

## AGENDAPUNT VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN VAN HAMME IN ZITTING VAN 20/12/2023

Referentienummer agendapunt: RMW/2023/054

### DECONNECTIEPOLICY - GOEDKEURING - BESLUIT

#### Toelichting

Algemeen is een tendens naar meer plaats- en tijdsafhankelijk werken, wat tijdens de Coronapandemie nog in een stroomversnelling is geraakt. Er is meer thuiswerk mogelijk geworden en er zijn veel meer technologische mogelijkheden geschapen om buiten de werkplek en buiten de werkuren bereikbaar en beschikbaar te zijn. Dit alles heeft een vervaging van de grens tussen werk en privé tot gevolg en dit heeft mogelijk bijgedragen tot de sterke toename van burn-outs in de voorbije jaren. Het lokaal bestuur heeft bovendien heel wat activiteiten of acute kwesties die plaatsvinden buiten de standaard kantooruren.

Deze omstandigheden hebben geleid tot een maatschappelijke vraag om duidelijker af te lijnen op welke manieren en binnen welke grenzen van de medewerkers kan worden verwacht dat ze beschikbaar en bereikbaar zijn en vanaf welk punt de werkgever wordt geacht de privétijd van de werknemers intact te laten. De medewerker koppelt zo niet alleen fysiek los van de job, maar moet ook kunnen loskomen van werkgerelateerde informatie- en communicatietechnologieën. Er werd een deconnectiepolicy opgesteld die een referentiekader geeft voor bestuur, leidinggevenden en medewerkers om met vragen rond professionele communicatie binnen en buiten de werkuren om te kunnen gaan, en een gedeelde mentaliteit moet stimuleren met als doel het welzijn van de personeelsleden te bevorderen.

Het recht op deconnectie is het recht om offline of onbereikbaar te zijn buiten de werkuren. Daartegenover staat connectie: de vereiste dat men tijdens de werkuren op een transparante manier bereikbaar is, ook tijdens telewerk.

De wetgever heeft een antwoord willen geven op de maatschappelijke nood door het vastleggen van een recht op deconnectie, dat weliswaar niet rechtstreeks van toepassing is op de overheid, maar niettemin als inspiratiebron kan dienen voor de inhoud van onze policy daaromtrent.

#### Besluit

De raad voor maatschappelijk welzijn,

In openbare zitting vergaderd,

#### REGELGEVING:

- De Wet houdende diverse arbeidsbepalingen van 3 oktober 2022.
- Het decreet Lokaal bestuur van 22 december 2017.

#### OVERWEGINGEN:

- Er is een tendens naar meer plaats- en tijdsafhankelijk werken, er is meer thuiswerk mogelijk geworden en er zijn veel meer technologische mogelijkheden geschapen om buiten de werkplek en buiten de werkuren bereikbaar en beschikbaar te zijn.

- Een vervaging van de grens tussen werk en privé is hiervan een gevolg en dit heeft mogelijk bijgedragen tot de sterke toename van burn-outs in de voorbije jaren in onze maatschappij.
- Het lokaal bestuur heeft heel wat activiteiten of acute kwesties die plaatsvinden buiten de standaard kantooruren.
- Het lokaal bestuur wil de mogelijke risico's voor het welzijn van de personeelsleden door deze factoren beperken.
- Er werd een deconnectiepolicy opgesteld die een referentiekader geeft voor bestuur, leidinggevenden en medewerkers om met vragen rond professionele communicatie binnen en buiten de werkuren om te kunnen gaan, en een gedeelde mentaliteit moet stimuleren met als doel het welzijn van de personeelsleden te bevorderen.
- Deze policy werd goedgekeurd door het vast bureau op 17 oktober 2023.
- Deze policy werd goedgekeurd door het managementteam op 14 september 2023.
- Deze policy werd goedgekeurd door het vakbondsoverleg op 27 november 2023.

BESLUIT met algemene instemming:

Enig artikel: Beslist de deconnectiepolicy voor het OCMW-personeel goed te keuren als volgt:

## DECONNECTIEPOLICY

### Doelstelling, definitie en toepassingsgebied

Er is meer thuiswerk mogelijk geworden en er zijn veel meer mogelijkheden geschapen om buiten de werkplek en buiten de werkuren bereikbaar en beschikbaar te zijn. Dit zorgt er soms voor dat de grenzen tussen de twee vervagen en dat het niet altijd duidelijk meer is wanneer medewerkers al dan niet aan het werk zijn met mogelijk onduidelijkheid en irritatie aan weerskanten tot gevolg. Goede afspraken omtrent professionele communicatie en connectie tijdens de normale werkuren, maken het mogelijk om daarbuiten te deconnecteren. Beide zijn noodzakelijk voor een goed evenwicht tussen werk en privé, wat op zijn beurt zorgt voor fittere en gemotiveerde medewerkers.

**Deconnectie:** het recht van alle medewerkers om niet bereikbaar te zijn, geen e-mails, telefoontjes of werkgerelateerde berichten te ontvangen en te beantwoorden buiten de overeengekomen uren van bereikbaarheid. Een medewerker koppelt zo niet alleen fysiek los van de job, maar kan ook loskomen van werkgerelateerde informatie- en communicatietechnologieën. De werkgever mag je dan ook niet meer contacteren tenzij er onvoorziene of specifieke omstandigheden zijn die niet kunnen wachten. Enkel op deze manier ben je werkelijk vrij van het werk en kan je recupereren zonder signalen te moeten negeren en in het achterhoofd de druk te voelen om toch te reageren. Die recuperatietijd is nodig om de batterijen opgeladen te houden en fit te zijn voor de werktijd.

**Connectie:** de plicht van de medewerkers om tijdens de normale werkuren op een transparante manier beschikbaar en bereikbaar te zijn via de overeengekomen professionele communicatiekanalen binnen de geldende afspraken binnen de dienst, zij het persoonlijk dan wel op dienstniveau via back-ups. Enkel op die manier kan de organisatie correct het onderscheid tussen werktijd en privétijd inschatten en respecteren (bv. voor telewerkers of medewerkers zonder tijdsregistratie) zonder dat dit ten koste gaat van de continuïteit van de essentiële dienstverlening die een lokaal bestuur moet bieden. Enige flexibiliteit (bv. verschuiven van vaste vrije dag) moet mogelijk zijn, mits het onderscheid tussen werktijd en privé duidelijk is.

Om het deconnecteren vanuit de organisatie mogelijk te maken zorgen de medewerkers ervoor dat alle nodige informatie i.v.m. het werk conform de voorschriften van informatieveiligheid beschikbaar is voor de dienst en dat deze vindbaar en toegankelijk is voor de back-up. Bij een afwezigheid worden de nodige afspraken gemaakt voor de continuïteit van de dienst.

Een werknemer die redelijke voorzorgen neemt voor een afwezigheid, kan dus niet verweten worden een vraag via telefoon of een werkgerelateerd bericht niet te beantwoorden buiten zijn normale werkuren, tijdens rustperiodes of periodes van opschorting van de uitvoering van de arbeid. In het geval van een dienstpermanentie, een noodtoestand of een dreigende aanzienlijke verstoring van essentiële dienstverlening die niet kan wachten tot de normale werktijden kan een medewerker alsnog worden gecontacteerd met inachtneming van de daarvoor voorziene compensaties.

### **Communicatiestromen en bereikbaarheid**

Voor het verspreiden van berichten, delen van documenten maakt het lokaal bestuur gebruik van het office365-platform. Enkel programma's opgenomen in het platform office 365 worden door het bestuur ondersteund en indien gewenst wordt hiervoor de nodige opleiding gegeven.

Het bestuur voorziet voor elke medewerker met administratieve taken een @hamme.be mailadres waarop alle professionele communicatie wordt verstuurd.

We verwachten dat communicatiekanalen op zo'n manier geraadpleegd worden dat de organisatie kan gevolgd worden. Onder organisatie verstaan we alle professionele communicatiestromen tussen bestuur, medewerkers, burgers en derden. Er wordt verwacht dat minimum één maal per dagdeel de @hamme.be mailbox wordt gelezen en binnen een redelijke termijn de nodige antwoorden of minstens een ontvangbevestiging worden verstuurd. Verwacht niet van je collega's dat ze onmiddellijk op elke mail antwoorden. Voor dringende zaken ga je langs of neem je de telefoon.

Bundel je boodschappen en denk na over het meest efficiënte en doelmatige kanaal zodat er geen stroom aan berichten en rechtzettingen volgt. Mail alleen naar diegene(n) waar de inhoud voor bestemd is. Gebruik enkel CC, reply to all, BCC indien zinvol en sta erbij stil naar welke van de geadresseerden je terug moet antwoorden. Niet iedereen hoeft het hele proces te volgen, soms is enkel het resultaat voldoende.

Dringende berichten worden via persoonlijk contact, Teamschat of telefoon overgebracht. Bij voorkeur houden we rekening met een telefonische bereikbaarheid (individueel of op dienstniveau) tijdens de dienstpermanentie-uren zoals vermeld in het arbeidsreglement. Professionele voicemailberichten worden in de mate van het mogelijke binnen twee werkdagen beantwoord.

### **Sociale media**

Voor professionele communicatie werken we met de officiële accounts op de sociale media (mededelingen en promo). Voor elke pagina die opgericht wordt, wordt de communicatiedienst als medebeheerder aangeduid.

Persoonlijke sociale media worden niet beschouwd als officiële communicatiekanalen. Er kan dus niet verwacht worden dat er via deze kanalen werkgerelateerd gecommuniceerd wordt.

### **Bereikbaarheid tijdens ziekte, deeltijds werken, noodsituaties, vakantieperiodes**

Bij afwezigheid tijdens de normale werkuren van langer dan een werkdag stel je een autoreply in waar de duur van de afwezigheid en contactgegevens van de back-up vermeld staan. Elke medewerker let erop dat de aanwezigheidsstatus in outlook en de telefoontoepassing correct staan zodat de organisatie een correct en actueel beeld heeft van de aanwezigheid en beschikbaarheid van de medewerkers. Dit is noodzakelijk voor een professioneel onthaal en vlotte interne communicatie.

#### *Ziekte*

 [www.facebook.com/gemeente.hamme](http://www.facebook.com/gemeente.hamme)  [www.twitter.com/gemeentehamme](http://www.twitter.com/gemeentehamme)

Bij ziekte worden de afspraken m.b.t. tot communicatie van het aanwezigheidsbeleid gerespecteerd. Op zijn beurt zal het bestuur enkel met de medewerker contact opnemen voor een overdracht in functie van de continuïteit van de dienst en het opvolgen van lopende dossiers. Een personeelslid dat wegens langdurige ziekte afwezig is, doet er (in de mate van het mogelijke) alles aan om de nodige info over lopende dossiers beschikbaar te stellen voor de back-up. Het bestuur verwacht niet dat tijdens een ziekteverlof de werkmailbox wordt geraadpleegd eens de initiële overdracht is gebeurd en de autoreply is ingesteld.

#### *Vakantieperiode*

Tijdens vakantieperiodes wordt het personeelslid niet geacht beschikbaar te zijn. Vóór je vakantie maak je binnen de dienst de nodige afspraken voor de opvolging van de lopende dossiers en communicatie en stel je een voldoende duidelijke autoreply (zie hierboven) in.

#### *Bij overmacht en tijdens noodsituaties*

In geval van overmacht of bij noodsituaties nemen personeelsleden/de leidinggevende telefonisch of persoonlijk contact op.

#### *Deeltijds werken*

Bij deeltijds werken gelden dezelfde afspraken zoals bij vakantieperiode vermeld.

De leidinggevendenden organiseren de dienst zodanig dat er een back-up voorzien is en dat de deeltijdse medewerker buiten de normale werkuren het recht op deconnectie gemakkelijk kan uitoefenen. Indien een weekrooster wordt verschoven, krijgt de deeltijdse medewerker de mogelijkheid om de vrije dag te verschuiven.

Voor de specifieke afspraken rond telewerk verwijzen we naar de betreffende policy.

Voor kaderleden zonder vastgelegde werktijden waakt de werkgever erover dat de werklust (met inbegrip van de eventuele doelstellingen die moeten worden bereikt) in verhouding staat tot de arbeidsduur. Ook zij communiceren transparant over hun beschikbaarheid en bereikbaarheid en hebben daarbuiten het recht op deconnectie.

### **Algemene tips voor deconnectie**

- Zet werkgerelateerde **meldingen** en toestellen **af tijdens je privétijd**
- Zorg dat je **back-up** de nodige info en toegangen heeft
- Stel je **beschikbaarheidsstatus** in het telefoniesysteem, Outlookagenda, ... correct in
- Schakel je **autoreply** aan tijdens een afwezigheid, vermeld wanneer je terug bent en verwijst door bv. naar een dienstmailbox voor dringende zaken
- Voorzie tijd in je **planning voor en na een vakantie** om je administratie goed af te werken en je mailbox te legen zodat je niet in stress vertrekt of terugkomt
- Multitasken bestaat niet: voorzie zo nodig **focus tijd** waarin je je meldingen afzet en je op één taak concentreert en communiceer hierover met je directe collega's.
- Neem je **pauzes weg van schermen** en digitale prikkels en ga bv. eens buiten. Telewerk niet in de ruimte waarin je je 's avonds ontspant.
- Niet iedereen heeft problemen met bereikbaar zijn of flexibele uren werken en soms is men geruster als men toch even iets kan afwerken of op iets kan reageren. **Respecteer** daarin **elkaars levensritme en gezinssituatie** en ervaar dit niet als druk voor wie daar niet voor kiest.

- Sommige diensten werken nu eenmaal niet van negen tot vijf en dan kan er iets gebeuren buiten de normale werkuren. **Vraag je wel af of iets niet kan wachten tot de volgende werkdag** voor je iemand stoort in zijn privétijd.

Medewerkers kunnen contact opnemen met hun leidinggevende, preventiedienst, vertrouwenspersoon of vakbondsvertegenwoordiger bij oneigenlijk gebruik van de digitale communicatiemiddelen.