

BIJLAGE 7

TELEWERK



Reglement betreffende de organisatie van het structureel telewerk binnen het Secretariaat van de Nationale Arbeidsraad

1. Inleiding

De bepalingen van het arbeidsreglement betreffende occasioneel telewerk in geval van staking van het openbaar vervoer en andere vergelijkbare gevallen van overmacht blijven van toepassing voor personeelsleden die niet vallen onder de procedure voor structureel telewerk.

Dit reglement is van toepassing op het statutaire en het contractuele personeel. Het maakt integrerend deel uit van het arbeidsreglement.

2. Definitie

Telewerk is een aanpassing van de organisatie en/of de uitvoering van het werk waarbij gebruik wordt gemaakt van informatietechnologie en waarmee prestaties kunnen worden verricht buiten de lokalen van de instelling, namelijk thuis of op eender welke andere door de werknemer gekozen en in de overeenkomst vermelde plek.

3. Doelstellingen

Telewerk wordt ingevoerd om een nieuwe arbeidsorganisatie mogelijk te maken die zorgt voor een beter evenwicht tussen werk en privéleven, om tot op zekere hoogte de verplaatsingen te beperken, om te zorgen voor een betere concentratie voor bepaalde taken en om tegemoet te komen aan situaties waarin de werknemer zijn/haar taken niet naar behoren kan vervullen in de lokalen van de instelling (bijvoorbeeld bij werken in het gebouw, allerlei hinder...).

4. Principes

Telewerk gebeurt altijd op vrijwillige basis; het is geen recht noch een verplichting. Het is geen onherroepelijk verworven recht.

Het telewerk mag het goede beheer en de continuïteit van de dienst die door het Secretariaat wordt verstrekt, niet in het gedrang brengen. Het belang van de instelling en dat van de ledenorganisaties – en dus de noden van de dienst – gaan voor. Zo moet het telewerk ook autonoom kunnen worden verricht, d.w.z. dat het neutraal moet zijn qua impact op de organisatie van het werk in het algemeen en in het bijzonder op het werk van de personeelsleden die niet telewerken.

5. Toepassingsgebied

Ieder personeelslid komt ongeacht zijn/haar arbeidstijdregeling in aanmerking voor telewerk voor zover de fysieke aanwezigheid in de lokalen van het Secretariaat niet onontbeerlijk is voor het uitvoeren van zijn/haar taken en voor zover de taken die hem/haar zijn opgedragen, kunnen worden uitgevoerd via telewerk. De beoordeling van dat laatste element gebeurt in overleg tussen de betrokkene en de hiërarchische meerdere en/of de directie, overeenkomstig de procedure beschreven in punt 7.

Voor telewerk is een beveiligde internetverbinding vereist.

6. Organisatie

- Aantal dagen

Ieder personeelslid mag per kalenderjaar maximaal 132 dagen telewerken.

Dat quotum wordt pro rato de effectieve arbeidsprestaties berekend. M.a.w., iedere afwezigheid, uitgezonderd jaarlijkse vakantie, feestdagen, dagen dienstvrijstelling en recuperatiedagen, leidt tot een pro-ratoberekening van het quotum.

Bij wijze van uitzondering leiden afwezigheden wegens ziekte of arbeidsongeval van 20 opeenvolgende dagen of minder niet tot een pro-ratoberekening. De pro-ratoberekening gebeurt pas na de 20 dagen en enkel voor de periode die deze 20 dagen overschrijdt.

In uitzonderlijke en welomschreven omstandigheden, die verband houden met gezondheidsredenen en worden gestaafd door een medisch advies, kan de directie een afwijking van het jaarlijks quotum toekennen.

Alle personeelsleden delen hun werk in, rekening houdend met de noden van de dienst en op voorwaarde dat zij het hierboven bepaalde quotum niet overschrijden. M.a.w., het aantal telewerkdagen kan van week tot week verschillen, afhankelijk van de taken en de noden van de instelling en van de organisatie van het werk door het personeelslid.

In de weken waarin getelewerkt wordt, is echter ten minste 1 dag per week aanwezigheid op kantoor vereist, met name om deel te nemen aan fysieke vergaderingen van de dienst, om sociale contacten met de collega's te onderhouden, om werk te doen dat niet via telewerk kan worden uitgevoerd, enz. Een eenmalige afwijking op dit principe is mogelijk mits het akkoord van de directie. Dergelijke afwijkingen mogen echter niet leiden tot een overschrijding van het jaarlijks quotum.

Wanneer een personeelslid het jaarlijks maximaal quotum heeft overschreden ingevolge omstandigheden die leiden tot een pro-ratoberekening van het quotum (bijvoorbeeld wijziging van arbeidstijdregeling in de loop van het jaar), wordt het quotum van het jaar x+1 naar verhouding verminderd.

Het telewerk kan worden georganiseerd in halve dagen (maar niet in uren). Mits de hiërarchische meerdere ermee instemt, zal overeenkomstig de procedure in punt 8 een halve dag telewerk kunnen worden gecombineerd met een halve dag verlof, recuperatie of dienststopdracht/opleiding.

- Duur en beschikbaarheid

De duur van de prestaties in het kader van telewerk is gelijk aan de normale dagelijkse arbeidsduur zoals bepaald door het arbeidsreglement en kan nooit aanleiding geven tot een teveel aan prestaties noch tot een vermindering van de prestaties.

Net zoals de normale werkdag beschreven in de vlottende arbeidstijdregeling, moet een telewerkdag worden gepresteerd tussen 8 uur en 18.30 uur met een verplichte middagpauze van minstens een half uur.

De verplaatsingstijd tussen de woonplaats en de werkplek op afstand wordt niet beschouwd als arbeidstijd.

De telewerker vult zijn/haar telewerkdag in in de ad-hocinformatiecatool (momenteel Outlook) (alsook elke vorm van afwezigheid, met uitzondering van ziekte), d.w.z. het begin en het einde van zijn prestaties evenals de geschatte duur van zijn/haar onbeschikbaarheid, zodat de collega's en de directie kennis kunnen nemen van zijn/haar bereikbaarheid. De telewerker moet per e-mail en telefonisch bereikbaar zijn, zowel intern als voor externe personen. Daartoe treft hij/zij de nodige schikkingen (afwezigheidsberichten, follow-up telefoon...).

Gedurende de dag telewerk is het de telewerker dus toegestaan om afwezig of onbeschikbaar te zijn om persoonlijke redenen (bijvoorbeeld doktersbezoek, vernieuwing identiteitskaart, uitnodiging op school, bezoek van een technicus...), mits de bovenvermelde regels in acht worden genomen (cf. in het bijzonder de voorafgaande verwittiging via de informatiecatool en inachtneming van de normale dagelijkse arbeidsduur tijdens het tijdvenster 8 uur – 18.30 uur).

Het personeelslid mag enkel buiten de normale werkuren worden gecontacteerd omwille van uitzonderlijke en onvoorziene redenen die een onmiddellijk optreden vereisen. Het personeelslid mag geen nadeel ondervinden indien hij/zij niet bereikbaar is of geen werkgerelateerde mails leest of beantwoordt buiten de uren waarop hij/zij geacht wordt te werken.

7. Procedure voor het aanvragen en toekennen van telewerk

- Inaanmerkingneming voor telewerk

Het personeelslid dat wenst te telewerken, dient een aanvraag in d.m.v. een ad-hocformulier waarbij een checklist is gevoegd, dat hij/zij overhandigt aan zijn/haar hiërarchische meerdere/de directie.

Vervolgens zal er een gesprek plaatsvinden met de hiërarchische meerdere/de directie om aan de hand van die checklist na te gaan of de betrokkene in aanmerking komt voor telewerk en welke van zijn/haar taken verenigbaar zijn met telewerk.

Op basis daarvan beslist de directie om het voordeel van telewerk al dan niet toe te kennen.

Indien de betrokkene niet akkoord gaat met die beslissing, kan hij/zij vragen om te worden gehoord (en zich daarbij laten bijstaan door een vakbondsafgevaardigde). Na de betrokkene te hebben gehoord, bevestigt de directie al dan niet haar beslissing, die op dat ogenblik definitief wordt.

- Individuele overeenkomst

In geval van een gunstige beslissing, wordt er tussen de Secretaris en de kandidaat-telewerker een individuele overeenkomst gesloten, waarmee telewerk wordt toegestaan en waarin de voorwaarden en de uitvoeringsbepalingen van het telewerk worden vastgelegd.

Deze overeenkomst is geldig tot de telewerker niet langer wil telewerken of tot de directie deze intrekt. De directie kan een einde maken aan het telewerk wanneer het personeelslid een fout begaat die leidt tot een vertrouwensbreuk, wanneer de gemaakte afspraken niet worden nageleefd of wanneer de functie zodanig is geëvolueerd dat telewerk niet langer mogelijk is. In dat geval motiveert zij haar beslissing en brengt zij de telewerker ervan op de hoogte, na hem/haar te hebben gehoord. De intrekking wordt 21 dagen na de beslissing van kracht.

De directie kan het telewerk tijdelijk opschorten, na het personeelslid te hebben gehoord, indien dat noodzakelijk is voor de goede werking van de dienst, indien een disciplinair onderzoek is ingesteld, of naar aanleiding van een vermelding "onvoldoende" tijdens een evaluatie. De directie motiveert haar beslissing en stelt het personeelslid ervan in kennis. De opschorting wordt 21 dagen na de beslissing van kracht.

8. Organisatie en communicatie

Om het telewerk efficiënt te kunnen organiseren met inachtneming van de hoger vermelde principes, is het essentieel om een goede communicatie en duidelijke afspraken over de organisatie van het werk in te voeren.

Om telewerk aan te vragen, licht de telewerker langs elektronische weg zijn/haar hiërarchische meerdere/de directie, zijn/haar rechtstreekse collega's en de dienst HR in over de dag(en) telewerk die hij/zij die week zal presteren, en dit, behoudens uitzonderlijke omstandigheden, 2 werkdagen op voorhand. Bij problemen is het aan de hiërarchische meerdere/de directie om te beslissen.

In ieder geval moet hij/zij samen met zijn/haar rechtstreekse collega's organiseren hoe de uit te voeren taken worden verdeeld, om de goede werking van de dienst te waarborgen.

De telewerker onderhoudt een regelmatige dialoog met zijn/haar rechtstreekse collega's, indien die er zijn, en met zijn/haar hiërarchische meerdere/de directie over de uitgevoerde of lopende taken, ondervonden moeilijkheden of problemen, resultaten, enz. In geval van e-learning overeengekomen met de directie, geeft hij/zij met alle beschikbare middelen de voortgang van zijn/haar opleiding aan.

Daarbij gaat de organisatie van fysieke of hybride vergaderingen waarvoor de aanwezigheid van de betrokkene onontbeerlijk is, altijd voor op de keuze van de dag(en) telewerk.

9. Ziekte en arbeidsongevallen

In geval van ziekte en arbeidsongeval moet de telewerker de gebruikelijke verwittigingsprocedure zoals bepaald door het arbeidsreglement toepassen.

De telewerker geniet dezelfde bescherming inzake arbeidsongevallen en arbeidswegongevallen als het personeelslid dat zijn/haar taken op kantoor uitvoert, op voorwaarde dat het arbeidsongeval gebeurt op de plek die in elk document waarin toelating wordt gegeven voor telewerk, is vermeld als werkplek en voor zover het zich voordoet gedurende de aangegeven periode. In het begrip 'arbeidsweg' zijn de trajecten voor het afzetten/ophalen van de kinderen op school of in de opvang begrepen alsook die voor de lunchpauze.

Er wordt van uitgegaan dat het personeelslid telewerkt op het thuisadres dat aan de dienst HR is meegedeeld. Indien dit niet het geval is, moet hij/zij dit vermelden in zijn/haar aanvraag voor telewerk.

10. Gebruik van het materiaal

De telewerker moet het ter beschikking gestelde informaticamateriaal als een goede huisvader beheren.

In geval van beschadiging door derden of diefstal/verlies, verschaft de telewerker de dienst HR onmiddellijk de informatie waarover hij/zij beschikt en waarmee vergoeding van de geleden schade kan worden verkregen. In geval van verlies of diefstal moet de telewerker altijd een proces-verbaal laten opmaken door de lokale politie, alle nodige stappen ondernemen en de ad-hocverklaringen afleggen om het gestolen of verloren materiaal terug te kunnen krijgen.

De telewerker gebruikt dit materiaal uitsluitend voor wettige doeleinden. Hij/zij neemt de meegedeelde veiligheidsvoorschriften in acht. Vanwege de IT-beveiliging, mag de telewerker geen andere software gebruiken dan degene die is geïnstalleerd door de werkgever. Hij/zij verbindt zich ertoe geen enkel document op te slaan op de harde schijf en enkel te werken in de daarvoor bestemde gevirtualiseerde omgeving, en om geen gebruikersnamen of wachtwoorden op de harde schijf op te slaan of deze samen met de laptop op papier te bewaren.

In geval van onmogelijkheid om zijn/haar taken uit te voeren (stroompanne, technische storing, diefstal, verlies, breuk...) moet de telewerker onmiddellijk zijn/haar hiërarchische meerdere/de directie verwittigen, die in overleg met de telewerker en de informaticadienst de gepaste maatregelen zal nemen. Hij/zij verwittigt ook zijn/haar rechtstreekse collega's.

In de meest problematische gevallen die niet binnen een redelijke termijn kunnen worden opgelost, kunnen er specifieke modaliteiten worden voorzien, zoals vervangende taken of een tijdelijke terugkeer naar kantoor. In geval van een probleem dat te wijten is aan de internetverbinding van de telewerker, moet die laatste onmiddellijk contact opnemen met zijn/haar provider, en zijn/haar hiërarchische meerdere/de directie daar onmiddellijk van op de hoogte brengen zodat gepaste maatregelen kunnen worden genomen.

11. Kosten

Er wordt voorzien in een telewerkvergoeding, die de kosten voor de verbindingen en de communicatie voor beroepsdoeleinden dekt, en een tussenkomst in de kantoorkosten. Deze vergoeding wordt niet geïndexeerd.

Zij bestaat enerzijds uit een forfaitair basisbedrag van 20€ per maand, als tussenkomst in de verbindings- en communicatiekosten op voorwaarde dat er minstens één telewerkprestatie was die maand, en anderzijds uit een forfaitair basisbedrag van 30€ per maand als tussenkomst in de kantoorkosten voor elke maand waarin minstens vier dagen werd getelewerkt.

12. Vervoerskosten

In geval val telewerk op een ander adres dan het adres van de woonplaats, worden de verplaatsingskosten naar die werkplek op afstand niet vergoed.

Voor verplaatsingen van en naar kantoor met het openbaar vervoer, zullen de abonnementen/terugbetalingen worden gemoduleerd naargelang de formules die ter beschikking worden gesteld door de openbaarvervoersmaatschappijen (vb: tickets, railflex, flexabo, 10-rittenkaarten, enz.) en de frequentie van de aanwezigheid op kantoor, om de aan deze verplaatsingen verbonden kosten voor de werkgever zo veel mogelijk te beperken.

13. Evaluatie

Het systeem van telewerk zal, los van een permanente follow-up, indien nodig jaarlijks worden geëvalueerd in het basisoverlegcomité.



Aanvraagformulier

Naam en voornaam:

Ik wens structureel telewerk te verrichten.

Ik zal gedurende de telewerkdag bereikbaar zijn overeenkomstig het reglement en verbind me ertoe mijn telefoonlijn door te schakelen of een telefoonnummer waarop ik bereikbaar zal zijn mee te delen en ik stem ermee in dat dat wordt gepubliceerd op het intranet.

Ik ga akkoord met de principes van het telewerk en verbind me ertoe de desbetreffende regels na te leven.

Datum en handtekening

Eindbeslissing van de directie

- goedkeuring van de aanvraag:

- weigering – motivering:

Datum en handtekening

Telewerk: checklist

Deze checklist is een hulpmiddel voor de kandidaat-telewerker en de hiërarchische meerdere/de directie om het gesprek aan te gaan teneinde na te gaan of de door de kandidaat uitgevoerde taken zich lenen voor telewerk.

Is de noodzakelijke beveiligde internetverbinding om in te loggen op de server van de NAR beschikbaar in de woonplaats of op het telewerkadres?

Welke van de dagelijkse werkzaamheden kunnen gemakkelijk op afstand worden verricht? Welke tools/software zijn daarvoor nodig?

Welke andere (terugkerende) werkzaamheden zouden thuis of op het telewerkadres kunnen worden verricht? Zijn ze voldoende in omvang?

Is er voldoende kennis van het informaticamateriaal en van de software die nodig zijn voor het verrichten van de activiteiten? Zo niet, welke vaardigheden zouden moet worden verworven of versterkt?

Is het mogelijk om verder te werken in geval van sporadische technische storingen/hinder?

Kunnen er duidelijke afspraken worden gemaakt met de collega's en op welke manier kunnen die worden georganiseerd?

Bent u bereid tot flexibiliteit om de continuïteit van de werkzaamheden/activiteiten te waarborgen?

Biedt het telewerkadres een rustige plek om geconcentreerd en zonder te veel afleiding telewerk te verrichten en waar werk en privéleven goed gescheiden kunnen worden gehouden?

Welke eventuele voor- en nadelen zou het telewerk in mijn geval met zich kunnen meebrengen?

Welke eventuele nadelen zouden mijn collega's kunnen ondervinden?



Individuele overeenkomst betreffende het telewerk

Gesloten tussen

Het Secretariaat van de Nationale Arbeidsraad, vertegenwoordigd door de heer Jean-Paul Delcroix, Secretaris,

En

.....

hierna 'het personeelslid' genoemd

Artikel 1

De Secretaris kent aan bovengenoemd personeelslid het voordeel van telewerk toe zoals bepaald in het reglement betreffende de organisatie van het structureel telewerk binnen het Secretariaat van de Nationale Arbeidsraad.

Artikel 2

De directie verwacht van het telewerkende personeelslid dat hij/zij de taken die hem/haar zijn opgedragen met professionele toewijding uitvoert. Het personeelslid verbindt zich ertoe prestaties te leveren die zowel kwantitatief als kwalitatief minstens gelijkwaardig zijn aan wat de directie van hem/haar mag verwachten wanneer het werk op de zetel van het Secretariaat wordt verricht.

Artikel 3

Deze overeenkomst wordt gesloten voor een onbepaalde duur met ingang vanaf

Ze neemt een einde of wordt opgeschort volgens de in het reglement betreffende de organisatie van het structureel telewerk binnen het Secretariaat van de Nationale Arbeidsraad bepaalde modaliteiten.

Opgemaakt te Brussel op

Het personeelslid,

De Secretaris,



Fiche nr. 1: Bereikbaarheid

Het personeelslid zal per e-mail bereikbaar zijn alsook telefonisch via doorschakeling op het telefoonnummer van het kantoor of, indien hij/zij op kantoor geen persoonlijk telefoonnummer heeft, op het telefoon- of gsm-nummer dat hij/zij op voorhand heeft meegedeeld en dat zal worden gepubliceerd op het intranet.

Bij gemiste oproepen moet het personeelslid de oproeper terugbellen of hem contacteren per e-mail.

Hij/zij beantwoordt zijn/haar e-mails en oproepen binnen een redelijke termijn.

Procedure voor het doorschakelen van de telefoon

Het personeelslid verzekert zich er de avond vóór het telewerk van dat zijn/haar persoonlijke vaste telefoon op kantoor, als hij/zij die heeft, automatisch wordt doorgeschakeld naar de vaste telefoon op de plek waar hij/zij het telewerk verricht of naar zijn/haar gsm, door de volgende procedure te volgen:

Model Office 25

Druk op "menu" totdat "omleiden" op het scherm verschijnt. Druk vervolgens op "fox". "Omleiden" verschijnt op het scherm. Druk nogmaals op "fox" om te bevestigen. Voer vervolgens het nummer van de vaste telefoon of het gsm-nummer in (voeg vooraan een 0 toe). Druk om te eindigen nogmaals op "fox".
Doorschakeling uitzetten: druk op "fox"

Modellen Office 45 en 35

De eerste keer: voer in de telefoon op kantoor uw eigen vaste telefoon- of gsm-nummer in, met toevoeging van een 0 vooraan.
Druk vervolgens op "deurtje".
De boodschap "omgeleid naar ..." verschijnt op het scherm.
De doorschakeling is in het geheugen opgeslagen; het volstaat om op "deurtje" te drukken om de doorschakeling te activeren.
Doorschakeling uitzetten: druk op "fox".



Fiche nr. 2: Informatica en beveiliging

Enkele tips om rekening mee te houden:

Internetverbinding

- altijd een beveiligde Wifi gebruiken, dus nooit een gratis/open Wifi of één zonder wachtwoord

Toegang op afstand tot de gegevens/servers van de instelling

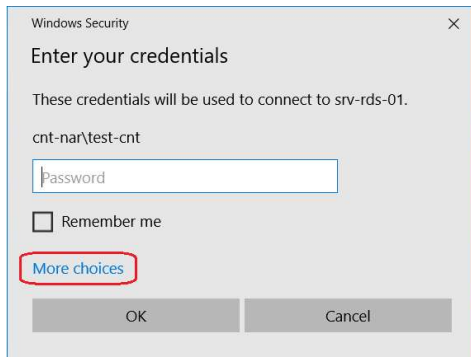
De toegang op afstand gebeurt volgens de procedure hieronder.

Verbinding maken met de terminalserver (RDS)

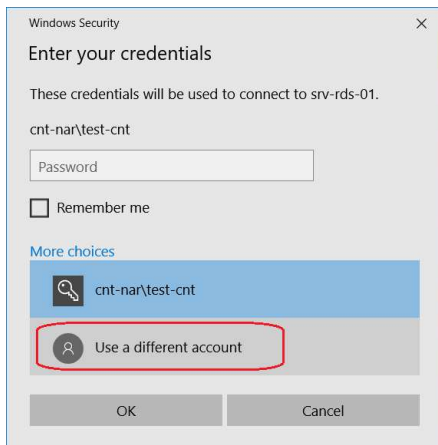
- Om verbinding te maken met de terminalserver klikt u op het icoon 'NEW RDS CNT-NAR'.



- De eerste keer dat u verbinding maakt, klikt u op de knop 'More Choices'. Het kan zijn dat de account reeds geactiveerd is, ga dan naar het volgende punt.

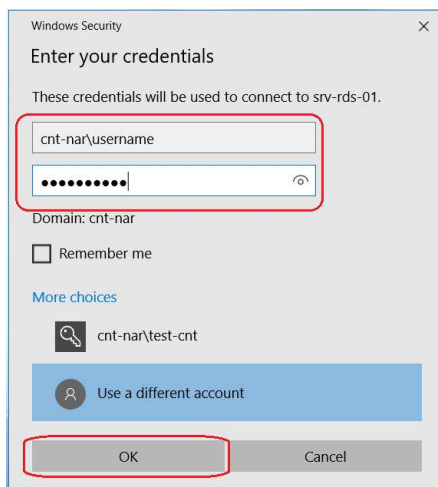


Klik op 'Use a Different account'.

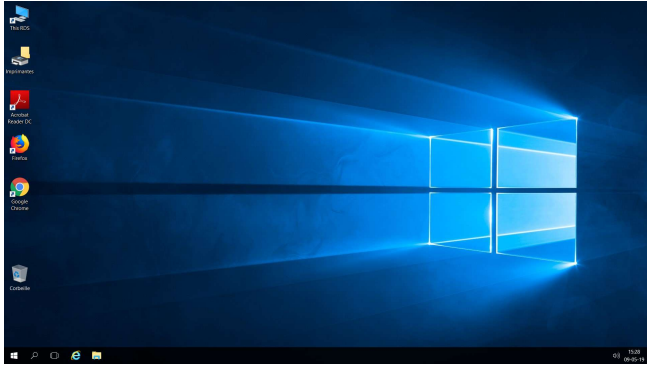


- Voer uw gebruikersnaam in in de vorm 'cnt-nar\gebruikersnaam' en geef uw wachtwoord op. Klik op 'OK'.

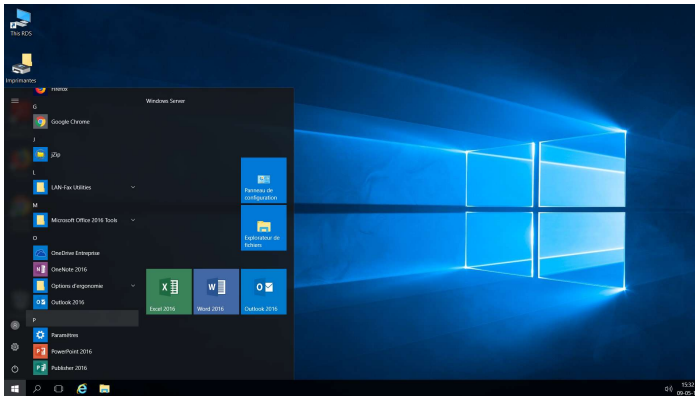
NB: de gebruikersnaam en het wachtwoord zijn degene waarmee u een sessie opent op uw pc.



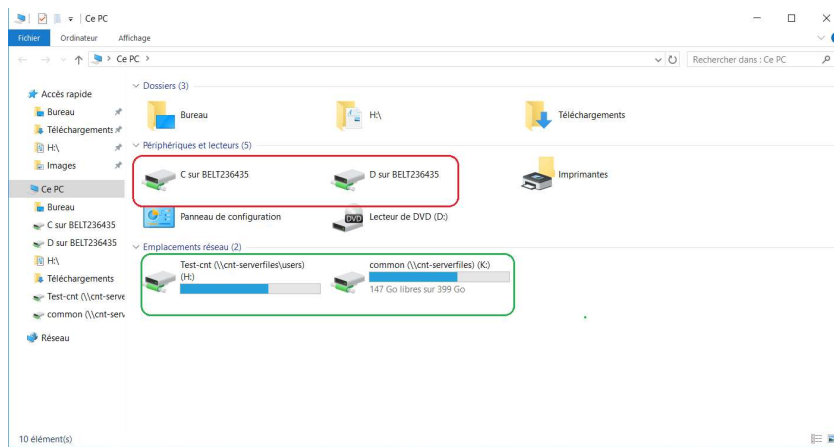
Na een ogenblik opent de terminalserver sessie.




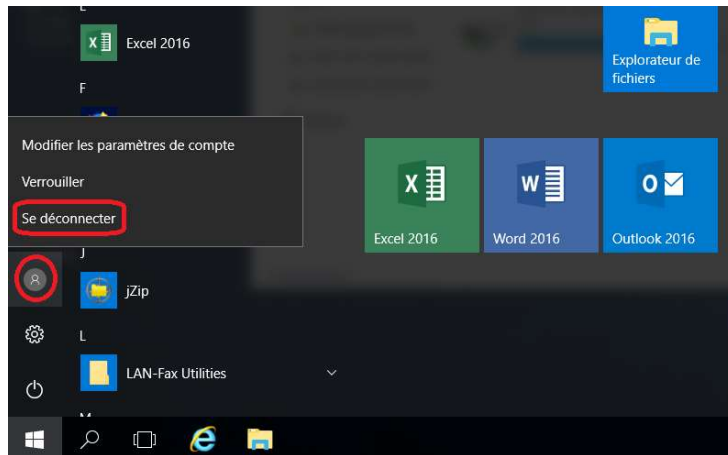
U komt terecht in een 'Windows 10'-omgeving.




- Via het icoon 'This RDS' vindt u de lokale schijven van de pc (in het rood omlijnd) en de gedeelde schijven van de server (in het groen omlijnd).



- **Het afsluiten van een terminalsessie** gebeurt door eerst op het icoon  en vervolgens op de keuzetoets 'Afmelden' te klikken. De **terminalsessie wordt dan volledig afgesloten.**



- Via het icoon  meldt u zich af van de sessie zonder ze af te sluiten. De sessie blijft lopen op de server. **Gebruik het afmelden als u tijdelijk stopt met werken. In alle andere gevallen gebruikt u de afsluitprocedure.**

Opslaan van gegevens

- Alles moet via de toegang op afstand worden opgeslagen in de gevirtualiseerde omgeving (H,G, K,...)
Nooit gegevens, documenten, etc. opslaan op een lokale schijf (geen back-up + verlies van gegevens en documenten in geval van diefstal of verlies van de pc)
- Geen USB-sleutel of een andere drager gebruiken om geen virussen, Trojaanse paarden, worms, enz. te verspreiden.

Mails

- Open geen mails met berichten die te mooi om waar te zijn, lijken te zijn (waarin geld of geschenken beloofd worden) of waarin gevraagd wordt om een ziek persoon enz. te helpen of waarin om uw wachtwoord of codes gevraagd wordt.
Neem bij twijfel contact op met de IT-dienst.
- Klik nooit op links in zulke mails (bijvoorbeeld .exe) of op de bijlage erbij.
