengen van materiële schade aan de organisatie of aan het personeel of opzettelijk beschadigen van het materieel, apparatuur van de organisatie of van andere personeelsleden
- het foutief gebruik of niet gebruik van het registreerapparaat overeenkomstig dit reglement
- het begaan van strafrechtelijke inbreuken die het vertrouwen van de werkgever ten opzichte van deze werknemer ingrijpend kunnen aantasten
- het misbruik maken van de procedure zoals voorzien voor de bescherming van personeelsleden tegen ongewenste omgangsvormen.

Het betrokken personeelslid wordt, vooraleer een beslissing wordt genomen, uitgenodigd voor een verhoor en moet alle informatie omtrent zijn dossier bekomen.

10. EERSTE HULP BIJ ONGEVALLEN

Artikel 33 – richtlijnen

De gemeente en het OCMW Berlaar zijn aangesloten bij de gemeenschappelijke dienst P&B, opgericht door Igemo bij koninklijk besluit op 10 april 1991.

Het diensthoofd P&B (of preventieadviseur) is te bereiken op de kantoren van Igemo, Schoutetstraat 2 te 2800 Mechelen (015 28 77 54 of 0473 44 30 73).

De plaatselijke aangestelde voor het P&B van zowel gemeente als OCMW Berlaar is Tom Mollekens. Elk personeelslid dient de vereiste aandacht te besteden aan de veiligheid in zijn dagdagelijkse werkzaamheden, en onveilige situaties te voorkomen of er een oplossing aan te geven. Indien zij zelf bepaalde probleem- of gevaarlijke situaties niet kunnen oplossen, dienen zij die te signaleren aan de plaatselijke P&B-aangestelde.

Elk personeelslid dient bij een arbeidsongeval onmiddellijk de werkgever hiervan op de hoogte te brengen en alle nodige gegevens voor de aangifte van het arbeidsongeval te bezorgen. De melding van arbeidsongevallen gebeurt bij mevrouw Tine Van der Keilen, tel : 03 410 19 00 of personeel@berlaar.be .

Bij een arbeidsongeval verwittigt de verantwoordelijke voor de aangifte arbeidsongevallen steeds de plaatselijke P&B-aangestelde. Deze zal samen met hen de preventiemaatregelen zoeken en voorstellen om dergelijke ongevallen in de toekomst te vermijden.
Een kleine verwonding of letsel dient steeds verzorgd te worden door de EHBO-aangestelde. Deze zal samen met het personeelslid de EHBO bon invullen en hiermee proberen oorzaken te achterhalen om deze kleine voorvallen in de toekomst te voorkomen.
Bij een ernstig arbeidsongeval wordt de externe dienst voor preventie en bescherming Liantis, verwittigd.

De verbandkisten bevinden zich op volgende plaatsen :

- in de keuken van het gemeentehuis en het OCMW-gebouw
- op de technische dienst
- in alle scholen
- op begraafplaats Hemelshoek
- in het gemeentelijk werkliedenmagazijn

11. HOOG OVERLEGCOMITE/BIJZONDER ONDERHANDELINGSCOMITE

Artikel 34 – samenstelling

1) Bijzonder Onderhandelingscomité

Gemeente en OCMW	Burgemeester-voorzitter
Gemeente en OCMW	Schepen / lid vast bureau
Gemeente en OCMW	algemeen directeur
Gemeente en OCMW	Algemeen directeur (personeelsdienst)
ACOD	Lid ACOD
ACV Openbare Diensten	Lid ACV Openbare diensten
VSOA	Lid VSOA

2) Hoog Overlegcomité
Alle bovenstaande personen + bijkomend:

Veiligheid	Plaatselijk aangestelde
IGEMO	Igemo cvba
Liantis	Preventieadviseur

12. PSYCHOSOCIALE BELASTING WAARONDER GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK.

Artikel 35 – definities

De wet omschrijft psychosociale risico's als de kans dat een of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden.
Geweld op het werk is elke feitelijkheid waarbij een werknemer of een andere persoon waarop de bijzondere bepalingen op het gebied van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag van toepassing zijn, psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.

Pesterijen op het werk zijn een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of uiteenlopende gedragingen, buiten of binnen de onderneming of instelling, die plaats hebben gedurende een bepaalde tijd, die tot doel of gevolg hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werknemer of een andere persoon waarop de bijzondere bepalingen op het gebied van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag van toepassing zijn, bij de uitvoering van zijn werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd en die zich inzonderheid uiten in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften.

Deze gedragingen kunnen inzonderheid verband houden met leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, genderidentiteit en genderexpressie.
Ongewenst seksueel gedrag op het werk is elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Artikel 36 - preventiemaatregelen en informatie aan de werknemers

De werkgever neemt de nodige preventiemaatregelen om de werknemers te beschermen tegen de psychosociale risico's op het werk. Deze kunnen, vanaf 2015 en voor alle volgende jaren, geraadpleegd worden in het globaal preventieplan (GPP) van de onderneming. Dit globaal preventieplan wordt bijgehouden door de interne preventieadviseur van de onderneming.
De werkgever bezorgt de werknemers alle nuttige informatie over deze preventiemaatregelen, en in het bijzonder over de procedure die de werknemer moet volgen indien hij met een psychosociaal risico geconfronteerd wordt.

Preventieadviseur psychosociale aspecten
De werkgever duidt een preventieadviseur psychosociale aspecten aan die als taak heeft om in de onderneming de verschillende opdrachten uit te voeren die betrekking hebben op de preventie van de psychosociale risico's. Zo zal hij ondermeer mee de risico's analyseren, de nodige preventiemaatregelen uitwerken en de verzoeken tot informele en formele psychosociale interventie in ontvangst nemen van de personen die verklaren dat ze slachtoffer zijn van een psychosociaal risico. De preventieadviseur psychosociale aspecten maakt deel uit van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk van Liantis.

Preventieadviseur psychosociale aspecten: psy@liantis.be tel. 014 84 94 93

Vertrouwenspersoon
Een vertrouwenspersoon wordt aangesteld om volledig onafhankelijk het onthaal en de adviesverlening te verzekeren aan de persoon die meent psychische schade te ondervinden van een psychosociaal risico op het werk.
De naam van deze interne vertrouwenspersonen, alsook de coördinaten, zijn:

Algemeen nummer: 03 410 19 00 en vragen naar de hieronder vermelde personen

Nancy Cloos (administratief medewerker vrije tijd): nancy.cloos@berlaar.be
Ann Coenen (administratief medewerker, dienst organisatie): ann.coenen@berlaar.be
Nele Janssens (administratief medewerker burgerzaken) nele.janssens@berlaar.be
Zeynep Sanatci (administratief medewerker bibliotheek) zeynep.sanatci@berlaar.be
Peter Vochten (dienst Vrije Tijd - sport) peter.vochten@berlaar.be
Eve Engels (dienst Interne Strategie) eve.engels@berlaar.be
Charlie Engels (OCMW) charlie.engels@berlaar.be
Nele Weuts (OCMW) Nele.weuts@berlaar.be
Niels Van Loo (dienst onthaal) niels.vanloo@berlaar.be

Artikel 37.1 - procedures voor verzoeken tot psychosociale interventie
(K.B. 10 april 2014 betreffende preventie van psychosociale risico's op het werk)

Artikel 37.2 - Fase voorafgaand aan een verzoek tot psychosociale interventie
Uiterlijk 10 kalenderdagen na het eerste contact hoort de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten de werknemer en informeert hem over de mogelijkheden tot interventie waarvan hierna sprake is.
Indien deze raadpleging plaatsvindt tijdens een persoonlijk onderhoud, overhandigt de tussenkomende partij (vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten) aan de werknemer, op diens vraag, een document ter bevestiging van dit persoonlijk onderhoud.
De werknemer kiest het type interventie waarvan hij gebruik wenst te maken. Die keuze wordt opgetekend in een ander document dat door de tussenkomende partij en de werknemer wordt gedateerd en ondertekend en waarvan de werknemer een kopie ontvangt.

Raadpleging tijdens de werkuren

De werknemers hebben de mogelijkheid om de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten te raadplegen tijdens de werkuren.

Verzoek tot informele psychosociale interventie

In het kader van het verzoek tot informele psychosociale interventie doet de werknemer een beroep op de **vertrouwenspersoon**.
Deze procedure bestaat erin dat op informele wijze wordt gezocht naar oplossingen door middel van:

- gesprekken;
  - een interventie bij een andere persoon van de onderneming (inzonderheid bij een lid van de hiërarchische lijn);
- of een verzoening tussen de betrokken personen voor zover zij hiermee akkoord gaan.

Als deze fase geen resultaten oplevert, kan de werknemer nog altijd een verzoek tot formele psychosociale interventie indienen.

Artikel 37.3 - Verzoek tot formele psychosociale interventie

In het kader van het verzoek tot formele psychosociale interventie richt de werknemer zich tot de **preventieadviseur psychosociale aspecten**. Hij mag zich in dit geval **niet** tot de vertrouwenspersoon richten.
Deze formele procedure houdt in dat de werknemer **aan de werkgever vraagt om de gepaste collectieve en individuele maatregelen te nemen** op basis van een analyse van de specifieke arbeidssituatie van de verzoeker en op basis van de voorstellen van maatregelen die werden gedaan door de preventieadviseur psychosociale aspecten en die opgenomen zijn in een advies.

Persoonlijk onderhoud verplicht vóór het indienen van het verzoek
Binnen een termijn van 10 kalenderdagen volgend op de dag waarop de werknemer zijn wil heeft uitgedrukt om zijn verzoek in te dienen, heeft de werknemer een verplicht persoonlijk onderhoud met de preventieadviseur psychosociale aspecten. De werknemer en de preventieadviseur psychosociale aspecten zorgen er voor dat deze termijn wordt nageleefd.
De preventieadviseur psychosociale aspecten bevestigt in een **document** dat het verplicht persoonlijk onderhoud heeft plaats gevonden en overhandigt hiervan een **kopie** aan de werknemer.

Indienen van het verzoek
Het verzoek tot formele psychosociale interventie wordt opgenomen in een door de werknemer **gedateerd en ondertekend document**. Dit document bevat de beschrijving van de problematische arbeidssituatie en het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen.
Dit document wordt bezorgd aan de preventieadviseur psychosociale aspecten. Hij ondertekent een **kopie** van het verzoek en bezorgt dit aan de werknemer. Deze kopie geldt als **ontvangstbewijs**.
Indien het verzoek werd verzonden bij aangetekende brief, wordt het geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na de verzendingsdatum.

Weigering of aanvaarding door de preventieadviseur psychosociale aspecten
De preventieadviseur psychosociale aspecten **moet** de indiening van het verzoek tot formele psychosociale interventie weigeren wanneer hij van mening is dat er geen psychosociale risico's zijn.
De kennisgeving van de weigering of de aanvaarding van het verzoek gebeurt uiterlijk **10 kalenderdagen na de inontvangstneming** van het verzoek. Bij gebrek aan een kennisgeving binnen deze termijn, wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard na afloop van deze termijn.

Artikel 37.4 - Verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter

De preventieadviseur psychosociale aspecten moet een onderscheid maken tussen collectieve aspecten en individuele aspecten. Als er hoofdzakelijke collectieve risico's zijn, moet hij de **werkgever** op de hoogte brengen van het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk collectief karakter werd ingediend, en de werkgever inlichten over de risicosituatie die beschreven werd door de werknemer. De preventieadviseur psychosociale aspecten moet de werkgever ook op de hoogte brengen van de datum waarop de werkgever een beslissing moet nemen betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft.
De **werknemer** wordt vooraf op de hoogte gebracht van het feit dat zijn verzoek een hoofdzakelijk collectief karakter heeft, maar hij moet zijn akkoord niet geven. Zijn identiteit wordt niet meegedeeld

aan de werkgever. Hij wordt ook ingelicht over de datum waarop de werkgever een beslissing moet nemen betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft.
De werkgever neemt een beslissing over de gevolgen die hij aan het verzoek geeft. Als de werkgever maatregelen treft, is overleg vereist met het CPBW.
Binnen een termijn van **maximaal 3 maanden** vanaf de mededeling waarvan hierboven sprake is, deelt de werkgever **schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing** mee betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft:

- aan de preventieadviseur psychosociale aspecten die de werknemer ervan op de hoogte brengt;
- aan de preventieadviseur die belast is met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk;
- aan het CPBW.

Wanneer de werkgever een analyse van de bijzondere risico's uitvoert, kan die termijn met maximaal 3 maanden worden verlengd. De werkgever voert zo snel mogelijk de maatregelen uit die hij beslist heeft te nemen.

Artikel 37.5 - Gevallen waarin de procedure voor verzoeken met een hoofdzakelijk individueel karakter wordt gevolgd na een verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter

Wanneer de werkgever zijn beslissing niet binnen de opgelegde termijn meedeelt, geen collectieve maatregelen treft of wanneer de werknemer van mening is dat ze niet zijn aangepast aan zijn individuele situatie, vat de preventieadviseur psychosociale aspecten het onderzoek van het verzoek aan alsof het om een verzoek met een hoofdzakelijk individueel karakter ging. Hiertoe is het akkoord van de werknemer vereist.
De werkgever wordt hiervan op de hoogte gebracht en de identiteit van de werknemer wordt hem meegedeeld.
De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt een advies uit. De termijn waarbinnen hij het advies moet uitbrengen begint te lopen vanaf de datum van het geschrift waarin de werknemer zijn akkoord geeft. De procedure voor de behandeling van verzoeken met een hoofdzakelijk individueel karakter dient gevolgd te worden (5.4.7).

Bewarende maatregelen
Tijdens het onderzoek van de collectieve aspecten (en vóór het verstrijken van de hierboven vermelde termijn van 3 maanden) biedt de preventieadviseur psychosociale aspecten individuele steun aan de werknemer. Hij kan de werkgever schriftelijk voorstellen om bewarende maatregelen te treffen als de feiten ernstig zijn en de gezondheid van de werknemer zouden kunnen schaden. In bepaalde gevallen kunnen deze maatregelen definitief zijn.
De werkgever neemt de eindbeslissing over het treffen van de maatregelen. Hij kan andere maatregelen van een gelijkwaardig beschermingsniveau treffen. Hij moet uiteraard zo snel mogelijk handelen.

Artikel 37.6 - Verzoek met hoofdzakelijk individueel karakter

De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt de werkgever schriftelijk op de hoogte van het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie werd ingediend en dat dit verzoek een hoofdzakelijk individueel karakter heeft. Hij deelt hem de identiteit van de werknemer mee.

De preventieadviseur psychosociale aspecten onderzoekt op volledig onpartijdige wijze de specifieke arbeidssituatie rekening houdend met de informatie die werd bezorgd door de personen die hij nuttig acht te horen. Die informatie kan worden opgenomen in gedateerde en ondertekende verklaringen die, in voorkomend geval, de toestemming van de gehoorde personen om hun verklaring over te maken aan het Openbaar Ministerie vermeldt en waarvan een **kopie** wordt meegedeeld aan de gehoorde personen.

De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt een advies uit dat hij binnen een **termijn van maximaal 3 maanden** vanaf de aanvaarding van het verzoek meedeelt

- aan de werkgever;
- met het akkoord van de werknemer, aan de vertrouwenspersoon wanneer die in het kader van een verzoek tot informele psychosociale interventie in dezelfde situatie is tussengekomen.

Deze termijn kan worden verlengd met maximaal 3 maanden, voor zover de preventieadviseur psychosociale aspecten deze verlenging kan rechtvaardigen en de redenen hiervoor schriftelijk meedeelt aan de werkgever, aan de werknemer en aan de andere rechtstreeks betrokken persoon.

De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt de werknemer en de andere rechtstreeks betrokken persoon zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd en van de voorstellen van preventiemaatregelen en hun verantwoording, voor zover deze verantwoording hen in staat stelt de situatie gemakkelijker te begrijpen en de afloop van de procedure gemakkelijker te aanvaarden.
Tegelijk met die informatie brengt de preventieadviseur psychosociale aspecten de preventieadviseur die belast is met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk schriftelijk op de hoogte van de voorstellen van preventiemaatregelen en hun verantwoording, voor zover deze verantwoording de preventieadviseur van de interne dienst in staat stelt zijn coördinatieopdrachten uit te voeren.
Indien de werkgever overweegt individuele maatregelen te nemen ten aanzien van een werknemer deelt hij dit **vooraf en schriftelijk** mee aan de werknemer, uiterlijk een **maand nadat hij het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten heeft ontvangen**. Indien deze maatregelen de arbeidsvoorwaarden van de werknemer wijzigen, deelt de werkgever aan deze laatste een afschrift van het advies mee en hoort hij deze werknemer die zich tijdens dit onderhoud kan laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze.
Uiterlijk 2 maanden na ontvangst van het advies deelt de werkgever **schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing** mee betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft:

- aan de preventieadviseur psychosociale aspecten;
- aan de werknemer en aan de andere rechtstreeks betrokken persoon;
- aan de preventieadviseur die belast is met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk

De werkgever voert zo snel mogelijk de maatregelen uit die hij beslist heeft te nemen.

Artikel 37.7 - Verzoek tot formele psychosociale interventie wegens feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag

Als het gaat om geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, bevat de procedure enkele bijzonderheden. Om werknemers de mogelijkheid te geven om feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag aan te klagen zonder te vrezen voor represailles, heeft de wet voorzien in een bijzondere bescherming tegen ontslag.
Het gedateerde en ondertekend document waarbij het verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag wordt ingediend, bevat de volgende gegevens:

- de nauwkeurige beschrijving van de feiten die volgens de werknemer geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk uitmaken;
- het tijdstip en de plaats waarop elk van deze feiten zich hebben voorgedaan;
- de identiteit van de aangeklaagde;
- het verzoek aan de werkgever om geschikte maatregelen te nemen om een einde te maken aan de feiten.

Na het verplichte persoonlijk onderhoud neemt de preventieadviseur psychosociale aspecten, het verzoek dat persoonlijk werd overhandigd in ontvangst, ondertekent een kopie van dit verzoek en overhandigt dat aan de verzoeker. Die kopie geldt als ontvangstbewijs.
Indien het verzoek werd verzonden bij aangetekende brief, wordt het geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na de verzendingsdatum.
De preventieadviseur psychosociale aspecten weigert de indiening van het verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft, kennelijk geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk inhoudt.
De kennisgeving van de weigering of de aanvaarding van het verzoek gebeurt **uiterlijk 10 kalenderdagen** na de inontvangstneming van het verzoek. Bij gebrek aan een kennisgeving binnen deze termijn, wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard na afloop van deze termijn.
In het kader van het onderzoek van het verzoek zal de preventieadviseur psychosociale aspecten:

- zo snel mogelijk aan de aangeklaagde de feiten meedelen die hem worden ten laste gelegd;
- de personen, getuigen of anderen die hij nuttig oordeelt, horen en het verzoek op volledig onpartijdige wijze onderzoeken;
- onmiddellijk de werkgever op de hoogte brengen van het feit dat de werknemer die een getuigenverklaring heeft afgelegd, bescherming geniet en hem de identiteit van de getuige meedelen.

De aangeklaagde en de getuigen ontvangen een kopie van hun gedateerde en ondertekende verklaringen die, in voorkomend geval, de toestemming vermelden om hun verklaring over te maken aan het Openbaar Ministerie.
Indien de ernst van de feiten het vereist, stelt de preventieadviseur psychosociale aspecten bewarende maatregelen voor aan de werkgever alvorens zijn advies te overhandigen. De werkgever deelt zo snel mogelijk en schriftelijk aan de preventieadviseur psychosociale aspecten zijn gemotiveerde beslissing mee betreffende de gevolgen die hij aan de voorstellen voor bewarende maatregelen zal geven.

Artikel 37.8 - Psychosociaal risico in een andere onderneming

De externe werknemer die op permanente wijze activiteiten uitvoert in een onderneming en die meent het voorwerp te zijn van een psychosociaal risico kan gebruik maken van de interne procedure van deze onderneming.
Wanneer er individuele preventiemaatregelen moeten worden getroffen, zal de onderneming alle nodige contacten met de werkgever van de externe werknemer nemen zodat deze maatregelen daadwerkelijk kunnen uitgevoerd worden.

Artikel 37.9 - Feiten door derden veroorzaakt

De werknemer die in contact komt met andere personen op de arbeidsplaats en die het voorwerp meent te zijn van een psychosociaal risico kan een anonieme verklaring afleggen. Deze verklaring bevat de beschrijving van de feiten die werden veroorzaakt door andere personen op de arbeidsplaats evenals de data van die feiten. Ze vermeldt de identiteit van de werknemer niet, tenzij deze zich daarmee akkoord verklaart.
De verklaringen worden opgenomen in een daartoe bestemd register. Dit register wordt bijgehouden door:

- de vertrouwenspersoon;
- bij gebrek aan een vertrouwenspersoon, door de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk;
- de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Enkel de werkgever, de preventieadviseur psychosociale aspecten, de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk hebben toegang

tot dit register. Het register wordt ter beschikking gehouden van het toezicht op het welzijn op het werk.
De werkgever is verplicht om een passende psychologische begeleiding te voorzien voor de werknemers die het slachtoffer zijn geweest van feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag door derden op de arbeidsplaats en om de kosten die met deze begeleiding gepaard gaan te dragen.

Artikel 37.10 - Ontslagbescherming en bescherming tegen represailles

Deze bescherming is enkel van toepassing op werknemers die menen het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Ze heeft tot doel hen te helpen durven deze gedragingen ter sprake te brengen zonder te moeten vrezen voor represailles voor hun beroepsloopbaan. Daarom bestaan er een aantal beschermingsmechanismen:

- de werkgever mag de arbeidsverhouding niet beëindigen;
- de werkgever mag geen nadelige maatregel treffen tijdens het bestaan van de arbeidsverhoudingen, noch na de beëindiging van de arbeidsverhoudingen.
- Wanneer de arbeidsverhouding wordt beëindigd of de nadelige maatregelen worden getroffen binnen twaalf maanden die volgen op het indienen van het verzoek tot formele interventie, het indienen van de externe klacht of het afleggen van de getuigenverklaring, moet de werkgever voor de rechter het bewijs leveren dat de redenen voor zijn beslissing vreemd zijn aan het verzoek, de klacht of de getuigenverklaring. Dit geldt eveneens wanneer de arbeidsverhouding werd beëindigd of de nadelige maatregel werd getroffen nadat een rechtsvordering werd ingesteld, en dit tot drie maanden nadat de uitspraak definitief is geworden.

De werkgever kan echter maatregelen treffen ten aanzien van zijn werknemers om een einde te maken aan de feiten die aan het licht werden gebracht, op voorwaarde dat deze maatregelen een proportioneel en redelijk karakter hebben.
Wanneer de bescherming tegen represailles geschonden wordt door de werkgever, kan de werknemer een forfaitaire vergoeding vorderen die is vastgesteld op zes maand brutoloon of het bedrag dat overeenstemt met de werkelijk geleden schade die moet bewezen worden door de werknemer. Vooraleer deze vergoeding te vorderen, kan de werknemer bij de werkgever zijn re-integratie in de onderneming vragen onder de voorwaarden die bestonden voor de beëindiging van de arbeidsverhouding of voor het treffen van de maatregelen.

De volgende werknemers genieten de ontslagbescherming:

- de werknemer die een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk heeft ingediend bij de preventieadviseur psychosociale aspecten.
- de werknemer die een klacht wegens geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk heeft ingediend bij de inspectiediensten om één van de volgende redenen:
    - de werkgever heeft geen preventieadviseur psychosociale aspecten aangeduid;
    - de werkgever heeft geen interne procedure voorzien;
    - volgens de werknemer heeft de behandeling van zijn verzoek er niet toe geleid dat een einde werd gesteld aan de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk;
    - volgens de werknemer werd de interne procedure niet wettig toegepast.
- De werknemer die een klacht wegens geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk heeft ingediend bij de politiediensten, bij een lid van het Openbaar Ministerie of bij de onderzoeksrechter om één van de volgende redenen:

- de werkgever heeft geen preventieadviseur psychosociale aspecten aangeduid;
- de werkgever heeft geen interne procedure voorzien;
- volgens de werknemer heeft de behandeling van zijn verzoek er niet toe geleid dat een einde werd gesteld aan de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- volgens de werknemer werd de interne procedure niet wettig toegepast.
- De interne procedure is niet geschikt, gelet op de ernst van de feiten waarvan de werknemer het voorwerp is geweest.

- De werknemer die wegens feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk een rechtsvordering instelt of voor wie een rechtsvordering wordt ingesteld.
- De werknemer die optreedt als directe getuige in het kader van het onderzoek van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk of die optreedt als getuige in rechte.

Artikel 37.11 - Externe procedure
In tweede lijn kan de werknemer een beroep doen op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk.
Om een lange en dure gerechtelijke procedure te vermijden kan desgevallend beroep gedaan worden op een erkende bemiddelaar, die de partijen zal begeleiden bij het zoeken naar een akkoord.
De werknemer kan een vordering instellen bij de arbeidsrechtbank. De rechter kan de werknemer bevelen eerst de interne procedure in de onderneming uit te putten.

Slotbepaling

Voor alles wat niet is vermeld in dit arbeidsreglement, gelden de regelgevende bepalingen en de interne preventiedocumenten.

13. TER BESCHIKKING GESTELD MATERIAAL

Artikel 38 – ter beschikking gesteld materiaal
Behalve wanneer het anders werd vastgesteld of overeengekomen, verschaft het bestuur aan ieder personeelslid het materiaal, toestellen en machines nodig voor de werkzaamheden. Ieder personeelslid is persoonlijk en desgevallend in groep verantwoordelijk voor het gebruik en onderhoud van hetgeen hem werd toevertrouwd om zijn arbeid te verrichten of om zich te beveiligen.

14. WELZIJN OP HET WERK

Artikel 39 - welkomstbrochure
Aan elk personeelslid wordt bij indiensttreding een welkomstbrochure van de gemeenschappelijke Interne Dienst voor Preventie & Bescherming op het werk overhandigd.

Artikel 40 - rookverbod
Het is verboden te roken in de lokalen van het gemeente- of OCMW-bestuur van Berlaar conform het Koninklijk Besluit d.d. 19 januari 2005 (B.S. 2 maart 2005) betreffende de bescherming van de werknemers tegen tabaksrook. In openlucht mag gerookt worden.

15. DIVERSE DIENSTEN

Artikel 41 - representatieve vakorganisaties
De representatieve vakorganisaties die zitting hebben in het onderhandelings- en overlegcomité zijn :

- ACV Openbare diensten
- ACOD
- VSOA

Artikel 42 - Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid Arbeid en Sociaal Overleg
Inspectie van de sociale wetten :
Theaterbuilding
Italiëlei 124 bus 56
2018 Antwerpen
tel : 03 226 33 88

Louizastraat 1
2800 Mechelen
015 45 09 80

Warandestraat 49
2300 Turnhout
014 44 50 10
Toezicht Welzijn op het Werk
Theaterbuilding
Italiëlei 124 – bus 77
2000 Antwerpen
03 232 79 05

Artikel 43 – Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid
Sociale Inspectie
Theaterbuilding
Italiëlei 124 bus 63
2018 Antwerpen
03 206 99 04

Bijlage I-A: DEONTOLOGISCHE CODE GEMEENTE- en OCMW-PERSONEEL

Inleiding

Het gemeente- en OCMW-bestuur van Berlaar heeft het volste vertrouwen in haar werknemers. Dit is ook terecht omdat de medewerkers doorgaans goed weten wat van hen verwacht wordt en ze daar ook naar handelen bij de uitvoering van hun taken. Toch kunnen ambtenaren in situaties terechtkomen waarin moeilijk een keuze kan gemaakt worden. Situaties waarbij men zich afvraagt of men wel correct handelt. Het antwoord is niet altijd gemakkelijk uit een wet of een reglementering op te maken. Van een medewerker wordt enerzijds verwacht dat hij/zij maatwerk aflevert en anderzijds wordt terughoudendheid verwacht bij het accepteren van attenties. Uiteindelijk heeft iedere ambtenaar zijn eigen, individuele verantwoordelijkheid voor alles wat hij/zij doet.

Het gemeente- en OCMW-bestuur werkt met een 100-tal ambtenaren om van Berlaar een bruisende en dynamische gemeente te maken en de burgers een dienstverlening te geven waar ze recht op hebben. De burger is een klant en verwacht een goede dienstverlening. Het is bijgevolg uitermate belangrijk dat wij ons steeds bewust zijn van die verwachtingen en wij er dagdagelijks naar handelen en ons gedrag erop afstemmen.

In deze deontologische code of “gedragscode” zijn een aantal richtlijnen opgelegd die een houvast moeten bieden. Het is de bedoeling om inhoud te geven aan de ambtelijke integriteit en om te bevorderen dat iedereen, zowel administratief als technisch personeel, daar hetzelfde onder verstaat.

Deze code is van toepassing op alle personen in dienst van het gemeente- of OCMW-bestuur, ongeacht het regime van hun tewerkstelling. Het gemeentedecreet legt in art. 107-112 minimaal de deontologische rechten en plichten vast. De deontologische code moet de bepalingen van het decreet concretiseren en kan bijkomende rechten en plichten geven.

Gemeenschappelijke waarden

De deontologische code is gestoeld op 7 gemeenschappelijke waarden:

1. Loyaliteit
2. Correctheid
3. Klantvriendelijkheid
4. Spreekrecht, spreekplicht en zwijgplicht
5. Motivatie
6. Integriteit en professionalisme
7. Zorgvuldigheid

Loyaliteit

De personeelsleden oefenen hun ambt op een loyale wijze uit. Dit betekent trouw aan en respect voor de democratische instellingen, voor de bestaande regelgeving en voor het primaat van de politiek. Loyaliteit betekent eveneens dat iedere ambtenaar zijn handelingen en activiteiten afstemt op de missie (bestaansreden) van de gemeente en alles in het werk stelt om de strategische doelstellingen van de organisatie te bewerkstelligen.

De personeelsleden respecteren de persoonlijke waardigheid van iedereen. De gemeentelijke werkgever wil een aantal doelstellingen realiseren en het personeelslid zet zich ten volle in om daaraan mee te werken. Hij/zij doet dat op een dergelijke wijze zodat ook de waardigheid van de burger, van de collega-werknemer en van de lokale mandataris wordt gerespecteerd. Loyaliteit houdt verder ook de verplichting in om de beslissingen van het bestuur loyaal en plichtsbewust uit te voeren in het belang van de gemeente.

<u>Loyaliteit ten aanzien van de collega’s:</u>

- Ieder personeelslid functioneert onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende;
- Ieder personeelslid voert de beslissingen snel en efficiënt uit;
- Ieder personeelslid streeft naar een constructieve manier van samenwerken (teamvorming);
- Diensthoofden geven hun medewerkers de nodige ruimte en middelen om de doelstellingen te bereiken;
- Diensthoofden evalueren op een consequente en een eerlijke manier de medewerkers;
- Diensthoofden motiveren, coachen en sturen hun medewerkers;
- Diensthoofden zorgen ervoor dat ze aanspreekbaar zijn voor hun medewerkers en dat de medewerkers op de juiste plaats en conform hun capaciteiten worden ingezet.

<u>Loyaliteit tegenover het bestuur:</u>

- Ieder personeelslid werkt actief en constructief mee aan de realisatie van de opdracht en de doelstellingen van de gemeente en OCMW;
- Adviezen en voorstellen worden op basis van een duidelijke voorstelling van de feiten en voldoende argumenten geformuleerd;
- Een door de gemeenteraad en/of door het schepencollege of vast bureau genomen beslissing moet snel en efficiënt, met inachtname van de geldende regelgeving, worden uitgevoerd.

Correctheid

Ieder personeelslid streeft naar een correct handelen bij de uitvoering van zijn/haar taak. Dit correct handelen omvat volgende bepalingen:

- Tijdens de diensturen wijdt iedereen zich met maximale inzet aan zijn job. Inzet en discipline is de weg naar succes;
- Geen enkel personeelslid maakt ongeoorloofd gebruik van uitrusting of materiaal van de gemeente voor privédoeleinden;
- Bij een vraag naar informatie van een collega of een mandataris, bezorgt men relevante informatie op een snelle en correcte manier;
- Ieder personeelslid toont respect in contacten met collega's, de burger, leveranciers en het politiek bestuur;
- Ieder personeelslid houdt rekening met de waardigheid van andere personen;
- psychosociale belasting waaronder ongewenst seksueel gedrag, pesterijen en geweld op het werk zijn verboden;
- De wettelijke bepalingen rond roken worden strikt nageleefd;
- De informatie waarover men als ambtenaar beschikt mag niet misbruikt worden;
- Het is verboden om tijdens de diensturen onder invloed te zijn van alcohol en andere drugs. Ook het bezit of gebruik van alcohol en andere drugs is verboden tijdens de diensturen;
- Behalve om redenen die eigen zijn aan de dienst, is het alle personeelsleden verboden om zich tijdens de uitoefening van de dienst en tijdens de diensturen, op te houden in de voor het publiek toegankelijke drankgelegenheden;
- Voor de betaling van gemaakte kosten of bepaalde vergoedingen, zoals reiskosten, fietsvergoeding of overuren wordt een verklaring (invulformulier) gevraagd. Die verklaring moet uiteraard overeenstemmen met de werkelijkheid.

Klantvriendelijkheid

De burger verwacht van het gemeentepersoneel een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. Dit houdt volgende elementen in:

- De burger als klant vriendelijk en zakelijk behandelen;
- Hoffelijk zijn en de diensten vlot en volledig verrichten, zodat de dossiers snel en efficiënt worden afgehandeld;
- Een professionele attitude aannemen, over de nodige kennis beschikken en initiatief nemen;
- Het werk binnen de afgesproken termijn behandelen of binnen een termijn die relevant is;
- In elke correspondentie met de burger vermeldt men de naam, de dienst en de plaats van tewerkstelling van de contactpersoon zodat de burger die gemakkelijk kan bereiken;
- Een duidelijke en correcte taal gebruiken;
- De klanten behulpzaam zijn bij administratieve formaliteiten en hen doorverwijzen naar de juiste persoon of afdeling.

Spreekrecht, spreekplicht en zwijgplicht

In het kader van de wet op de openbaarheid van bestuur vormen spreekrecht en spreekplicht belangrijke componenten. De personeelsleden hebben spreekrecht ten aanzien van derden met betrekking tot de feiten waarvan zij kennis hebben uit hoofde van hun ambt. In een aantal gevallen hebben zij ook spreekplicht. Feitelijke informatie moet daarbij correct, volledig en objectief worden gepresenteerd. Wie een persoonlijk standpunt of kritiek op de overheid formuleert, maakt duidelijk dat hij of zij in eigen naam spreekt en niet namens het bestuur.

Het spreekrecht en de spreekplicht houden volgende bepalingen in:

- Het recht hebben om met collega's, diensthoofden, medewerkers en mandatarissen informatie uit te wisselen, ideeën te toetsen en uw standpunt te verdedigen;
- Eens een beslissing genomen schaart men zich achter die beslissing en voert men die loyaal uit, ook al strookt de beslissing niet met uw persoonlijk standpunt;
- Bij onregelmatigheden geldt spreekplicht en brengt men het diensthoofd op de hoogte;
- Ieder personeelslid heeft het recht om de burger op eigen initiatief informatie te verschaffen. Indien een burger om informatie vraagt, dan is het de plicht van het personeelslid deze informatie te geven en toe te lichten;
- Ieder personeelslid geeft duidelijke, objectieve en neutrale informatie over de feiten. Indien men daar persoonlijke informatie aan toevoegt, dan moet het duidelijk zijn dat men in eigen naam spreekt;
- Ieder personeelslid is volledig vrij om te publiceren, voordrachten te houden of op een andere manier als privépersoon derden te informeren over de domeinen waarin men ervaring heeft opgebouwd;
- Als privépersoon heeft men het recht om tegenover derden zijn politieke overtuiging te uiten. Men doet dit op een gereserveerde manier. Tijdens de diensturen is het als ambtenaar verboden enige actieve politieke, ideologische of filosofische propaganda te voeren, behalve voor de vakbondsafgevaardigden in het kader van de wet op het syndicaal statuut;
- Alle contacten met de pers verlopen via de communicatieambtenaar. Voor toelichtingen zal de communicatieambtenaar doorverwijzen naar de burgemeester, de bevoegde schepen, ambtenaar of algemeen directeur. Wordt u rechtstreeks gecontacteerd door de pers, verwijst u naar de communicatieambtenaar. Men neemt nooit uit eigen beweging contact op met de pers over dienstaangelegenheden;
- Als personeelslid beoefent men het spreekrecht op een gereserveerde manier. Dit betekent dat de wijze waarop men dit spreekrecht gebruikt, geen afbreuk mag doen aan de waardigheid van het ambt of het vertrouwen van het publiek in het bestuur niet mag schaden.

Het spreekrecht wordt beperkt door de geheimhoudingsplicht, het beroepsgeheim, de discretieplicht. Niet alle informatie is openbaar. Het is immers verboden feiten bekend te maken die betrekking hebben op:

- De veiligheid van het land;
- De bescherming van de openbare orde;
- Het voorkomen en bestraffen van strafbare feiten;
- Het medisch geheim;
- Het vertrouwelijk karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens;
- Het vertrouwelijk karakter van de beraadslagingen (gegevens over intern beraad zolang de eindbeslissing niet is genomen);
- Gegevens die geheim zijn of als dusdanig door het desbetreffend diensthoofd aldus worden verwoord;
- Fiscale, sociale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van collega's of burgers.

De geheimhoudingsplicht is ondergeschikt aan grondwettelijke, wettelijke of decretale bepalingen die het personeelslid tot spreken verplichten, bijvoorbeeld als men voor de rechtbank moet getuigen.

Motivatie

Als werknemer van het bestuur is het de bedoeling dat men zich steeds opstelt in het belang van de gemeente en actief meewerkt aan de realisatie van de doelstellingen en maatschappelijke opdrachten van de gemeente.

Dit houdt in dat:

- Ieder personeelslid zijn taak serieus opneemt, spontaan en vlot uitvoert, flexibel is en bereid is een extra inspanning te leveren wanneer het werk daarom vraagt;
- Ieder personeelslid zich gedraagt als een 'goede huisvader', in die zin dat men zuinig omgaat met de financiële middelen;
- Ieder personeelslid getuigt van voldoende inzet, discipline, initiatief en een doe-mentaliteit.

Integriteit

- Alle externe partijen (burgers, leveranciers, ed.) moeten op een gelijke manier behandeld worden;
- Geen discriminatie van ras, leeftijd, geloofsovertuiging, geslacht of politieke overtuiging;
- Ieder personeelslid is eerlijk ten aanzien van collega's en ten aanzien van het bestuur;
- Men is niet corrupt of frauduleus. Vermoedens van fraude of corruptie geeft u onmiddellijk door aan de algemeen directeur of indien het deze laatste betreft aan het college van burgemeester en schepenen;
- Personeelsleden mogen, zelfs buiten hun ambt, noch rechtstreeks noch via een tussenpersoon, giften, beloningen of enig ander voordeel dat verband houdt met het ambt, vragen of eisen.

Een professionele attitude is van cruciaal belang voor het succes van de organisatie. Dit houdt o.a. in dat:

- Ieder personeelslid op de hoogte blijft van de evolutie van technieken, methoden, regelgeving, wetgeving e.d. in materies waarmee hij ambtshalve belast is;
- Ieder personeelslid meldt aan het diensthoofd wanneer bepaalde factoren de goede uitvoering van hun taken in het gedrang brengen of verhinderen dat het werk op een professionele manier kan worden uitgevoerd;
- Ieder personeelslid een professionele en gemotiveerde attitude aanneemt bij het uitvoeren van de taken.

Zorgvuldigheid

Het bestuur verwacht van haar medewerkers de nodige zorgvuldigheid. Dit uit zich op een achttal terreinen:

1. Het naleven van richtlijnen
2. Het gebruik van de arbeidstijd
3. Het gebruik van overheidseigendommen
4. Gebouwen eigendom van het bestuur
5. Dienstvoertuigen
6. Werkkledij
7. Vorming
8. Andere voordelen

Het naleven van richtlijnen

Het bestuur verwacht van haar medewerkers dat ze ordelijk zijn en richtlijnen en procedures zorgvuldig naleven. De zorgvuldigheidsplicht houdt verder ook in dat deze zich bij het verzamelen van gegevens baseren op een precieze, volledige en praktische voorstelling van feiten.

Gebruik van de arbeidstijd

Er moet zorgvuldig worden omgesprongen met de werktijd. De werkuren die op de individuele functie van toepassing zijn, moeten worden gerespecteerd zoals ze zijn vastgelegd in de uurroosters als bijlage bij het arbeidsreglement (dat ieder personeelslid bij indiensttreding ontvangt). Het werk wordt onmiddellijk aangevat en men stopt niet vroeger dan voorzien. Voor personeelsleden met een glijdende uurregeling houdt deze bepaling in dat men onmiddellijk aan het werk gaat na het inprikken.

Tijdens de werkuren hoort u als personeelslid alleen taken uit te voeren die u door de werkgever zijn opgedragen.

In principe zijn niet toegelaten tijdens de diensturen:

- Privégesprekken per telefoon of gsm, behalve in uitzonderlijke gevallen;
- Boodschappen en andere privéverplaatsingen;
- Privégebruik van internet en e-mail mag enkel tijdens de pauzetijd op voorwaarde dat dit gebruik de goede werking en de belangen van het bestuur niet schaadt;
- Verkopen van goederen aan collega's;
- Het is tevens verboden om:
    - Elektronische boodschappen te versturen die de waardigheid van anderen kunnen schaden of waarvan de inhoud indruist tegen de goede zeden;
    - Deel te nemen aan elektronische kettingbrieven;
    - Te surfen naar pornografische sites.

Gebruik van overheidseigendommen

Het gebruik van eigendommen van het bestuur voor privédoeleinden is in principe verboden. Het kan alleen mits uitdrukkelijke toestemming van de algemeen directeur (voor zaken die verband houden met administratie) of van het hoofd van de technische dienst (voor werktuigen). De algemeen directeur en het hoofd van de technische dienst houden een permanente lijst van ontleende materialen ter beschikking.

Volgende zaken zijn niet toegestaan:

- Het voeren van privégesprekken met een gsm van het bestuur, behalve in uitzonderlijke gevallen
- Producten, kantoorartikelen en andere verbruiksgoederen mogen enkel gebruikt worden voor aangelegenheden die te maken hebben met het bestuur;
- Het ontlenen van vrachtwagen, tractoren, gras- en graafmachines.

Gebouwen eigendom van het gemeente- of OCMW-bestuur

Personeelsleden dragen zorg voor het gemeentelijk patrimonium als een goede huisvader. Meer concreet gelden hiervoor de volgende regels:

- Iedereen zorgt ervoor dat zijn eigen werkplek ordelijk en net blijft – cleandesk is verplicht op alle werkplaatsen;

- Na de diensturen wordt alles zorgvuldig opgeborgen, in het bijzonder alle vertrouwelijke informatie of diefstalgevoelige voorwerpen (geld, zegels, stempels, documenten);
- Het bewaren van contant geld op de dienst moet tot een minimum beperkt worden. Biljetten moeten steeds in de kluis bewaard worden. Bij eventuele diefstal moeten de betrokkenen kunnen aantonen welke bewarende maatregelen ze genomen hebben om de kans op diefstal te beperken;
- Het gebruik van gemeentelijk patrimonium voor privédoeleinden is niet toegestaan, tenzij het college daarvoor toelating gaf;
- Defecten en herstellingen worden zo snel mogelijk doorgegeven aan de gebouwenverantwoordelijke.

Dienstvoertuigen

Voor het gebruik van dienstvoertuigen gelden volgende algemene richtlijnen :

- Dienstvoertuigen worden alleen gebruikt voor dienstdoeleinden en niet voor privégebruik. De voertuigen blijven ’s avonds ook op de werkplek, tenzij het college de toelating gaf met het voertuig naar huis te rijden. Zelfs indien het college die toelating geeft, gaat het hier enkel om woon-werkverkeer;
- Alleen personen die beschikken over het vereiste rijbewijs, mogen een voertuig besturen;
- In de dienstvoertuigen mag niet gerookt worden;
- Personenvervoer mag enkel wanneer men beschikt over het rijbewijs dat toelaat personen te vervoeren;
- Wie gebruik maakt van een dienstvoertuig of in opdracht rijdt van het bestuur, leeft de verkeersregels na. Eventuele verkeersboetes dient men zelf te betalen.

Werkkledij

De gemeenteraad kan aan sommige ambten de verplichting verbinden een uniform te dragen. Het personeelslid dient zich te schikken naar de bepalingen uitgevaardigd door de bevoegde overheid. Het college van burgemeester en schepenen zorgt voor de aanschaf van de uniformen, de uitrusting, de werk- en beschermingskledij. De werk- en beschermingskledij blijft eigendom van het bestuur en mag buiten de dienst niet gedragen worden.

Vorming

De personeelsleden hebben recht op informatie en vorming met betrekking tot aspecten die nuttig zijn voor de uitoefening van de functie.

De personeelsleden houden zich op de hoogte van de ontwikkelingen en de nieuwe inzichten in de materies waarmee zij beroepshalve belast zijn.

De vorming is een plicht als ze noodzakelijk blijkt voor een betere uitoefening van de functie of het functioneren van een dienst, of als ze een onderdeel uitmaakt van een herstructurering of reorganisatie van een afdeling of een implementatie van nieuwe werkmethodes en infrastructuur.

Naleving gedragscode

Deze gedragscode maakt deel uit van het arbeidsreglement als bijlage. Bijgevolg zijn alle personeelsleden verplicht de bepalingen ervan na te leven.

Bijlage I-B: DEONTOLOGISCHE CODE MAATSCHAPPELIJK WERKER

Inleiding

Hulpverlening is een complex gebeuren. Als maatschappelijk werker kom je regelmatig in dilemma's terecht, waarbij het maken van de juiste keuze niet vanzelfsprekend is. OCMW-maatschappelijk werk is daarenboven een specifieke vorm van hulpverlenend handelen dat sterk bepaald wordt door wettelijke, technische en organisatorische contextgegevens. Het plaatst de maatschappelijk werker in een aantal spanningsvelden, waarbij het belangrijk is een aantal kaders aan te brengen die ondersteunend zijn in het richting geven aan een goed overwogen en zorgvuldige keuze. We wensen dus een bijdrage te leveren aan het legitimeren van het professioneel handelen.

Hierbij vertrekken we van een cliëntgerichte visie. Met een cliëntgerichte visie bedoelen we een handelingslijn waarbij het welzijn van de hulpvrager centraal staat, menselijke waardigheid en reïntegratie als doelstelling voorop worden geplaatst en de maximale participatie van de hulpvrager hierbij als werkwijze gehanteerd wordt. Deze centrale doelstelling wordt gecombineerd met wettelijke voorwaarden, richtlijnen vanuit het organisatieniveau, maar ook maatschappelijke druk en verwachtingen. Bij de uittekening van de deontologische code zien we de maatschappelijk werker als een bruggenbouwer tussen verschillende realiteiten. De maatschappelijk werker als een verbindingsfiguur, tussen de noden, de basisrechten en verwachtingen van de hulpvrager en de wettelijke bepalingen, organisatorische mogelijkheden en de bredere samenlevings-dynamieken.

De persoon van de hulpverlener speelt een onmiskenbare rol in de kwaliteit en de invulling van het hulpverleningsproces en de hulpverleningsrelatie. De bind-kracht tussen hulpvrager en hulpverlener is een essentiële factor in het hulpverlenend gebeuren. Hierbij kijkt, voelt, denkt en handelt de hulpverlener zowel vanuit zijn mens-zijn in al zijn facetten, zijn specifieke professionaliteit als hulpverlener en maatschappelijk werker, maar ook als deel van de organisatie waarvoor hij/zij werkt, en ook als deel van de bredere samenleving.

Hierbij zijn ook de waarden- en normen van de hulpverlener een belangrijk element in het hulpverlenend handelen. Het besef van deze 'normatieve professionaliteit' is een krachtbron voor het reflexief methodisch handelen. Samengaand met de cliëntgerichte, participatieve visie betekent deze aandacht en inbreng van de subjectieve waardenbeleving, de keuze voor een hulpverlening waarin dialoog en overleg centraal staan, en waar de hulpverlener zelf een autonome ruimte krijgt om een procesgericht overleg mogelijk te maken.

Deze dialoog is noodzakelijk om de diverse belangen en zienswijzen in ogenschouw te nemen, misverstanden te helpen vermijden en op een zo breed mogelijk gedeelde manier tot keuzes en beslissingen te komen.

De deontologische code is dus veel meer dan een juridisch-technisch kader. Een éénzijdige juridische benadering verengt de complexiteit en veelzijdigheid waarmee hulpverleners te maken hebben. Daarenboven zou het de juridisering van de hulpverlening verder versterken. Een toenemend rechtendenken, dat hulpverleningsrelaties in het keurslijf duwt van een verengd rechten- en plichtengebeuren en contractuele voorwaarden, ondermijnt reeds te veel de kansen op dialoog, herstel en integratie.

Wettelijke bepalingen zijn een belangrijke leidraad, waar we in deze tekst regelmatig naar verwijzen, maar er zijn twee andere componenten die evenzeer ons hulpverlenend handelen sturen: ethiek en methodiek. Deze ethische handvatten kunnen samengebald worden in vier begrippen : respect, integriteit, deskundigheid en verantwoordelijkheid. Ze brengen een bepaalde visie naar voor die het

hulpverlenend handelen mee gaat bepalen. Deze visie-elementen komen verder in deze code aan bod. Ze geven een subjectieve, maar toch gegronde richting aan, die leeft en als relevant wordt gezien, zowel binnen het brede werkveld als bij de professionele opiniemakers. Dit vanuit de beroepstraditie en beroepseigenheid, de actuele en internationale context van het beroep.

De methodekaders die in deze code worden aangebracht kunnen gezien worden als een invulling van de 'meest aangepaste methoden van het maatschappelijk werk'. Het zijn handvatten en reflexie-instrumenten die passend zijn voor het OCMW-maatschappelijk werk en getoetst zijn op hun bruikbaarheid. Het methodische is bij heel wat patstellingen de creatieve invalshoek die de OCMW-maatschappelijk werker kan ondersteunen in het doorbreken van een patstelling.

Deze code zien we meer als een referentiekader dan als een toetsingsinstrument. Het is een uitnodiging om aan de slag te gaan en het professioneel handelen te versterken. Er is geen pasklaar antwoord voor de vele complexe situaties met hun wettelijke, morele, relationele en methodische component, waarvoor maatschappelijk werkers en leidinggevenden geplaatst worden.

We zien deze code ook meer als een instrument tot dialoog dan als een droog codeboek dat even wordt geconsulteerd om de oplossing te pakken te krijgen. Vooral via teamoverleg, collegiaal consult en vormen van supervisie en intervisie kunnen maatschappelijk werkers hun professioneel creatief en reflexief vermogen ontwikkelen. Ook de dialoog met ervaringsdeskundigen kan een belangrijke vorm van aanvullende informatie en inzichten met zich meebrengen om gepaste en haalbare richtingen te kiezen.

De deontologische code is een ondersteunend instrument in deze dialoog. Het ontwikkelen van de nodige randvoorwaarden om deze reflectie- en dialoogruimte daadwerkelijk te maken is een andere uitdaging.

1. Algemene beginselen

Het uitoefenen van het beroep van OCMW-maatschappelijk werker kan niet los gezien worden van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Zij benadrukt het unieke van elke mens en roept op om de etnische verschillen, geslacht, religie, taal, politieke en filosofische opvattingen of enige andere opinie van de hulpvrager te respecteren en iedereen gelijk te behandelen. Rechten en vrijheden moeten worden gerespecteerd en de hulpvrager in zijn netwerk wordt als een zelfstandige persoon/groep of entiteit ervaren die verantwoordelijkheid kan dragen. (artikel 23 Belgische Grondwet – Wet van 12/06/1945 ter bescherming van de titel van maatschappelijk assistent)

De OCMW-maatschappelijk werker laat zich leiden door art.1 van de organieke wet op de OCMW's van 08.07.1976: "elke persoon heeft het recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid." Art. 1 omvat een brede, morele opdracht. Het roept een organisatiestructuur op die zich bewust laagdrempelig opstelt om diegenen te bereiken van wie de menselijke waardigheid in het gedrang is of in het gedrang kan komen. Art. 1 drukt ook het belang uit van het 'outreachend' karakter van het OCMW. Dit in het bereiken van mensen van wie basisrechten en waardigheid in het gedrang komen, maar geen rechtstreeks beroep doen op dienst- of hulpverlening. Deze principes uiten zich niet alleen in de organisatiestructuur en het karakter van de dienst, maar ook in de houding en aandacht van de OCMW-maatschappelijk werker zelf.

De OCMW-maatschappelijk werker heeft als opdracht de hem toegewezen personen en gezinnen te helpen en te begeleiden bij het opheffen en verbeteren van de situaties waarin zij zich bevinden. Hierbij heeft de maatschappelijk werker de taak zowel de basisrechten van de hulpvrager te helpen verwezenlijken en toe te leiden tot de voorzieningen en diensten die deze rechten kunnen realiseren,

maar ook de hulpvrager “aan zijn recht” te laten komen. Hiermee wordt in eerste instantie bedoeld een fundamenteel respect voor de levenswijze van de hulpvrager en hierbij oog hebben voor een hulpverlening op maat die de zelfredzaamheid en zelfstandigheid bevordert.

In functie van de uitvoering van de wettelijke opdrachten van het OCMW, die door de algemeen directeur, raad of het diensthoofd aan de maatschappelijk werker zijn toegewezen, voert de maatschappelijk werker de nodige onderzoeken ter voorbereiding van de te nemen beslissingen, geeft een deskundig advies en verzekert vervolgens de maatschappelijke begeleiding van de betrokkenen. Bij de uitvoering van deze stappen wordt steeds respect getoond voor de kijk en leefwereld van de hulpvrager en het verlies van waardigheid die door onderzoeksdaden in het gedrang kan komen, wordt in ogenschouw genomen.

De OCMW-maatschappelijk werker heeft de plicht tot discretie en omzichtigheid in het omgaan met cliëntinformatie in alle omstandigheden. Deze plicht is nader uitgewerkt in sommige bepalingen van deze code.

De OCMW-maatschappelijk werker is de enige bevoegde persoon om het sociaal onderzoek uit te voeren in functie van te nemen beslissingen in het verkrijgen van bepaalde rechten. Hierbij baseert de maatschappelijk werker zich op de concrete hulpvraag en de via dialoog geëxpliciteerde noden en behoeften, de wettelijke voorwaarden en bepalingen, de feitelijke gegevens die via documenten, huisbezoek en gesprek met de hulpvrager, maar ook aanvullende informatie zijn verzameld. De maatschappelijk werker maakt hierbij een duidelijk onderscheid tussen objectief feitenmateriaal en bredere contextgegevens in functie van een weloverwogen advies. De beëdiging van de OCMW-maatschappelijk werker geeft aan het sociaal verslag geldigheid tot het bewijs van het tegendeel wat betreft de feitelijke vaststellingen die daarin op tegensprekelijke wijze zijn opgetekend. (art 5 van de RMI wet van 26/05/2002 ‘De personen bedoeld in artikel 19, § 1, tweede lid, van de wet moeten houder zijn van het diploma van maatschappelijk assistent, van gegradueerde verpleger gespecialiseerd in gemeenschaps-gezondheid of van sociaal verpleger, erkend door de Gemeenschappen.’)
(Artikel 19, § 1, tweede lid van de RMI wet van 26/05/2002 ‘Voor het sociaal onderzoek moet het centrum een beroep doen op maatschappelijk werkers, volgens de kwalificatievoorwaarden bepaald door de Koning.’)

De OCMW-maatschappelijk werker expliciteert tijdens het onderzoeks- en begeleidingsproces zijn dubbele positie van hulpverlener en onderzoeker en neemt een observerende en verbindende houding aan van meerzijdige partijdigheid tussen de belangen van de hulpvrager en de organisatiedoeleinden. De focus op het realiseren van basisrechten en het verwezenlijken van menselijke waardigheid en reïntegratie wordt nooit uit het oog verloren.

1.8 De OCMW-maatschappelijk werker vermijdt elke houding of interventie die het imago van het beroep kan schaden. Hij blijft loyaal aan zichzelf en de principes van het beroep. Hij is ook loyaal aan de hulpvrager en de organisatie waarin hij werkt binnen de grenzen van een verantwoorde uitoefening van het beroep.

2. Het beroepsgeheim

2.1 De OCMW-maatschappelijk werker is gehouden aan het beroepsgeheim voor alles wat hij te weten komt in het kader van zijn werk. De informatie die op formele of informele overlegmomenten doorgegeven wordt, heeft plaats in het kader van de prudente en discrete geest van het beroepsgeheim. Er wordt geen informatie naar buiten gebracht, afgezien van professioneel overleg met andere diensten of vormen van vorming en supervisie, wat ook plaatsgrijpt binnen het kader van beroepsgeheim en discretie.

2.2 Het is hierbij noodzakelijk te kunnen werken in een omgeving waar deze discretie gerespecteerd wordt. Indien deze basishouding van respect voor het beroepsgeheim en respect voor de hulpvrager niet gehanteerd wordt is het aangewezen dat de maatschappelijk werker het indiscreet klimaat signaleert aan de personen of instanties die hierin een veranderingsproces tot stand kunnen brengen.

2.3 Het beroepsgeheim van de maatschappelijk werker geldt niet tegenover de leden van de raad. De leden van de raad hebben tijdens de 5 dagen vóór de raadszitting het recht om kennis te nemen van alle akten, stukken en dossiers betreffende het OCMW. Deze akten en stukken gaan over het verslag en de stukken die de informatie en redenering in het verslag staven.

Tussen maatschappelijk werkers van dezelfde dienst van het OCMW geldt een 'gezamenlijk beroepsgeheim'. Dit wil zeggen dat ze onderling informatie kunnen uitwisselen voor zover dat nodig en relevant is voor de werking van de dienst.

Tussen maatschappelijk werkers van verschillende diensten met eenzelfde doelstelling kan een 'gedeeld beroepsgeheim' gelden. Informatie kan enkel worden uitgewisseld als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- de diensten hebben dezelfde doelstelling (hulpverlening binnen dezelfde context) en de maatschappelijk werkers zijn gebonden aan hetzelfde beroepsgeheim,
- de uitwisseling van gegevens moet noodzakelijk en pertinent zijn voor de hulpverlening aan de hulpvrager en de uitvoering van de opdracht van de dienst die de informatie ontvangt (zie ook 6.2),
- de communicatie moet het belang van de hulpvrager dienen,
- de hulpvrager moet op de hoogte worden gebracht van de gegevensoverdracht. (zie ook 4.6)

2.4 In de gevallen waarin het beroepsgeheim speelt, kan de OCMW-maatschappelijk werker hiervan alleen afwijken in noodsituaties, bij zware strafrechtelijke feiten en als de veiligheid of de integriteit van personen of de samenleving ernstig in het gedrang komt.

De OCMW-maatschappelijk werker heeft een spreekplicht in de volgende gevallen:
- als hij in het kader van zijn beroep kennis krijgt van een misdaad, een wanbedrijf of een aanslag tegen de openbare veiligheid of op iemands leven of eigendom. Melding moet gedaan worden aan de Procureur des Konings.
- als een wet hem verplicht om het beroepsgeheim te doorbreken en om gegevens door te geven (bijvoorbeeld in het kader van terroristische dreiging).

De OCMW-maatschappelijk werker heeft een spreekrecht in de volgende gevallen (dit wil zeggen dat hij de keuze behoudt om zijn beroepsgeheim al dan niet te doorbreken):
- als hij kennis krijgt van een ernstig misdrijf gepleegd op kinderen. Bijkomende voorwaarden zijn dat de minderjarige zelf de maatschappelijk werker in vertrouwen heeft genomen en dat de maatschappelijk werker zelf niet in staat is om de minderjarige te helpen. In dit geval kan melding gedaan worden aan de Procureur des Konings.
- als hij wordt gevraagd om te getuigen voor een rechtbank of onderzoeksrechter.

In sommige situaties komt de maatschappelijk werker in een moeilijk spanningsveld terecht tussen beide principes. Het dialogeren met de hulpvrager en het wijzen op de verantwoordelijkheid van de hulpvrager zal hierbij richtinggevend zijn. Deze verantwoordelijkheid van de hulpvrager kan niet gelden als excuus om de eigen verantwoordelijkheid niet op te nemen. Bij dergelijke situaties is het van belang zich bewust te zijn van het meespelen van subjectieve waarden en normen, waarbij er een kloof kan zijn tussen de waarden en normen van de hulpvrager en de OCMW-maatschappelijk werker. Collegiaal

consult is aangewezen om de overweging te maken van wat in de specifieke context de gepaste actie is.

2.5 Gesloten briefwisseling en andere vertrouwelijke communicatie zoals SMS'en, mailverkeer op naam van de maatschappelijk werker vallen onder de onschendbaarheid van het briefgeheim.

2.6 Maatschappelijk werkers hebben steeds meer te maken met systematische gegevensregistratie en het doorgeven van informatie via dossiers en het internet. Om die reden laat de OCMW-maatschappelijk werker zich bijkomend leiden door regelgeving m.b.t. de bescherming van de natuurlijke persoon, vrij verkeer van gegevens, verwerking van gegevens en het aanleggen van databanken. Bij het hanteren van de kruispuntbank is het noodzakelijk om de ethische code die hierbij geldig is in acht te nemen.

3. De OCMW-maatschappelijk werker als beroepskracht

3.1 De OCMW-maatschappelijk werker dient elke hulpvraag ernstig te nemen. Indien het gaat over een hulpvraag die kadert binnen de wettelijke opdracht van het OCMW wordt een procedure aanhangig gemaakt, rekening houdende met de wettelijke voorwaarden en bepalingen.

3.2 De OCMW-maatschappelijk werker situeert de hulpvraag van de hulpvrager steeds binnen zijn familiale, sociale en bredere maatschappelijke context. De krachten en ondersteunende mogelijkheden van het natuurlijk netwerk worden steeds in acht genomen en er wordt een evenwicht gezocht tussen familiale en maatschappelijke verantwoordelijkheid in de realisatie van basisrechten en nood aan ondersteuning.

3.3 Bij elke hulpvraag wordt getoetst naar de betekenis van de hulpvraag, en een mogelijke onderliggende hulpvraag wordt ook ruimte gegeven. Vanuit de verbrede hulpvraag, de totaalsituatie, de mogelijkheden van de hulpvrager en zijn eigen netwerk en de reeds aanwezige hulpverlening, wordt een hulpverleningsproces aangegaan. Daarbij worden enerzijds de basisrechten gerealiseerd en geankerd, maar wordt evenzeer gestreefd naar de ontwikkeling van een gepast hulpverleningsproces dat zich inbedt in de reeds bestaande leefwerelddynamiek.

3.4 Bij elke hulpvraagverbreding wordt de nodige informatie verstrekt en gewezen op aanvullende rechten en mogelijkheden om deze hulpvraag te verwezenlijken. De OCMW-maatschappelijk werker zet de hulpvrager aan tot het verkrijgen van deze rechten en leidt hem tot de voorzieningen die deze rechten kunnen realiseren, rekening houdende met de autonomie en zelfredzaamheid van de hulpvrager.

3.5 De OCMW-maatschappelijk werker houdt steeds een maximale waardigheid, autonomie en maatschappelijke integratie voor ogen bij het aangaan van een hulpverleningsproces. Hierbij bekleedt de hulpvrager een centrale rol en wordt gestreefd naar een zo groot mogelijke participatie. Het hulpverleningsverloop heeft een open einde en hangt niet alleen af van het verloop van wettelijke procedures die samengaan met het realiseren van bepaalde basisrechten of de sanering van schulden. Het is in een dialoog met de hulpvrager en vanuit de verwezenlijking van een vorm van stabiliteit, integratie en zelfredzaamheid dat het hulpverleningproces wordt afgerond.

3.6. Naast de hulpverleningsrol heeft de OCMW-maatschappelijk werker ook een controlerende rol. De controletaak heeft plaats in het kader van het correct toepassen van de wettelijke opdrachten die het verkrijgen van basisrechten waarborgt. Deze controlefunctie plaatst zich op een balans tussen billijkheid en rechtvaardigheid. Naast het herhaaldelijk duidelijk maken van de controlerende rol is het ook belangrijk deze taak doordacht uit te voeren, waarbij de OCMW-maatschappelijk werker zich

bewust is van de machtspositie waarin hij zich bevindt. Respectvol, integer, deskundig en verantwoordelijk handelen zijn in het bijzonder op hun plaats bij het uitvoeren van de controlefunctie.

3.7 De OCMW-maatschappelijk werker reflecteert regelmatig over zijn eigen beroepsmatig functioneren en is permanent kritisch naar zijn eigen deskundigheid vanuit de verantwoordelijkheid deze te onderhouden en waar mogelijk te verbeteren.
De maatschappelijk werker is bereid tot professionele groei en het ontwikkelen van een professionele maturiteit, noodzakelijk voor de uitoefening van het beroep van OCMW-maatschappelijk werker. Hiertoe is permanente bijscholing aangewezen.
De maatschappelijk werker dient bereid te zijn tot het ontwikkelen van vakkundige, reflexieve deskundigheid waarbij het openstaan voor het leefwereldperspectief van de hulpvrager fundamenteel is. De OCMW-maatschappelijk werker hoort zich ondermeer te specialiseren in het bijzondere karakter van hulpverlening aan kwetsbare doelgroepen en personen met minder behartigde belangen.

3.8 De OCMW-maatschappelijk werker moet elk dossier weigeren of doorgeven waarvoor hij om persoonlijke redenen niet professioneel en sereen kan handelen.

4. De OCMW-maatschappelijk werker en de hulpvrager

4.1 De OCMW-maatschappelijk werker en de hulpvrager verhouden zich tot elkaar vanuit een vertrouwensrelatie wat het fundament van de verhouding impliceert. Deze vertrouwensrelatie groeit in de loop van de hulpverlening vanuit de opbouw van een gepast respect en de nodige ruimte tot wederkerigheid.

4.2 De hulpverlening grijpt plaats in het kader van een professionele relatie tussen de hulpvrager en de OCMW-maatschappelijk werker, op basis van overeenstemming over de doelstellingen en de aard van de hulpverlening. Er wordt gewerkt naar de verwezenlijking van een gedeeld inzicht in de zich gestelde problematiek, en er wordt gewerkt naar een gedeeld “uitzicht” in de aard en de werkwijze van de aanpak van de problemen.

4.3 De OCMW-maatschappelijk werker staat open voor het ontwikkelen van een hulpverleningsrelatie, waarbij de relatie als bind-kracht werkt in het versterken van de vaardigheden, inzichten en weerbaarheid van de hulpvrager. Deze ingesteldheid vereist een basishouding van betrokkenheid, openheid en respect. Bij het ontwikkelen van de hulpverleningsrelatie zoekt de maatschappelijk werker naar een gepast evenwicht tussen afstand en nabijheid.

4.4 De OCMW-maatschappelijk werker draagt mee zorg voor de persoonlijke, psychische, lichamelijke en sociale integriteit van de hulpvrager. In deze zorg houdt de maatschappelijk werker rekening met de grenzen die de hulpvrager zelf aangeeft, de grenzen vanuit de mogelijkheden en haalbaarheid van de hulpverlener zelf en de grenzen die vanuit de organisatie worden aangegeven.

4.5 De OCMW-maatschappelijk werker overlegt met de hulpvrager over de invulling en realisatie van zijn basisrechten. Hierbij wordt de wettelijke reglementering geduid, de voorhanden zijnde mogelijkheden van de organisatie aangebracht, alsook de wederzijdse rechten en plichten benoemd.

4.6 De OCMW-maatschappelijk werker toont respect voor de zienswijzen en de leefwereld van de hulpvrager. Er wordt vertrokken vanuit de krachten en de mogelijkheden van de hulpvrager tot het opnemen van een zekere verantwoordelijkheid. Vanuit een reflexieve en niet-veroordelende houding wordt in dialoog getreden met de hulpvrager en zijn netwerk in functie van het realiseren van de in samenspraak vooropgestelde doelstellingen. De maatschappelijk werker verbindt deze met de organisatieverwachtingen en maatschappelijke zienswijzen die hierbij betekenisvol zijn, en bevordert op deze wijze de zelfredzaamheid en reïntegratie van de hulpvrager.

4.7 Verwerking en uitwisseling van gegevens.
Enkel de voor de hulp- en dienstverlening relevante gegevens worden op een systematische wijze verwerkt.
Als de OCMW-maatschappelijk werker gegevens wil opvragen bij of doorgeven aan andere diensten (onder de voorwaarden van het gedeeld beroepsgeheim, beschreven in 2.3), vraagt hij in principe de toestemming van de hulpvrager. Handelen buiten medeweten en toestemming van de hulpvrager is slechts gerechtvaardigd voor zover de hulpvrager niet in staat is zijn wil te bepalen of indien zijn levensbelang of dat van anderen ernstig wordt bedreigd. Ook bij onderzoeksdaden vanuit de controlerol bij het correct toekennen of behouden van basisrechten, is geen toestemming vereist.

4.8 Inzage in dossiers.
De hulpvrager heeft recht om te weten wat er over hem genoteerd is. In principe heeft de hulpvrager recht op informatie en toegang tot alle gegevens in zijn dossier. Er zijn echter enkele uitzonderingen of beperkingen op het toegangsrecht.

a) De hulpvrager mag geen gegevens over anderen (‘derden’) te weten komen. Dit behoort tot de privacy van deze derden. Maar vaak is informatie met elkaar verweven. De manier waarop toegang of inzage wordt gegeven moet dan garanderen dat de privacy van de derde niet wordt geschonden (bijvoorbeeld doorstrepen van passages, selectief informatie meedelen). Dit moet geval per geval worden bekeken. Men mag deze uitzondering echter nooit aanwenden als excuus om gegevens over de hulpvrager zelf achter te houden.
b) Gegevens die door derden werden meegedeeld én die uitdrukkelijk als vertrouwelijk werden bestempeld, kunnen ook worden uitgesloten van inzage. Als iemand gevoelige informatie meedeelt over een hulpvrager die aan de ene kant zeer nuttig is voor de hulpverlening, maar die aan de andere kant pijnlijk is als ze hem ter ore komt, kan de maatschappelijk werker dus beslissen om deze informatie wél op te nemen in het dossier maar om de identiteit van de gegevensverstrekker en de inhoud van de uitspraak niet mee te delen aan de hulpvrager. De maatschappelijk werker moet in alle gevallen wel de juistheid en de waarde van de informatie die hij krijgt goed inschatten en ze niet steeds automatisch opnemen in het dossier.
c) De OCMW-maatschappelijk werker heeft recht op persoonlijke notities en reflecties en mag deze exclusief voor zichzelf bewaren. Deze follow-up is een instrument bij het uitoefenen van zijn beroep en het vrij reflecteren over het hulpverleningsverloop en maakt deel uit van zijn autonoom hulpverlenend handelen.

Tenslotte dient er nauwgezet over gewaakt te worden dat enkel bevoegde personen toegang hebben tot het dossier.

4.9 De OCMW-maatschappelijk werker kan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn adviseren de hulp te weigeren, te schorsen of stop te zetten, enkel na alle mogelijkheden te hebben overwogen en na collegiaal consult. Hierbij dient ook de wederzijdse verantwoordelijkheid in overweging genomen te worden: in welke mate is de hulpverlening wettelijk, methodisch en professioneel in gebreke gebleken of heeft ze de gepaste ingang niet gevonden om tot een betekenisvol hulpverleningsverloop te evolueren en in welke mate is de hulpvrager zelf in gebreke. Bij het overgaan tot sanctionering moeten ook de gevolgen voor de menselijke waardigheid en de maatschappelijke gevolgen in ogenschouw worden genomen.

4.10 Enkel de OCMW-maatschappelijk werker, in overleg met de hulpvrager, is verantwoordelijk voor het begeleidingsaspect van de hulpverlening, dit in afstemming met de doelstelling van OCMW-hulpverlening en de specifieke werking en organisatie van de dienst.

5. De OCMW-maatschappelijk werker en zijn OCMW

5.1 Het OCMW waarborgt dat de OCMW-maatschappelijk werker zijn werk in optimale omstandigheden kan uitvoeren zowel op inhoudelijk, methodisch als op materieel en technisch vlak.

5.2 De OCMW-maatschappelijk werker is loyaal aan de organisatiedoeleinden en het organisatiebelang, maar verliest de cliëntbelangen hierbij niet uit het oog en laat zich bij conflictueuze situaties leiden door de basisdoelstelling van het OCMW, namelijk het verwezenlijken van menselijke waardigheid en maatschappelijke integratie.

5.3 De OCMW-maatschappelijk werker zoekt steeds een evenwicht tussen zijn persoonlijke principes, zijn professionele doelstellingen in relatie met de hulpvrager, ook zijn loyauteit aan de beleidslijnen van het OCMW waarvoor hij/zij werkt, en het breder maatschappelijk belang. Relativering, overleg, maar ook een consequente houding helpen dergelijke conflicten te overbruggen.

5.4 De OCMW-maatschappelijk werker heeft een signaalfunctie. Hij signaleert nieuwe noden en behoeften, werkt actief mee in het uitwerken van de dagdagelijkse werking, en ontwikkelt mee nieuwe beleidsinitiatieven.

5.5 De OCMW-maatschappelijk werker heeft als taak om zijn opgedane ervaring, kennis en methodische inzichten aan collega's over te dragen en deze te ondersteunen in het ontwikkelen van professionele competenties.

5.6 Het inzagerecht door raadsleden, zoals beschreven in 2.3, en het contact met de maatschappelijk werkers verloopt via de algemeen directeur en is bij voorkeur beperkt tot de relevante gegevens, nodig voor het nemen van een gemotiveerde beslissing.

5.7 De OCMW-maatschappelijk werker legt verantwoording af voor zijn functioneren t.o.v. zijn directe leidinggevende. Het uitwisselen van informatie –al dan niet cliëntgebonden- blijft beperkt tot relevante gegevens, nodig voor het beoordelen van het functioneren van de OCMW-maatschappelijk werker.

5.8 De OCMW-maatschappelijk werker zorgt ervoor dat de andere OCMW-diensten de nodige informatie krijgen, beperkt tot de relevante gegevens nodig voor de uitvoering van hun taak, zoals beschreven in 2.3. De hulpvrager wordt hiervan op de hoogte gebracht.

6. De OCMW-maatschappelijk werker en externen

6.1 De samenwerking met zowel professionele als niet-professionele externen gebeurt steeds op basis van overeenstemming met en instemming van de hulpvrager over de doelstellingen en de aard van de samenwerking. De samenwerkingsrelatie met andere hulpverleners is gebaseerd op wederzijds respect voor en erkenning van elkaars deskundigheid.

6.2 In samenwerking met externen, zorgt de OCMW-maatschappelijk werker ervoor dat hij enkel de gegevens omtrent de persoon en de omstandigheden van de hulpvrager uitwisselt, die relevant zijn in het kader van de hulpverlening. Hij communiceert hierover met de hulpvrager en werkt aan een afstemming over de inhoud en de wijze waarop informatie wordt doorgegeven. Hierbij wordt getoetst vanuit welke visie en finaliteit de betrokken dienst informatie opvraagt. Indien deze visie en finaliteit niet strookt met de gedeelde inzichten van waaruit de hulpverlening samen met de hulpvrager wordt opgebouwd, wordt de gevraagde informatie niet doorgegeven. Er wordt hierbij met de betrokken dienst in communicatie getreden om de redenen aan te geven van waaruit informatie geweigerd wordt. Als alle voorwaarden van het 'gedeeld beroepsgeheim', beschreven in 2.3 dus niet vervuld zijn, kan geen informatie worden doorgegeven.

6.3 Enkel de bevoegde rechtbanken en de onderzoeksrechter zijn bevoegd om een getuige onder eed te ondervragen. Op vragen van de politie mag slechts ingegaan worden, mits schriftelijk mandaat van de onderzoeksrechter. Zelfs in dat geval kan de OCMW-maatschappelijk werker zijn beroepsgeheim inroepen. Hij heeft in deze gevallen een spreekrecht, geen spreekplicht (zie 2.4). Hierbij dienen overwegingen gemaakt te worden tussen het belang van de vertrouwensrelatie, de geheimhouding van bepaalde feiten, het maatschappelijk belang en de meldingsplicht.

6.4 De OCMW-maatschappelijk werker is gebonden om ernstige criminele feiten aan de bevoegde gerechtelijke instanties te melden. Deze meldingsplicht overstijgt het beroepsgeheim, zeker als het gaat over feiten waarbij personen in gevaar (kunnen) komen of waar het algemeen maatschappelijk belang in het gedrang komt (zie ook 2.4).

6.5 Indien een externe verwijzer gegevens over een reeds gekende hulpvrager wenst uit te wisselen, geeft de OCMW-maatschappelijk werker de nodige en relevante informatie over de OCMW-hulpverlening, en moedigt de verwijzer aan om betrokkene zelf contact te laten opnemen.

6.6 Indien een externe dienst of persoon nieuwe gegevens over een hulpvrager wenst te melden, neemt de OCMW-maatschappelijk werker hiervan kennis. De OCMW-maatschappelijk werker weegt de relevantie van de bekomen gegevens af, en maakt een duidelijk onderscheid tussen duidelijk en vaststelbaar feitenmateriaal, interpretaties van feiten, en moreel beladen aantijgingen. De bekomen informatie wordt geplaatst in het daglicht van de bredere hulpverlening, de vertrouwensrelatie en controlefunctie van de OCMW-maatschappelijk werker (zie ook de uiteg over vertrouwelijk meegedeelde informatie bij 4.8 b)

6.7 Indien een externe verwijzer een beroep doet op een dringende OCMW-tussenkomst dient een afweging gemaakt te worden tussen de mogelijkheden en zelfredzaamheid van de hulpvrager en de menselijke waardigheid en de mogelijke ontbering van basisrechten. Bij het opnemen van contact vanuit een externe verwijzing is prudentie en reflexie aangewezen.

6.8 De OCMW-maatschappelijk werker gaat omzichtig om met sociale media. Observaties over cliënten worden gekaderd in een bredere context.

6.9 De OCMW-maatschappelijk werker draagt bij tot een positieve beeldvorming van de professie op onder andere de sociale media.

De Federatie voor Vlaamse OCMW-maatschappelijk werkers VZW:
De Federatie voor Vlaamse OCMW-maatschappelijk werkers VZW groepeert sinds 1985 de maatschappelijk werkers actief binnen de OCMW's van het Vlaamse land en wil ervoor zorgen dat deze hun wettelijke opdrachten op de beste wijze kunnen vervullen.
Tevens wordt de nadruk gelegd op het kwalitatieve aspect van de maatschappelijke dienstverlening en dit in al zijn aspecten, zowel inhoudelijk, zoals ontwikkelen visies en innemen van standpunten inzake het welzijnslandschap, als organisatorisch, zoals werkomstandigheden en werkdruk en nog zoveel meer.
Onderling overleg en informatieoverdracht zijn hierbij van groot belang.
Verder worden regelmatig contacten gelegd met de diverse bevoegde ministeries om de noden en verzuchtingen van de maatschappelijk werker kenbaar te maken, maar ook en vooral om de ontwikkelde visies op bepaalde problematieken te belichten.
De Federatie wil aldus de spreekbuis zijn voor de meer dan 6000 maatschappelijk werkers uit de OCMW-sector.
De Federatie is permanent vertegenwoordigd in het Vormingscentrum en de werkgroep sociale dienst van de VVSG. Zij heeft een afgevaardigde in de Federale Adviescommissie Maatschappelijk Welzijn, in

de cel Lokaal Sociaal Beleid en nog zoveel meer. Steeds meer wordt de Federatie uitgenodigd om de rol van stem van de maatschappelijk werker op te nemen. Tevens vindt u informatie over de Federatie op het Yahoo-forum 'Maatschappelijkwerkers@yahoogroups.com'.

De Federatie is te bereiken op het adres: bart.bockstaele@ocmw.gent (voorzitter van de Federatie)

Bijlage II: SOCIAL MEDIA POLICY

1. Wegwijs in sociale media

1.1 Wat zijn sociale media?

'Sociale media' is een verzamelnaam voor internettoepassingen die gebruikt worden voor het delen van informatie en meningen.

De gebruikers van de sociale media zorgen mee voor de creatie van de inhoud (teksten, geluidsfragmenten, beelden, …) en de verspreiding ervan (delen van informatie met vrienden).

Deze inhoud wordt niet alleen gedeeld, maar ook gewaardeerd in communicatie over en weer en dialoog (reacties, 'leuk vinden' van bepaalde informatie). Door deze sociale communicatie over en weer ontstaat er tweerichtingscommunicatie i.p.v. eenrichtingscommunicatie.

Sociale media zijn niet meer weg te denken uit de hedendaagse samenleving en vormen dus een meerwaarde in de communicatiemix. Als overheid moeten we hier bedachtzaam mee omgaan. Een goed gebruik van de sociale media kan helpen om sneller de aandacht van de burger of de eigen medewerkers te trekken, hen beter te begrijpen en hen sneller te informeren. Bovendien vormen deze sociale media als aanvullend communicatiekanaal een positief signaal naar de burgers en de medewerkers dat de overheid eigentijdse communicatiekanalen inzet.

1.2 Verschillende soorten sociale media

! Opgelet: er komen voortdurend nieuwe sociale media bij, terwijl sommige snel weer verdwijnen. Alles verandert snel. Er wordt voorspeld dat de beste producten zullen blijven bestaan en dat anderen zullen samensmelten. In België worden Facebook, Twitter en LinkedIn alvast als vaste en blijvende media beschouwd.

-1.3 Voordelen van sociale media

- Sociale media zijn relatief **goedkoop**. Ze kosten vaak geen geld, maar wel tijd. Je bereikt **heel snel en heel direct veel mensen**, onafhankelijk van plaats en tijd. Door steeds snellere internetverbindingen, laptops, de opkomst van mobiel internet, smartphones en tablets heeft bijna iedereen continu toegang tot het internet.
- **Eenvoudig en gebruiksvriendelijk**: iedereen kan op verschillende tijdstippen, plaatsen en manieren zelf informatie toevoegen aan het internet.
- Sociale media vormen **een extra communicatiekanaal** als aanvulling op alle andere communicatiekanalen (website, infoblad, digitale infoborden, …).
- Je kunt **verschillende soorten informatie** aanbieden: tekst, foto, video, … Ook een persoonlijk gesprek aangaan en informatie op maat aanbieden, behoort tot de mogelijkheden.
- Je kunt **participatie** van burgers stimuleren en hen betrekken bij het beleid. Je creëert draagvlak, een wij-gevoel, bouwt een relatie op met je publiek en verkleint de kloof tussen overheid en burger. Stel vragen en je ziet wat er leeft, je krijgt feedback en je kunt je dienstverlening bijsturen.
- **Positief voor het imago**: sociale media zijn een modern communicatiekanaal.

1.4 Nadelen en risico's van sociale media

- Een **zeer groot bereik** is niet altijd een voordeel. Het houdt ook een risico in: iedereen met een internetverbinding kan meelezen.
- Je hebt **geen absolute controle** over wat er gezegd wordt, en dus ook niet wat er over je gezegd wordt. Zelfs als je een post zou verwijderen, zal je daar steeds digitale sporen van kunnen terug vinden.

Het is daarom ontzettend belangrijk om op de juiste manier met positieve én negatieve reacties om te gaan (zie flowchart).
- **Sociale media onderhouden vergt tijd**. Je moet op regelmatige basis je sociale media voeden, anders zullen je volgers afhaken. De snelheid van reacties vereist frequente monitoring.
- Je moet uiteraard rekening houden met **alle geldende regels** zoals de wet op de privacy, het portretrecht, de deontologische code, de regels van het sociale medium zelf, …

2. Naar een social media policy voor Berlaar

-2.2 Waarom sociale media gebruiken?

We willen sociale media inzetten in onze communicatiemix om ons bereik te vergroten. Gemeentelijke nieuwsberichten en activiteiten krijgen zo nog meer aandacht.
Sociale media stellen ons bovendien in staat om rechtstreeks met onze volgers te communiceren en deze personen zo nog beter verder te helpen. Een verhoogde online aanwezigheid van de gemeente zorgt tot slot voor een positief imago en helpt bezoekers makkelijker de weg naar de informatie op onze website te vinden.

2.3 Waar willen we naartoe?

2.3.1. Uniformiseren van bestaande Facebook-accounts

Het is belangrijk dat de al bestaande accounts uniform gemaakt worden. Facebook bepaalt ook zelf een aantal spelregels die je moet opvolgen. Zo is het bijvoorbeeld verboden om als dienst/organisatie een profiel aan te maken. Bestaande profielen moeten daarom geleidelijk verwijderd worden en er moet een pagina in de plaats komen.

2.3.2. Oprichting algemene Facebookpagina 'Gemeente Berlaar'

De dienst Communicatie & Onthaal beheert de - algemene Facebookpagina 'Gemeente Berlaar'. Hierop verschijnt informatie van de verschillende gemeentelijke diensten. Er wordt gestreefd naar voldoende afwisseling en een wisselwerking met de andere Facebookpagina's van de diensten.
Welke informatie verschijnt op deze pagina? Beknopt algemeen nieuws (bv. openingsuren), luchtige berichten die kaderen in een positieve sfeer (droge nieuwsberichten horen eerder thuis op de website), oproepen (om communicatie over en weer te genereren), themacampagnes, gemeentelijke activiteiten, leuke weetjes, sfeerfoto's/filmpjes, vacatures, voortgang van werken aan wegen en gebouwen, links naar campagnes van andere overheden of partners, crisiscommunicatie (informeren, reageren, geruststellen, …), …

2.3.3. Oprichting algemene Twitteraccount 'Gemeente Berlaar'

De dienst Communicatie & Evenementen beheert het - algemene Twitteraccount 'Gemeente Berlaar', die samen met de Facebookpagina de communicatiemix - uitbreidt.

2.3.4. Oprichting extra sociale mediakanalen

- Het blijft belangrijk dat er geen wildgroei aan pagina's ontstaat. Diensten die een extra sociaal medium willen inzetten, moeten vooraf advies vragen aan de dienst Communicatie.

Alleen diensten, evenementen of campagnes met een duidelijk eigen profiel, doelpubliek en een boodschap op lange termijn kunnen overwegen om een eigen pagina of account te onderhouden. Je moet eerst heel wat volgers of fans bereiken alvorens een pagina werkelijk doeltreffend is. Het opstarten van een nieuwe account/pagina wordt samen met het advies van de dienst Communicatie voorgelegd aan het schepencollege, deze beslist over de oprichting. De dienst Communicatie helpt je bij de opstart en behoudt een overzicht van alle accounts.

2.3.5. Nieuwe moderne website

Er is een nieuwe, moderne gemeentelijke website gebouwd die klaar is voor de integratie met sociale media.

2.3.6. Afsprakennota en flowchart

Personeelsleden die professioneel aan de slag gaan met sociale media dienen zich te houden aan 20 gouden regels.

1) Bepaal je strategie.

Wat is je doel? Op welk medium zit je doelpubliek? Wat ga je posten en hoe frequent? Wie beheert het account?

2) Maak je account aan volgens de regels.

Steeds als pagina, niet als persoon (profiel). Dit mag niet van Facebook en er wordt op gecontroleerd. Voordelen van een pagina: is ook toegankelijk voor mensen zonder eigen profiel en heeft een onbeperkt aantal fans. Ook chatten is mogelijk. Bovendien is monitoring veel handiger door de aanwezige statistieken.

Diensten met een profiel moeten deze omzetten naar een pagina en daarna het profiel verwijderen.

Maak duidelijk wie je bent, zo verhoog je de herkenbaarheid en geloofwaardigheid. Maak een duidelijke verwijzing naar het gemeente- of OCMW-bestuur en de betreffende dienst. Je profielfoto is het logo van je dienst of organisatie. Als je dienst (nog) geen eigen logo heeft, gebruik je het wapenschild en plaats je de naam van je dienst eronder. Je omslagfoto mag een sfeerfoto of sprekende foto zijn. Vermeld zeker je contactgegevens, openingsuren, enz. bij de informatie.

3) Beheer van het account.

Eén hoofdbeheerder per dienst en ook minstens 1 back-up beheerder maken. Je mag zelf kiezen of je hiervoor je persoonlijke Facebookprofiel gebruikt of een extra professioneel profiel aanmaakt. Bezoekers van een pagina kunnen alleszins niet zien wie de beheerders van een pagina zijn.

Geef de namen door aan de dienst Communicatie en geef hen ook toegang tot het beheer van je pagina.

De beheerders krijgen toestemming om tijdens de werkuren professioneel bezig te zijn met hun sociaal medium. Uiteraard mag dit qua tijdsbesteding je andere taken niet in de weg staan. Privégebruik van sociale media is niet toegelaten tijdens de werkuren.

Het administratiepanel vervult een cruciale rol in het beheer van je account. Op deze overzichtspagina krijg je de laatste nieuwe meldingen, berichten, nieuwe like's, statistieken en mogelijkheden om je publiek te vergroten (vrienden uitnodigen, adverteren, …), basisinformatie aanpassen, veiligheidsinstellingen aanpassen, rollen van de beheerders, …

4) Respecteer de wet op de privacy en het portretrecht.

Je mag niet zomaar foto's gebruiken zonder toestemming van de geportretteerde. Voor minderjarigen is de toestemming van de ouders noodzakelijk. Opgelet dus bij tags van foto's, vraag toestemming! Bij twijfel neem je contact op met de stafmedewerker.

5) Respecteer de auteursrechten.

Vraag toestemming aan de auteur (fotograaf, bron, enz.) en vermeld hem ook. Als je krantenartikelen wil posten, doe je deze vanop de website van de betreffende krant. Bij twijfel neem je contact op met de stafmedewerker.

6) Respecteer de toekomstige huisstijl.

In de toekomst willen we een vaste huisstijl voor de gemeentelijke diensten invoeren. Dat wil zeggen dat je je account daarop zal moeten afstemmen.

7) Respecteer de deontologische code.

Je gedraagt je online minstens zoals je jezelf offline gedraagt, meer zelfs: online handel je nog voorzichtiger.

8) Richtlijnen Facebook en Twitter.

Facebook en Twitter hebben zelf ook een aantal richtlijnen rond pagina- en accountbeheer:

http://twitter.com/privacy

http://www.facebook.com/page_guidelines.php

9) Taalgebruik.

Communiceer via het KISS-principe: Keep It Short & Simple. Communiceer duidelijk, beknopt en helder. Vlot, verzorgd en correct taalgebruik is belangrijk. Ambtelijk taalgebruik met lange zinnen, tangconstructies en archaïsch woordgebruik moet je vermijden. Lees alles nog een keertje na voor je

iets post. Let ook op met ironie: in geschreven boodschappen komen bepaalde nuances niet altijd correct over en bovendien zal niet iedereen van je doelpubliek de bedoeling begrijpen.

10) Inhoud.

De gemeentelijke website moet de spil worden van onze communicatiemix. Verwijs daarom zoveel mogelijk naar pagina's op de gemeentelijke website. Je post bestaat dan vaak uit een foto of een link met een kort begeleidend tekstberichtje.

Maak de informatie gevarieerd (vragen, evenementen, nieuwsberichten, foto's, …). Gebruik eventueel hashtags (#) over een bepaald thema zodat het antwoord ook door anderen snel gevonden kan worden.

Organiseer geen wedstrijden waarbij de zoveelste fan een prijs krijgt. Zo beloon je de trouwe fans die dagelijks reageren en delen niet. Verloot eerder een prijs onder alle fans.

Do's: wees open, correct, integer, accuraat, transparant, betrouwbaar, eerlijk, zorgvuldig, respectvol en beleefd.

Don'ts: geen politiek gekleurde informatie geven, je niet mengen in politieke discussies, geen beledigingen of racistische uitspraken doen, niet roddelen, je niet uitspreken over de gevoelens van iemand anders, niet voor een ander spreken, geen persoonlijke meningen uiten.

Vermijd het letterlijk kopiëren van berichten van je Facebookaccount naar je Twitteraccount en omgekeerd. Elk medium en publiek is uniek.

11) Politiek.

Gemeentelijke pagina's op sociale netwerken moeten onafhankelijk en neutraal zijn. Ook in de keuze van je 'vrienden' en het 'leuk vinden' van een andere pagina stel je je neutraal op. Alle reacties op de posts moeten gebeuren vanuit de account zelf en NIET vanuit een persoonlijk account van een schepen. Voor een reactie op kritische berichten wordt wel eerst afgestemd met het bestuur. Politici mogen berichten van het gemeentelijke account wel liken, delen en re tweeten. De gemeentepagina gaat geen berichten van schepenen of burgemeester liken, delen of re tweeten.

12) Planning.

Maak een planning op en plan regelmatig posts in, anders haken je volgers af. Ook niet te veel, elke dag meerdere posts de wereld insturen werkt al snel op de zenuwen. Streef naar minimum 1 bericht per week. Geen posts herhalen! Je hoeft niet elke keer als je een post op je pagina wil zetten ook echt achter je computer te zitten. Posts kan je op voorhand inplannen via het klokje onderaan het vak waarin je een statusupdate post. In het 'Activiteitenlogboek', bereikbaar via het 'Bestuurspaneel' kan je je ingeplande posts bekijken, het tijdstip veranderen of verwijderen. Aanpassen van de inhoud kan hier niet.

13) Promoot je account.

Vermeld je account in de andere communicatiekanalen (infoblad, brochures, flyers, affiches, persberichten, e-mailhandtekening, website, digitale nieuwsbrief, …). Adverteren op Facebook kan ook, maar dat is wel tegen betaling. Bespreek dit met je diensthoofd en de dienst Communicatie.

14) Opgelet met je privé-account.

Let op wat je op je privé-account post. De gemeente respecteert de vrijheid van haar medewerkers, maar realiseer je dat mensen je zien als ambassadeur van de gemeente en dat wat jij zegt kan botsen met de belangen van de gemeente. Iedereen kan meelezen. Wees trots op je werkgever en vermijd posts waarbij je negatieve commentaar geeft op je werkgever.

15) Beveiliging.

Bescherm je account. Log uit op het einde van een sessie. Als je een smartphone of tablet gebruikt om namens het gemeente- of OCMW-bestuur te posten, beveilig deze dan met een code. Je mag de paswoorden van je accounts niet verspreiden.

16) Mobiel beheer.

Je kunt je Facebookpagina ook beheren via een mobiel toestel via de 'Facebook Pages'-applicatie. Deze is beschikbaar voor iOS en Android, is gratis en vereenvoudigt het beheer van je pagina op een mobiel toestel aanzienlijk.

17) Frequente monitoring.

De snelheid van de vele reacties vereist frequente monitoring. Je moet met andere woorden je ogen en oren goed open houden: Wat wordt er gezegd over jouw dienst? Wat leeft er bij jouw doelgroep? Evalueer de reacties op jouw posts. Controleer de paginastatistieken: hoeveel mensen bereik je, wanneer, wat is het profiel van de gemiddelde fan van je pagina (geslacht, leeftijd, woonplaats, …). Er bestaan ook gratis tools op het internet om je hierbij te helpen (Hootsuite, Tweetdeck, …).Voor de algemene gemeentelijke accounts gebruiken we Hootsuite om alles te monitoren. Hootsuite biedt je een overzicht van je gekoppelde accounts (Facebook, Twitter, LinkedIn, …) aan en maakt het makkelijk om ze te beheren. Omdat je tabbladen en kolommen kan toevoegen, kan je alles makkelijk structureren. Voor de gemeentelijke accounts werken we met twee verschillende tabbladen: 'Converseren' en 'Luisteren'. Het tabblad 'Converseren' geeft een overzicht van je eigen activiteit (Facebook Wall, Twitterfeed, geplande berichten, nieuwe volgers, …). Via het tabblad 'Luisteren' kan je volgen wat er over jou gezegd wordt. Je vindt er o.m. je vermeldingen en reacties en enkele kolommen met een vaste zoekopdracht ('berlaar', 'gemeenteberlaar', '#berlaar', …). Je kunt via Hootsuite ook enkele verwittigingen (per e-mail) instellen telkens er bv. iemand reageert.

18) Frequente webcare.

De snelheid van de vele reacties vereist ook frequente webcare. De gegarandeerde reactiesnelheid moet gemiddeld 24 uur zijn (gemiddeld 48 uur in het weekend, hiervoor worden geen overuren toegestaan).

Je kunt een overzicht van je meldingen bekijken in het Administratiepaneel bovenaan je pagina. Of je kunt e-mailmeldingen activeren. Je kunt ook gebruik maken van een extern sociale mediabeheersysteem zoals Hootsuite. Je kunt inloggen op Hootsuite met je Facebook-account. Vanaf dan zijn beiden gekoppeld. Hootsuite kent heel wat mogelijkheden. Als je dit wil gaan gebruiken, neem je best even contact op met de dienst Communicatie.

19) Concreet: hoe reageren op feedback?

Bekijk aandachtig de flowchart in de bijlage en overloop onderstaande tips:

- Snel: gemiddeld binnen 24 uur reageren (48 uur in het weekend), maar niet impulsief.
- Laat discussie toe en respecteer elkaars mening. Het is interessant om de verschillende standpunten van de inwoners te kennen.
- Geef een antwoord (openbaarheid van bestuur), als je het niet weet, zeg je wanneer je de informatie wel hebt.
- Vertel alleen wat je zeker weet, wees correct en betrouwbaar. Geen standpunten innemen in naam van het gemeente- of OCMW-bestuur, geen beloftes maken of afspraken doen die niet werden afgetoetst met de beleidsverantwoordelijken.
- Vertel geen geheimen: geen vertrouwelijke of gevoelige informatie bekend maken. Bepaalde informatie is bovendien wettelijk beschermd.
- Reageren bij spot of insinuatie: correcte informatie geven, to the point. Niet weghalen, want zo ontstaat er nog meer commotie.
- Negatieve opmerkingen: reageer steeds constructief en positief. Rapporteer berichten aan de diensten die er belang bij hebben.
- Reacties in strijd met de wetgeving of goed fatsoen: verwijderen (policy best vermelden op je pagina) en rapporteren aan Facebook/Twitter.
- Foutieve informatie? Rechtzetten.
- Berichten van personen die zich achter een alter-ego verschuilen: melden dat hierop niet gereageerd kan worden, tenzij ze zich kenbaar maken.
- Delicate onderwerpen: raadzaam om als ambtenaar niet persoonlijk tussen te komen. Eerst overleggen met je diensthoofd/schepen.
- Klachten: niet verwijderen, maar erkennen en laten registreren. Meld de weg die je de klacht laat afleggen. Best de discussie niet via sociale media voeren en het probleem met de individuele klager oplossen.
- Persoonlijke vragen: best via telefoon of e-mail beantwoorden.
- Fouten maken is menselijk, geef je fouten toe en corrigeer i.p.v. te verwijderen.

- Bij twijfel: niet onmiddellijk reageren en contact opnemen met je diensthoofd of de dienst Communicatie.

20) Vragen.

Contacteer bij vragen steeds je diensthoofd of de dienst Communicatie.

3. Bijlagen

- Flowchart 'Hoe reageren op sociale media'

Te consulteren via Billie

BIJLAGE III: UURROOSTERS

1. UURROOSTERS ADMINISTRATIE

Relevante artikelnummers uit het arbeidsreglement: 3, 4.1, 5 en 6
Het daggemiddelde van een volledige dag is 7u36 en van een halve dag 3u48

A - 5/5 regime	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag	6-22
Donderdag	6-22
Vrijdag	6-22
B - 4,5/5 regime	
Vrije dag op maandagvoormiddag	
	grenzen
Maandag	13-22
Dinsdag	6-22
Woensdag	6-22
Donderdag	6-22
Vrijdag	6-22

Vrije dag op woensdagnamiddag	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag	6-14
Donderdag	6-22
Vrijdag	6-22

C - 4/5 regime	
Vrije dag op dinsdag	
	grenzen
Maandag	6-22

Dinsdag	
Woensdag	6-22
Donderdag	6-22
Vrijdag	6-22
Vrije dag op woensdag	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag	
Donderdag	6-22
Vrijdag	6-22
Vrije dag op vrijdag	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag	6-22
Donderdag	6-22
Vrijdag	

Vrij op woensdag- en vrijdagnamiddag	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag	6-14
Donderdag	6-22
Vrijdag	6-14

Vrij op donderdag- en vrijdagnamiddag	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag	6-22
Donderdag	6-14
Vrijdag	6-14

Wisselend: vrije dag op woensdag met vrij op woensdagvoormiddag en vrijdagnamiddag	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag 1	
Woensdag 2	13-22

Donderdag	6-22
Vrijdag 1	6-22
Vrijdag 2	**6-14**
Wisselend: vrije dag of vrijdag of op woensdag- en vrijdagnamiddag	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag 1	**6-22**
Woensdag 2	**6-14**
Donderdag	6-22
Vrijdag 1	
Vrijdag 2	**6-14**
D - 3,5/5 regime	
Vrij op vrijdagnamiddag + afwisselend dinsdag en donderdag	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag 1	**6-22**
Dinsdag 2	
Woensdag	6-22
Donderdag 1	
Donderdag 2	**6-22**
Vrijdag	6-14
Vrij op woensdag-, donderdag- en vrijdagnamiddag	
vakantieregeling: enkel tijdens de maanden juli en augustus+kerst/paasvakantie	
	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag	6-14
Donderdag	6-14
Vrijdag	6-14
E - 2,5/5 regime	
5 halve dagen: namiddag vrij	
	grenzen
Maandag	6-14
Dinsdag	6-14
Woensdag	6-14
Donderdag	6-14

Vrijdag	6-14

dinsdag vrij + woensdag hele dag + ma/do/vrij halve dagen	
	grenzen
Maandag	6-14
Dinsdag	
Woensdag	6-22
Donderdag	6-14
Vrijdag	6-14

wisselend: vrije dag op ma/di/woe met vrije dag op do/vrij	
	grenzen
Maandag 1	
Maandag 2	6-22
Dinsdag 1	
Dinsdag 2	6-22
Woensdag 1	
Woensdag 2	6-22
Donderdag 1	6-22
Donderdag 2	
Vrijdag 1	6-22
Vrijdag 2	

2. UURROOSTERS PERSONEEL TD

Relevante artikelnummers uit het arbeidsreglement: 3, 4.2, 5 en 6

A - 5/5 regime met vast rooster

	Van	Tot	Van	Tot
Maandag	8	11.48	12.18	16.06
Dinsdag	8	11.48	12.18	16.06
Woensdag	8	11.48	12.18	16.06
Donderdag	8	11.48	12.18	16.06
Vrijdag	8	11.48	12.18	16.06

B - 4/5 regime met vast rooster

Vrije dag op dinsdag				
	Van	**Tot**	**Van**	**Tot**
Maandag	8	11.48	12.18	16.06
Dinsdag				
Woensdag	8	11.48	12.18	16.06
Donderdag	8	11.48	12.18	16.06

Vrijdag	8	11.48	12.18	16.06

B3 - Vrije dag op woensdag				
	Van	**Tot**	**Van**	**Tot**
Maandag	8	11.48	12.18	16.06
Dinsdag	8	11.48	12.18	16.06
Woensdag				
Donderdag	8	11.48	12.18	16.06
Vrijdag	8	11.48	12.18	16.06

B4 - Vrije dag op donderdag				
	Van	**Tot**	**Van**	**Tot**
Maandag	8	11.48	12.18	16.06
Dinsdag	8	11.48	12.18	16.06
Woensdag	8	11.48	12.18	16.06
Donderdag				
Vrijdag	8	11.48	12.18	16.06

C - 2,5/5 regime met vast uurrooster

5 halve dagen: namiddag vrij				
	Van	**Tot**	**Van**	**Tot**
Maandag	8	11.48		
Dinsdag	8	11.48		
Woensdag	8	11.48		
Donderdag	8	11.48		
Vrijdag	8	11.48		

D - Glijdend voltijds uurrooster (diensthoofd TD en coördinatoren)

	grenzen
Maandag	6-22
Dinsdag	6-22
Woensdag	6-22
Donderdag	6-22
Vrijdag	6-22

3. UURROOSTERS BIBLIOTHEEK

week 1

	grenzen	daggemiddelde
MA	6-22	7:36
DI	6-22	7:36
WO	6-22	7:36
DO	6-22	7:36
VR	6-22	7:36
ZA		
		38:00

week 2

	grenzen	daggemiddelde
MA	6-22	7:36
DI	6-22	7:36
WO	6-22	7:36
DO	6-14	3:48
VR	6-22	7:36
ZA	6-14	3:48
		38:00

	grenzen	daggemiddelde
MA	6-22	7:36
DI	6-22	7:36
WO	6-22	7:36
DO	6-22	7:36
VR	6-22	7:36
ZA		
		38:00

week 1

	grenzen	daggemiddelde
MA	6-22	7:36
DI	6-22	7:36
WO	6-22	7:36
DO	6-22	7:36
VR	6-22	7:36
ZA		
		38:00

week 2

	grenzen	daggemiddelde
MA	6-22	7:36
DI	6-22	7:36
WO	6-22	7:36
DO	6-22	7:36
VR	6-14	3:48
ZA	6-14	3:48
		38:00

3,5/5

	grenzen	daggemiddelde
MA		
DI	6-22	7:36
WO	6-14	3:48
DO	6-22	7:36
VR	6-22	7:36
ZA		
		26:36

	grenzen	daggemiddelde
MA		
DI	6-22	7:36
WO	6-14	3:48
DO	6-22	7:36
VR	13-22	3:48
ZA	6-14	3:48

2,5/5

	grenzen	daggemiddelde
MA	6-22	**7:36**
DI	13-22	**3:48**
WO	6-14	**3:48**
DO		
VR	13-22	**3:48**
ZA		
		19:00

	grenzen	daggemiddelde
MA	13-22	**3:48**
DI	13-22	**3:48**
WO	6-14	**3:48**
DO		
VR	13-22	**3:48**
ZA	6-14	**3:48**
		19:00

4. UURROOSTERS SCHOONMAAKPERSONEEL

Relevante artikelnummers uit het arbeidsreglement: 3, 4.4, 5 en 6
glijtijd: een half uur voor en een uur na stamtijd

5/5 regime

stamtijden en daggemiddelde

POE26	
Ma	6-14 8u
Di	6-14 8u
Wo	6-14 8u
Do	6-14 8u
Vr	6-11.30 6u

stamtijden en daggemiddelde

POE6	
Ma	7-15u 8u
Di	7-15u 8u
Wo	7-15u 8u
Do	7-15u 8u
Vr	7-12.30 6u

25/38 regime

POE1	
Ma	7-16 9u
Di	7-12 5.30u
Wo	6.30-12 6u
Do	6.30-10.30 4.30u
Vr	6-8.30 3u

19/38 regime

POE27	
Ma	7.30-11 4u
Di	7.30-11 4u
Wo	12-15.30 4u
Do	7.30-11 4u
Vr	7.30-10 3u

POE10	
Ma	9-17 8u
Di	9-17 8u
Wo	7.30-15.30 8u
Do	7.30-15.30 8u
Vr	7.30-13.00 6u

POE17	
Ma	12-15.30 4u
Di	8-15 7u
Wo	12-15.30 4u
Do	12-15.30 4u
Vr	-

POE3	
Ma	11.30-15 4u
Di	11.30-15 4u
Wo	12-15.30 4u
Do	11.30-15 4u
Vr	11.30-14 3u

POE18	
Ma	7.30-12.30 5.30u
Di	7.30-12.30 5.30u
Wo	7.30-11 4u
Do	7.30-11 4u
Vr	-

POE28	
Ma	-
Di	10.30-14 4u
Wo	10.30-16 6u
Do	10.30-15 5u
Vr	10.30-14 4u

POE19	
Ma	11-13.30 3u
Di	11-13.30 3u
Wo	6.30-8.30 2.30u
Do	8.30-13 5u
Vr	8.30-13.30 5.30u

POE12	
Ma	8.30-14 6u
Di	8.30-14 6u
Wo	-
Do	8.30-12 4u
Vr	8.30-11 3u

POE15	
Ma	7.30-11 4u
Di	7.30-11 4u
Wo	7.30-11 4u
Do	7.30-11 4u
Vr	7.30-10 3u

5. UURROOSTERS BUITENSCHOOLSE KINDEROPVANG

Relevante artikels uit het arbeidsreglement: 3, 4.5, 5 en 6

	HALFTIJDSE DAGMODELLEN				
	eindtijden + 15' speling				
	begin	eind	begin	eind	daggemiddelde
bko10	15:35	18:30			3:48
bko11	7:00	8:45	15:10	18:00	3:48
bko12	7:00	8:45	15:30	18:00	3:48
bko13	7:00	12:45			3:48
bko14	7:00	8:45			3:48
bko15	7:15	8:45	15:30	18:00	3:48
bko16	7:15	8:45	15:15	17:30	3:48
bko17	7:15	8:45	15:40	18:30	3:48
bko18	6:30	8:45	15:00	17:30	3:48

bko19	7:15	8:45			3:48
bko2	6:30	8:45	15:30	18:00	3:48
bko20	7:15	8:45	12:10	18:30	3:48
bko21	7:15	8:45	15:35	18:30	3:48
bko22	15:05	18:30			3:48
bko26	11:45	17:30			3:48
bko27	7:00	13:00			3:48
bko3	6:30	8:45			3:48
bko30	12:10	17:45			3:48
bko31	12:00	18:00			3:48
bko32	12:30	18:00			3:48
bko33	12:30	18:30			3:48
bko35	15:00	18:30			3:48
bko38	15:15	17:30			3:48
bko4	6:30	12:30			3:48
bko40	7:15	8:45	11:55	18:30	3:48
bko42	15:30	18:30			3:48
bko43	7:15	8:45	15:10	18:30	3:48
bko45	13:00	17:00			3:48
bko46	6:45	12:15			3:48
bko47	6:30	8:45	11:55	17:30	3:48
bko48	7:30	12:30			3:48
bko49	9:00	17:30			3:48
bko5	6:45	8:45	15:00	17:30	3:48
bko6	6:45	8:45	15:30	18:00	3:48
bko7	6:45	8:45	15:40	18:30	3:48
bko8	6:45	8:45			3:48
bko23	7:30	8:45	15:30	18:00	3:48
bko24	7:30	8:45	12:00	18:00	3:48
bko25	7:00	8:45	12:00	18:00	3:48

Bijlage IV: 'Er-wel-zijn-beleid'

Visie

Het "er-wel-zijn-beleid" is een onderdeel van het welzijns- en personeelsbeleid van het gemeente- en OCMW-personeel van Berlaar en gericht op het versterken van het welzijn van de personeelsleden én het bevorderen van de aanwezigheid.

Verzuim

In dit beleidsdocument wordt de term 'verzuim' gebruikt. Hiermee wordt de term uit het arbeidsrecht bedoeld, die de algemene afwezigheid wegens ziekte dekt.

Doelstellingen

Het "er-wel-zijn-beleid" heeft als doel:

- een aangenaam en goed werkklimaat te scheppen;
- arbeidsongeschiktheid en beroepsziekten te voorkomen;
- eenvormigheid na te streven tussen de verschillende diensten en eenheid te creëren tussen leidinggevenden qua aanpak van afwezigheid door een transparante procedure;
- **ziekteverzuim** aan de hand van cijfers bespreekbaar te maken;
- grijs-[1] en langdurig ziekteverzuim tot een minimum te beperken door de oorzaken aan te pakken;
- menselijkheid na te streven bij langdurige ziekten;
- een positief signaal te geven aan de werknemers die weinig of niet ziek zijn;
- de wetgeving op dit gebied na te leven.

Een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid

Het goed uitvoeren van het "er-wel-zijn-beleid" is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid en een samenspel van drie partijen die hierover open communiceren en afwezigheid bespreekbaar maken:

- het gemeente- en OCMW-bestuur
- de leidinggevende
- de werknemer

Het bestuur engageert zich om te zorgen voor goede arbeidsomstandigheden, een aangenaam sociaal klimaat, om leidinggevenden te vormen in een coachende, begeleidende leidingstijl en voldoende aandacht te schenken aan de noden van een individuele werknemer. Het bestuur engageert zich ook om het "er-wel-zijn-beleid" kenbaar te maken, het jaarlijks te evalueren en indien nodig bij te sturen.

De leidinggevenden engageren zich om op hun eigen dienst een aangename werksfeer te creëren waar constructief samengewerkt wordt en waarin medewerkers zich gewaardeerd voelen en kansen

[1] Grijs verzuim: een ziektemelding op grond van reële klachten waarbij het twijfelachtig is of de werknemer echt niet tot werken in staat is.

krijgen om zich te ontplooien. Zij engageren zich eveneens om voldoende aandacht te besteden aan de afwezige werknemer door de procedures van het “er-wel-zijn-beleid” consequent na te leven.

De werknemer engageert zich door zijn beste krachten ter beschikking te stellen van de organisatie. Hij stelt zich loyaal en collegiaal op door niet langer dan noodzakelijk afwezig te zijn op de werkvloer.

Een beleid waarin 3 fasen onderscheiden worden

Fase 1: de werkfase

In deze preventieve fase worden acties genomen wanneer de werknemer op de werkvloer is en die voorkomen dat verzuim noodzakelijk is.

Een preventief beleid richt zich in eerste instantie op mogelijke oorzaken van verzuim én op de maatregelen die genomen worden om verzuim tegen te gaan:

- Je kan als werknemer zelf op elk ogenblik een afspraak maken met de arbeidsgeneesheer als je vragen hebt over gezondheid op de werkvloer.
- individuele gesprekken voeren met medewerkers waarin werksfeer, werkomstandigheden en verzuim bespreekbaar gemaakt worden (bijvoorbeeld tijdens functioneringsgesprekken);
- opvolgen van de aanwezigheid bij het verplicht gezondheidstoezicht;
- adviezen vragen aan de preventieadviseur in verband met ergonomie (bij aankopen), psychosociaal welzijn, veiligheid en arbeidshygiëne;
- medewerkers stimuleren om items in verband met de arbeidsinhoud en –omstandigheden kenbaar te maken aan hun leidinggevende;
- aanbieden van griepvaccins;
- jaarlijks analyseren van de verzuimcijfers en bespreken op het MAT;
- het “er-wel-zijn-beleid” en de procedures toelichten aan de leidinggevenden en kenbaar maken aan alle medewerkers op een personeelsvergadering;
- nieuwe medewerkers inlichten over het “er-wel-zijn-beleid”;
- voorlichting en vorming organiseren over onderwerpen die de gezondheid van medewerkers aangaan;
- meldingsprocedure: de werknemer meldt zich ziek bij de personeelsdienst van de gemeente of OCMW voor de aanvang van de werktijd (stamtijd voor medewerkers met glijdende werkuren). Het gemeentebestuur en OCMW en de werknemer dienen zich te houden aan de afspraken in het arbeidsreglement en de RPR.

Fase 2: De verzuimfase

Deze fase behandelt de periode van je ziekte. Alle acties zijn dan ook gericht om de hersteldrempel te verlagen door regelmatig overleg.

Bij elke, door het managementteam bepaald aantal ziektemeldingen, van álle personeelsleden (niet alleen van jou) wordt een afspraak gemaakt bij de controlearts. Buiten dat systeem kunnen de diensthoofden of de algemeen directeur bij een ziektemelding altijd een controlearts sturen.

Als je van de dokter toestemming hebt om de woning te verlaten, moet je je zelf aanmelden bij de controlearts. Als je geen toestemming hebt de woning te verlaten, komt de controlearts bij jou aan huis. De volledige procedure is opgenomen in het arbeidsreglement.

In geval van ziekmelding streeft het bestuur naar het herstel van de werknemer en de werkhervatting. Het bestuur stimuleert de betrokkenheid van leidinggevenden en collega's bij de situatie waarin de zieke zich bevindt. Telefoontjes, ziekenbezoek en dergelijke worden aangemoedigd. Hoe dit gebeurt, staat hieronder beschreven.

- Betrokkenheid vanuit de leidinggevende: Bij langdurige afwezigheid van meer dan 1 maand probeert het diensthoofd vervreemding van het werk tegen te gaan, zodat je werkhervatting zo vlot mogelijk verloopt. Je diensthoofd houdt (in samenspraak met jou en als je dat wilt) regelmatig contact;
- Jouw betrokkenheid in ziekte: in de mate van het mogelijke verwacht de gemeente en het OCMW ook af en toe een signaal van jou. Indien je collega's op de werkvloer op de hoogte blijven van je gezondheidssituatie (met respect voor privacy) kan ingespeeld worden op mogelijke oorzaken, kan je terugkeer makkelijker verlopen en kan er eventueel vervanging voorzien worden.

Fase 3: De herstelfase

Dit is de herstelfase, waarin de aandacht vooral gaat naar de voorbereiding van je effectieve terugkeer op de werkvloer.

Terugkeer- en werkhervattingsgesprek

Het gemeentebestuur en OCMW wil aandacht besteden aan elke medewerker die terugkeert naar de werkvloer en zorgt via je directe leidinggevende voor voldoende aandacht via een terugkeergesprek bij een afwezigheid van één tot vier weken. Een terugkeergesprek is een kort en informeel gesprek tussen jou en je leidinggevende op de dag van de werkhervatting.

Een werkhervattingsgesprek is een formeel gesprek tussen jou en je leidinggevende op de dag van de werkhervatting en dit na een afwezigheid van vier weken of meer. Tijdens dit gesprek wordt info gegeven over veranderingen op de dienst en in het bestuur.

Verzuimgesprek

De leidinggevende houdt met iedereen die ten minste vijf maal in een periode van een jaar heeft verzuimd een verzuimgesprek. De gevolgen van het verzuim voor de organisatie en eventuele wijzigingen in het werk tijdens de verzuimperiode worden tijdens het gesprek behandeld.

Uit het gesprek blijkt of verzuimd werd als gevolg van medische klachten, arbeidsomstandigheden of privé redenen. Indien de oorzaak van het verzuim bekend is, proberen de leidinggevende en de werknemer tot een oplossing van de problemen te komen.

De algemeen directeur en/of de vertrouwenspersoon kunnen bij het gesprek betrokken worden op vraag van de leidinggevende of het personeelslid. Met de betrokken medewerker kan een actieplan opgesteld worden waarin de oorzaken van verzuim in kaart worden gebracht en waar mogelijkheden gezocht worden om tot een oplossing te komen.

Veelvuldig verzuim wordt tevens opgenomen in het functioneringsgesprek.

Richtlijnen voor medewerkers: wat moet je doen bij ziekte?

Ziektemelding

- Doe je uiterste best om verzuim te voorkomen, gebruik de nodige beschermingsmiddelen en hou je aan de veiligheidsvoorschriften;
- Sta open voor contact met de leidinggevende en probeer zijn/haar vragen te beantwoorden.

Verzuim minder dan 4 weken

- Je kan vrijblijvend contact houden met leidinggevende.

Verzuim van 4 of meer weken

- Je kan vrijblijvend contact houden met leidinggevende;
- Geef je leidinggevende zoveel informatie als nodig, zeker over de prognose van de termijn van de ziekte (met respect voor privacy). Dat is belangrijk in het kader van een mogelijke vervanging.

Werkhervatting

- Een onderzoek bij de arbeidsgeneesheer binnen de 8 werkdagen na de effectieve werkhervatting bij een afwezigheid van 4 weken of meer is een wettelijke verplichting voor alle medewerkers die onderworpen zijn aan het gezondheidstoezicht. Deze afspraak maakt de personeelsdienst.

BIJLAGE V: PLAATS-EN TIJDSONAFHANKELIJK WERKEN (PTOW)

Basisprincipes PTOW

Uitgangspunt van het nieuwe werken in Berlaar is het principe van plaats- en tijdsonafhankelijk en volledig taakgerelateerd werken. Personeelsleden met een administratieve functie van Berlaar bepalen zelf waar en wanneer ze hun taken uitvoeren, binnen bepaalde grenzen en steeds na afspraak met hun eigen team en afdeling.

Het principe van PTOW berust op 3 pijlers: autonomie, vertrouwen en verantwoordelijkheid. De werkomgeving verbindt en ondersteunt de taken van de medewerkers. PTOW verhoogt de focus en het rendement van medewerkers en zorgt voor een reductie van de verplaatsingen.

Dit reglement biedt enkel een algemeen kader voor het PTOW. Er worden concrete permanentie – en werkafspraken gemaakt tussen de rechtstreeks leidinggevende, de medewerker en de collega's binnen de dienst. Deze afspraken zijn afhankelijk van de dienstverlening, de waarden van de organisatie en de werkroosters. Elk team heeft de afspraken en waarden van het team vastgelegd in een teamcharter. Met het oog op een klantgerichte dienstverlening geldt het garanderen van de dienstverleningstijden op teamniveau en op organisatieniveau.

De rechtstreeks leidinggevende en het personeelslid maken duidelijke afspraken over de bereikbaarheid van het personeelslid en de te bereiken resultaten tijdens het PTOW. Deze afspraken en resultaten zijn een onderdeel van feedback, groei- en evaluatiegesprekken. Binnen een team wordt PTOW jaarlijks opnieuw ingeschat, om de druk op de diverse schouders evenredig te verdelen. Dat gebeurt jaarlijks in het kader van de groeigesprekken. PTOW maakt integraal deel uit van de feedback- en evaluatiecyclus en moet verplicht worden besproken/geëvalueerd.

Diverse werklocaties mogen worden gecombineerd, waarbij de verplaatsingen van thuis/extern werken naar de locatiewerkplek of een andere professionele bestemming woon-werkverplaatsingen vormen. Hierop wordt een uitzondering gemaakt indien de verplaatsing van thuis/extern werken korter is en het logischer is om van hieruit te vertrekken.

Indien noodzakelijk voor de goede werking kan een medewerker steeds gevraagd worden om aanwezig te zijn op de werkvloer. Invallen voor afwezige collega's, workshops, opleidingen en dergelijke zijn enkele voorbeelden waarbij flexibiliteit noodzakelijk is. Daarnaast moet er voldoende tijd en aandacht zijn voor het organiseren van gezamenlijke overlegmomenten, kennisoverdracht, back-up en opvolging van dossiers en taken.

Op alle werkplekken gelden dezelfde werktijden zoals in het arbeidsreglement werden vastgelegd en volgens de individuele werkroosters. Er is geen officiële registratie van de gepresteerde werkuren.

PTOW wordt aangeboden als mogelijkheid en gebeurt steeds op vrijwillige basis. PTOW wordt nooit een verworven recht. In het kader van nieuwe ontwikkelingen of gewijzigde takenpakketten kan er steeds een einde aan het PTOW worden gesteld. Dat is ook het geval wanneer er misbruik wordt vastgesteld. Op dat ogenblik kan de algemeen directeur de toestemming tot PTOW intrekken.

Bij conflicten of onduidelijkheden oordeelt en beslist de rechtstreeks leidinggevende of de algemeen directeur.

De rechtstreeks leidinggevende of algemeen directeur kan verzoeken om te werken buiten de normale werktijden of de gemaakte afspraken.

Definities

- **Plaatsonafhankelijk werken (POW):** betekent dat een medewerker zijn normale werkzaamheden niet alleen op zijn gebruikelijke locatie uitoefent, maar mogelijk ook op een andere werkplek, thuis of elders.
- **Tijdsonafhankelijk werken (TOW**): is het werken zonder dat de medewerker gebonden is aan een strikt uurrooster. De nadruk ligt op de resultaten en de output van de medewerker. De medewerker kan de werktijden flexibel invullen en zelf inplannen wanneer hij werkt, rekening houdend met de afspraken binnen de dienst, organisatie en dienstverlening.
- **Thuiswerk:** werken vanuit het domicilie-adres
- **Extern werken**: werken vanuit een andere locatie dan het domicilie-adres
- **Telewerken:** overkoepelende term voor thuiswerken en extern werken
- **Locatiewerk:** werken op een locatie van het lokaal bestuur

Uitsluitingen

Telewerken is alleen mogelijk voor personeelsleden met een administratieve functie. Het is niet mogelijk voor werklieden, schoonmaakpersoneel en de begeleiders van de buitenschoolse kinderopvang. Telewerken is NIET mogelijk op momenten dat de aanwezigheid op de werkvloer vereist is voor permanentie of vergaderingen.

Arbeidstijd

De arbeidstijd kan gepresteerd worden tussen 6 uur en 22 uur. Schommelingen op dagbasis in de gepresteerde uren zijn toegelaten, mits rekening wordt gehouden met de vastgelegde (permanentie)afspraken van de dienst en organisatie.

Als uitgangspunt werkt de medewerker het aantal uren die volgens het individueel rooster bepaald zijn. De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het behalen en bewaken van de te presteren arbeidstijd.

Er worden geen werktijden meer geregistreerd.

In het softwaresysteem staat een vast theoretisch rooster van 7.36 uur per dag, zonder stam-of glijtijd. In realiteit kan de medewerker de taken vervullen tussen 6 en 22 uur. Deze theoretische werktijden dienen om de afwezigheid bij ziekte of verlof te kunnen registreren.

Deeltijdse werknemers werken in een vast theoretisch rooster van halve dagdelen (3.48 uur: VM tussen 6 en 14 uur of NM tussen 13 en 22 uur), afhankelijk van hun aanstelling of eventueel verlofstelsel.

Afwezigheden moeten steeds aangevraagd worden en op te nemen in hele of halve dagen. Volledige dagen kunnen alleen genomen worden met een officieel verlofstelsel of een combinatie van verlofstelsels. Een halve dag verlofstelsel kan niet gecombineerd worden met recuperatie van gewerkte uren, om een volledige dag te nemen.

Een medewerker met een voltijds regime mag niet meer dan 50 uur per week of 11 uur per dag werken (voor deeltijdsen worden deze maxima herrekend a rato van de prestaties).

Langer dan zes uur werken zonder een pauze te nemen, is niet toegestaan. Een medewerker die langer dan zes uur wil werken, is verplicht om een pauze te nemen van minstens 30 minuten. Deze pauze is niet betaald.

Ook bij het nemen van pauzes houdt de medewerker rekening met de gemaakte afspraken binnen de dienst.

Een medewerker moet op een werkdag minimaal de helft van zijn theoretisch uurrooster presteren.

Als een medewerker op een werkdag minimaal 3.48 uur heeft thuisgewerkt (op het domicilieadres) duidt de medewerker dit aan in het softwaresysteem. Zo wordt de thuiswerkvergoeding berekend.

Compensatie voor prestaties bovenop de individuele arbeidstijd (TOR-tijdsonafhankelijke recuperatie)
Prestaties bovenop de individuele arbeidstijd worden normaal gezien via de schommelingen op dagbasis opgevangen. Prestaties bovenop de individuele arbeidstijd die resulteren uit een situatie van overmacht (onvoorzienbare gebeurtenissen, onafhankelijk van je eigen wil of planning, die een normale uitvoering van je functie tijdelijk onmogelijk maken) en die niet op dagbasis kunnen worden opgevangen, worden via mail aan de algemeen directeur aangevraagd en duidelijk onderbouwd en gemotiveerd. Het managementteam behandelt de TOR-aanvragen tijdens zijn volgende zitting en koppelt terug. Bij een positieve beslissing wordt de TOR-aanvraag in het systeem geregistreerd als tijdsonafhankelijke recup.

Overuren
Door omstandigheden en in uitzonderlijke gevallen is het mogelijk dat een medewerker moet werken buiten de vastgelegde werkuren (cfr. artikel 4). Prestaties die de medewerker daarbuiten moet leveren, zijn overuren. Overuren kunnen alleen gepresteerd worden in opdracht én met voorafgaandelijke goedkeuring van de rechtstreeks leidinggevende.

Prestaties geleverd op zaterdag, zondag of feestdagen zijn eveneens overuren, behalve wanneer deze voorzien werden in het reguliere uurrooster (cfr bib). De overuren en bijhorende goedkeuring van de leidinggevende worden geregistreerd via het softwarepakket voor de tijdsregistratie. De overuren komen op een apart saldo te staan. Het aanvragen van recuperatie voor de gepresteerde overuren gebeurt via ditzelfde softwarepakket. De medewerker heeft vier maanden tijd voor het recupereren van deze uren.

Werkplekken en spelregels
Medewerkers kunnen terecht op werkplekken van het lokaal bestuur, mogen van huis uit werken of van op een andere locatie. Hierbij respecteren de medewerkers steeds de richtlijnen die van toepassing zijn. Bij de keuze van de werkplek laat de medewerker zich in overleg met zijn rechtstreeks leidinggevende leiden door de taken die hij moet uitvoeren en de locatie die daarvoor het meest geschikt is.

Er zijn flexplekken voorzien verspreid over verschillende gebouwen. Vooraleer een medewerker ter plaatse kan komen, moet hij zijn flexplek reserveren. De meest recente informatie over deze flexplekken wordt steeds op Billie gepubliceerd.

Iedere medewerker laat zijn werkplek na gebruik volledig opgeruimd en netjes achter (clean desk principe). De nodige middelen worden ter beschikking gesteld.

Daarnaast mag een medewerker – na afspraak binnen zijn eigen team en afdeling – telewerken. Hierbij staat flexibiliteit steeds voorop in functie van de dienstnoodwendigheden en het uit te voeren takenpakket.

Als thuiswerkplek geldt het adres waarop de medewerker gedomicilieerd is.

Uitzonderlijk kan het PTOW van op een andere locatie worden uitgevoerd (extern werken), daarvoor is het voorafgaande fiat van de rechtstreeks leidinggevende nodig. De externe werkplek dient te voldoen aan voldoende (informatie)veiligheidsvereisten die zullen worden vastgelegd door de IT-dienst in een checklist. Enkel als aan alle vereisten van de checklist kan worden voldaan mag extern werken toegepast worden. Je vermeldt hierbij ook de plaats van je tewerkstelling in je agenda (hoeft niet in de titel, dit mag in het detailvenster).

Kosten en materiaal
De kosten die het personeelslid maakt zijn ten laste van het personeelslid.

Er wordt een maandelijkse internetvergoeding van 20 euro/maand toegekend voor thuiswerkende personeelsleden indien er minstens 5 dagen van minstens 3.48 uur thuiswerk gepresteerd worden.

Er wordt eveneens maandelijks, bij minstens 5 dagen van 3.48 uur thuiswerk, een bureauvergoeding van 2 euro per dag toegekend.
Hiervoor dient vóór de 10de van de volgende maand op het aanvraagformulier (beschikbaar op Billie) het aantal thuiswerkdagen (= op het domicilie-adres) van minstens 3.48 uur ingevuld te worden.
Berlaar stelt het nodige werkmateriaal ter beschikking en verwacht van haar medewerkers om hiermee om te springen als een goede huisvader. Aan de PTOW-ers worden volgende items aangeboden:

- laptop + lader + laptoptas
- laptopstaander (indien gewenst)
- tweede scherm (indien gewenst)
- kabel om persoonlijk tweede scherm aan te sluiten (indien gewenst)
- headset

Een flexplek is standaard uitgerust met dockingstation, toetsenbord met kaartlezer, computermuis, laptopstaander en 2 schermen.

Arbeidsongevallen
Medewerkers zijn verzekerd door de arbeidsongevallenverzekering voor zover ze normaal werkgedrag vertonen. Een arbeidsongeval kan enkel in aanmerking worden genomen indien dit zich voordoet op

de overeengekomen plaats van tewerkstelling, op locatie, thuis of elders én het rechtstreekse verband met het werk duidelijk aantoonbaar is.

Verplichtingen werkpost
De PTOW-er organiseert zijn werkpost volgens de richtlijnen over de ergonomie en de opstelling van de werkplek. De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPBW-Igemo) kan op het PTOW-adres tijdens de PTOW-dagen een onderzoek instellen van de werkpost. De PTOW-er gaat akkoord met dergelijk bezoek tijdens de reguliere werkuren, na voorafgaande afspraak.

Alle regels over informatieveiligheid moeten ook bij PTOW gerespecteerd worden. Daarom mogen er thuis of elders geen fysieke dossiers of documenten weggegooid worden. Daarnaast moet de PTOW-er garanderen dat eventuele huisgenoten geen inzage kunnen nemen in (vertrouwelijke) documenten of kunnen meeluisteren tijdens digitale vergader- en overlegmomenten. De verplichtingen inzake informatieveiligheid zijn ook van toepassing bij PTOW. Personeelsleden loggen in op het netwerk van het bestuur en werken daarop. Er wordt geen informatie gekopieerd naar eigen ICT-middelen (vb: opslaan van documenten op eigen pc thuis, …).

Bij een ernstige fout door de PTOW-er kan PTOW van dag op dag beëindigd worden.

Bijhouden agenda
PTOW is onlosmakelijk verbonden met het steeds actueel houden van de outlook-agenda. Deze wordt minstens 1 maand van tevoren ingevuld van 6 uur tot 22 uur en actueel gehouden op dagelijkse basis. Maak er een goede gewoonte van om dit te doen als je begint met werken en als je stopt. Zo kunnen je collega's duidelijk zien wanneer je voor hen bereikbaar bent.
Alle medewerkers gebruiken consequent de volgende kleuren en stellen ook de beschikbaarheid ('weergeven als') in zodat deze duidelijk is voor de andere medewerkers (beschikbaar -werkt ergens anders – voorlopig – bezet – niet aanwezig).
De categorie ("categoriseren") wordt aangeduid als volgt:
Groen: in te vullen afsprakenblokjes en beluurtjes, die na invulling door het onthaal rood gemaakt worden door de medewerker zelf
Rood: aan het werk, maar niet beschikbaar
Paars: afwezig of pauze
Grijs: op locatie aan het werk. – vermeld locatiewerk in de titelbalk en de locatie in de locatiebalk
Geel: aan het thuiswerken. In deze blokjes dient steeds "thuiswerk" én telefoonnummer vermeld te worden.
Bruin: op een externe (vooraf goedgekeurde) plek aan het werken. In deze blokjes dienst steeds een telefoonnummer vermeld te worden en in het detailvenster de locatie.

De rode kleur mag alleen gebruikt worden indien de medewerker bezet is tijdens een afspraak, opleiding of overleg. Voor het uitvoeren van taken mag de rode kleur niet gebruikt worden. Gekleurde blokken kunnen niet dubbel geplaatst worden, tenzij het een combinatie met PTOW/flexplekwerk betreft (bijvoorbeeld geel en rood, grijs en groen, …).

Indien het invullen van de agenda niet correct gebeurt, kan de medewerker worden uitgesloten van het PTOW-en. Het is de taak van de leidinggevende om dit op te volgen en tijdig in te grijpen.

Werken op afspraak
Het principe van het volledig en uitsluitend op afspraak werken is van toepassing. Het gemeentehuis is niet vrij toegankelijk met uitzondering van de onthaaldiensten.
Alle diensten organiseren zich op zo'n manier dat het voor de inwoners van Berlaar mogelijk is om afspraken te maken op de ogenblikken die voor hen passen en dit binnen de mogelijkheden van de werkgrenzen (tussen 6 uur en 22 uur). Bij voorkeur worden avondafspraken ingeboekt op maandag,

vanwege de veiligheid. Inwoners van Berlaar kunnen daarnaast tijdens de openingsuren ook in de bibliotheek terecht voor het afhalen van bepaalde documenten/producten.
Van iedere medewerker wordt een hoge mate van flexibiliteit verwacht. PTOW-en vormt verregaande gunsten die zich moeten vertalen in een excellente dienstverlening. Het is aan de diensthoofden om de nodige afspraken te maken over de beschikbaarheden en om de lasten en lusten evenredig te verdelen. Het managementteam evalueert op regelmatige basis in hoeverre er voldoende ruimte wordt gemaakt voor afspraken.

Vergaderen
Vergaderingen kunnen zowel digitaal, fysiek als hybride worden gehouden, naargelang de aard van het overleg en de functie van de deelnemers. De leidinggevende heeft het laatste woord in het bepalen van de vorm waarin een vergadering of overleg wordt georganiseerd.
Elke vorm van fysiek overleg in een vergaderruimte wordt van tevoren ingeboekt via het reservatiesysteem. Dat laat toe om op basis van het doel van de meeting en het aantal deelnemers de geschikte omgeving te selecteren om comfortabel te vergaderen.
Digitaal vergaderen gebeurt via de tool Microsoft Teams. Hierbij worden volgende spelregels gevolgd:

- Actief deelnemen aan digitale vergaderingen
- Op tijd komen
- De camera opzetten als er actief overlegd wordt
- Microfoon alleen aanzetten indien nodig
- Als er veel mensen in de vergadering zijn: virtueel handje opsteken of vraag stellen via de chat
- Op een rustige plaats zitten, met zo weinig mogelijk storende omgevingsfactoren

BIJLAGE VI: IT-REGLEMENT

Inhoud

ARBEIDSREGLEMENT **1**

GEMEENTE EN OCMW BERLAAR **1**

1. ALGEMENE BEPALINGEN **5**

ARTIKEL 1 – TOEPASSINGSGEBIED 5
ARTIKEL 2 – NAAM VAN DE ORGANISMEN WAARBIJ HET GEMEENTE- EN OCMW-BESTUUR AANGESLOTEN IS 5

2. ARBEIDSDUUR **5**

ARTIKEL 3 – ARBEIDSTIJD 5
ARTIKEL 4 – UURREGELING 5
ARTIKEL 5 – REGISTRATIE VAN DE WERKTIJDEN 7
ARTIKEL 6 – REGLEMENT TIJDSREGISTRATIESYSTEEM 7
ARTIKEL 7 – BUITENGEWONE PRESTATIES 10

3. AFWEZIGHEDEN EN VERLOVEN **11**

ARTIKEL 8 – FEESTDAGEN 11
ARTIKEL 9 – JAARLIJKS VERLOF 11
ARTIKEL 10 – OMSTANDIGHEIDSVERLOF 11
ARTIKEL 11 – ONBETAALD VERLOF 11
ARTIKEL 12 –GEZINSVERLOVEN 11
ARTIKEL 13 – VERLOF WEGENS ARBEIDSONGESCHIKTHEID 11
ARTIKEL 14 – HET VERLOF VOOR DEELTIJDSE PRESTATIES 12
ARTIKEL 15 – VERLOF VOOR OPDRACHT 12
ARTIKEL 16 – DIENSTVRIJSTELLINGEN 12
ARTIKEL 17 – VAKBONDSVERLOF 12
ARTIKEL 19 – ZORGKREDIET – THEMATISCHE VERLOVEN 13

4. VORMINGSREGLEMENT **13**

5. DISPONIBILITEIT (ENKEL VOOR VASTBENOEMDEN) **13**

6. RECHTEN EN PLICHTEN **13**

ARTIKEL 20 – ONTHAAL 13
ARTIKEL 21 – RECHTEN 13
ARTIKEL 22 – PLICHTEN 14
ARTIKEL 23 - RECHTEN EN PLICHTEN VAN HET TOEZICHTHOUDEND PERSONEEL 16

7. TUCHT **16**

ARTIKEL 24 – TUCHTSTRAFFEN 16

8. BETALING VAN HET LOON **16**

ARTIKEL 25 – DE BETALING VAN HET LOON 16
ARTIKEL 26 – MAALTIJDCHEQUES 16
ARTIKEL 27 – VERGOEDING KOSTEN WOON-WERKVERKEER 17
ARTIKEL 28 – HOSPITALISATIEVERZEKERING 17
ARTIKEL 29 – VERGOEDING DIENSTREIZEN 17

9. BEËINDIGING **17**

ARTIKEL 30 – STATUTAIREN 17
ARTIKEL 31 – CONTRACTUELEN 17
ARTIKEL 32 - BEËINDIGING OM DRINGENDE REDENEN 17

10. EERSTE HULP BIJ ONGEVALLEN **18**

ARTIKEL 33 – RICHTLIJNEN 18

11. HOOG OVERLEGCOMITE/BIJZONDER ONDERHANDELINGSCOMITE 18

ARTIKEL 34 – SAMENSTELLING 18

12. PSYCHOSOCIALE BELASTING WAARONDER GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK 19

ARTIKEL 35 – DEFINITIES 19
ARTIKEL 36 - PREVENTIEMAATREGELEN EN INFORMATIE AAN DE WERKNEMERS 19
ARTIKEL 37.1 - PROCEDURES VOOR VERZOEKEN TOT PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE 20
ARTIKEL 37.2 - FASE VOORAFGAAND AAN EEN VERZOEK TOT PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE 20
ARTIKEL 37.3 - VERZOEK TOT FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE 21
ARTIKEL 37.4 - VERZOEK MET EEN HOOFDZAKELIJK COLLECTIEF KARAKTER 21
ARTIKEL 37.5 - GEVALLEN WAARIN DE PROCEDURE VOOR VERZOEKEN MET EEN HOOFDZAKELIJK INDIVIDUEEL KARAKTER WORDT GEVOLGD NA EEN VERZOEK MET EEN HOOFDZAKELIJK COLLECTIEF KARAKTER 22
ARTIKEL 37.6 - VERZOEK MET HOOFDZAKELIJK INDIVIDUEEL KARAKTER 22
ARTIKEL 37.7 - VERZOEK TOT FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE WEGENS FEITEN VAN GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG 23
ARTIKEL 37.8 - PSYCHOSOCIAAL RISICO IN EEN ANDERE ONDERNEMING 24
ARTIKEL 37.9 - FEITEN DOOR DERDEN VEROORZAAKT 24
ARTIKEL 37.10 - ONTSLAGBESCHERMING EN BESCHERMING TEGEN REPRESAILLES 25
ARTIKEL 37.11 - EXTERNE PROCEDURE 26

13. TER BESCHIKKING GESTELD MATERIAAL 26

ARTIKEL 38 – TER BESCHIKKING GESTELD MATERIAAL 26

14. WELZIJN OP HET WERK 26

ARTIKEL 39 - WELKOMSTBROCHURE 26
ARTIKEL 40 - ROOKVERBOD 26

15. DIVERSE DIENSTEN 26

ARTIKEL 41 - REPRESENTATIEVE VAKORGANISATIES 26
ARTIKEL 42 - FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG 27
ARTIKEL 43 – FEDERALE OVERHEIDSDIENST SOCIALE ZEKERHEID 27

BIJLAGE I-A: DEONTOLOGISCHE CODE GEMEENTE- EN OCMW-PERSONEEL 27

BIJLAGE I-B: DEONTOLOGISCHE CODE MAATSCHAPPELIJK WERKER 34

BIJLAGE II: SOCIAL MEDIA POLICY 43

BIJLAGE III: UURROOSTERS 48

BIJLAGE IV: 'ER-WEL-ZIJN-BELEID' 57

BIJLAGE V: PLAATS-EN TIJDSONAFHANKELIJK WERKEN (PTOW) 60

BIJLAGE VI: IT-REGLEMENT 66

1. INLEIDING 68
2. TOEPASSINGSGEBIED 68
3. REGELGEVING 68
4. HARDWARE 68
1.1.1. 4.1 Gemeentelocatie 68
1.1.2. 4.2 Thuis 69
1.1.3. 4.3 Toegang en bescherming 69
1.1.4. 4.4. Verantwoordelijkheden 69
5. SOFTWARE 70
6. DOCUMENTENBEHEER 70
1.1.5. 6.1 Bestanden 70
1.1.6. 6.2 Teams 70
1.1.7. 6.3 Externe geheugendragers 70
7. TELEFOONGEBRUIK 70
8. EMAILGEBRUIK 71
9. INTRANETGEBRUIK 71
10. INTERNETGEBRUIK 71

11. SOCIALE MEDIA 71
12. ARTIFICËLE INTELLIGENTIE 72
13. INFORMATIEVEILIGHEID 72
1.1.8. 13.1. Kennisname 72
1.1.9. 13.2. Verwerken 72
1.1.10. 13.3 Foto's 73
1.1.11. 13.4 Cyberaanvallen 73
1.1.12. 13.5 Phishing 74
1.1.13. 13.6 Office 365 in het buitenland 74
1.1.14. 13.7 Gratis tools 74
14. INCIDENTEN 74
1.1.15. 14.1. Ontvangst en dispatch 74
1.1.16. 14.2. Incidentenbehandeling 75
1.1.17. 14.3. Gegevenslekken melden 75
15. SANCTIES/ CONTROLES 1

- BIJLAGE VII: AI-POLICY 1

BIJLAGE VIII: DRAAIBOEK GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG 3

1. Inleiding

Lokaal bestuur Berlaar stelt heel wat ICT-middelen ter beschikking voor administratieve en communicatieve doeleinden. Het gebruik ervan wordt sterk aangemoedigd voor het verbeteren van de kwaliteit van de kernactiviteit van het lokaal bestuur: kwaliteitsvolle, professionele, klantvriendelijke en klantgerichte dienstverlening.
Daarnaast zijn er ook risico's verbonden aan het gebruik van hardware, software, internet, … Het is belangrijk dat elke gebruiker op de hoogte is van de regels om na te leven bij de dagelijkse activiteiten.

2. Toepassingsgebied

Dit IT-reglement is van toepassing op alle gebruikers van ICT-middelen van het lokaal bestuur Berlaar.
Het reglement omvat de ICT-infrastructuur die door het lokaal bestuur ter beschikking wordt gesteld aan de gebruiker. Dit omvat zowel de hardware, de software, de netwerken als eventueel toekomstige elektronische media. Dit geldt eveneens voor alle gegevens die via deze systemen worden geproduceerd, overgedragen of erin worden opgeslagen.

3. Regelgeving

De volgende regels zijn specifiek van toepassing:

- Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (= in het Engels GDPR)
- Wet bescherming natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van 5 september 2018
- Wet over elektronische communicatie van 13 juni 2005
- Richtsnoeren m.b.t. de informatiebeveiliging van persoonsgegevens in steden en gemeenten, in instellingen die deel uitmaken van het netwerk dat beheerd wordt door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en bij de integratie OCMW-gemeente, versie 3, december 2015
- Minimale normen informatieveiligheid en privacy – versie 2017
- Grondbeginselen van Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 81 van 26 april 2002 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers ten opzichte van de controle op de elektronische online-communicatiegegevens

4. Hardware

1.1.1.4.1 Gemeentelocatie

Elke standaardwerkplek is voorzien van:

- een dockingstation om laptop aan te koppelen

- 2 schermen
- toetsenbord met kaartlezer
- muis

De gebruiker mag zelf geen aanpassingen doen aan deze standaardconfiguratie. Defecten en slechte werking worden steeds gemeld via Topdesk, hetzij zelf, via een collega of via een ICT-medewerker na telefonisch contact. Vragen over verzekering voor schade of verlies richt je aan verzekeringen@berlaar.be .

1.1.2. 4.2 Thuis

Standaard wordt het volgende materiaal ter beschikking gesteld van een thuiswerker:

- Laptop + laptoplader + rugzak of draagtas + bekabelde muis
- Headset

Optioneel met goedkeuring diensthoofd kunnen volgende items ook aangevraagd worden via Topdesk:

- Laptopstaander
- 1 apart scherm
- Kaartlezer
- Toetsenbord

De werknemer is verantwoordelijk voor het goed beheren van het materiaal.
De ICT- middelen die aan de gebruiker ter beschikking zijn gesteld, blijven eigendom van het lokaal bestuur. Bij het vervangen van toestellen worden alle gegevens van deze toestellen gewist. Bij een afwezigheid van langer dan 4 weken, moet de laptop terug naar de organisatie. Bij einde tewerkstelling dient de gebruiker alle ICT-middelen terug te bezorgen.

Er wordt van iedereen verwacht dat er op professionele wijze wordt omgesprongen met deze hardware, ongeacht of deze nu thuis of op het werk wordt gebruikt. De hardware mag niet gebruikt worden voor illegale of persoonlijke doeleinden. Controles kunnen mogelijk zijn. Defecten en slechte werking worden steeds gemeld via Topdesk.

1.1.3. 4.3 Toegang en bescherming

De toegang tot de ICT-infrastructuur wordt verleend op basis van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Wachtwoorden dienen periodiek aangepast te worden. Gebruik wachtwoorden die complex genoeg zijn, die je niet gebruikt in jouw persoonlijke levenssfeer en die niet via sociale media achterhaald kunnen worden.
Geef jouw paswoorden nooit aan niemand door.
De gebruiker mag uitsluitend met zijn eigen identificatiegegeven inloggen. Elke gebruiker is verantwoordelijk voor het onthouden van zijn identificatiegegevens. Het is niet toegestaan deze van iemand anders te gebruiken. Niemand mag zijn identificatiegegevens doorgeven of door derden laten gebruiken.
Elke gebruiker moet werken met Multi-Factor Authenticatie volgens de instructies van de dienst ICT. Er wordt hier geen apart toestel voor voorzien.

1.1.4. 4.4. Verantwoordelijkheden

De gebruiker mag de ICT-middelen niet onbeheerd achterlaten en dient voldoende veiligheidsmaatregelen te nemen om diefstal ervan te verhinderen.
Alle regels over informatieveiligheid moeten zowel bij locatiewerk als telewerk gerespecteerd worden. Daarom mogen er thuis of elders geen fysieke dossiers of documenten weggegooid worden. Daarnaast moet de telewerker garanderen dat eventuele huisgenoten geen inzage kunnen nemen in (vertrouwelijke) documenten of kunnen meeluisteren tijdens digitale vergader- en overlegmomenten. Meer informatie is te vinden bij het informatiereglement te vinden op Billie.

5. Software

Vanuit het lokaal bestuur worden heel veel verschillende toepassingen ter beschikking gesteld voor het uitoefenen van de job. Gebruikers installeren zelf geen toepassingen. Dit gebeurt alleen door de dienst ICT. Zij zullen zorgvuldig afwegen of de software compatibel is met onze systemen en doeleinden. Iedere gebruiker is eindverantwoordelijke om hier op een correcte manier mee om te gaan.
De gebruiker moet de geïnstalleerde beveiligingssoftware gebruiken en mag deze niet wijzigen of uitschakelen.
De gebruiker is alert voor kwaadaardige software en internetcriminaliteit. Het is verboden om de veiligheidsinstellingen op de ICT-middelen aan te passen om te voorkomen dat je hiervan slachtoffer wordt. Bij vermoeden van inbreuk maak je een melding via Topdesk.
Als de organisatie activiteiten organiseert om onze cybersecurity te verhogen, is elk gebruiker verplicht om hieraan mee te werken.

6. Documentenbeheer

1.1.5.6.1 Bestanden

Persoonlijke bestanden maak je aan op je OneDrive, welke gekoppeld is aan je Microsoft 365-account. Via die weg verloopt ook de backup van deze bestanden.
Samenwerken aan documenten doe je via Teams. Hiervoor kan je je documenten van OneDrive naar Teams verplaatsen of nieuwe documenten aanmaken in Teams. Dit zijn werkbestanden.
Bewaar geen documenten lokaal op je laptop of op een USB stick.
Privédocumenten horen nergens thuis.

1.1.6.6.2 Teams

Hoe maak je een nieuw Team aan:

- Gebruik geen namen die al bestaan zoals een mailadres, distributielijst of shared mailbox.
- Gebruik prefixen die het soort team duidelijk maken:
  - → **TM_** voor een vast team
  - → **PRJ_** voor een project
  - → **SWV_** voor samenwerkingsverbanden

Externen mogen enkel toegevoegd worden aan een PRJ_Teams of SWV_Teams.

1.1.7. 6.3 Externe geheugendragers

Het kopiëren of overnemen van gegevens gebeurt op een veilige manier én moet beperkt blijven tot de bestanden die absoluut noodzakelijk zijn voor de goede werking van de diensten. Advies kan gevraagd worden aan de dienst ICT.
Vermijd alvast:

- het gebruik van een USB stick om documenten te openen, delen of gebruiken.
- WeTransfer om documenten te delen als deze persoonsgevoelige informatie bevat. Dan is OneDrive of Teams de aangewezen veilige omgeving hiervoor.

7. Telefoongebruik

Gebruik je telefoon alleen voor werkgerelateerde zaken. Geef je nummer alleen aan leveranciers en collega's.
Burgers moeten zich steeds telefonisch aanmelden via het algemeen nummer van het onthaal.
Telefoonverkeer via de telefooncentrale kan nagekeken worden.

Volgende apps mogen niet geïnstalleerd worden op je werktelefoon vanwege privacy- en persoonsgevoelige riscio's:

Temu

Shein

Ali-Express

TikTok

Ook op jouw privé gsm raden wij het af om deze apps (Temu, Shein, Ali-express en TikTok) te installeren.

Lees jij op jouw privé gsm jouw mail, dan wordt deze maatregel ten strengste aanbevolen.

8. Emailgebruik

Berlaarmail is eigendom van lokaal bestuur Berlaar en is niet bedoeld voor privé-communicatie. De gebruiker beperkt het gebruik ervan uitsluitend tot werkgerelateerde zaken. Je gebruikt je werkadres niet om je in te schrijven op nieuwsbrieven van persoonlijke aard, webwinkels voor persoonlijk gebruik, online dating, inschrijven op reiswebsites, … kortom alles wat niet werkgerelateerd is en mogelijk schade berokkent aan de organisatie.
Een persoonlijke mailbox (met de naam van de gebruiker in het e-mailadres, bijv. voornaam.naam@berlaar.be) is altijd verbonden aan een persoonlijke gebruikersaccount.
Daarnaast zijn er voor verschillende diensten/doelen algemene mailboxen en e-mailadressen (bijv. ict@berlaar.be). Deze kunnen door verschillende personen (meestal binnen dezelfde dienst) gebruikt worden. Dergelijke mailboxen worden uitsluitend als werk-gerelateerd en niet-privé beschouwd.
Een mailbox is geen opslagplaats. E-mail die als briefwisseling wordt beschouwd, moet worden geregistreerd in het postregistratiesysteem van de werkgever. E-mailcommunicatie in het kader van een dossier dient bewaard te worden in de dossiermap.
Er kan enkel toegang tot een persoonlijke mailbox verleend worden aan andere gebruikers onder volgende voorwaarden:

- De gebruiker verleent expliciete toestemming tot zijn mailbox (bijv. bij langdurige ziekte, langdurig verlof enz.).
- De gebruiker verleent géén expliciete toestemming (bijv. bij ongeval, onvoorziene omstandigheden, manifest misbruik van de account enz.) én een toegang is toch noodzakelijk voor de continuïteit van de dienst. In dit geval beslist de werkgever of de toegang door andere personeelsleden noodzakelijk is en aan wie die toegang moet verleend worden. De gebruiker die toegang krijgt tot een persoonlijke mailbox van een andere gebruiker, beperkt zich in het verwerken hiervan uitsluitend tot de professionele e-mails en enkel gedurende de periode van afwezigheid.
- Bij het verlaten van de organisatie, wordt de persoonlijke mailbox tot een maand bewaard via een gedeelde mailbox om overdracht en opvolging naar een andere collega te verzekeren.

9. Intranetgebruik

Het intranet is ons belangrijkste interne communicatiemiddel. Via *Nieuwsberichten, Billie Brieft* en intranetpagina's wordt werkgerelateerde informatie gedeeld binnen onze organisatie. *Billie Babbelt* is het middel om niet-werkgerelateerde informatie te delen, maar houd je hierbij aan de regels uit het arbeidsreglement. Niet alles hoeft zomaar gedeeld te worden.

10. Internetgebruik

Het internet mag enkel gebruikt worden voor professionele doeleinden. De werkgever voorziet zijn gebruiker van een toegang tot het internet voor professionele doeleinden.
De werkgever behoudt zich het recht om op elk moment de toegang tot websites, waarvan hij de inhoud ongepast vindt, te blokkeren. De werkgever heeft het recht om de internetconnectie volledig of gedeeltelijk uit te schakelen of de connectie in tijd te beperken.
Hou er rekening mee dat alle websites bij raadpleging een spoor nalaten. In bepaalde gevallen identificeren websites heel precies de herkomst van de bezoeker alsook zijn elektronische identificatie (in deze omstandigheden die van de werkgever).

11. Sociale Media

Een maatschappij zonder sociale media is niet meer weg te denken. Gebruik jouw privéadres en niet jouw werkadres om een account op sociale media aan te maken.

Alleen medewerkers van de dienst Vrije Tijd, Bibliotheek en Communicatie mogen tijdens de werkuren gebruik maken van sociale media op werkgerelateerde accounts. Enkel Facebook en Instagram worden hier toegestaan voor communicatie met burgers. TikTok wordt ten strengste afgeraden.
De dienst Communicatie maakt ook gebruik van sociale media voor het verschaffen van algemene informatie vanuit het lokaal bestuur. Zij hebben een account op Facebook, Instagram en LinkedIn.
Het is belangrijk om bewust om te gaan met deze vorm van communicatie. Elk gebruiker is een belangrijke ambassadeur van lokaal bestuur Berlaar. Wat men doet of zegt, kan de reputatie van het lokaal bestuur beïnvloeden. Dit kan op een positieve manier, maar evenzeer op een negatieve manier. Ook buiten de werkuren blijft men een werknemer van het lokaal bestuur Berlaar. Wees loyaal tegenover het lokaal bestuur.
De drempel om te communiceren via sociale media is erg klein geworden. Het is van groot belang dat je stilstaat bij wat je op de sociale media plaatst. Doe dit nooit vanuit naam van het lokaal bestuur. Wees je ervan bewust dat alles wat je publiceert voor langere tijd openbaar zal zijn. Respecteer het beeld-, auteurs- en citaatrecht.

12. Artificële intelligentie

Elk gebruik van AI-toepassingen kadert binnen dit reglement om geoorloofd te zijn. Voor het gebruik van AI-toepassingen gelden volgende regels:

- AI-systemen mogen niet voor illegale activiteiten worden gebruikt en moeten voldoen aan de wet.
- Voer geen persoonsgegevens in zoals namen, adressen, of foto's van burgers of collega's.
- Voer geen vertrouwelijke informatie in.
- Voer geen informatie in die beschermd is door intellectuele eigendomsrechten.
- Controleer altijd de juistheid van de output van de AI-toepassing en wees kritisch.
- Meld het via de interne incidentenprocedure als per ongeluk persoonlijke gegevens zijn ingevoerd.
- Gebruik AI-toepassingen niet voor volledig automatische beslissingen of beslissingen met grote impact.
- Gebruik altijd een veilig en sterk wachtwoord voor je accounts.
- Je blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het eindresultaat.
- Gebruik je werkaccount voor AI-toepassingen bij werkgerelateerde zaken.

AI is een hulpmiddel en geen vervanging. Menselijk oordeel en toezicht zijn essentieel.

13. Informatieveiligheid

1.1.8.13.1. Kennisname

De gebruikers die daartoe gemachtigd zijn, hebben slechts inzage in een dossier met persoonsgegevens en mogen slechts kennisnemen van de inhoud van het dossier voor zover dat noodzakelijk is voor de uitoefening van hun beroepswerkzaamheden.
Zij nemen daarbij enkel kennis van die gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van hun beroepswerkzaamheden. Dit geldt voor alle bestanden waarin persoonsgegevens worden verwerkt. Wanneer een gebruiker vaststelt dat een collega zich toegang heeft verschaft tot een bestand met persoonsgegevens zonder daartoe bevoegd te zijn, wordt dit gemeld aan de dienstverantwoordelijke. De gebruiker deelt geen persoonsgegevens en/of informatie met anderen als zij geen rechtmatige ontvanger zijn.

1.1.9. 13.2. Verwerken

Binnen het lokaal bestuur van Berlaar worden talloze persoonsgegevens verwerkt. De verwerking van persoonsgegevens moet gebeuren overeenkomstig met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en nationale wetgeving.
Gebruikers verwerken persoonsgegevens op een rechtmatige wijze. De verwerking is alleen rechtmatig als en voor zover aan ten minste onderstaande voorwaarden is voldaan:

- De betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor één of meer specifieke doeleinden;

- De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op het bestuur rust;
- De verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
- De verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan het bestuur is opgedragen.

Als een verwerking gebeurt op grond van de toestemming van de betrokkene, zorgt de gebruiker ervoor dat de voorwaarden daaromtrent uit de Wetgeving Gegevensbescherming zijn vervuld. Deze vereist dat de toestemming gebeurt door middel van een duidelijke actieve handeling, bijvoorbeeld een schriftelijke verklaring, elektronisch aanvinken of een mondelinge verklaring, waaruit blijkt dat de betrokkene vrijelijk, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig met de verwerking van zijn persoonsgegevens instemt. Er moet in ieder geval kunnen worden aangetoond dat de betrokkene, op actieve wijze, heeft toegestemd. Stilzwijgen, het gebruik van al aangekruiste vakjes of inactiviteit geldt niet als toestemming. De toestemming moet gelden voor alle verwerkingsactiviteiten die hetzelfde doel of dezelfde doeleinden dienen. Als de verwerking meerdere doeleinden heeft, moet toestemming voor elk daarvan worden verleend. De betrokkene heeft het recht zijn toestemming te allen tijde in te trekken voor toekomstige verwerkingen.
De gebruikers die instaan voor het sluiten van de contracten met verwerkers (zoals de aankoopdienst, de IT-dienst, de juridische dienst, …), waken erover dat de leverancier de verwerkingsovereenkomst ondertekent.

1.1.10. 13.3 Foto's

Foto’s zijn een krachtige manier om communicatie en promotie te versterken binnen het lokaal bestuur. Bij het gebruik van foto's is het echter van essentieel belang om rekening te houden met privacy en rechten. Hier volgen beknopte richtlijnen voor het gebruik en de opslag van foto's binnen de organisatie.

- Voor het nemen en gebruiken van foto's van individuen, evenementen en situaties is voorafgaande toestemming nodig. Deze geïnformeerde toestemming moet specifiek het doel van het gebruik vermelden.
- Voor het fotograferen van minderjarigen is toestemming van ouders of voogden vereist. Dit waarborgt de bescherming van de privacy van minderjarigen.
- Communiceer duidelijk over het doel van het fotogebruik bij het verkrijgen van toestemming. Personen moeten begrijpen waarvoor hun foto's worden gebruikt voordat ze instemmen.
- Foto's moeten veilig worden opgeslagen op geautoriseerde systemen om ongeoorloofde toegang te voorkomen. Beperk de toegang tot geautoriseerd personeel en maak regelmatige back-ups om gegevensverlies te voorkomen.

1.1.11. 13.4 Cyberaanvallen

Een cyberaanval meld je zo snel mogelijk via Topdesk. Wees specifiek wat je gedaan of gemerkt hebt.



1.1.12. 13.5 Phishing

Elke medewerker moet deelnemen aan de cyber security training en het melden van test phishing e-mails. IT controleert regelmatig de voortgang van medewerkers en sensibiliseert waar nodig. Bij herhaalde inactiviteit kan het diensthoofd worden ingeschakeld. Als een medewerker dan toch in een phishing val trapt, kan de toegang tot hun account voor langere tijd worden geblokkeerd.

1.1.13. 13.6 Office 365 in het buitenland

Elke medewerker heef toegang tot zijn werkomgeving via Microsoft 365. Hiervoor gebruik je enkel servers binnen de EU, volgens de regelgeving van de informatieveiligheid. Toegang tot Office 365 functionaliteiten in het buitenland moet je steeds aanvragen via Topdesk. Reis je buiten België, dan zal er gevraagd worden om in te loggen via Multi-Factor Authenticatie.

1.1.14. 13.7 Gratis tools

Je mag geen GDPR-gevoelige documenten uploaden naar gratis online tools. We kunnen nooit zeker zijn dat deze tools jouw documenten niet gebruiken, bijvoorbeeld om informatie te verkopen of AI te trainen. Bij twijfel kun je altijd een Topdesk ticket aanmaken.

14. Incidenten

1.1.15. 14.1. Ontvangst en dispatch

Doel: Het voorkomen van de verspreiding of openbaarmaking van verwerkingsgegevens.

Wat: Het melden van alle incidenten of risico's.

Hoe:

1. Melden via Topdesk → Helpdesk IT → beveiliging → datalek melden
2. De ICT-verantwoordelijke beoordeelt de categorie van het incident.

CATEGORIE	
KRITISCH INCIDENT	Incident met onmiddellijke schade aan ICT-middelen. Direct ingrijpen is noodzakelijk om de schade niet te laten escaleren.
GEGEVENSLEK	Kritisch incident waarbij er een impact is op de privacy van burgers.
NIET-KRITISCH INCIDENT	Incident met beperkte schade waarvan de schade niet escaleert als het niet onmiddellijk wordt verholpen.
RISICO	Incident zonder onmiddellijke schade. Deze kan in de toekomst wel optreden.

3. De ICT-verantwoordelijke registreert het incident in het incidentenregister. Het register is een document om het aantal gegevenslekken te monitoren en daar gevolgen uit te trekken. Het is een verantwoordingsdocument ten aanzien van de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)

en de Vlaamse Toezichtscommissie (VTC) om aan te tonen dat het bestuur bewust omgaat met gegevenslekken.

Het register bevat volgende gegevens:

- Datum datalek
- Korte omschrijving
- Wat er is gebeurd met de gegevens
- Hoeveelheid gelekte gegevens
- Soort gegevens
- Van welke categorie personen de gegevens gelekt zijn
- Gevolgen van het datalek
- Genomen maatregelen
- Wanneer de meldplicht werd voldaan

4. DPO informeert de betrokkenen volgens de ernst van het incident.

1.1.16. 14.2. Incidentenbehandeling

Doel: Het incident behandelen volgens zijn categorie.

Wat/Hoe:

CATEGORIE	WIE	BEHANDELING NA MELDING IN TOPDESK
KRITISCH INCIDENT	DPO ICT AD Betrokken diensthoofd	- DPO en AD coördineren de afhandeling van het incident - Indien nodig crisisoverleg met IVcel
GEGEVENSLEK	DPO AD Betrokken diensthoofd	- Veiligstellen van de nodige bewijzen Indien nodig: - Communicatie naar de betrokken burgers - VTC informeren - Crisisoverleg met IVcel
NIET-KRITISCH INCIDENT	Betrokken diensthoofd	- Maatregelen nemen of plan van aanpak uitwerken - DPO informeren
RISICO	Betrokken diensthoofd	- Maatregelen nemen of plan van aanpak uitwerken - DPO informeren

1.1.17. 14.3. Gegevenslekken melden

Melding aan de toezichthoudende autoriteit

Er wordt een melding gemaakt wanneer het waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. (art. 33, lid 1 AVG)

Dat risico bestaat als de inbreuk kan leiden tot lichamelijke, materiële of immateriële schade voor personen wiens gegevens het voorwerp van de inbreuk zijn.

De melding dient binnen de 72 uren na kennisname van het datalek gemaakt te worden:

https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/professioneel/acties/datalek-van-persoonsgegevens

Melding aan de betrokkenen

De betrokkenen worden geïnformeerd wanneer de inbreuk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. (art. 34, lid 1 AVG)

De melding omvat:

- De aard en de datum van het gegevenslek
- De contactgegevens van de functionaris van gegevensbescherming
- De (mogelijke) gevolgen van de inbreuk
- De getroffen maatregelen

Uitzonderingen hierop zijn (art. 34, lid 3 AVG):

- Er zijn passende technische en organisatorische beschermingsmaatregelen genomen. Deze maatregelen zijn toegepast op de persoonsgegevens waarop de inbreuk betrekking heeft, onbegrijpelijk zijn gemaakt zoals versleuteling;
- Er zijn maatregelen achteraf genomen om ervoor te zorgen dat het hoge risico voor de rechten en de vrijheden van betrokken zich niet meer voordoen;
- De mededeling zou onevenredige inspanningen vergen. In dat geval komt er een openbare mededeling waarbij betrokkenen even doeltreffend worden geïnformeerd.

DPO en AD bepalen of de betrokkenen geïnformeerd moeten worden. Samen met het betrokken personeelslid vult DPO het meldingsformulier in voor over te maken aan GBA.

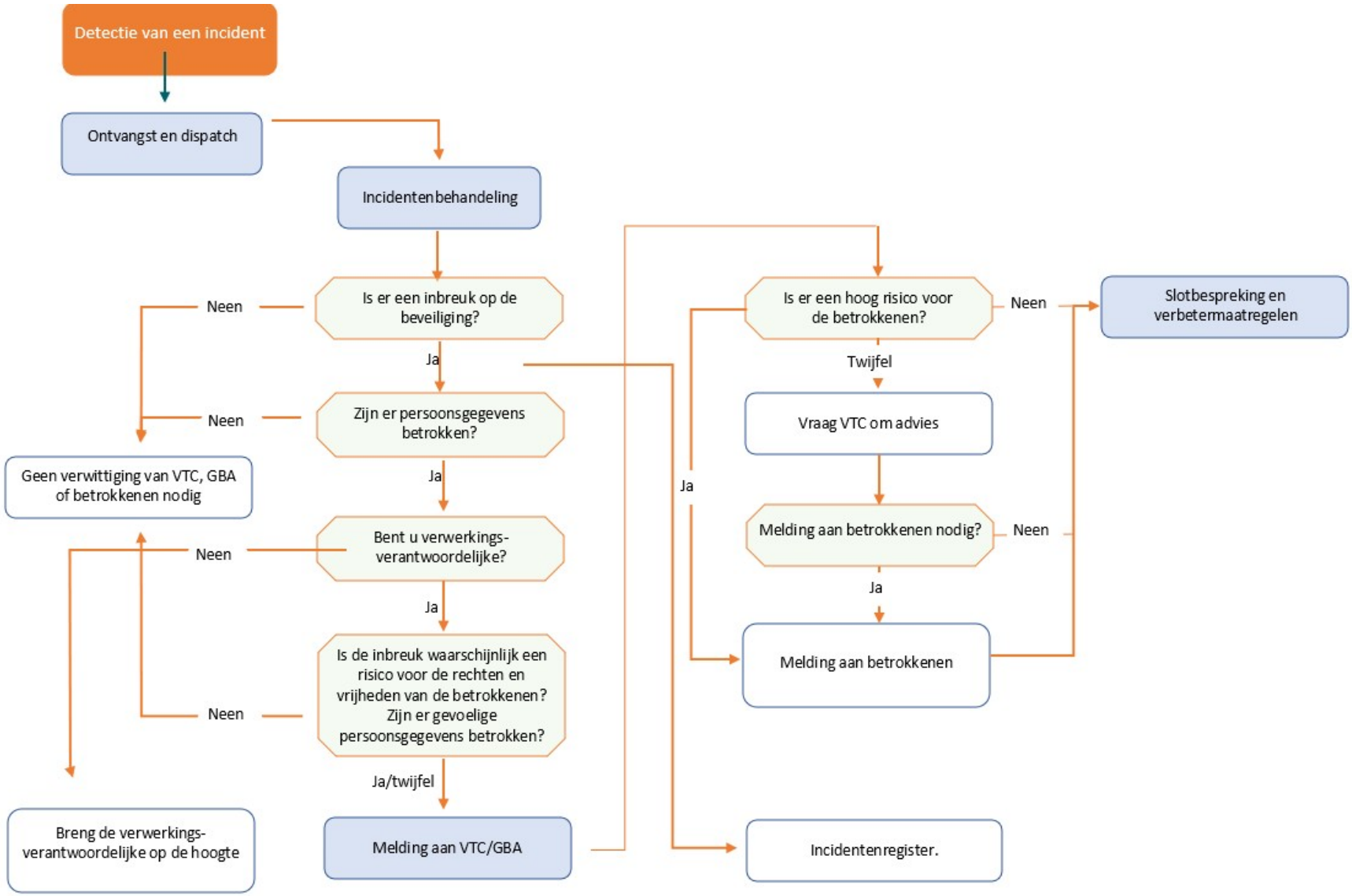
Melding van een gegevenslek door een leverancier

De verwerker is verplicht om elk gegevenslek te melden aan DPO, zonder enige onredelijke vertraging. In de standaard verwerkersovereenkomsten staat de procedure waaraan de verwerker moet voldoen bij het vaststellen van een gegevenslek van persoonsgegevens.

Het bestuur is zelf ook verantwoordelijk voor het melden van een gegevenslek als dit lek is veroorzaakt door een verwerker.

Kopieertoestellen

Afgedrukte documenten worden nooit achtergelaten bij de kopieertoestellen. Je drukt geen documenten af als je niet aanwezig bent op locatie. Je belast geen collega's met het ophalen en verwerken van jouw documenten.


Detectie van een incident
Ontvangst en dispatch
Incidentenbehandeling
Is er een inbreuk op de beveiliging?
Neen
Ja
Zijn er persoonsgegevens betrokken?
Neen
Ja
Geen verwittiging van VTC, GBA of betrokkenen nodig
Bent u verwerkings-verantwoordelijke?
Neen
Ja
Is de inbreuk waarschijnlijk een risico voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen? Zijn er gevoelige persoonsgegevens betrokken?
Neen
Ja/twijfel
Breng de verwerkings-verantwoordelijke op de hoogte
Melding aan VTC/GBA
Is er een hoog risico voor de betrokkenen?
Neen
Slotbespreking en verbetermaatregelen
Twijfel
Vraag VTC om advies
Melding aan betrokkenen nodig?
Neen
Ja
Melding aan betrokkenen
Ja
Incidentenregister.

15. Sancties/ controles

Wanneer er misbruik wordt vastgesteld, kan dit leiden tot een sanctie. De beslissing van de strafmaat wordt besproken met de verantwoordelijken en het bevoegde orgaan.

Wij hebben steeds het recht om vastgesteld misbruik verder te onderzoeken. Volgende zaken kunnen onder andere gecontroleerd worden:

- Mailverkeer
- Computeractiviteit
- Netwerkverkeer

- BIJLAGE VII: AI-POLICY

Doel: Gebruik van AI-toepassingen door medewerkers moet volgens de voorwaarden beschreven in dezepolicy gebeuren.

Inleiding

Publiek beschikbare applicaties aangedreven door generatieve kunstmatige intelligentie (GenAI), zoals Microsoft Copilot, chatbots (ChatGPT, Google's Bard) of beeldgeneratoren (DALL-E, Midjourney) zijn indrukwekkend en breed inzetbaar. Deze tools bieden aantrekkelijke mogelijkheden om het werk te stroomlijnen en de efficiëntie te vergroten. Daarnaast brengen ze ernstige risico's met zich mee op het vlak van bescherming van persoonsgegevens, nauwkeurigheid en intellectuele eigendom. Deze policy omvat richtlijnen m.b.t. het gebruik van deze applicaties.

Toepassingsgebied – wat is hier bedoeld met "AI"?

Kunstmatige intelligentie (Artificial Intelligence – AI) is een heel brede term. Er zijn veel verschillende soorten van AI en men kan vandaag de dag al veel toepassingen vinden waar in min of meerdere mate met AI gewerkt wordt. Dit is niet altijd zichtbaar voor de gebruiker.
Deze policy gebruikt de term AI-toepassingen of "tools", maar daarmee is niet elk systeem bedoeld waarin AI geïmplementeerd is. We focussen vooral op het gebruik van externe of openbaar beschikbare GenAI-tools, waaronder Microsoft Copilot, ChatGPT en Google Bard, DALL-E, Midjourney en andere soortgelijke toepassingen die menselijke intelligentie nabootsen om antwoorden of werkresultaten aan te maken, of bepaalde taken uitvoeren. Deze policy heeft betrekking op het gebruik van deze tools door werknemers om hun taken uit te voeren, waarbij de gebruikte tools niet door de werkgever beschikbaar worden gesteld. Met de term AItoepassingen wordt dit soort toepassingen bedoeld.

Gebruik van AI

Er zijn al collega's die experimenteren met AI-toepassingen en in de toekomst zullen veel medewerkers ermee in aanraking komen. Daarom is het belangrijk om op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen en om de juiste kennis te hebben om daar goed mee om te kunnen gaan.
Het is niet verplicht om AI-toepassingen te gebruiken, maar ook niet verboden. Elk gebruik moet wel gebeuren binnen het kader van deze policy om geoorloofd te zijn.

Risico's van AI gebruik

Het gebruik van AI-toepassingen heeft verschillende risico's. Het is essentieel om stil te staan bij ethische kwesties zoals privacy, vooroordelen, beveiliging en transparantie.
Hoewel AI-toepassingen intelligent lijken, zijn ze dat in de realiteit niet. Ze kunnen teksten genereren die overtuigend lijken maar toch volledige onzin zijn, ook al is dat voor een leek niet

altijd herkenbaar. Het is geen betrouwbare bron en kan feiten en zelfs bronnen volledig verzinnen.
Ook als het systeem 50 keer een juist antwoord gegeven heeft, is het mogelijk dat het 51ste antwoord fout is.
Alle ingegeven data wordt door het systeem gebruikt om het AI model verder te trainen. Het is mogelijk dat het systeem op een ander tijdstip aan een andere gebruiker deze informatie toont. Bijvoorbeeld wanneer een tekst met persoonlijke informatie ingevoerd wordt om door een toepassing vertaald te worden, kan informatie uit die tekst getoond worden wanneer een andere gebruiker ergens in de wereld informatie opzoekt. Persoonsgegevens kunnen op die manier ongewild worden verspreid.

AI kan vooroordelen of "bias" vertonen die gebaseerd is op de trainingsdata. Dit kan leiden tot oneerlijke of bevooroordeelde uitkomsten. Belangrijk is ook om te beseffen dat de trainingsdata in de juiste context bekeken wordt. Een AI getrained door vooral Amerikaanse data zal andere antwoorden geven dan een AI getrained door Europese bronnen. Mensen hebben vaak de neiging om machines blind te vertrouwen, maar AI-toepassingen maken fouten. Daarom moet men altijd kritisch blijven. Het is cruciaal dat medewerkers zich informeren over de mogelijkheden, beperkingen en potentiële risico's van AI. Dit kan door middel van training en bewustmakingsprogramma's .

Veilig gebruik van AI-toepassingen

Voor het veilig gebruik van AI-toepassingen is het belangrijk dat de volgende afspraken in acht genomen worden:

- AI-systemen mogen niet voor iets illegaals gebruikt worden en moet altijd in overeenstemming met de bestaande wetten gebruikt worden.
- Er mogen geen persoonsgegevens ingevoerd worden. Dit betekent dat bijvoorbeeld namen, adressen, rijksregisternummers, maar ook foto's niet ingevoerd worden. Dit omvat ook persoonsgegevens van burgers, en uiteraard ook van de collega's.
- Er mag geen vertrouwelijke informatie ingevoerd worden.
- Er mag geen informatie worden ingevoerd, die beschermd is door intellectuele eigendomsrechten.
- Neem nooit zomaar iets over van de AI-toepassing, maar controleer het altijd op juistheid.
- Indien er toch persoonlijke gegevens ingevoerd werden, moet het gemeld worden via de interne incidentenprocedure, aangezien het dan gaat om een beveiligingslek.
- AI-toepassingen dienen niet ingezet te worden voor het nemen van volledig automatische beslissingen of beslissingen die aanzienlijke impact hebben op individuen of de organisatie.
- Gebruik altijd een veilig en sterk wachtwoord voor je accounts!
- Je blijft als individu ten allen tijde verantwoordelijk voor het eindresultaat.
- Gebruikt uiteraard je werkaccount voor AI-toepassingen wanneer je deze gebruikt voor werkgerelateerde doeleinden.

AI-toepassingen zijn een aanvulling, en geen vervanging: menselijk oordeel en toezicht blijven essentieel voor het veilig en effectief inzetten van AI en de medewerker blijft altijd verantwoordelijk voor het eindresultaat. Medewerkers moeten alle resultaten van AItoepassingen verifiëren en kritisch evalueren en mogen niet blind vertrouwen op de verkregen

resultaten. AI-toepassingen moeten jouw werk verlichten, het gebruik ervan mag geen doel op zich zijn.

Feedbackmechanisme voor AI-Gebruik

Binnen ons lokale bestuur erkennen we de waarde van externe AI-toepassingen voor diverse taken en processen. Om de integratie en het gebruik van dergelijke toepassingen optimaal te laten verlopen, stellen we een feedbackmechanisme in werking. Medewerkers worden aangemoedigd om hun ervaringen, zowel positief als negatief, te delen. Voorlopig zal dit gebeuren via een kanaal in de algemene Teams groep (TM_Iedereen, kanaal AI). Deze feedback zal worden geanalyseerd en gebruikt om ons AI-beleid en onze praktijken verder uit te breiden en te verbeteren waar nodig. Alle feedback wordt serieus genomen en draagt bij aan de evolutie van onze strategie. We streven naar een open, transparante omgeving waarin feedback wordt gewaardeerd als een essentieel onderdeel van onze voortdurende verbetering.

BIJLAGE VIII: DRAAIBOEK GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Inleiding

Lokaal bestuur Berlaar staat dicht bij zijn burgers. Het eerste aanspreekpunt zijn onze medewerkers. Contacten die we graag op een respectvolle en gemoedelijke manier zien gebeuren. Dat gebeurt jammer genoeg niet altijd.

We hechten groot belang aan het comfort- en veiligheidsgevoel en het algemeen welzijn op het werk. We vinden dat iedereen grensoverschrijdend gedrag moet kunnen voorkomen en er gepast op moet kunnen reageren.

Dit handboek reikt handvaten en kennis aan om hierop gepast te reageren, met als doel dat onze medewerkers de theorie in de praktijk kunnen omzetten. Er zal dan ook regelmatig bijscholing georganiseerd worden om dit thema actueel te houden.

2. 1. Kwaliteitsniveau

3. 1.1 Uitgangspunt

We gaan uit van een respectvolle houding in beide richtingen in het contact tussen burgers en medewerkers en medewerkers onderling. Grensoverschrijdend gedrag is elk gedrag dat je een onveilig gevoel geeft, of dat nu fysiek of psychologisch is, offline of online gebeurt. Soms is het heel duidelijk dat gedrag over de grens gaat, maar vaak merk je pas achteraf dat iets wat iemand deed over een grens ging.

4. 1.2 Ongewenst gedrag

Grensoverschrijdend gedrag kan zich op veel manieren manifesteren:

- **Fysiek** of **psychisch geweld**: iemand valt je aan, doet je pijn of dreigt ermee om dat te doen.
- **Seksueel geweld**: iemand maakt seksuele opmerkingen of dwingt je tot seksuele handelingen, raakt je ongewenst aan of vraagt je om seksuele foto's of filmpjes door te sturen.
- **Pestgedrag** en **intimidatie**: iemand maakt kwetsende opmerkingen, verspreidt kwetsende of beledigende informatie of zet je onder druk om iets te doen wat je niet wilt. Ook stalking en chantage zijn vormen van intimidatie.
- **Discriminerende intimidatie**: iemand tast je waardigheid aan door een vijandige, beledigende of vernederende omgeving te creëren op basis van wie je bent (geslacht, leeftijd, religie, …).
- **Machtsmisbruik**: iemand zet je onder druk om iets te doen wat je niet wilt en gebruikt daarvoor macht dit jij niet hebt.

Ongewenst gedrag is een verzamelterm voor alle vormen van gedrag waarbij de ene persoon de grenzen van een andere persoon niet respecteert:

- Weigeren om samen te werken
- Roepen en tieren
- Vloeken en schelden
- Terechtwijzen
- Bespotten en roddelen
- Eigendommen beschadigen

Deze voorbeelden zijn niet limitatief.

5. 1.3 Gewenst gedrag

1.3.1 Vanuit de medewerker

De medewerkers hebben een klantgerichte houding en lossen problemen efficiënt op. Ze geven correcte informatie en behandelen iedereen eerlijk en op maat. Ze respecteren elke persoon en laten zich niet leiden door vooroordelen of persoonlijke gevoelens. Discretie en begrip voor de situatie zijn voor hen vanzelfsprekend.

1.3.2 Vanuit de burger

De burger respecteert de integriteit van de medewerker, het materiaal en het gebouw. De burger werkt mee naar eigen vermogen en levert documenten en gegevens volledig en correct aan. Hij komt de gemaakte afspraken na, op het correcte tijdstip.

6. 2. Preventieniveau

Door het beschrijven van risicovolle situaties, kunnen we in acties investeren om deze risico's te verminderen of weg te werken.

7. 2.1 Acties ter preventie bij telefonische contacten

Time is money!

- Beantwoord de oproep zo snel mogelijk.
- Verwijs direct naar de correcte medewerker door.

Get a taste of your own medicine.
Met deze tips blijf je hoffelijk en correct:

- Gebruik de wachttoets gepast en vertel waarom en wanneer je dit doet.
- Geeft correcte informatie over de bereikbaarheid.
- Vergeet geen terugbelafspraken.
- Maak afspraken bij afwezigheid met je back-up collega. Schakel je telefoon door naar die collega.
- Beperk het omgevingslawaai (gepraat, muziek, …).
- Denk aan je ambts- en beroepsgeheim. Inhoudelijke en gevoelige gesprekken kun je niet overal voeren.
- Blijf rustig en verhef je stem niet, ook als de andere persoon dit wel doet.

8. 2.2 Acties ter preventie bij persoonlijke contacten

A little learning is a dangerous thing
Transparantie kun je leren met deze tips:

- Wees duidelijk over de werking, de procedures en het verloop van de dossierbehandeling.
  Schep geen verwachtingen door zaken onuitgesproken te laten.

- Voer gesprekken in een daarvoor bestemde ruimte om omgevingslawaai te beperken en het beroepsgeheim te waarborgen. Dit geldt ook voor minder goede boodschappen.
- Pas je gesprek aan op de behoeften en de mogelijkheden.
- Stel grenzen binnen het gesprek en binnen je bevoegdheid.
- Verduidelijk waarom je een andere mening hebt, met verwijzing naar geldende regelgeving, gemaakte afspraken en regels.

An ounce of prevention is worth a pound of cure

Met een beetje inspanning voorkom je problemen die later moeilijker op te lossen zijn.

- Houd je aan de voorziene tijd en laat afspraken niet nodeloos uitlopen.
- Volg de specifieke regeling voor burgers zonder afspraak, maar met een dringende vraag.
- Bij risicovolle contacten (of huisbezoeken) plan je de afspraak zo dat er nog één of meerdere collega's in de buurt zijn. Verwittig van tevoren de collega die in de buurt is of bespreek met je leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon hoe je de situatie het beste kunt aanpakken.
- Sluit het gesprek positief af.

9. 2.3 Acties ter preventie bij schriftelijke contacten

Know which way the wind is blowing

- Communiceer duidelijk en laagdrempelig, aangepast aan je doelgroep (senioren, anderstaligen, kinderen, …).
- Vraag alleen om noodzakelijke informatie. Zo houd je je brieven en formulieren overzichtelijker.
- Help met digitale zaken.
- *Schrijfwijzer* (Atrium _ taakbalk )

10. 2.4 Acties met betrekking tot de infrastructuur

Well begun is half done

- Veiligheidsfactoren in acht nemen: ontsnappingsroute, alarmknop, opstelling bureau, …
- Wachtruimtes minder laten aanvoelen als wachttijd door leesvoer, speelhoekje, …

11. 3. Reactieniveau

Jouw gedrag en reacties beïnvloeden de situatie. Je kunt helpen een situatie te escaleren of te de-escaleren. 65% van onze communicatie is non-verbaal. Wat je lichaam zegt, heeft meer impact op de ander dan je woorden.

- Lichaamsbeweging: maak geen te grote bewegingen
- Gebaren: houd een open houding (geen gekruiste armen, niet met je hoofd schudden)
- Oogcontact: rol niet met je ogen
- Bewaar afstand, sta of zit niet recht tegenover de ander

De verbale boodschap en het non-verbale gedrag moeten in overeenstemming met elkaar zijn.

- Praat duidelijk en rustig
- Houd je intonatie levendig
- Gebruik ik-boodschappen

12. 3.1 Richtlijnen

3.1.1 Algemeen

A. Laat de andere persoon zijn verhaal doen tot hij klaar is. Geef hem al je aandacht.

B. Noem hem bij zijn naam. Zo breng je hem naar het hier en nu.

C. Benoem het gedrag wat je zelf ziet of hoort. Daarmee giet je het gedrag in woorden.

Ik merk dat je boos bent, omdat je je stem verheft.

D. Begrens het gedrag en benoem hoe hij dit kan aanpassen.

Ik wil je verder helpen, maar het hoort niet dat je staat te roepen en tieren.

E. Leg uit wat de consequenties zijn als het gedrag blijft duren.
Stel een oplossing of alternatief voor.

We zullen dit gesprek moeten hernemen op een later moment als je rustig met mij kan praten.

Laat ons morgen dit gesprek hervatten om x uur.

3.1.2 Extra richtlijnen bij persoonlijke contacten

Niemand mag je filmen of fotograferen zonder je toestemming. Het is ook niet toegestaan dat iemand deze beelden gebruikt zonder je toestemming. Deze twee toestemmingen staan los van elkaar en moeten apart aan jou gevraagd worden én verkregen.

Als iemand misbruik maakt door beelden van je te maken of te gebruiken zonder jouw toestemming, kun je volgende stappen ondernemen:

1. Vraag om te stoppen met het maken van de beelden.
2. Vraag om de beelden te verwijderen.
3. Verwijs naar je rechten:
   - Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens,
   - Artikel XI.174 van het Wetboek van economisch recht)
4. Vermeld mogelijke vervolgstappen als de persoon weigert (of zich agressief opstelt).
   Je kan een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) (contact@apd-gba.be) of bij de politie. Daarnaast kun je een juridische procedure starten door de zaak aanhangig te maken bij de rechter.

Je verwittigt de politie als de persoon waarmee je in contact komt:

- een wapen vertoont en hiermee dreigementen uit
- het gebouw of de spreekruimte bezet

Je verwittigt je naaste collega's en je leidinggevende zodat ze andere aanwezige bezoekers naar een veilige plaats evacueren.

3.1.3 Extra richtlijnen bij contacten buiten de organisatie of werkuren

Dit soort ongewenst gedrag manifesteert zich zowel offline als online. Je verwittigt je leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon zodat er verdere acties ondernomen kunnen worden. Je gaat nooit zelf het gesprek aan.

3.1.4 Richtlijnen bij contacten tijdens een EXTERN BEZOEK

Aandachtspunten:

- Zorg dat je bereikbaar bent (mobiel) en zet belangrijke nummers op sneltoets.

- Draag gepaste, neutrale kledij.
- Ga niet op een bed zitten. Blijf staan als er geen stoel is.
- Let op de omgeving en zoek een vluchtweg.
- Plaats jezelf zodat je makkelijk weg kunt. Vermijd kleine doorgangen of krappe ruimtes.
- Let op andere bewoners en dieren. Vraag of de dieren naar een andere kamer kunnen.
- Parkeer je auto niet direct voor de deur om beschadigingen te voorkomen.

Bij risicovolle bezoeken:

- Ga niet naar binnen als je de situatie vooraf als onveilig inschat.
- Neem bij risicovolle bezoeken een collega of wijkagent mee.
- Verwittig de politie als je collega langer wegblijft dan gepland en je hem of haar niet kunt bereiken.

13. 3.2 Omstaander

3.2.1 van grensoverschrijdend gedrag met een burger

Als omstaander kan je impact hebben op situaties van grensoverschrijdend gedrag. Je kan helpen om het gedrag te stoppen of vermijden dat het verder escaleert. Door te reageren kan je de uitkomsten voor slachtoffers in positieve zin beïnvloeden en voor sociale verandering zorgen door te laten merken dat het gedrag niet oké is.

Er zijn een vijftal manieren waarop je als omstaander kan reageren:

- Betrek andere omstaanders door samen te werken. Zo hoef je je niet alleen in de situatie te begeven.
- Spreek de betrokken personen aan. Je kan de persoon die het grensoverschrijdend gedrag ondergaat, vragen of alles oké is en of je kan helpen met iets.
  Je kan ook aan de dader aangeven, dat het gedrag ongewenst of onrespectvol is, dat je merkt dat het slachtoffer het gedrag niet leuk vindt.
- Je kan voor afleiding zorgen door een vraag te stellen, een gesprek te starten over een totaal ander onderwerp, hulp te vragen, een voorwerp te laten vragen, … Het doel is om de aandacht weg te halen van wat er tussen het slachtoffer en de dader gebeurt en dat ze hun aandacht op jou richten.
- Probeer om het slachtoffer uit de situatie te halen.
- Blijf aanwezig en houd de situatie in het oog. Jouw aanwezigheid geeft al een veiliger gevoel voor het slachtoffer en zo kan je ingrijpen wanneer de situatie escaleert.

Er is geen vaste volgorde of goede of slechte manier om te reageren. Wat voor jou als omstaander de beste manier is om te reageren, verschilt van situatie tot situatie. Soms is het nodig om meerdere reactiewijzen uit te proberen als de eerste niet werkt. Iedere situatie is anders en vraagt om een andere aanpak.

3.2.2 van grensoverschrijdend gedrag tussen collega's

Op een fijne werkplek helpen mensen elkaar en voelen we ons gerespecteerd. Maar soms loopt het mis. Een opmerking wordt fout geïnterpreteerd, een grap schiet in het verkeerde keelgat, een oudere medewerker wordt niet betrokken, een jongere medewerker voelt zich geïntimideerd, …

Als omstaander kan je hierop reageren:

- Benoem de feiten of de situatie op een objectieve manier.
- Vermijd de discussie.
- Luister naar de dader en toon begrip.
- Specifieer wat je wil bereiken. Beschrijf eventuele consequenties in de vorm van een keuze OF/OF.
- Vraag akkoord voor een duidelijk actieplan of afspraak.

14. 4. Nazorg en herstel

15. 4.1 Nazorg

De eerste opvang na een incident wordt verzorgd door de directe leidinggevende ter plaatse. Als deze niet beschikbaar is, neemt de aanwezige leidinggevende het gesprek met de medewerker over. Het gesprek wordt als prioritair beschouwd en krijgt voorrang op andere afspraken. De leidinggevende kan zich altijd laten bijstaan door één van de vertrouwenspersonen binnen ons lokaal bestuur of door de preventieadviseur. De contactgegevens vind je terug op Billie onder *vertrouwenspersonen.*

Verloop van een eerste nazorggesprek:

- Wees begripvol. Iedereen reageert anders.
- Geef ruimte voor ontlading en ventilatie.
- Luister met volle aandacht.
- Bied emotionele ondersteuning en de benodigde medische en/of psychosociale hulp, in overleg met het slachtoffer.
- Heb aandacht voor alle betrokkenen als er meerdere collega's bij betrokken zijn.
- Bespreek praktische zaken zoals wie moet worden ingelicht en of er vervanging nodig is.

16. 4.2 Herstel

Kom regelmatig terug op het incident. Toets af hoe de medewerker de situatie verwerkt en erop terugkijkt. Indien nodig bespreek je het incident op een teamvergadering, zeker als er meerdere medewerkers bij betrokken zijn.

Pols naar:

- Hoe de persoon zich voelt
- Opvangnetwerk op werk en thuis
- Hervatting van het werk
- Aanpassingen om zich veilig te voelen in de werkomgeving

Als er sprake is van posttraumatische klachten biedt de leidinggevende de optie aan van professionele psychologische begeleiding. Het akkoord van het lokaal bestuur is hiervoor nodig. De personeelsdienst ondersteunt hierbij.

17. 4.3 Aangifte

Het aangeven van grensoverschrijdend gedrag helpt het lokaal bestuur om te leren van incidenten. Alle incidenten, zowel ernstige als minder ernstige, moeten worden vastgelegd. Door elke melding te analyseren, kunnen patronen en oorzaken worden ontdekt en knelpunten worden geïdentificeerd. Op basis hiervan kan de werking worden bijgestuurd. Het aangifteformulier vind je op Billie onder *Afspraken en handleidingen*.

Bezorg het ingevulde document aan de personeelsdienst. Dit wordt opgenomen in het register O*ngewenst gedrag door derden*. De sociale dienst heeft hiervoor een specifieke registratie. Het aantal incidenten wordt periodiek gedeeld met de preventieadviseur, die deze opneemt in het jaarverslag.

Schade wordt verhaald op de veroorzaker. Eventueel kan hiervoor de rechtsbijstand of de arbeidsongevallenverzekering mee ingeschakeld worden.

4.3.1 Aangifte bij de politie

Je doet aangifte bij de politie bij:

- Doodsbedreigingen tegen jezelf of je familieleden
- Geweldpleging
- Het aanrichten van materiële schade of het toebrengen van lichamelijk letsel
- Een ernstig incident, na bespreking met je leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon

De aangifte gebeurt bij voorkeur bij politiezone Berlaar-Nijlen, maar kan in elke gemeente worden gedaan. Je kan je altijd laten bijstaan door een collega, diensthoofd, vertrouwenspersoon, … Vraag om klacht in te dienen wegens een incident tijdens de uitvoering van je taak op het adres van de werkgever. Zo komt je persoonlijk adres niet in het proces-verbaal te staan. Vraag een kopie van het proces-verbaal en controleer alles zorgvuldig.

Anoniem getuigen is geregeld in de 'Wet betreffende de anonimiteit van de getuigen' van 8 april 2002. De onderzoeksrechter beslist hierover, hetzij ambtshalve, hetzij op verzoek van de getuige. Het kan ook zijn dat wordt beslist dat de medewerker niet anoniem kan blijven. Deze manier van werken wordt vooral gebruikt bij zware misdrijven.

18. 4.4 Maatregelen

4.4.1 Gesprek

De dader wordt uitgenodigd door de leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon voor een disciplinegesprek. Het doel hiervan is om hem bewust te maken van het gewenste gedrag en de grenzen duidelijk te maken. Eventuele maatregelen worden tijdens dit gesprek besproken. De dader wordt gewezen op het ongewenste gedrag en de grenzen die gerespecteerd moeten worden.

4.4.1.1 Intern

Van het moment dat de rechtstreeks leidinggevende vaststelt dat er tekorten zijn in het functioneren van de medewerker, op basis van de afspraken die werden gemaakt in het groeigesprek, wordt het oranje traject opgestart. Er wordt een formeel functioneringsgesprek gehouden. In dit functioneringsgesprek worden verbeterpunten en persoonlijke ontwikkelingsdoelstellingen (met timing) opgesteld.

Er worden tussentijdse coachings – en feedbackmomenten gepland, minimum maandelijks, met steeds een officieel verslag (ondertekend door beide partijen). Na 6 maanden eindigt het oranje pad. Een formeel evaluatiegesprek kondigt het einde van het oranje pad aan. In dit evaluatiegesprek worden de evoluties van het oranje pad besproken.

Dit resulteert in 1 van de volgende 3 evaluatieresultaten:

- Gunstig: een nieuwe start in het groene pad.
- Onbeslist: er is twijfel door onvoldoende progressie. Eenmalig kan het oranje pad verlengd worden met 3 maanden.
- Ongunstig: doorstroming naar het rode pad.

Ook hier moet een officieel verslag gemaakt worden dat door beiden getekend wordt.

Het **rode pad** wordt opgestart na een traject in het oranje pad dat niet de gewenste resultaten bereikte. Met een negatief evaluatieverslag van het oranje pad stroomt de medewerker door naar het rode pad. Er wordt dan een tuchtprocedure opgestart voor de medewerker die het ongewenste gedrag vertoonde. Het College van burgemeester en schepenen beslist verder of de medewerker preventief geschorst wordt en/of een straf opgelegd krijgt.

4.4.1.2 Burger

Er wordt een waarschuwingsbrief gestuurd met een weergave van de feiten en een uitleg van de overschreden grenzen.

Indien nodig kan er een uitzonderingsmaatregel ingesteld worden om de situatie te laten bekoelen en de dader tijd te geven na te denken over het gedrag. De maatregel wordt bepaald door de betrokken dienst en via een brief kenbaar gemaakt worden.

Indien de uitzonderingsmaatregel een toegangsverbod betreft, wordt de dader niet ontvangen op het gemeentehuis. De leidinggevende informeert dan de dienst en het onthaal met de volgende gegevens:

- Naam
- Reden van het contactverbod (ongewenst gedrag)

- Begin- en einddatum van de uitsluitingsperiode

Als de dader zich toch aanmeldt of het gebouw betreedt, wordt onmiddellijk de politie gecontacteerd.

Na de waarschuwing of de uitzondering wordt er een gesprek georganiseerd met de dader, het slachtoffer, de leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon over het verdere verloop van de dienst- of hulpverlening. Er wordt een afsprakennota opgesteld die door alle partijen wordt goedgekeurd en ondertekend. Sancties bij een volgend incident, zoals ontvangst in een beveiligde omgeving of toewijzing aan een andere medewerker, worden hierin opgenomen. Daarna kan het hulpverlengingstraject verder worden gezet.

Extreme vormen van ongewenst gedrag, zoals herhaalde agressie, bedreigingen of intimidatie, vereisen specifieke maatregelen. Deze maatregelen worden besproken en vastgesteld in overleg met de medewerker, de leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon en de externe dienst voor preventie en veiligheid.

4.4.2 Beveiligde omgeving

Na een incident is er de mogelijkheid om personen voor een bepaalde periode in een 'beveiligde omgeving' te ontvangen. Dit wordt mee opgenomen in de afsprakennota. In ernstige mate kan dat alleen onder politionele begeleiding.

Richtlijnen:

- Plan afspraken enkel tijdens de openingsuren zodat er collega's in de buurt zijn.
- Laat een collega het gesprek op afstand volgen, zodat deze kan ingrijpen bij enige commotie.
- Kies een lokaal met een bureau dicht bij de uitgang. (vluchtweg)
- Zorg ervoor dat het bureau en het lokaal leeg zijn, zodat er geen voorwerpen als wapen gebruikt kunnen worden.