



# Arbeidsreglement

(GR /OR 14 december 2009- gewijzigd GR/OR 20 december 2021)

Lokaal Bestuur Ranst  
Gustaaf Peetersstraat 7  
2520 Ranst  
Tel.: 03 485 79 69  
Fax: 03 475 01 23  
E- mail: [info@ranst.be](mailto:info@ranst.be)

<b>ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	<b>5</b>
Artikel 1 – Toepassingsgebied .....	5
Artikel 2 – Naleving van de bepalingen .....	5
Artikel 3 – Mogelijke individuele afwijkingen.....	5
Artikel 4 – Aanwervingen, proefperiode en verwittigingverplichting .....	5
<b>AARD VAN HET OVEREENGEKOMEN WERK</b> .....	<b>7</b>
Artikel 5 – Principe .....	7
Artikel 6 – Tijdelijk andere arbeid .....	7
<b>ARBEIDSDUUR</b> .....	<b>8</b>
Artikel 7 – Arbeidstijd .....	8
Artikel 8 – Aanvang en einde van de werkdag .....	8
Artikel 9 – Tijdstip en duur rusttijden .....	8
Artikel 10 – Overuren .....	9
Artikel 11 – Andere opdrachten .....	9
Artikel 12 – Dienstromruiling .....	9
Artikel 13 – Arbeidsonderbrekingen .....	9
Artikel 14 – Meting en controle van de arbeid .....	10
<b>JAARCALENDER</b> .....	<b>11</b>
Artikel 15- Feestdagen .....	11
Artikel 16 – Jaarlijkse vakantie: algemene bepalingen. ....	11
<b>OPZEGGINGSTERMIJNEN, VERBODEN HANDELINGEN, SANCTIES EN REDENEN VOOR DRINGEND ONTSLAG</b> .....	<b>12</b>
Artikel 17 – Rechten en plichten .....	12
Artikel 18 – Verboden en verplichte handelingen.....	12
Artikel 19 – Het verlies van de hoedanig van statutair personeelslid .....	13
Artikel 20 – Sancties, orde- en tuchtmaatregelen contractuele personeelsleden.....	13
<b>ARBEIDSONGESCHIKTHEID</b> .....	<b>15</b>
Artikel 21 – Principe .....	15
Artikel 22 – Modaliteiten bij ziekte of ongeval .....	15
Artikel 23 – Modaliteiten bij werkhervatting .....	17
Artikel 24 – Modaliteiten bij arbeidsongeval of arbeidswegongeval .....	18
<b>BETALING VAN HET SALARIS</b> .....	<b>19</b>
Artikel 25 – Uitbetaling van het <i>loon</i> .....	19
Artikel 26 – Loonfiche .....	19
Artikel 27 – Wijze van betalen .....	19
Artikel 28– Inhoudingen .....	19
<b>RECHTEN EN PLICHTEN VAN HET TOEZICHTHOUDEND PERSONEEL</b> .....	<b>21</b>
Artikel 29 – Rechten en plichten van het toezichthoudend personeel.....	21
<b>WELZIJN OP HET WERK, ORDE, HYGIËNE EN VEILIGHEIDSMATREGELEN</b> .....	<b>22</b>
Artikel 30– Algemene bepalingen .....	22
Artikel 31 – Preventie en bescherming.....	22
Artikel 32 – Werken met gevaarlijke machines.....	22
Artikel 33 – Werkkledij en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's).....	23

Artikel 34 – Orde en hygiëne .....	24
Artikel 35 – Gebruik van dienstvoertuigen.....	24
Artikel 36 – Brandveiligheid.....	25
Artikel 37 – Ongevallen en incidenten, eerste hulp en verbandkist .....	25
<b>BESCHERMING TEGEN PSYCHOSOCIALE RISICO'S, MET INBEGRIJ VAN STRESS, GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK .....</b>	<b>26</b>
Artikel 38 – Principe .....	26
Artikel 39 – Begrippen .....	26
Artikel 40 – Vertrouwenspersoon en preventieadviseur.....	27
Artikel 41 – Preventiemaatregelen .....	27
Artikel 42 – Procedure .....	29
Artikel 43 – Register voor feiten van derden .....	32
Artikel 44 – Bescherming tegen ontslag.....	32
Artikel 45 – Sancties.....	33
Artikel 46– Misbruik van de procedure .....	33
<b>SLOTBEPALINGEN .....</b>	<b>34</b>
Artikel 47 – relatie rechtspositieregeling .....	34
Artikel 48 – procedure .....	34
<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>35</b>
BIJLAGE 1: ARBEIDSTIJDENREGLEMENT.....	35
Toepassingsgebied .....	35
Artikel 1: .....	35
Algemene bepalingen .....	35
Artikel 2 Definities .....	35
Artikel 3 Algemene principes.....	35
Artikel 4 Werkwijze .....	36
Artikel 5 Controle en sancties .....	36
Artikel 6 Flexiwerkplan A-niveau.....	37
Artikel 7 Standaard flexiwerkplan .....	37
Artikel 8 Flexiwerkplan met opgelegde beschikbaarheid .....	39
Artikel 9 Variabel werkplan met zelfroostering .....	40
Artikel 10 Vast werkplan – Thuisdiensten .....	41
Artikel 11 Vast werkplan – werklieden .....	41
Telewerk .....	43
Artikel 12 Definitie .....	43
Artikel 13 Algemene bepalingen .....	43
BIJLAGE 2: INSPECTIEDIENSTEN EN ANDERE CONTACTADRESSEN .....	45
BIJLAGE 3 EPOLICY – RICHTLIJNEN INZAKE HET GEBRUIK VAN HARD-en SOFTWARE /BRING YOUR OWN DEVICE – TELEWERKEN- ANTI-MALWARE- E-MAIL en INTERNETGEBRUIK- NETWERKGEBRUIK- OMGAAN MET INFORMATIE- (STERKE) WACHTWOORDEN .....	48
Toepassingsgebied .....	49
1. Regelgevend kader .....	50
2. Gebruik hard- en software van de organisatie .....	50
3. BYOD: Bring your own device .....	53
4. Gedragsregels bij telewerken .....	56
5. Anti-malware (malicious software).....	58
6. E-mailgebruik .....	59
7. Internetgebruik .....	66
8. Sociale media .....	68
9. Gebruik DIGITALE dataopslag .....	71
10. Omgaan met informatie (in het bijzonder persoonsgegevens).....	71

11. Wachtwoorden .....	75
12. Beheer van incidenten .....	76
13. Controle.....	77
14. Sancties .....	80
BIJLAGE 4: BELEIDSVERKLARING ALCOHOL- EN DRUGBELEID .....	81
BIJLAGE 5: REGLEMENT GEBRUIK SOCIALE MEDIA .....	91
BIJLAGE 6: DEONTOLOGISCHE CODE VOOR PERSONEELSLEDEN .....	101
BIJLAGE 7: RE-INTEGRATIE ARBEIDSONGESCHIKTE PERSONEELSLEDEN .....	115

## ALGEMENE BEPALINGEN

---

### **Artikel 1 – Toepassingsgebied**

§1 - Het arbeidsreglement regelt de arbeidsvoorwaarden van de personeelsleden van de gemeente en het OCMW Ranst en dit ongeacht leeftijd, geslacht, nationaliteit, statutaire of contractuele tewerkstelling en ongeacht de duur of de aard van de arbeidsovereenkomst met uitzondering van het gesubsidieerd onderwijzend personeel en het vrijwillig brandweerpersoneel.

§2 – Het arbeidsreglement is van toepassing voor zover het niet tegenstrijdig is of zal zijn met de algemene, wettelijke, decretale of reglementaire bepalingen die steeds voorrang hebben (o.a. de lokale rechtspositieregeling). Wijzigingen in deze bepalingen zullen automatisch leiden tot wijzigingen van het huidige arbeidsreglement.

### **Artikel 2 – Naleving van de bepalingen**

Aan elk personeelslid zal een exemplaar tegen ontvangstbewijs van onderhavig reglement, de bijlagen en eventuele latere wijzigingen worden overhandigd. Een digitale versie van het actuele arbeidsreglement kan door de personeelsleden tevens worden geraadpleegd via Intranet.

Zowel de werkgever als de personeelsleden, voor zover zij een exemplaar hebben ontvangen, worden geacht onderhavig reglement te kennen en te aanvaarden en verbinden zich ertoe al de voorschriften ervan na te leven.

### **Artikel 3 – Mogelijke individuele afwijkingen**

Het arbeidsreglement regelt de arbeidsvoorwaarden van alle personeelsleden van de gemeente en het OCMW.

Onverminderd de wettelijke en reglementaire bepalingen mag in individuele gevallen worden afgeweken van het arbeidsreglement, tijdelijk of definitief, zonder echter de bestaande wettelijke, decretale of reglementaire voorschriften te overtreden. Deze afwijking moet voor contractuele personeelsleden, na overleg, schriftelijk vastgelegd worden in een in tweevoud opgestelde overeenkomst tussen werkgever en het personeelslid. Voor statutaire personeelsleden geldt het principe van de veranderlijkheid van de openbare dienst.

Eventuele vragen inzake afwijkingen worden gericht naar de dienst HR van het bestuur.

### **Artikel 4 – Aanwervingen, proefperiode en verwittigingverplichting**

§1 – Alle aanwervingen gebeuren overeenkomstig de bepalingen van de lokale rechtspositieregeling.

§2 – Het statutair personeelslid wordt aangeworven op proef. De benoeming op proef van het statutair personeel gebeurt volgens de voorwaarden opgenomen in de rechtspositieregeling.

§3 – Met het oog op een juiste toepassing van de sociale en fiscale wetgeving en de correcte uitbetaling van het loon zal het personeelslid bij de indiensttreding zijn naam, zijn adres, zijn verblijfplaats, zijn rijksregisternummer, zijn burgerlijke staat, zijn gezinstoestand, zijn nationaliteit en zijn bankrekeningnummer meedelen. Het personeelslid zal bij wijziging van deze persoonlijke gegevens onmiddellijk de dienst HR hiervan op de hoogte brengen. Bij fouten of onregelmatigheden

ten gevolge van het niet of het niet-correct verstrekken van informatie kan het bestuur nooit aansprakelijk gesteld worden.

## AARD VAN HET OVEREENGEKOMEN WERK

---

### **Artikel 5 – Principe**

§1 – Ieder personeelslid moet de arbeid verrichten waarvoor het werd aangeworven met zorg, in eer en geweten, op de voorgeschreven tijd, plaats en voorwaarden.

§2 – De aard van de arbeid is duidelijk en omstandig in de functiebeschrijving vermeld. Ieder personeelslid zal uiterlijk op de dag van de indiensttreding in het bezit gesteld zijn van zijn toepasselijke functiebeschrijving. Een wijziging van de functiebeschrijving zal onmiddellijk meegedeeld worden.

### **Artikel 6 – Tijdelijk andere arbeid**

§1 – Het personeelslid mag echter niet weigeren tijdelijk een andere, bij zijn lichamelijke en verstandelijke geschiktheden passende arbeid te verrichten, als de gemeente daarvoor op hem een beroep doet, binnen de wettelijke perken, om in de goede gang van de diensten en instellingen te voorzien zoals vb. bepaalde deelaspecten van het werk, andere werk door een technische stoornis, bij slecht weer, bij acuut personeelsgebrek, op piekmomenten, tijdens de schoolvakanties, ...

§2 – Voor dat vervangingswerk zal geen lager loon worden betaald dan het loon dat het personeelslid voordien verdiende. Het mag tevens geen negatieve invloed hebben op de doorstromingsmogelijkheden in de functionele loopbaan en op de evaluatie.

§3 – De waarneming van een hogere functie wordt geregeld in de lokale rechtspositieregeling (art.134 – 137 en 326-327)

§4 – De weigering van tijdelijk andere arbeid of het weigeren van arbeid in het kader van deelaspecten van de arbeid kan aanleiding geven voor de contractuele personeelsleden tot sancties voorzien in de wettelijke bepalingen van de arbeidsovereenkomstenwet en voor de vastbenoemde personeelsleden tot tuchtsancties.

## ARBEIDSDUUR

---

### **Artikel 7 – Arbeidstijd**

§1 – De gemiddelde wekelijkse arbeidsduur voor een voltijds personeelslid wordt vastgesteld op 38 uur per week of 7;6 uur per dag. Een gemiddelde arbeidsweek omvat 5 arbeidsdagen.

§2 – Rekening houdend met de noden van de dienstverlening, met de specifieke vereisten van de werking van een dienst en in de mate van het mogelijke met diverse omstandigheden van het personeelslid worden eventuele afwijkingen op dit principe toegestaan. Deze beslissing kadert in het dagelijks personeelsbeheer en wordt genomen door de algemeen directeur op advies van de rechtstreeks leidinggevende en de dienst HR. Deze beslissing wordt vastgesteld in een afzonderlijk uurrooster en ter kennis gegeven aan het personeelslid.

§3 – Indien van de normale uurroosters wordt afgeweken, wordt dit ten minste vijf kalenderdagen vooraf ter kennis gebracht aan de betrokken personeelsleden door een elektronisch bericht. Dit bericht vermeldt de datum van inwerkingtreding en de periode tijdens de welke het afwijkende uurrooster van toepassing is. Dit bericht blijft geldig zolang het afwijkende uurrooster van toepassing is.

Het vervangen van een personeelslid of het veranderen van ploeg wordt niet beschouwd als een afwijking van de normale uurroosters.

§4 – Als normale rustdagen worden beschouwd: de zondagen, de zaterdag, de feestdagen, de dagen die een feestdag vervangen, de facultatieve verlofdagen en het reglementair verlof.

Het personeel tewerkgesteld onder het beurtrolstelsel dat op rustdagen van dienst is geweest, zal recht hebben op inhaalrust.

### **Artikel 8 – Aanvang en einde van de werkdag**

§1 – Elk personeelslid moet in het bezit zijn van zijn eigen uurrooster.

§2 – Voor alle personeelsleden gelden de regelingen zoals vermeld in het reglement arbeidstijd en tijdsregistratie. Dit reglement worden in bijlage toegevoegd.

### **Artikel 9 – Tijdstip en duur rusttijden**

Voor alle personeelsleden gelden de regelingen zoals vermeld in het reglement arbeidstijd en tijdsregistratie.



**Artikel 10 – Overuren**

Onder overuren worden verstaan de uitzonderlijke prestaties die op verzoek van het bestuur geleverd worden boven op de uren die op grond van de gewone arbeidstijdregeling op weekbasis door het personeel gepresteerd werden.

In principe worden geen prestaties buiten het uurrooster gepresteerd. Het personeelslid dat toch overuren presteert, krijgt compenserende inhaalrust binnen de termijn van vier maanden. De compenserende inhaalrust is gelijk aan de duur van de overuren. Indien de inhaalrust buiten de wil van het personeelslid niet binnen deze termijn opgenomen is, wordt aan het personeelslid het uursalaris uitbetaald, eventueel verhoogd met een compensatie, zoals bepaald in de rechtspositieregeling.

Ingeval van dringende noodzakelijkheid en binnen de wettelijke bepalingen, zullen de leden van het personeel, zonder onderscheid van persoon of functie, aan de oproep van het bestuur moeten gevolg geven om prestaties buiten het uurrooster te leveren.

Het personeelslid kan bij de organisatie van bepaalde evenementen of in andere bijzondere omstandigheden verplicht worden om- na overleg- prestaties te verrichten buiten de in dit reglement vermelde uurroosters.

Voor personeelsleden die onder de toepassing van de Arbeidswet vallen gelden de desbetreffende bepalingen.

**Artikel 11 – Andere opdrachten**

Indien personeelsleden belast worden met andere opdrachten die betrekking hebben op hun functioneren binnen het bestuur, dan worden deze opdrachten bij voorkeur tijdens de diensturen gepland.

**Artikel 12 – Dienstromruiling**

Twee personeelsleden kunnen in onderling akkoord elkaars dienst overnemen of verwisselen van ploeg mits zij hun leidinggevende hiervan op voorhand op de hoogte brengen en mits zijn of haar akkoord.

**Artikel 13 – Arbeidsonderbrekingen**

Te laat op het werk komen, het werk onderbreken of vroegtijdig verlaten van de werkpost zijn onderworpen aan een voorafgaandelijke toelating van de rechtstreeks leidinggevende, behalve in geval van overmacht of een wettelijke reden. Bij overmacht moet de ingeroepen reden onmiddellijk worden meegedeeld aan de rechtstreeks leidinggevende. Het bewijs kan geleverd worden door alle middelen, getuigenissen inbegrepen.

Het niet respecteren van het uurrooster belemmert de goede gang van zaken binnen het bestuur en kan aanleiding geven tot sancties voorzien in dit arbeidsreglement voor de contractuele personeelsleden en voor de statutaire personeelsleden tot tuchtsancties behalve indien de vertragingen te wijten zijn aan een oorzaak buiten de wil van het personeelslid.

**Artikel 14 – Meting en controle van de arbeid**

§1 – De personeelsleden dienen aanwezig te zijn op de plaats waar hun arbeid moet worden verricht, op het in hun uurrooster bepaalde beginuur; met inachtnaam van de voorziene rusttijden dienen zij te werken tot het einduur.

§2 – Het uur van aankomst, vertrek en de eventuele opgenomen pauzes worden genoteerd via het gebruik van het registratiesysteem voor het administratief personeel en het technisch personeel. De bepalingen gelden zoals vermeld in het reglement arbeidstijd en tijdsregistratie. Deze reglementen worden als bijlage bij dit reglement gevoegd. Voor personeelsleden die niet kunnen beschikken over het tijdsregistratiesysteem vullen per maand een presentielijst in die wordt geverifieerd door de rechtstreekse leidinggevende.

§3 – Het te laat komen belemmert de goede gang van zaken in de organisatie en kan aanleiding geven voor de contractuele personeelsleden tot sancties, voorzien in de wettelijke bepalingen of in dit arbeidsreglement, en voor de vastbenoemde personeelsleden tot tuchtsancties, behalve indien de vertragingen te wijten zijn aan een oorzaak buiten de wil van het personeelslid. In dit geval moet de ingeroepen reden onmiddellijk worden meegedeeld aan de rechtstreeks leidinggevende. Het bewijs kan geleverd worden door alle middelen, getuigenissen inbegrepen.

## JAARKALENDER

---

### **Artikel 15- Feestdagen**

De feestdagen waar je als personeelslid recht op hebt zijn vermeld in Titel 5, hoofdstuk III van de rechtspositieregeling.

### **Artikel 16 – Jaarlijkse vakantie: algemene bepalingen.**

§1 – Het aantal jaarlijkse vakantiedagen waar je als contractueel of statutair medewerker recht op hebt vind je in Titel 5, hoofdstuk II van de rechtspositieregeling.

§2 – De vakantiedagen kunnen in principe worden genomen naar keuze van het personeelslid. De vakantiedagen moeten vooraf worden aangevraagd. Als de aangevraagde dagen of periodes niet verzoenbaar zijn met de behoeften van de dienst, dan wordt dit zo vlug mogelijk meegedeeld aan het personeelslid.

§3 – Onverminderd §2 worden de vakantiedagen genomen naar keuze van het personeelslid doch met inachtneming van de behoeften van de dienst onder verantwoordelijkheid van de rechtstreeks leidinggevenden.

§5 – Het vakantieverlof moet aangevraagd worden ten minste twee weken voor de aanvangsdatum zo het tenminste één week of tenminste twee dagen vooraf zo het minder dan één week bedraagt.

Niet tijdig aangevraagd verlof kan slechts toegestaan worden ingeval van bewezen onvoorziene omstandigheden.

Het vakantieverlof moet per kalenderjaar ten minste één doorlopende periode van één week omvatten. Het moet genomen worden tijdens het kalenderjaar waarop het betrekking heeft.

§6 – Het vakantieverlof kan, zelfs gedeeltelijk niet overgedragen worden naar het volgend kalenderjaar. Indien ingevolge dienstnoodwendigheden, het personeelslid verhinderd is zijn vakantieverlof of een gedeelte er van te genieten tijdens het kalenderjaar, mag dit naar het volgend kalenderjaar overgedragen worden met een maximum van 5 dagen en op te nemen voor 1 mei jaarlijks.

§7 – In afwijking van §2 en §4 kan het personeelslid maximum 4 vakantiedagen opnemen zonder dat het dienstbelang kan worden ingeroepen om het verlof te weigeren.

§8 – De aanvraag wordt ingediend bij en goedgekeurd door de rechtstreeks leidinggevende.

## **OPZEGGINGSTERMIJNEN, VERBODEN HANDELINGEN, SANCTIES EN REDENEN VOOR DRINGEND ONTSLAG**

---

### **Artikel 17 – Rechten en plichten**

De rechten en plichten van de personeelsleden staan beschreven in de deontologische code. (zie bijlage 11).

### **Artikel 18 – Verboden en verplichte handelingen**

§1 – Het is de personeelsleden verboden:

- gereedschappen, voertuigen, werktuigen of machines te gebruiken of in werking te stellen welke niet aan het personeelslid werden toevertrouwd
- te roken in open als gesloten ruimten met uitzondering van open lucht. Deze plaatsen omvatten de arbeidsplaats, de inkomhal, trappen, liften, verbindingsruimtes, gangen, sanitaire voorzieningen, parking, garage, dienstvoertuigen, ... met uitzondering van specifiek voorziene lokalen
- drukwerken of gelijkaardige berichten te verdelen of uit te hangen, vergaderingen te houden, propaganda te voeren, bijdragen te innen, collecten te doen of voorwerpen te koop aan te bieden op de werkplaats, zonder de uitdrukkelijke toestemming van het bestuur, met uitzondering van de syndicale prerogatieven;
- alcoholische dranken en andere genotsmiddelen op de werkplaats te brengen en te nuttigen;
- zich in dronken toestand op de diensten te bevinden;
- persoonlijke bezoeken te ontvangen en persoonlijke telefoongesprekken te voeren, behalve in geval van dringendheid en mits voorafgaande toestemming van de rechtstreeks leidinggevende ;
- persoonlijk werk mee te brengen en uit te voeren;
- goederen of enig materiaal dat aan het bestuur en de diensten toebehoort te ontvreemden.
- Het personeelslid moet zich, gedurende en na de uitvoering van de overeenkomst, onthouden van het persoonlijk gebruik van materieel behoudens toestemming vanuit het college van burgemeester en schepenen , zoals geregeld in het afzonderlijk reglement in bijlage bij dit arbeidsreglement.

§2 – De personeelsleden waarvoor dienstkleedij, beschermkleedij en beschermmiddelen ter beschikking wordt gesteld, zijn verplicht deze kledij te dragen tijdens hun diensturen. Behoudens in voorziene gevallen of aan daartoe gemachtigde personeelsleden, is het niet toegelaten zich in dienstkleedij buiten de diensten te begeven.

De personeelsleden leven nauwgezet en op onvoorwaardelijke wijze de voorschriften na die van kracht zijn binnen het bestuur betreffende de neutraliteit, dit met het oog op het vrijwaren van een vreedzame en verdraagzame werkplaats.

De personeelsleden zijn verplicht om zich op de werkvloer en in relatie tot derden, met wie ze in opdracht van de organisatie in contact komen, neutraal te gedragen op religieus, politiek en filosofisch vlak.

De personeelsleden moeten deze neutraliteit ook respecteren in hun kledij. Daarom is het hen verboden om op de werkplaats zichtbare tekens te dragen van hun politieke, filosofische en religieuze overtuigingen en/of elk ritueel dat daaruit voortvloeit te manifesteren.

§3 – Het personeelslid heeft de plicht de werktuigen en de ongebruikte grondstoffen, die hem werden toevertrouwd, terug te geven evenals het materiaal dat hem werd gegeven om toe te laten zijn werk uit te voeren. Het personeelslid heeft ook de plicht materiaal of grondstoffen terug te geven die in slechte staat zijn of de tekortkomingen te melden. In geval van schade berokkend aan het bestuur door het personeelslid, kan het bestuur schadeloosstelling eisen, in geval van bedrog, van een zware fout of van een lichte fout die een gebruikelijk karakter heeft.

#### **Artikel 19 – Het verlies van de hoedanig van statutair personeelslid**

Op het statutair personeel gelden de bepalingen van titel VIII van de rechtspositieregeling.

Voor het statutair personeel is de tuchtprocedure zoals voorzien in artikel 200 van het Decreet Lokaal Bestuur van toepassing.

De volgende tuchtstraffen kunnen worden opgelegd:

- de blaam;
- de inhouding van salaris;
- de schorsing met inhouding van salaris;
- het ontslag van ambtswege;
- de afzetting.

Indien aldus overeenkomstig de bepalingen van het decreet lokaal bestuur een statutair personeelslid tijdelijk moet worden verwijderd in het belang van de dienst, spreekt het bestuur een preventieve schorsing uit bij wijze van ordemaatregel.

Handelt het personeelslid in strijd met de bepalingen van de deontologische code, de rechtspositieregeling of dit arbeidsreglement, kan het door de aanstellende overheid onderworpen worden aan een tuchtonderzoek met een eventuele tuchtsanctie tot gevolg.

Alvorens de tuchtoverheid overgaat tot het eventueel opleggen van een tuchtsanctie wordt het personeelslid gehoord en kan hij zich laten bijstaan door een verdediger van zijn keuze.

#### **Artikel 20 – Sancties, orde- en tuchtmaatregelen contractuele personeelsleden**

§1 – Op het contractueel personeel zijn de opzeggingstermijnen vermeld in de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten van toepassing.

§2 – Elke inbreuk op de bepalingen van dit arbeidsreglement, op de verplichtingen bepaald in de arbeidsovereenkomst, aan de verplichtingen opgelegd door artikel 17 van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten en op de deontologische code die niet aanzien worden als een zwaarwichtige reden voor onmiddellijke verbreking van de arbeidsrelatie, kan aanleiding geven tot het einde van de overeenkomst in overeenstemming met de bepalingen van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten.

Het personeelslid kan gesanctioneerd worden wegens om het even welke tekortkoming aan de verplichtingen die hem worden opgelegd door de Wet, dit arbeidsreglement of de individuele arbeidsovereenkomst.

Naargelang de ernst van de tekortkoming, kunnen de volgende sancties worden toegepast:

- de mondelinge verwittiging
- de schriftelijke verwittiging (via aangetekend schrijven)

De algemeen directeur of de door hem aangestelde leidinggevende maakt van de vastgestelde inbreuken een schriftelijk verslag op. Dit verslag moet betekend worden aan het betrokken personeelslid dat de mogelijkheid heeft schriftelijk zijn verweermiddelen in te dienen.

Eventuele sancties zullen overgemaakt worden aan het personeelslid uiterlijk de eerste werkdag die volgt op de dag waarop de tekortkoming werd vastgesteld

De personeelsleden die opmerkingen hebben of beroep willen instellen tegen de aan hen betekende sancties, kunnen dit schriftelijk melden aan de aanstellende overheid.

De aanstellende overheid zal zijn definitief standpunt aan het personeelslid bekendmaken, ten laatste binnen de maand nadat het beroep ontvangen werd of het personeelslid gehoord werd indien het dit wenste.

Bij ontslag heeft het personeelslid het recht om gehoord te worden.

Het personeelslid kan bij de aanstellende overheid beroep aantekenen tegen de opgelegde sanctie. Het beroep dient schriftelijk tegen ontvangstbewijs ingediend te worden bij de algemeen directeur. Het personeelslid moet in zijn beroep duidelijk maken of het wenst gehoord te worden. Het beroep moet uiterlijk de derde werkdag die volgt op het betekenen van de sanctie ingediend worden, zo niet wordt de sanctie definitief.

§3 – Onder voorbehoud van de beoordelingsbevoegdheid van de arbeidsrechtbank, kunnen binnen het bestuur onder andere de volgende, niet limitatief opgesomde handelingen beschouwd worden als ernstige tekortkomingen die elke professionele samenwerking onmiddellijk en definitief onmogelijk maken:

- inbreuken die als zware fout worden beschouwd in het reglement arbeidstijd en tijdsregistratie (zie bijlage 1);
- ongewettigde afwezigheid na schriftelijke ingebrekestelling;
- zware beledigingen en immoraliteit;
- voorleggen van valse attesten, verslagen, onkostennota's;
- druggebruik, dealen van drugs, alcoholintoxicatie en dronkenschap;
- diefstal en plegen van geweld;
- herhaaldelijke kleinere fouten die blijven duren na een schriftelijke vermaning, inbegrepen herhaalde kortere afwezigheden zonder grondige reden, het herhaald te laat komen of te vroeg vertrekken;
- opzettelijk schade toebrengen aan machines en programmatuur;
- overtreden van elementaire veiligheidsvoorschriften;
- herhaaldelijke ongerechtvaardigde afwezigheid en afwezigheid zonder verwittiging, na schriftelijke ingebrekestelling;
- de weigering een onder de functie-inhoud vallende opdracht uit te voeren;
- schending van het beroepsgeheim;
- alles wat strijdig is met de goede zeden waaronder ongewenst seksueel gedrag;
- in het algemeen, het niet-naleven der voorschriften vervat in de individuele overeenkomst of in dit reglement.

In alle geschillen is de bevoegde overheid gemachtigd.

## ARBEIDSONGESCHIKTHEID

---

### **Artikel 21 – Principe**

Het personeelslid dat afwezig is wegens ziekte of wegens een ongeval is met ziekteverlof.

Overeenkomstig artikel 31 van de Arbeidsovereenkomstenwet wordt de arbeidsovereenkomst van het contractuele personeelslid geschorst.

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

### **Artikel 22 – Modaliteiten bij ziekte of ongeval**

Volgende regels gelden inzake de organisatie van de medische controle:

- Het personeelslid is verplicht zijn leidinggevende en de dienst HR telefonisch voor aanvang van de prestaties op de hoogte te brengen van de arbeidsongeschiktheid.
- Behoudens in geval van overmacht bezorgt het personeelslid het bestuur uiterlijk binnen de 2 werkdagen te rekenen vanaf het begin van de afwezigheid wegens arbeidsongeschiktheid een geneeskundig getuigschrift. Het geneeskundig getuigschrift; dat ook digitaal mag bezorgd worden, 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 dienst HR 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 loon dat het bestuur 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.
- Het personeelslid dient ook een getuigschrift te bezorgen wanneer het in de loop van een werkdag arbeidsongeschikt wordt en de eerstvolgende werkdag het werk hervat. Dit met uitzondering voor de personeelsleden met een vast werkplan of een werkplan met opgelegde beschikbaarheid
- Het personeelslid mag niet weigeren een door het bestuur aangewezen en betaalde controlearts, die voldoet aan de bepalingen van de wet van 13 juni 1999 betreffende de controlegeneeskunde, 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 het bestuur.
- Behoudens in geval van overmacht kan het weigeren van een onderzoek of het niet ingaan op een uitnodiging van de controlearts, leiden tot het verlies van het recht op het loon dat het bestuur voor de dagen van arbeidsongeschiktheid voorafgaand aan de dag van de uiteindelijke controle verschuldigd zou geweest zijn.

- De controlearts gaat na of het personeelslid werkelijk arbeidsongeschikt is, verifieert de waarschijnlijke duur van de arbeidsongeschiktheid en, in voorkomend geval, de andere medische gegevens voor zover die noodzakelijk zijn voor de ziektecontrole. Alle andere vaststellingen vallen onder het beroepsgeheim.
- De controlearts overhandigt zo spoedig mogelijk, eventueel na raadpleging van diegene die het geneeskundig getuigschrift heeft afgeleverd, zijn bevindingen schriftelijk aan het personeelslid. Indien het personeelslid op dat ogenblik kenbaar maakt dat hij niet akkoord gaat met de bevindingen van de controlearts, wordt dit door deze laatste vermeld op voornoemd geschrift. Vanaf de datum van het eerste controleonderzoek waartoe het personeelslid werd uitgenodigd of de datum van het eerste huisbezoek van de controlearts, kan aan het personeelslid het recht worden ontzegd op loon, met uitzondering van de periode van arbeidsongeschiktheid waarover er geen betwisting is.
- Onverminderd de bevoegdheid van de hoven en rechtbanken worden de geschillen van medische aard welke rijzen tussen het personeelslid en de controlearts bij wijze van scheidsrechterlijke procedure beslecht. De beslissing die voortvloeit uit deze scheidsrechterlijke procedure is definitief en bindt de partijen.

Binnen twee werkdagen na de overhandiging van de bevindingen door de controlearts, kan de partij die er het meest belang bij heeft met het oog op het beslechten van het medisch geschil een arts-scheidsrechter aanwijzen die voldoet aan de bepalingen van de wet van 13 juni 1999 betreffende de controlegeneeskunde en voorkomt op de lijst die in uitvoering van voornoemde wet werd vastgesteld, voor zover over de aanwijzing van de arts-scheidsrechter binnen voornoemde termijn geen akkoord kon worden bereikt. Het bestuur kan de controlearts uitdrukkelijk machtiging geven om de arts-scheidsrechter aan te wijzen. Het personeelslid kan ook aan de behandelend arts uitdrukkelijk machtiging geven om de arts-scheidsrechter aan te wijzen.

De arts-scheidsrechter voert het medisch onderzoek uit en beslist in het medisch geschil binnen drie werkdagen na zijn aanwijzing. Alle andere vaststellingen vallen onder het beroepsgeheim.

De kosten van deze procedure, alsmede de eventuele verplaatsingskosten van het personeelslid, vallen ten laste van de verliezende partij.

De arts-scheidsrechter brengt diegene die het geneeskundig getuigschrift heeft afgeleverd en de controlearts op de hoogte van zijn beslissing. Het bestuur en het personeelslid worden schriftelijk bij een ter post aangetekende brief verwittigd.

Het loon is verschuldigd voor de periode dat het personeelslid als arbeidsongeschikt werd erkend naar aanleiding van de beslechting van het geschil.



## **Artikel 23 – Modaliteiten bij werkhervatting**

### **1. Verplicht 'onderzoek bij werkhervatting'**

Na minstens vier opeenvolgende weken afwezigheid wegens om het even welke ziekte, aandoening, ongeval of wegens bevalling, worden de personeelsleden tewerkgesteld in een veiligheidsfunctie, een functie met verhoogde waakzaamheid of een activiteit met welbepaald risico, verplicht aan een onderzoek bij werkhervatting onderworpen.

Op verzoek van het personeelslid of wanneer de preventieadviseur-arbeidsarts het nodig oordeelt wegens de aard van de ziekte, de aandoening of het ongeval, kan het onderzoek bij werkhervatting plaatsvinden na een afwezigheid van kortere duur. Dit onderzoek gebeurt ten vroegste op de dag waarop het werk of de dienst wordt hernomen en ten laatste op de tiende werkdag daarna.

### **2. Facultatief 'onderzoek bij werkhervatting op vraag van het personeelslid**

Alle personeelsleden, ook al zijn zij niet onderworpen aan het verplicht gezondheidstoezicht, hebben het recht om, vooraleer zij het werk hervatten, een bezoek te brengen aan de preventieadviseur-arbeidsarts met het oog op een eventuele aanpassing van hun werkpost. Zij kunnen rechtstreeks bij de preventieadviseur-arbeidsarts een bezoek voorafgaand aan de werkhervatting vragen.

Vanaf het ogenblik dat hij een aanvraag ontvangt, verwittigt de preventieadviseur-arbeidsarts het bestuur, tenzij het personeelslid hiermee niet akkoord is. Hij nodigt het personeelslid uit voor een bezoek voorafgaand aan de werkhervatting dat plaatsvindt binnen een termijn van tien werkdagen volgend op de dag van de ontvangst van de aanvraag. De preventieadviseur-arbeidsarts onderzoekt de werkpost van het personeelslid zo spoedig mogelijk met het oog op het onderzoek van de mogelijkheden tot aanpassing van deze post. Het bestuur neemt de verplaatsingskosten van het personeelslid voor het bezoek voorafgaand aan de werkhervatting voor zijn rekening.

### **3. Vervroegde werkhervatting**

Het personeelslid heeft het recht om het werk te hervatten op een vroegere datum dan bepaald in het geneeskundig getuigschrift. Het personeelslid dient geen nieuw geneeskundig getuigschrift in te dienen waarin staat dat het opnieuw arbeidsgeschikt is. In het kader van de arbeidsongevallenverzekering is het wel aangewezen dat het personeelslid het bestuur hiervan tijdig en minstens één dag schriftelijk op voorhand verwittigt.

Indien het personeelslid opnieuw hervalt dient hij/zij een nieuw geneeskundig getuigschrift te bezorgen.

In dit geval kan het bestuur een onderzoek bij de arbeidsarts vragen wanneer het personeelslid een risicofunctie uitvoert en minstens 4 weken afwezig was.

#### **4. Gedeeltelijke werkhervatting**

Het personeelslid kan vragen om zijn prestaties gedeeltelijk te hervatten (“progressieve werkhervatting”) mits gunstig advies van de behandelend arts en goedkeuring door de adviserend arts van het ziekenfonds waarbij het personeelslid is aangesloten. Voor statutaire personeelsleden gelden de bepalingen van de rechtspositieregeling. Contractuele personeelsleden hebben hiervoor de toestemming van de adviserend arts van het ziekenfonds nodig. Als het personeelslid zijn functie niet volledig kan hervatten, is het bestuur niet verplicht om op de vraag tot gedeeltelijke werkhervatting in te gaan.

#### **5. Werkhervatting in het kader van een re-integratietraject**

Indien met het oog op de werkhervatting een re-integratietraject wordt aangevraagd, dient rekening te worden gehouden met de bepalingen voorzien in bijlage 6 van dit arbeidsreglement.

Voor statutaire personeelsleden gelden tevens de bepalingen van de rechtspositieregeling. Contractuele personeelsleden hebben hiervoor in voorkomend geval de toestemming van de adviserend arts van het ziekenfonds nodig.’

#### **Artikel 24 – Modaliteiten bij arbeidsongeval of arbeidswegongeval**

Het personeelslid dat het slachtoffer is van een arbeids(weg)ongeval zal onmiddellijk zijn rechtstreeks leidinggevende en de dienst HR hiervan op de hoogte brengen, ook al heeft dit ongeval geen arbeidsongeschiktheid tot gevolg.

Het personeelslid geeft een volledige toelichting, indien het hiertoe in staat is, over de omstandigheden waarin het ongeval zich heeft voorgedaan. Ze bezorgen de identiteit van de eventuele getuigen aan de dienst HR, indien deze aanwezig waren.

Indien het personeelslid zelf niet in staat is een aangifte te doen, kan een ander personeelslid of een vakbondsafgevaardigde, dit doen, indien hij het ongeval heeft zien gebeuren. Zijn aangifte moet volledig en waarheidsgetrouw zijn.

Ook indien het personeelslid het slachtoffer werd van een ongeval, anders dan een arbeids(weg)ongeval, moet hij de werkgever hierover alle inlichtingen verstrekken.

## BETALING VAN HET SALARIS

---

### **Artikel 25 – Uitbetaling van het loon**

Alle personeelsleden worden bezoldigd per maand. Dit gebeurt vooraf voor het vastbenoemd personeel en na de vervallen termijn voor het contractueel personeel. De uitbetaling van het loon voor de statutairen gebeurt uiterlijk de eerste werkdag van de maand. De contractanten worden betaald uiterlijk de laatste werkdag van de maand waarin de prestaties zijn geleverd.

### **Artikel 26 – Loonfiche**

Ieder personeelslid ontvangt een loonfiche, die betrekking heeft op de weddeberekening van het hem/haar uitgekeerde loon. Op persoonlijk verzoek zal aan elk personeelslid uitleg door de dienst HR worden verschaft betreffende zijn individuele rekening.

Het bestuur creëert de mogelijkheid om de loonfiche op een veilige manier digitaal ter beschikking te stellen van het personeelslid. Het bestuur waarborgt dat de digitale loonfiche inhoudelijk overeenstemt met de loonbrief in papieren vorm.

Het personeelslid dat kiest voor het gebruik van digitale loonfiche zal geen loonbrieven in papieren vorm meer ontvangen, zolang hij zijn keuze niet herroept. De digitale loonfiches zullen worden opgeslagen door het bestuur via Cipal Schaubroeck dat optreedt als elektronische archiveringsdienst. Het personeelslid kan de loonfiches raadplegen via unifiedpost – via AdminBox.

Wanneer het personeelslid beslist de loonstrook in digitale vorm te ontvangen, geldt deze beslissing minstens voor het lopende kalenderjaar.

### **Artikel 27 – Wijze van betalen**

§1 – De betaling van het loon gebeurt voor de personeelsleden per overschrijving op een bankrekening. Op vraag van het personeelslid kan de betaling gebeuren via een circulaire cheque.

§2 – Indien bij de berekening of bij de vaststelling van de maatstaven, die aan de grondslag liggen van de berekening van het salaris, een vergissing werd begaan, zal de partij die deze vergissing opmerkt, onmiddellijk de tegenpartij hiervan in kennis stellen.

Indien na onderzoek een vergissing werd vastgesteld, verbinden de partijen er zich toe om ter gelegenheid van de eerstvolgende loonsuitkering een regularisatie van het loon door te voeren. Het personeelslid verbindt er zich toe om het te veel betaalde loon aan de werkgever terug te betalen zonder de beroepsvoorschriften te schenden. Dit kan eventueel via een onderling akkoord door een tussen het personeelslid en de gemeente opgesteld terugbetalingsplan.

### **Artikel 28– Inhoudingen**

§1 – Uitsluitend volgende inhoudingen kunnen op het loon verricht worden:

- inhoudingen opgelegd op basis van de fiscale wetgeving, de wetgeving op de sociale zekerheid en de bepalingen op basis van bijzondere overeenkomsten inzake aanvullende voordelen van de sociale zekerheid;

- uitkeringen en schadevergoedingen die toe te schrijven zijn aan de aansprakelijkheid van het personeelslid;
- de voorschotten in geld op loon dat nog niet werd verdiend, uitbetaald door de werkgever;
- de borgsom ter garantie van de uitvoering van de verplichting van het personeelslid.

§2 – De fiscale en sociale inhoudingen gebeuren op het brutoloon, vooraf en zonder enige beperking. De andere inhoudingen worden daarna ingehouden en mogen niet meer bedragen dan 1/5<sup>de</sup> van het contante nettoloon dat bij elke uitbetaling verschuldigd is.

§3 – Loonbeslag of –overdracht wordt uitgeoefend op basis van de voorwaarden en grenzen die voorzien zijn door de Wet van 12 april 1965 en het Gerechtelijk Wetboek.

## RECHTEN EN PLICHTEN VAN HET TOEZICHTHOUDEND PERSONEEL

---

### **Artikel 29 – Rechten en plichten van het toezichthoudend personeel**

Het personeel belast met de leiding en het toezicht over het werk, vervangt de hogere leiding van het bestuur, elk volgens de hun verleende bevoegdheid. Zij zijn verantwoordelijk voor de productiviteit en de kwaliteit en de goede gang van het werk en voor de naleving van de geldende arbeidsvoorwaarden.

Het toezichthoudend personeel bestaat uit de algemeen directeur en de leidinggevende ambtenaren of dienstverantwoordelijken onder leiding van de algemeen directeur.

In het bijzonder zijn zij belast met :

- de controle op de aanwezigheid;
- de werkverdeling;
- de dienstnota's te doen naleven;
- de controle op de prestaties van de onder toezicht staande personeelsleden ;
- het behoud van de orde en de rust in de organisatie;
- de goede werking van de dienst.

In deze hoedanigheid beschikken zij over de bevoegdheid vaststellingen te doen.

Zij hebben het recht vast te stellen dat een personeelslid dat zich op het werk aanbiedt, klaarblijkelijk niet geschikt is om te werken en hem te verbieden het werk te beginnen.

Het toezichthoudend personeel is ertoe gehouden de regels van rechtvaardigheid, beleefdheid en welvoeglijkheid in acht te nemen. Klachten mogen niet in aanwezigheid van derden worden geuit.

Bij een plaatsvervanging verkrijgt de plaatsvervanger dezelfde rechten en plichten.

## **WELZIJN OP HET WERK, ORDE, HYGIËNE EN VEILIGHEIDSMATREGELEN**

---

### **Artikel 30– Algemene bepalingen**

Orde en netheid vormen de eerste vereist om veilig te kunnen werken met aandacht voor het leefmilieu. Motiveer indien nodig tevens je collega's om dit te doen.

Veilig werken is het resultaat van aandacht en concentratie op de uit te voeren taak. Factoren die storend kunnen werken, moeten derhalve worden vermeden.

Een belangrijke actor in het welzijn op het werk is het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk die hoofdzakelijk als opdracht heeft alle middelen op te sporen en voor te stellen en actief bij te dragen tot alles wat wordt ondernomen om het welzijn van de personeelsleden bij de uitvoering van hun werk te bevorderen.

### **Artikel 31 – Preventie en bescherming**

Ieder personeelslid moet tijdens zijn werk zorg dragen voor zijn eigen veiligheid en gezondheid en die van de andere personeelsleden waarmee hij samenwerkt.

Daartoe moeten de medewerkers, overeenkomstig hun vermogen, opleiding en verantwoordelijkheid de instructies gegeven door de hiërarchische lijn/het bestuur navolgen, inzonderheid:

1. op de juiste wijze gebruik maken van machines, toestellen, gereedschappen, gevaarlijke stoffen, vervoermiddelen en andere middelen;
2. op de juiste wijze gebruik maken van de persoonlijke beschermingsmiddelen die hun ter beschikking zijn gesteld;
3. de leidinggevende en bij afwezigheid iemand anders van de hiërarchische lijn onmiddellijk op de hoogte brengen van iedere werksituatie waarvan zij redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze een ernstig en onmiddellijk gevaar voor de veiligheid en de gezondheid met zich brengt, alsmede van elk vastgesteld gebrek in de beschermingssystemen;
4. bijstand verlenen aan het bestuur en de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, zolang dat nodig is om hen in staat te stellen alle taken uit te voeren of aan alle verplichtingen te voldoen die met het oog op het welzijn van de personeelsleden bij de uitvoering van hun werk zijn opgelegd;

De bijzondere veiligheidsvoorschriften – opgesteld door de preventieadviseur – die door het personeel in acht moeten worden genomen zullen telkens als het vereist is ter kennis van het personeel worden gebracht.

### **Artikel 32 – Werken met gevaarlijke machines**

Veilig werken met machines houdt in dat je zorg draagt voor je eigen veiligheid, maar ook voor die van anderen. Laat nooit machines onbewaakt achter in het domein.

Respecteer de algemene en specifieke veiligheidsinstructies. Specifieke veiligheidsvoorzieningen mogen onder geen beding uitgeschakeld worden “om gemakkelijker of vlugger te kunnen werken”.

Meld (zichtbare) gebreken, onvoldoende functionerende beveiligingen,... onmiddellijk aan je rechtstreeks leidinggevende.

Voer zelf geen herstellings- of onderhoudswerken uit, tenzij je hiervoor zelf de bevoegdheid of de opdracht hebt gekregen.

### **Artikel 33 – Werkkledij en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's)**

De aanstellende overheid kan aan sommige ambten of aan de titularissen van sommige ambten – onder meer voor het uitvoeren van werkzaamheden die specifieke risico's inhouden – de verplichting opleggen werkkledij of PBM's te dragen. De personeelsleden zijn inzake veiligheid verplicht de werkkledij en de persoonlijke beschermingsmiddelen, die bij hun werk vereist zijn, te gebruiken volgens de voorschriften.

Onder werkkledij wordt verstaan: kledij bestemd om te vermijden dat het personeelslid zich vuil maakt door de aard van zijn activiteiten en die niet beschouwd wordt als beschermingskledij. Het gaat dus niet over veiligheidsschoenen, kledij met signaalfunctie, enz.

Onder persoonlijke beschermingsmiddelen wordt verstaan: een middel dat door een persoon wordt gedragen of vastgehouden als bescherming tegen risico's die zijn gezondheid of veiligheid bedreigen. Persoonlijke beschermingsmiddelen mogen pas worden gebruikt als de risico's niet op een andere manier kunnen worden beperkt en zijn dus altijd het sluitstuk bij het treffen van maatregelen.

De personeelsleden waarvoor werkkledij ter beschikking wordt-gesteld, zijn verplicht deze te dragen tijdens hun diensturen. Het dragen van PBM's is slechts verplicht bij het uitoefenen van bepaalde werkzaamheden.

Behoudens in voorziene gevallen of aan daartoe gemachtigde personeelsleden, is het niet toegelaten zich in deze kledij buiten de diensten en instellingen te begeven.

De veiligheidsinstructiekaarten en pictogrammen, aangebracht in de werkplaats of op machines, geven aan welke PBM's gebruikt moeten worden.

Beschadigde of defecte PBM's bieden geen of onvoldoende bescherming en moeten worden vervangen.

Het is de aanstellende overheid die instaat voor het onderhoud, de herstelling en zo nodig de vervanging van de werkkledij en PBM'S.

Indien de vereiste beschermingsmiddelen niet onmiddellijk voorhanden zijn, dan moet het personeelslid erom verzoeken alvorens het werk aan te vatten.

**Artikel 34 – Orde en hygiëne**

Gezien het kader waarin de diensten gepresteerd worden zullen de personeelsleden bijzondere aandacht besteden aan hun persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.

De personeelsleden zullen zich schikken naar de instructies die hun in dit verband worden verstrekt.

Douchen is mogelijk voor aanvang of na einde van de werktijd. Bij extreme vervuiling ten gevolge van het uitvoeren van een specifieke taak kan er gedoucht worden binnen de diensttijd.

**Artikel 35 – Gebruik van dienstvoertuigen**

§1 – Met dienstvoertuigen wordt bedoeld: personenwagens, terreinwagens, bestelwagens, vrachtwagens en andere specifieke dienstvoertuigen die eigendom zijn van de gemeente Ranst.

§2 – Dienstvoertuigen worden enkel gebruikt voor dienstverplaatsingen.

§3 - De terbeschikkingstelling van een dienstvoertuig houdt in dat het personeelslid hiervan een maximaal gebruik maakt voor zijn verplaatsingen in opdracht van de gemeente en slechts in uitzonderlijke gevallen en mits voorafgaand akkoord van de rechtstreeks leidinggevende gebruik maakt van het eigen privé-voertuig voor dienstverplaatsingen. Het geeft in geen enkel geval een eigendomsrecht of een zakelijk recht op het voertuig. Het personeelslid verbindt zich ertoe om het voertuig op eenvoudige aanvraag in te leveren bij de entiteit, in perfecte staat en voorzien van alle toebehoren en documenten die in de dienstwagen aanwezig waren bij de terbeschikkingstelling.

§3 – Het personeelslid gebruikt het dienstvoertuig als een goede huisvader. Hij/zij mag het voertuig niet ombouwen, noch opties toevoegen, noch markering aanbrengen zonder de voorafgaande toestemming van de wagenbeheerder. De gebruiker rijdt hoffelijk en milieubewust.

§4 – Het personeelslid mag het dienstvoertuig niet uitlenen, verhuren of in onderpand geven. Het is het personeelslid verboden om personen of goederen te vervoeren tegen betaling of om het voertuig aan te wenden op een manier die niet overeenstemt met de bestemming ervan.

§5 – Elke dienstwagen beschikt over volgend toebehoren: een gevarendriehoek, een verbanddoos, een brandblusser, een reservewiel, een reflecterend veiligheidsvestje en een parkeerschijf. De volgende documenten zijn aanwezig in het dienstvoertuig: een verzekeringsattest, een inschrijvingsbewijs, een gelijkvormigheidsattest, een Europees aanrijdingsformulier, de gebruikshandleiding en het onderhoudsboekje.

§6 – Het gebruik van het dienstvoertuig wordt gecontroleerd door middel van de invoer van de kilometers via de tankkaart. De gebruiker leeft de onderhoudsvorschriften opgesteld door de autoconstructeur strikt na. Deze staan vermeld in de gebruikshandleiding.

§7 – Voor ieder dienstvoertuig is een verzekering afgesloten. Bij elk schadegeval vult het personeelslid het Europese aanrijdingsformulier in. Dit is ook nodig als:

- er geen tegenpartij is of als de tegenpartij niet bekend is;
- een proces-verbaal werd opgesteld door de politie;
- alleen het voertuig van de tegenpartij beschadigd is;
- het niet om een ongeval gaat, maar om diefstal of vandalisme.



§8 – De gebruiker stuurt het Europese aanrijdingsformulier binnen de 48 uur via hiërarchische weg naar de betrokken dienst.

§9 -Het personeelslid neemt de nodige maatregelen om de risico's van diefstal te beperken. Hij parkeert het voertuig op een veilige plaats, sluit de wagen af als hij/zij hem verlaat en laat – indien mogelijk – geen waardevolle voorwerpen in het voertuig achter. Bij (poging tot) diefstal van het dienstvoertuig, de sleutels, toebehoren of boorddocumenten brengt de gebruiker onmiddellijk de rechtstreekse leidinggevende en de wagenbeheerder op de hoogte. Bij diefstal van het voertuig dient hij/zij zo snel mogelijk klacht in bij de politie en zendt een kopie van het proces-verbaal van het verhoor naar de betrokken dienst.

Het personeelslid is verplicht om alle kosten die verbonden zijn aan boetes of alle andere overtredingen en straffen ten laste te nemen. Alle gevolgen van een inbeslagneming van de wagen door de politie, door het gerecht of door elke andere bevoegde publieke instantie, ten gevolge van een overtreding op de wegcode of andere strafbare feiten, zijn ten laste van het personeelslid, indien deze schuldig wordt verklaard aan de aan hem verweten feiten.

§10 – Personeelsleden die instaan voor vervoer en die zich met een dienstvoertuig op de openbare weg begeven, dienen zich zowel vòòr als tijdens de diensturen, evenals tijdens onderbrekingen van de werkdag, volledig van alcoholhoudende dranken te onthouden.

### **Artikel 36 – Brandveiligheid**

Respecteer rook- en vuurverbod op de aangeduide plaatsen.

Verricht geen werkzaamheden waarbij vonken vrijkomen in de buurt van ontvlambare stoffen.

Indien nodig moet een vuurvergunning bekomen worden conform het intern reglement inzake vuurvergunningen.

Houd de brandbestrijdingsmiddelen altijd vrij, zodat ze steeds en gemakkelijk bereikbaar zijn.

Blokkeer nooit vluchtwegen.

### **Artikel 37 – Ongevallen en incidenten, eerste hulp en verbandkist**

§1 – Het bestuur is verantwoordelijk voor het verlenen van de eerste hulp bij ongevallen.

Ongevallen en incidenten dient men te melden aan je rechtstreeks leidinggevende. Werk in het belang van uzelf en uw collega's constructief mee (houdt geen gegevens achter) aan het onderzoek van ongevallen en incidenten.

§2 – Het personeelslid kan elke wonde - hoe onbeduidend ook - laten verzorgen bij één van de personeelsleden die te bereiken zijn op de locaties vermeld op onderstaande lijst. Deze lijst wordt die duidelijk zichtbaar voor alle personeelsleden uitgehangen.

De lijst met de bevoegde EHBO-hulpverleners is beschikbaar op intranet.

De verbandkisten met inbegrip van het EHBO-register vereist bij de welzijnswet bevinden zich op elke plaats van tewerkstelling op een duidelijk aangeduide plaats.

## **BESCHERMING TEGEN PSYCHOSOCIALE RISICO'S, MET INBEGRIJ VAN STRESS, GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK**

---

### **Artikel 38 – Principe**

Het bestuur dient maatregelen te nemen om het welzijn van de personeelsleden bij de uitvoering van het werk te garanderen. Het is voor het bestuur en de personeelsleden verboden handelingen uit te voeren die psychosociale risico's en de daarbij horende psychische of lichamelijke schade door de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties (verder 'de arbeidssituatie' genoemd) tot gevolg hebben.

Het recht waardig behandeld te worden is hierin inbegrepen. Geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk worden niet getolereerd. Het is elk personeelslid absoluut verboden om enige handeling te stellen van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag bij de uitvoering van het werk.

Een personeelslid dat - niettegenstaande de preventiemaatregelen - bij de uitvoering van het werk het slachtoffer zou worden van daden die een psychosociaal aspect met zich meebrengen, gebonden aan de arbeidssituatie, gepleegd door een of meerdere collega's of door een of meerdere derden, kan voor advies, bijstand, opvang of verzoek terecht bij de vertrouwenspersoon/of de preventieadviseur psychosociale aspecten (verder 'preventieadviseur' genoemd) die overeenkomstig voormelde wetgeving worden aangeduid.

### **Artikel 39 – Begrippen**

Wordt verstaan onder:

1° Psychosociale risico's: 'de kans dat één of meerdere personeelsleden 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 het bestuur een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden'.

2° Geweld: 'elke feitelijkheid waarbij een personeelslid of een andere persoon psychisch of fysiek wordt bedreigd bij de uitvoering van het werk'.

3° Pesterijen: 'een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of uiteenlopende gedragingen, die plaatshebben gedurende een bepaalde tijd. Zij kunnen zowel binnen als buiten de organisatie voorkomen en hebben tot doel of hebben als gevolg dat:

- de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een personeelslid of een andere persoon bij de uitvoering van het werk wordt aangetast
- en/of de betrekking van de persoon, die meent het slachtoffer te zijn van dergelijk gedrag, in gevaar wordt gebracht
- en/of een bedreigende, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

De gedragingen uiten zich voornamelijk 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, handicap, fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, genderexpressie en genderidentiteit'.

4° Ongewenst seksueel gedrag op het werk (OSGW): 'elk ongewenst gedrag dat verband houdt met het geslacht van een persoon of 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 een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.'

#### **Artikel 40 – Vertrouwenspersoon en preventieadviseur**

Ieder personeelslid dat bij de uitvoering van het werk meent het slachtoffer te zijn van psychosociale aspecten, waaronder stress, burn-out, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, kan zich wenden tot één van volgende personen:

- De gegevens van de preventieadviseur psychosociale aspecten kunnen geraadpleegd worden in bijlage 2.
- De vertrouwenspersoon: tel. 03 350 08 30, e-mailadres: vertrouwenspersoon@igean.be.

Het bestuur garandeert dat deze personen in voorkomend geval hun taak op autonome en onafhankelijke wijze kunnen uitoefenen en alle tijd en ruimte krijgen om een grondig onderzoek van de arbeidssituatie, de feiten en de omstandigheden te voeren.

Zowel de vertrouwenspersoon als de preventieadviseur zullen een aangepaste opleiding volgen om deze functie naar behoren te kunnen uitoefenen.

Het bestuur verbindt er zich toe dat geen enkele vergeldingsmaatregel tegen deze personen zal genomen worden omwille van deze opdracht.

#### **Artikel 41 – Preventiemaatregelen**

Algemeen:

Het bestuur neemt de nodige materiële en organisatorische maatregelen om psychosociale risico's op het werk te voorkomen, om de schade ten gevolge van deze risico's te voorkomen of om deze schade te beperken.

Opsomming:

Volgende preventieve maatregelen worden binnen de organisatie vastgesteld om de personeelsleden te beschermen tegen psychosociale aspecten als stress, burn-out, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag bij de uitvoering van het werk:

1° Het bestuur, in samenwerking met de personeelsleden en indien van toepassing de preventieadviseur, identificeert de situaties die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's.

Het bestuur stelt de preventiemaatregelen vast op grond van deze risicoanalyse en rekening houdend met de aard van de activiteiten en de grootte van de organisatie. Verder evalueert het bestuur de genomen preventiemaatregelen minstens één maal per jaar.

2° Betreffende de materiële inrichting van de arbeidsplaatsen en de arbeidssituatie om de individuele en collectieve psychosociale belasting (...) te voorkomen:

- alle bureaus moeten voldoende ruim, verlicht en verlucht zijn;
- een goede verlichting in alle lokalen en gangen, ook in garages;
- het toekennen aan iedereen van de nodige uitrusting en communicatiemiddelen om zijn job naar behoren te kunnen uitvoeren;
- de jobinhoud, werkdruk en uurrooster worden voorzien naar billijkheid en redelijkheid
- het weren van provocerende affiches of posters;
- gescheiden toiletten en kleedkamers voor mannen en vrouwen;

3° Betreffende de bepaling van de middelen waarover de personeelsleden beschikken om hulp te krijgen en de wijze om zich te richten tot eventueel aangestelde vertrouwenspersoon en desgevallend tot de preventieadviseur:

- ruime en duidelijke bekendmaking in de organisatie van de naam, adres en telefoonnummer van de vertrouwenspersoon en preventieadviseur;
- de mogelijkheid om tijdens het werk discreet contact op te nemen met de vertrouwenspersoon en/ of de preventieadviseur;
- ter beschikking stellen van een lokaal waar het slachtoffer 'op verhaal' kan komen;
- de vertrouwenspersoon en bevoegde preventieadviseur mogen voldoende tijd uittrekken tijdens de arbeidstijd om het slachtoffer bij te staan en het verzoek te onderzoeken;
- het bestuur waakt erover dat personeelsleden die het voorwerp geweest zijn van een daad van geweld, gepleegd door derden en die zich op de arbeidsplaats bevinden, een passende psychologische ondersteuning krijgen.

4° betreffende het onderzoek van de feiten met betrekking tot de psychosociale risico's met inbegrip van stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk: kunnen de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur kunnen de interne procedure rond psychosociale risico's met inbegrip van stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk volledig autonoom doen, in alle vrijheid, zonder druk van bovenaf en tot het einde van de procedure;

5° Betreffende de opvang en de wedertewerkstelling van personeelsleden die het slachtoffer worden van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag bij de uitvoering van het werk, wordt het advies van de preventieadviseur zo nauw mogelijk opgevolgd.

6° Betreffende de verplichtingen van de hiërarchische lijn binnen de organisatie inzake de preventie van feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk:

- Voorzien in een vorm van periodieke thematische communicatie hierrond (bv. folder, vorming, dienstnota's, werkoverleg ...)

## **Artikel 42 – Procedure**

### **1. Interne procedure**

Naast de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot het bestuur, de hiërarchische leidinggevende of de vakbondsafgevaardigde, kan het personeelslid dat meent psychische en/of lichamelijke schade te ondervinden ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, een beroep doen op een specifieke interne procedure. In dat geval wendt het personeelslid zich tot de vertrouwenspersoon of de bevoegde preventieadviseur psychosociale lasten.

#### **1.1. Informele psychosociale interventie**

Het personeelslid dat meent het slachtoffer te zijn van psychosociale aspecten als stress, burn-out, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, richt zich tot voormelde vertrouwenspersoon of eventueel tot voormelde preventieadviseur die zijn aangeduid voor de organisatie.

De vertrouwenspersoon, of eventueel de preventieadviseur, hoort het personeelslid binnen de 10 kalenderdagen na het eerste contact en informeert het personeelslid over de mogelijkheid tot een informele of formele interventie. Nadien kiest het personeelslid welke procedure hij/zij wenst te doorlopen.

De vertrouwenspersoon of de preventieadviseur streeft naar een informele oplossing door middel van gesprekken, actief luisteren, een interventie of een verzoeningsprocedure.

De vertrouwenspersoon of de preventieadviseur ondertekent het document met daarin het type informele psychosociale interventie gekozen door het personeelslid. Dit document wordt eveneens gedateerd en ondertekend door de verzoeker die daarvan een kopie ontvangt. Bij een verzoeningspoging is het akkoord van beide partijen nodig.

#### **1.2. Formele psychosociale interventie**

Indien de informele interventie tot geen resultaat leidt of onmogelijk blijkt, of wanneer het personeelslid geen informele interventie wenst, neemt de preventieadviseur, op uitdrukkelijk verzoek van het slachtoffer, het verzoek tot formele psychosociale interventie (verder 'verzoek') in ontvangst.

Vooraleer een verzoek neer te leggen, dient het personeelslid met de preventieadviseur, een persoonlijk onderhoud te hebben dat uiterlijk binnen de 10 kalenderdagen plaatsvindt nadat het personeelslid te kennen gaf dat hij een verzoek wenst in te dienen.

Het verzoek bestaat uit een document ondertekend en gedateerd door het personeelslid met de vraag gericht aan het bestuur om de passende individuele en/of collectieve maatregelen te treffen, een beschrijving van de problematische arbeidssituatie en indien van toepassing de nauwkeurige beschrijving van de feiten die het geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag uitmaken, het tijdstip en de plaats van de feiten en de identiteit van de beklagde. Indien er sprake is van geweld, pesterijen en seksueel ongewenst gedrag, dan dient het personeelslid het verzoek persoonlijk te overhandigen, of te versturen via aangetekend schrijven.

Diegene die het verzoek ontvangt ondertekent een kopie van het document met de vraag en overhandigt het aan het personeelslid. De kopie meldt dat het persoonlijk onderhoud heeft plaatsgevonden en geldt als ontvangstbewijs.

Binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek tot formele interventie aanvaardt of weigert de preventieadviseur het verzoek. De preventieadviseur weigert het verzoek indien er zich geen risico op psychosociale belasting voordoet. Indien er na de tiende kalenderdag geen kennisgeving is van aanvaarding of weigering van het verzoek, dan wordt het verzoek geacht aanvaard te zijn.

Zodra de preventieadviseur het verzoek tot formele interventie heeft aanvaard, oordeelt hij of het verzoek betrekking heeft op individuele risico's, dan wel een collectief karakter heeft.

### **1.2.1. Een verzoek met een individueel karakter**

#### **1) Onderzoek van de psychosociale aspecten met uitzondering van de feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag**

- Zodra een verzoek is ingediend, brengt de preventieadviseur het bestuur op de hoogte van het feit dat er een verzoek is ingediend met een individueel karakter en deelt hij de identiteit van het personeelslid mee .

De preventieadviseur onderzoekt de specifieke arbeidssituatie, eventueel rekening houdend met de informatie die hij verkregen heeft van andere personen. De beklaagde en de eventuele getuige(n) ontvangen een kopie van hun verklaring.

- Uiterlijk drie maanden na de aanvaarding van het verzoek, deelt de preventieadviseur zijn advies mee aan het bestuur en brengt hij het personeelslid schriftelijk op de hoogte. Dit advies bevat naast de omschrijving van het verzoek en de context ervan, ook de identificatie van de gevaren en de elementen die een positieve en negatieve invloed hebben op de arbeidssituatie. Indien de vertrouwenspersoon betrokken is geweest bij de informele fase, dan deelt de preventieadviseur het advies ook mee aan deze partij.
- Deze termijn kan verlengd worden met maximum drie maanden, indien de preventieadviseur gegronde redenen heeft het advies uit te stellen. Hij motiveert schriftelijk zijn keuze aan het bestuur, de verzoeker en andere rechtstreeks betrokken personen.
- Uiterlijk twee maand na het advies te hebben ontvangen van de preventieadviseur deelt het bestuur schriftelijk de gemotiveerde beslissing over de gevolgen mee aan de verzoeker, andere betrokken personen en de preventieadviseur. Indien de arbeidsvoorwaarden van het personeelslid wijzigen, dan dient het bestuur het personeelslid vooraf te horen.
- Indien het bestuur geen beslissing neemt, of geen gevolgen verleent aan de beslissing en het personeelslid op die manier ernstige schade kan oplopen, dan dient de preventieadviseur contact op te nemen met de ambtenaar van het toezicht op het welzijn op het werk. Dit is eveneens van toepassing als de aangeklaagde het bestuur zelf is of deel uitmaakt van het leidinggevend personeel.

#### **2) onderzoek met betrekking tot feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag**

- De preventieadviseur brengt het bestuur op de hoogte van de identiteit van het personeelslid (omwille van de bescherming tegen ontslag).

- De preventieadviseur deelt zo snel mogelijk aan de beklagde de feiten mee die hem ten laste worden gelegd en onderzoekt volledig onpartijdig het verzoek. Hij hoort eenieder die nuttige informatie kan aanbrengen.
- Zodra er een getuigenverklaring is, brengt de preventieadviseur het bestuur op de hoogte van dit feit en deelt hij de identiteit van de getuigen mee (omwille van de bescherming tegen ontslag).
- De beklagde en de eventuele getuige(n) ontvangen een kopie van hun verklaring.
- Uiterlijk drie maanden na de aanvaarding van het verzoek overhandigt de preventieadviseur aan het bestuur een geschreven advies en brengt hij het personeelslid op de hoogte. Dit document bevat naast de samenvatting van de feiten en eventueel het resultaat van de verzoeningspoging (...) eveneens een analyse van de oorzaken van de feiten en de maatregelen die moeten genomen worden om de feiten te doen stoppen. Ook andere preventiemaatregelen kunnen opgenomen worden. Indien de vertrouwenspersoon betrokken is geweest bij de informele fase, dan deelt de preventieadviseur het advies ook mee aan deze partij.
- Deze termijn kan verlengd worden met maximum drie maanden, indien de preventieadviseur gegronde redenen heeft het advies uit te stellen. Hij motiveert schriftelijk zijn keuze aan het bestuur, de verzoeker en andere rechtstreeks betrokken personen.
- Uiterlijk twee maand na het advies te hebben ontvangen van de preventieadviseur deelt het bestuur schriftelijk de gemotiveerde beslissing over de gevolgen mee aan de verzoeker, andere betrokken personen en de preventieadviseur. Indien de arbeidsvoorwaarden van het personeelslid wijzigen, dan dient het bestuur het personeelslid vooraf te horen.
- Indien de arbeidssituatie van het personeelslid het niet toelaat te wachten op het advies en de beslissing door het bestuur, dan kan de preventieadviseur bewarende maatregelen voorstellen. Het bestuur licht het personeelslid in over de beslissing.
- Indien het bestuur geen beslissing neemt, of geen gevolgen verleent aan de beslissing, en het personeelslid op die manier ernstige schade kan oplopen, dan dient de preventieadviseur contact op te nemen met de ambtenaar van het toezicht op het welzijn op het werk. Dit is eveneens van toepassing als de aangeklaagde het bestuur zelf is of deel uitmaakt van het leidinggevend personeel.
- Het personeelslid kan bij de arbeidsgerechten een rechtsvordering instellen tot herstel van de materiële en morele schade. Deze rechtsvordering is gelijk aan de werkelijk geleden schade, of is een forfaitair bedrag dat overeenkomt met drie maanden brutoloon van het slachtoffer.

### **1.2.2. Een verzoek met een collectief karakter**

- Zodra een verzoek is ingediend, brengt de preventieadviseur het bestuur op de hoogte van het feit dat er een verzoek is ingediend met een collectief karakter en deelt hij de risicosituatie en de datum waarop het bestuur uiterlijk een beslissing dient te nemen mee. De preventieadviseur deelt de identiteit van de verzoeker niet mee. Verder brengt de preventieadviseur het personeelslid op de hoogte.

- Zo spoedig mogelijk en uiterlijk drie maanden nadat de preventieadviseur het bestuur op de hoogte heeft gebracht van het verzoek, onderzoekt de preventieadviseur of hij beschermende maatregelen dient voor te stellen en brengt hij het personeelslid schriftelijk op de hoogte.
- Uiterlijk drie maanden na de mededeling van het verzoek aan het bestuur, deelt het bestuur schriftelijk de gemotiveerde beslissing over de gevolgen mee aan de preventieadviseur en de vakbondsafvaardiging. De vakbondsafvaardiging adviseert het bestuur bij de beslissing. De preventieadviseur brengt het personeelslid op de hoogte.
- Deze termijn kan verlengd worden met maximum drie maanden, indien het bestuur een risicoanalyse uitvoert om een globaal beeld te krijgen en de gepaste maatregelen te kunnen nemen.
- Indien het bestuur geen beslissing neemt, of geen (gepaste) gevolgen verleent aan de beslissing, en indien het personeelslid akkoord is, behandelt de preventieadviseur het verzoek overeenkomstig het verzoek met een individueel karakter.

## **2. Externe procedure**

Het personeelslid dat meent psychische schade te ondervinden, al dan niet gepaard met lichamelijke schade ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, waaronder geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, kan zich wenden tot de Inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk, het arbeidsauditoraat of de Arbeidsrechtbank.

### **Artikel 43 – Register voor feiten van derden**

Bij de lokale besturen kunnen personeelsleden in contact komen met andere personen op de arbeidsplaats. Dan dient het bestuur systematisch de verklaring te noteren van de personeelsleden die menen het voorwerp te zijn van feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, die extern van oorsprong zijn.

Deze verklaringen worden opgenomen in een centraal register over feiten van derden.

Dit register wordt bijgehouden door de vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten. Alleen de algemeen directeur, de bevoegde preventieadviseur psychosociale aspecten, de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk en de vertrouwenspersoon hebben toegang tot dit register.

Het bestuur bewaart de verklaringen inzake de feiten die in het register zijn opgenomen, gedurende vijf jaren, te rekenen vanaf de dag dat het personeelslid deze verklaringen heeft laten optekenen. Zowel het betrokken personeelslid als het bestuur kunnen tegen de pleger van de feiten een klacht indienen bij de federale politie.

### **Artikel 44 – Bescherming tegen ontslag**

Beschermingsmechanismen:

Het bestuur mag de arbeidsverhouding niet beëindigen of de arbeidsvoorwaarden eenzijdig wijzigen; Het bestuur mag dit niet doen in de 12 maanden volgend op het indienen van het verzoek, het afleggen van de getuigenverklaring of in de periode vanaf de instelling van de rechtsvordering tot 3



maanden na het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis (zodra de beslissing niet meer voor hoger beroep of verzet vatbaar is);

Indien het bestuur binnen de voornoemde termijn de arbeidsverhouding toch beëindigt of de arbeidsvoorwaarden eenzijdig wijzigt (d.w.z. zonder instemming van de verzoeker), moeten de redenen van beslissing van het bestuur vreemd zijn aan het verzoek of aan de rechtsvordering;

De beschermingsmechanismen zijn van toepassing op:

De personeelsleden die een verzoek hebben ingediend bij de preventieadviseur met betrekking tot geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk en waarbij de preventieadviseur dit verzoek aanvaard heeft;

De personeelsleden die een rechtsvordering instellen;

De personeelsleden die optreden als getuigen, op voorwaarde dat zij de feiten zelf gezien of gehoord hebben en de verklaringen opgetekend worden in een gedateerd en ondertekend geschrift.

De personeelsleden die een verzoek hebben ingediend bij de met het toezicht belaste ambtenaar, bij de politiediensten, een lid van het Openbaar ministerie of de onderzoeksrechter.

#### **Artikel 45 – Sancties**

Tegen het personeelslid dat zich schuldig heeft gemaakt aan geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag bij de uitvoering van het werk, kan het bestuur - na verloop van voormelde informele of formele interventie – de nodige maatregelen treffen.

Voor de statutaire personeelsleden is dit de tuchtprocedure.

Voor de contractuele personeelsleden geldt artikel 21 van dit arbeidsreglement.

#### **Artikel 46– Misbruik van de procedure**

Bij manifeste kwaadwilligheid en/of ongegrondheid van verzoeken en/of van andere wettelijke actiemogelijkheden, kan het bestuur de nodige maatregelen treffen.

Voor de statutaire personeelsleden is dit de tuchtprocedure.

Voor de contractuele personeelsleden geldt artikel 21 van dit arbeidsreglement.

## SLOTBEPALINGEN

---

### **Artikel 47 – relatie rechtspositieregeling**

Alle aangelegenheden die niet zijn geregeld in onderhavig arbeidsreglement worden geregeld overeenkomstig de bepalingen van de rechtspositieregeling.

### **Artikel 48 – procedure**

Dit arbeidsreglement werd opgesteld en aanvaard overeenkomstig de wettelijke procedure.

## BIJLAGEN

---

### **BIJLAGE 1: ARBEIDSTIJDENREGLEMENT**

#### **Toepassingsgebied**

##### **Artikel 1:**

Dit reglement regelt de arbeidstijden van de personeelsleden van het bestuur van Ranst met uitzondering van de decretale graden en het gesubsidieerd onderwijzend personeel.

#### **Algemene bepalingen**

##### **Artikel 2 Definities**

- **Arbeidsduur:** De tijd waarin het personeelslid ter beschikking is van zijn werkgever. De gemiddelde wekelijkse arbeidsduur wordt vastgesteld op 38 uur per week. Een gemiddelde arbeidsweek omvat 5 arbeidsdagen.
- **Stamtijd:** Periode waarin het personeelslid aanwezig moet zijn tenzij de afwezigheid verantwoord is door een gewettigde reden (verlof, ziekte, dienstvrijstelling, dienstreis, ...)
- **Flextijd:** Periode waarbinnen het personeelslid elke dag zijn uur van aankomst, vertrek en lunchpauze kiest, rekening houdend met de dienstverlening en de werking van de dienst.
- **Teamcharter:** Een document waarin een aantal principes of afspraken opgenomen zijn die belangrijk zijn voor het goed functioneren van het team.

**Telewerk:** Dit is een vorm van arbeid die op een andere locatie dan de eigen arbeidsplaats wordt verricht en waarbij het personeelslid ondersteunt wordt door informatie- en telecommunicatietechnologie.

##### **Artikel 3 Algemene principes**

§1 - De maximumduur van de dagelijkse prestaties is beperkt tot 11 uur per dag en totaal 50 uur per week. (Inclusief overuren)

§2 - De middagpauzes bedragen minimaal 30 minuten. Deze middagpauzes dienen door het personeelslid geregistreerd te worden via de daartoe bestemde badgelezer (of telefoon of computer).

§3 - Na een prestatie van meer dan 6 uur zonder een pauze te hebben genomen, wordt er automatisch een half uur onbezoldigde pauze afgetrokken conform art. 6 §1 van de arbeidstijdwet.

§4 - De keuze van werkplan gebeurt in overleg met het diensthoofd en het personeelslid. Rekening houdend met het functieprofiel, de dienstverlening en de werking van de dienst.

§5 – Elke dienst maakt een eigen teamcharter op. In dit charter staan een aantal afspraken die voor de dienst belangrijk zijn om als team goed te functioneren.

§6 - Rekening houdend met de noden van de dienstverlening, met de specifieke vereisten van de werking van een dienst en in de mate van het mogelijke met sociale omstandigheden van het personeelslid worden eventuele afwijkingen op arbeidstijden/werkplan toegestaan. Deze beslissing kadert in het dagelijks personeelsbeheer en wordt genomen door de algemeen directeur op advies van de dienst HRM en de betrokken rechtstreekse leidinggevende.

#### **Artikel 4 Werkwijze**

§1 - Ieder personeelslid dient persoonlijk, bij aankomst en vertrek op elk ogenblik van de dag, te registreren. Dit principe geldt eveneens voor dienstreizen, rookpauzes en middagpauzes.

Hiertoe wordt centraal in het gebouw een badgelezer geplaatst en wordt aan alle personeelsleden een persoonlijke registratiebadge ter beschikking gesteld. Of is de mogelijkheid voorzien om te tikken op de computer of via de telefoon.

§2 - Elk personeelslid dat wegens omstandigheden een correctie op een boeking wil laten registreren dient dit aan te vragen in het tijdsregistratiesysteem. In het vakje commentaar dient de reden van aanvraag genoteerd te worden. De direct leidinggevende zal de aanvraag moeten goedkeuren.

§3 - Het personeelslid waarvan de badge verloren is, moet zich bij de dienst HRM aanmelden waar hem een nieuwe badge zal overhandigd worden.

§4 - Elke dienststopdracht buiten het gebouw moet geregistreerd worden via de badgelezer.

§5 - Voor elke gewettigde afwezigheid dient er in het tijdsregistratiesysteem een aanvraag ingediend te worden die vervolgens dient goedgekeurd te worden door de direct leidinggevende.

#### **Artikel 5 Controle en sancties**

§1 - Het is de taak van de direct leidinggevende in samenspraak met de dienst HRM en algemeen directeur om te waken over het correct toepassen van het arbeidstijdenreglement rekening houdend met de dienstverlening.

§2 - Alle geschillen inzake de tijdsregistratie worden voorgelegd aan de algemeen directeur na advies van de dienst HRM en de betrokken rechtstreeks leidinggevende.

§3 – Indien er een vorm van fraude wordt vastgesteld kan er een vast uurrooster worden opgelegd of kan dit aanleiding geven tot het inleiden van een tuchtprocedure.

## Soorten werkplannen

Er zijn 6 soorten werkplannen:

- flexiwerkplan A- niveau
- standaard flexiwerkplan
- flexiwerkplan met opgelegde beschikbaarheid
- variabel werkplan
- vast werkplan - thuisdiensten
- vast werkplan – werklieden

### **Artikel 6 Flexiwerkplan A-niveau**

§1 - De gemiddelde werkweek van 38u00 wordt verdeeld over 5 dagen (ma. tem vrij.). Bij deeltijdse prestaties worden de uren gelijkmatig verdeeld over 5 dagen.

§2 - De prestaties kunnen gepresteerd worden tussen 00u00 en 23u59 van maandag tem zondag.

§3 - Als over een periode van vier maanden de gemiddelde arbeidstijd groter is dan 38 uur per week voor voltijdse prestaties of dan de gewone arbeidstijdregeling op weekbasis bij deeltijdse prestaties, wordt aan het personeelslid van het niveau A, het uursalaris uitbetaald voor het saldo overuren.

§4 - Als over een periode van vier maanden de gemiddelde arbeidstijd kleiner is dan 38 uur per week voor voltijdse prestaties of dan de gewone arbeidstijdregeling op weekbasis bij deeltijdse prestaties, wordt de arbeidstijd aangevuld met vakantie.

§5 - Het vakantiesaldo kan opgenomen worden in uren. De vakantieuren kunnen in principe worden genomen naar keuze van het personeelslid. De vakantie moet vooraf worden aangevraagd via het tijdsregistratiesysteem. Als de aangevraagde vakantie niet verzoenbaar is met de noden van de dienst, dan wordt dit zo vlug mogelijk meegedeeld aan het personeelslid.

### **Artikel 7 Standaard flexiwerkplan**

Het standaard flexiwerkplan is een volledig flexibel werkplan.

§1 - De gemiddelde werkweek van 38u00 wordt verdeeld over 5 dagen (ma. tem vrij.). Bij deeltijdse prestaties worden de uren gelijkmatig verdeeld over 5 dagen.

§2 - De prestaties kunnen gepresteerd worden tussen 06u00 en 22u00 van maandag tem vrijdag.

§3 - De prestaties die meer gepresteerd worden ten opzichte van de voorziene arbeidstijd worden aanzien als flexitijd. Op het einde van de dag mag de flexitijd in debet niet meer dan 19u en in credit niet meer dan 38u bedragen. De te weinig gepresteerde uren worden aangevuld met vakantie of overuren. De teveel gepresteerde uren (boven 38u) worden afgetopt.

De flextijd kan opgenomen worden tussen 06u00 en 22u00 in overleg met het diensthoofd en rekening houdend met de noden van de dienstverlening.

§4 - Prestaties voor 06u00 en na 22u00 worden niet als gewone prestaties beschouwd maar worden gedefinieerd als buitengewone prestaties (overuren) in opdracht van de rechtstreeks leidinggevende of van de algemeen directeur in het kader van dienstdoendigheden. De overuren, die wegens dienstdoendigheden buiten de flextijd worden gepresteerd, dienen door de rechtstreeks leidinggevende bevestigd te worden in het tijdsregistratiesysteem.

- De prestaties voor 06u00 of na 22u00 worden geregistreerd als overuren nacht. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 25%.
- De prestaties op zaterdag worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 50%.
- De prestaties op zondag en feestdagen worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 100%.

Overuren nacht/weekend kunnen doorheen het hele jaar opgenomen worden.

§5 - Het vakantiesaldo kan opgenomen worden in uren. De vakantieuren kunnen in principe worden genomen naar keuze van het personeelslid. De vakantie moet vooraf worden aangevraagd via het tijdsregistratiesysteem. Als de aangevraagde vakantie niet verzoenbaar is met de noden van de dienst, dan wordt dit zo vlug mogelijk meegedeeld aan het personeelslid.

**Artikel 8 Flexiwerkplan met opgelegde beschikbaarheid**

Dit is een werkplan waarbij het personeelslid niet volledig flexibel kan werken omwille van de dienstverlening naar de burgers toe. De flexibiliteit zit in het gegeven dat het personeelslid kan starten en eindigen binnen de flexitijd maar is wel minder vrijblijvend omdat het personeelslid ingepland of ingeroosterd wordt in functie van een adequate bezetting, dienstverlening of openingsuren. Wanneer personeelsleden niet ingepland of ingeroosterd zijn, zijn ze “roostervrij” en hebben ze vrijheid over hun arbeidstijd.

§1 - De gemiddelde werkweek van 38u00 wordt verdeeld over 5 dagen (ma. tem vrij.). Bij deeltijdse prestaties worden de uren verdeeld over de dagen rekening houdend met hun vrije dagen.

§2 - Het werkplan wordt opgebouwd uit een periode van flexitijd en stamtijd. De opmaak van het werkplan gebeurt steeds in overleg met het personeelslid en de direct leidinggevende.

§3 - De prestaties (flexitijd en stamtijd) kunnen gepresteerd worden tussen 06u00 en 22u00 van maandag tem vrijdag.

§4 - De prestaties die meer gepresteerd worden ten opzichte van de voorziene arbeidstijd worden aanzien als flexitijd. Op het einde van de dag mag de flexitijd in debet niet meer dan 19u en in credit niet meer dan 38u bedragen. De te weinig gepresterde uren worden aangevuld met vakantie of overuren. De teveel gepresterde uren (boven 38u) worden afgetopt.

De flexitijd kan opgenomen worden tussen 06u00 en 22u00 in periode van flexitijd (niet in stamtijd) in overleg met het diensthoofd en rekening houdend met de noden van de dienstverlening.

§5 - Prestaties op vrije dagen en prestaties voor 06u00 en na 22u00 worden niet als gewone prestaties beschouwd maar worden gedefinieerd als buitengewone prestaties (overuren) in opdracht van de rechtstreeks leidinggevende of van de algemeen directeur in het kader van dienstnoodwendigheden. De overuren, die wegens dienstnoodwendigheden buiten de flexitijd worden gepresteerd, dienen door de rechtstreeks leidinggevende of algemeen directeur digitaal bevestigd te worden in het tijdsregistratiesysteem.

- De prestaties op vrije dagen worden geregistreerd als overuren dag. Overuren dag kunnen opgenomen worden binnen de 4 maanden nadat deze werden gepresteerd. Overuren die niet opgenomen zijn binnen de termijn van 4 maanden worden uitbetaald aan 125%.
  - De prestaties voor 06u00 of na 22u00 worden geregistreerd als overuren nacht. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 25%.
  - De prestaties op zaterdag worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 50%.
  - De prestaties op zondag en feestdagen worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 100%.

Overuren nacht/weekend kunnen doorheen het hele jaar opgenomen worden.

§6 - Het vakantiesaldo kan opgenomen worden in uren. De vakantieuren kunnen in principe worden genomen naar keuze van het personeelslid. De vakantie moet vooraf worden aangevraagd via het tijdsregistratiesysteem. Als de aangevraagde vakantie niet verzoenbaar is met de noden van de dienst, dan wordt dit zo vlug mogelijk meegedeeld aan het personeelslid.

#### **Artikel 9 Variabel werkplan met zelfroostering**

Het variabel werkplan is een werkplan dat verandert afhankelijk van de noden van de dienst en het seizoen. Het rooster wordt in overleg met de leidinggevende afhankelijk van het werkaanbod opgesteld.

§1 - De gemiddelde werkweek van 38u00 wordt verdeeld over 5 dagen (ma. tem vrij.). Bij deeltijdse prestaties worden de uren gelijkmatig verdeeld over 5 dagen.

§2 - De prestaties kunnen gepresteerd worden tussen 06u00 en 22u00 van maandag tem vrijdag.

§3 - De prestaties die meer gepresteerd worden ten opzichte van de voorziene arbeidstijd worden aanzien als flextijd. De flextijd kan opgenomen worden tussen 06u00 en 22u00 in overleg met het diensthoofd en rekening houdend met de noden van de dienstverlening.

§4 - Prestaties voor 06u00 en na 22u00 worden niet als gewone prestaties beschouwd maar worden gedefinieerd als buitengewone prestaties (overuren) in opdracht van de rechtstreeks leidinggevende of van de algemeen directeur in het kader van dienstonoedwendigheden. De overuren, die wegens dienstonoedwendigheden buiten de flextijd worden gepresteerd, dienen door de rechtstreeks leidinggevende of algemeen directeur digitaal bevestigd te worden in het tijdsregistratiesysteem.

- De prestaties voor 06u00 of na 22u00 worden geregistreerd als overuren nacht. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 25%.
- De prestaties op zaterdag worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 50%.
- De prestaties op zondag en feestdagen worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 100%.

Overuren nacht/weekend kunnen doorheen het hele jaar opgenomen worden.

§5 - Als over een periode van een jaar de gemiddelde arbeidstijd kleiner is dan 38 uur per week voor voltijdse prestaties of dan de gewone arbeidstijdregeling op weekbasis bij deeltijdse prestaties, wordt de arbeidstijd aangevuld met vakantie of overuren.

§6 - Als over een periode van een jaar de gemiddelde arbeidstijd groter is dan 38 uur per week voor voltijdse prestaties of dan de gewone arbeidstijdregeling op weekbasis bij deeltijdse prestaties, wordt aan het personeelslid het uursalaris uitbetaald voor het saldo overuren.



**Artikel 10 Vast werkplan – Thuisdiensten**

Het vast werkplan - thuisdiensten is een werkplan voor de personeelsleden van de dienstencheques en de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Er wordt gewerkt via een vaste uurregeling.

§1 - De gemiddelde werkweek van 38u00 wordt verdeeld over 5 dagen (ma. tem vrij.). Bij deeltijdse prestaties worden de uren verdeeld over de dagen rekening houdend met hun vrije dagen.

§2 - De roosters worden opgemaakt in samenspraak met het diensthoofd en het personeelslid.

§3 – Uren die gepresteerd worden buiten het rooster zijn overuren dag. Deze overuren kunnen opgenomen worden binnen de 4 maanden nadat deze werden gepresteerd. Overuren die niet opgenomen zijn binnen de termijn van 4 maanden worden uitbetaald aan 125%.

§4 - Prestaties voor 07u00 en na 20u00 worden niet als gewone prestaties beschouwd maar worden gedefinieerd als buitengewone prestaties (overuren) in opdracht van de rechtstreeks leidinggevende of van de algemeen directeur in het kader van dienstnoodwendigheden. De overuren, die wegens dienstnoodwendigheden buiten de flextijd worden gepresteerd, dienen door de rechtstreeks leidinggevende of algemeen directeur digitaal bevestigd te worden in het tijdsregistratiesysteem.

- De prestaties voor 07u00 of na 20u00 worden geregistreerd als overuren nacht. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 25%.
- De prestaties op zaterdag worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 50%.
- De prestaties op zondag en feestdagen worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 100%.

Overuren nacht/weekend kunnen doorheen het hele jaar opgenomen worden.

§5 - Het vakantiesaldo kan opgenomen worden in uren. De vakantieuren kunnen in principe worden genomen naar keuze van het personeelslid. De vakantie moet vooraf worden aangevraagd via het tijdsregistratiesysteem. Als de aangevraagde vakantie niet verzoenbaar is met de noden van de dienst, dan wordt dit zo vlug mogelijk meegedeeld aan het personeelslid.

**Artikel 11 Vast werkplan – werklieden**

Het vast werkplan - werklieden is een werkplan voor het technisch personeel. Er wordt gewerkt via een vaste uurregeling.

§1 - De gemiddelde werkweek van 38u00 wordt verdeeld over 5 dagen (ma. tem vrij.). Bij deeltijdse prestaties worden de uren verdeeld over de dagen rekening houdend met hun vrije dagen.

§2 – Het werkschema voor een voltijds personeelslid in vaste uurregeling is als volgt:

Maandag – dinsdag – woensdag – donderdag – vrijdag

Van 07u54 tot 12u00 - 04u06

Van 12u00 tot 12u30 : lunchpauze

Van 12u30 tot 16u00 - 03u30

De duur van de dagelijkse prestaties bedraagt 07u36.

Voor 07u54 kan er gebruik gemaakt worden van de refter, koffie gedronken worden etc..

Om 07u54 ten laatste dient iedereen aanwezig te zijn op de voor zijn dienst toegewezen atelier voor communicatie inzake de verdeling van de taken door de werkleiders. Op dit moment is iedereen ingetikt en heeft iedereen zijn werkkledij aan. Er wordt dan geen koffiemoment meer toegestaan. Uitpakken om 16u00 kan in eigen kledij bij extreme vervuiling door specifieke taken.

§3 - Uren die gepresteerd worden buiten het rooster zijn overuren dag. Deze overuren kunnen opgenomen worden binnen de 4 maanden nadat deze werden gepresteerd. Overuren die niet opgenomen zijn binnen de termijn van 4 maanden worden uitbetaald aan 125%.

§4 - Prestaties voor 06u00 en na 22u00 worden niet als gewone prestaties beschouwd maar worden gedefinieerd als buitengewone prestaties (overuren) in opdracht van de rechtstreeks leidinggevende of van de algemeen directeur in het kader van dienstdoendigheden. De overuren, die wegens dienstdoendigheden buiten de flexitijd worden gepresteerd, dienen door de rechtstreeks leidinggevende of algemeen directeur digitaal bevestigd te worden in het tijdsregistratiesysteem.

- De prestaties voor 06u00 of na 22u00 worden geregistreerd als overuren nacht. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 25%.
- De prestaties op zaterdag worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 50%.
- De prestaties op zondag en feestdagen worden geregistreerd als overuren weekend. Hiervoor wordt een extra toeslag verrekend van 100%.

Overuren nacht/weekend kunnen doorheen het hele jaar opgenomen worden.

§5 - Het vakantiesaldo kan opgenomen worden in hele of halve dagen. De vakantie kan in principe worden genomen naar keuze van het personeelslid. De vakantie moet vooraf worden aangevraagd via het tijdsregistratiesysteem. Als de aangevraagde vakantie niet verzoenbaar is met de noden van de dienst, dan wordt dit zo vlug mogelijk meegedeeld aan het personeelslid.

§6 – In sommige perioden kunnen hoge temperaturen verhinderen dat in aanvaardbare

omstandigheden kan gewerkt worden. In overleg met de direct leidinggevende en de algemeen directeur kan er besloten worden om de zomerregeling in voegen te laten gaan.

De zomerregeling voor een voltijds personeelslid in vaste uurregeling is als volgt:

Maandag – dinsdag – woensdag – donderdag – vrijdag

Van 06u24 tot 10u30 - 04u06

Van 10u30 tot 11u00: lunchpauze

Van 11u00 tot 14u30 - 03u30

De duur van de dagelijkse prestaties bedraagt 07u36.

## **Telewerk**

### **Artikel 12 Definitie**

Telewerk is een vorm van arbeid die op een andere locatie dan de eigen arbeidsplaats wordt verricht en waarbij het personeelslid ondersteunt wordt door informatie- en telecommunicatietechnologie.

### **Artikel 13 Algemene bepalingen**

§1 - Telewerk gebeurt steeds op vrijwillige basis en is geen verworven recht. Telewerk is een gunst en dus niet afdwingbaar. De directe leidinggevende oordeelt op basis van de uit te voeren taken en op basis van de prestaties en de arbeidscultuur van het personeelslid of en wanneer deze alternatieve werkvorm toegelaten wordt.

§2 - Het personeelslid die gebruik maakt van telewerk, dient de overeenkomst telewerk te ondertekenen.

§3 - Telewerk is occasioneel tijdens wekdagen (met uitzondering van de leidinggevende A's) en dient vooraf besproken te worden met de leidinggevende. Er worden duidelijke afspraken gemaakt tussen de leidinggevende en het personeelslid over het soort taken die in aanmerking komen voor telewerk. De verwerkte taken worden tijdig teruggekoppeld aan de leidinggevende.

§4 - De bereikbaarheid (openingsuren) en beschikbaarheid van het personeelslid staat steeds in functie van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Dit gebeurt conform de gemaakte afspraken met de leidinggevende.

§5 – Er wordt een laptop ter beschikking gesteld aan het personeelslid die telewerk verricht. De informaticus zorgt ervoor dat het personeelslid vanuit het telewerkadres toegang heeft tot de informaticatoepassingen die nodig zijn voor de uitvoering van het werk. Het personeelslid staat zelf in voor de verdere inrichting van de werkplek. De werkgever vergoedt geen onkosten (bijv. internetverbinding, abonnement, bureaustoel,...) die voortvloeien uit het telewerk.

§6 - Het personeelslid deelt de plaats van tewerkstelling vooraf mee indien deze zou verschillen van het domicilieadres.

§7 - Bij telewerk registreert het personeelslid zijn prestaties via het tijdsregistratiesysteem waarbij dezelfde modaliteiten geldig zijn zoals beschreven in het arbeidstijdenreglement.

§8 - Bij ziekte of arbeidsongeval is het personeelslid eveneens onderworpen aan de procedures zoals vermeld in het arbeidsreglement en de rechtspositieregeling.

§9 - Het personeelslid is zelf verantwoordelijk om de eigen brandverzekering en/of andere verzekeringen aan te passen in functie van het telewerk. Zoals reeds vermeld, worden onkosten die hiermee gepaard gaan niet vergoed. De werkgever sluit eveneens geen extra verzekering af om eventuele risico's van het telewerk te dekken.

§10 - Het is de verantwoordelijkheid van het personeelslid om te voorkomen dat ongeautoriseerde gebruikers toegang zouden krijgen tot het interne informatienetwerk van het bestuur (via de laptop of PC), of tot de bestuur-eigen gegevens. (bv. meegenomen of thuis afgedrukte documenten).

§11 - Bij technische problemen m.b.t. de informaticatoepassingen, neemt het personeelslid contact op met de dienst informatica.

De direct leidinggevende wordt steeds in kennis gesteld. Indien het probleem niet onmiddellijk kan verholpen worden, worden andere werk gerelateerde taken uitgevoerd. Bij aanhoudende technische problemen wordt het telewerk tijdelijk opgeschort, tot een oplossing gevonden is.

§12 - In geval van onenigheid van toepassing van dit reglement bemiddelt de dienst HRM. Ingeval van blijvende onenigheid beslist de algemeen directeur.

De telewerkovereenkomst kan te allen tijde eenzijdig verbroken worden door de algemeen directeur, leidinggevende of medewerker bijv. bij:

- het beëindigen van projectmatig werk
- het veranderen van een functie binnen dezelfde en/of andere dienst
- het vaststellen van misbruik
- een wijziging van taken
- wijziging prestatiebreuk
- negatieve evaluatie telewerk
- op vraag van het personeelslid
- ...

## **BIJLAGE 2: INSPECTIEDIENSTEN EN ANDERE CONTACTADRESSEN**

### **Sociale Inspectie**

Frankrijklei 81-83  
2000 Antwerpen  
Tel.: 03 220 75 75  
E-mail: [DirAntwerpen@onsrszls.fgov.be](mailto:DirAntwerpen@onsrszls.fgov.be)

### **Toezicht sociale wetten**

Theater Building  
Italiëlei 124 bus 56  
2000 Antwerpen  
Tel.: 03 233 42 30  
E-mail : [tsw.antwerpen@werk.belgie.be](mailto:tsw.antwerpen@werk.belgie.be)

### **Toezicht op het Welzijn op het Werk**

Theater Building  
Italiëlei 124, **bus 77**  
2000 Antwerpen  
Tel.: 03 232 42 90  
E-mail : [tww.antwerpen@werk.belgie.be](mailto:tww.antwerpen@werk.belgie.be)

### **Inrichtende macht**

Gemeentebestuur Ranst  
G. Peetersstraat 7  
2520 Ranst  
Tel.: 03 485 79 69

OCMW Ranst  
Schildesteeweg 16  
2530 Ranst  
Tel.: 03 385 38 88

**Kinderbijslagfonds**

Fons  
Antwerpen  
Markgravestraat 10  
2000 Antwerpen  
Tel.: 078 79 00 07  
E-mail: [welkom@fons.be](mailto:welkom@fons.be)

**Herverzekeringskas arbeidsongevallen:**

Ethias verzekering  
Prins-Bisschopssingel 73  
3500 Hasselt  
Tel.: 011/28.20.81

**Preventiedienst – veiligheid en gezondheid op het werk**

IGEAN  
Doornaardstraat 60  
2160 Wommelgem  
03 350 08 11  
Preventieadviseur: Steffi Van Den Wyngaert

**Arbeidsgeneeskundige dienst en preventieadviseur psychosociale aspecten**

- 2021: IDEWE  
Entrepotkaai 15  
2000 Antwerpen  
Tel.: 03 218 83 83
- Vanaf 2022- Mensura  
Italiëlei 2  
2000 Antwerpen  
Tel.:03 2015529  
E-mail: [antwerpen@mensura.be](mailto:antwerpen@mensura.be)

**Syndicale organisaties**

**ACOD Antwerpen**

Ommeganckstraat 47-49

2018 Antwerpen

Tel.: 03 213 69 25

**ACV Openbare Diensten**

Nationalestraat 111

2000 ANTWERPEN

Tel.: 03 222 70 40

De persoonlijke contactgegevens van de vakbondsafgevaardigden zijn via intranet terug te vinden.

**VSOA - Lokale en Regionale Besturen**

Vina Bovypark 3


9000 Gent

Tel. 09 221 64 15

## **BIJLAGE 3 EPOLICY – RICHTLIJNEN INZAKE HET GEBRUIK VAN HARD-en SOFTWARE /BRING YOUR OWN DEVICE – TELEWERKEN- ANTI-MALWARE- E-MAIL en INTERNETGEBRUIK- NETWERKGEBRUIK- OMGAAN MET INFORMATIE- (STERKE) WACHTWOORDEN**


# OVERZICHT THEMA'S

### **GEBRUIK HARD-EN SOFTWARE VAN DE ORGANISATIE**




- Geef verlies en diefstal van het apparaat altijd aan bij de ICT-dienst en de DPO van de organisatie.
- Zet bij afwezigheid je schermbeveiliging op.  
**TIP:** gebruik de sneltoetsen WIN + L
- Enkel de door het bestuur aangeboden en erkende applicaties, tools en programma's mogen worden gebruikt.

### **INTERNET- GEBRUIK**




- Toegang tot het internet wordt verleend voor professionele doeleinden.
- Gebruikers mogen alleen de door de organisatie goedgekeurde webapplicaties gebruiken voor het verwerken van informatie.
- Denk na vooraleer je iets publiceert op sociale media dat werk gerelateerd is. Lees meer tips hieromtrent in het hoofdstuk over internetgebruik.
- De gedragscode waaraan een ambtenaar dient te voldoen offline (zie deontologische code), wijzigt niet op de sociale media.

### **BRING YOUR OWN DEVICE (BYOD)**




### **NETWERK- GEBRUIK**




- Door medewerkers aangemaakte bestanden moeten steeds bewaard worden op de daartoe voorziene netwerkschijf en NIET op de harde schijf (bv. C-schijf) van de computer.

### **ANTI-MALWARE**




- Alle computersystemen worden voorzien van antivirus- en antispywareprogramma's. Het is ten strengste verboden om deze uit te schakelen of te verwijderen.
- Malware besmettingen of vermoedens hiervan dienen gemeld te worden aan de ICT-dienst en de DPO van het bestuur.

### **OMGAAN MET INFORMATIE**




- De informatie die de organisatie in het bezit heeft wordt enkel gebruikt voor professionele doeleinden en is gebaseerd op het "need to know" principe.
- Zeven centrale principes binnen GDPR

### **E-MAILGEBRUIK**



- Stuur zo weinig mogelijk persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie over burgers via e-mail. Bij voorkeur worden persoonsgegevens enkel via mail verzonden als deze versleuteld/geëncrypt zijn.
- Let op voor phishing-mails.

### **(STERK) WACHTWOORD**



- Maak bij het aanmaken van een wachtwoord gebruik van de aanbevelingen voor een sterk wachtwoord.
- Het periodiek wijzigen van je wachtwoord is een verplichting.
- Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor wat er onder zijn/haar gebruikersnaam binnen het systeem gebeurt. Geef je wachtwoord dus niet door aan anderen.



### **Artikel 1 Doelstelling van deze richtlijnen**

De richtlijnen opgenomen in dit document bieden een houvast bij het gebruik van de ICT-infrastructuur (hard- en software), mobiele apparaten en het elektronische netwerk die het bestuur van Ranst aanbiedt aan haar medewerkers. Er wordt je met andere woorden duidelijk gemaakt wat wel en niet kan binnen de organisatie.

In het licht van informatieveiligheid zijn er namelijk vele risico's verbonden aan het gebruik van deze middelen. Enkele van deze bedreigingen kunnen voorkomen worden door het implementeren van **fysieke, technische of organisatorische maatregelen**, maar ook het **gedrag** van alle medewerkers is essentieel in het succes van onze informatieveiligheid.

Kortom, het is het belangrijk dat je weet hebt van de aandachtspunten en je deze e-policy hanteert als leidraad bij je dagdagelijkse activiteiten. Daarnaast worden er handige tips gegeven die je rechtstreeks kan toepassen in de praktijk.

Dit document benadert heel wat onderwerpen, de te volgen regels hieromtrent, maar geeft ook praktische tips die toegepast kunnen worden in de praktijk. Volgende thema's worden behandeld:

- Algemene regels bij het gebruik van **hard- en software** aangeboden door de organisatie
- Regels bij het **gebruik van persoonlijk apparaat** (Bring Your Own Device – BYOD)
- Gedragsregels bij **telewerken** (thuiswerken)
- **Anti-malware beleid** om de gebruikte hard- en software te beschermen tegen aanvallen
- Aandachtspunten bij het gebruik van **e-mail**
- Aandachtspunten bij het surfen op het **internet**, inclusief **sociale media**
- Algemene regels bij het omgaan met **informatie** binnen de organisatie
- Tips bij het maken van een sterk **wachtwoord**
- De mogelijke **gevolgen bij het overtreden** van de richtlijnen in deze e-policy

### **Toepassingsgebied**

Deze e-policy is van toepassing op **alle medewerkers en leden** van de gemeente en het OCMW Ranst.

Zij zijn namelijk allen gebruikers van elektronische informatie- en communicatiemiddelen via dewelke zij toegang hebben tot informatie (al dan niet persoonsgegevens) van de organisatie die zij via verschillende kanalen verkregen heeft. Onder de richtlijnen van dit document vallen alle middelen waarbij gegevens kunnen worden geraadpleegd, verwerkt, opgeslagen of verzonden:

- **Apparaat**: Computers, laptops, smartphones, tablets, geheugensticks, printers, enz.
- **Netwerken**: Intern, extern en extranet
- **Programma's en toepassingen**: E-mail, lijsten, documenten, databanken, enz.

## **1. Regelgevend kader**

- Verordening (EU) 2016/679 van het Europees parlement en de raad van 27 april 2016 (hierna: GDPR).
- Wet bescherming natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van 05 september 2018.
- Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.
- Strafwetboek.
- Richtsnoeren met betrekking tot 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 3.0 – December 2015.
- Minimale normen informatieveiligheid & privacy – Versie 2017.
- Principes van de 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.
- Advies nr. 10/2000 van 3 april 2000 van de Gegevensbeschermingsautoriteit houdende advies uit eigen beweging betreffende het toezicht door de werkgever op het gebruik van het informaticasysteem op de werkplaats.

## **2. Gebruik hard- en software van de organisatie**

### **2.1 Hardware**

Onder hardware wordt alle apparatuur verstaan waar de medewerker gebruik van kan maken binnen de organisatie. Als noodzakelijk wordt geacht dat er apparatuur nodig is in het kader van de uitoefening van de job, dient de werkgever die ter beschikking te stellen.

Uiteraard is de apparatuur in kwestie eigendom van de werkgever, ook als dit in gebruik is door de werknemer. De apparatuur mag enkel tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst gebruikt worden.

#### **2.1.1 Algemeen**

§1 - De gebruiker zal de ter beschikking gestelde hardware (apparatuur) beheren als een goede huisvader.

§2 - De apparatuur wordt in geen geval onbeheerd achtergelaten.

§3 - Als er sprake is van verlies of diefstal van een van de aangeboden apparaten wordt:

1. dit onmiddellijk als beveiligingsincident gemeld aan
  - de ICT-afdeling. Bij verlies of diefstal van het mobiele apparaat bestaat er namelijk de kans dat de opgeslagen informatie in handen komt van een buitenstaander. Het apparaat dient om die reden vanop afstand te worden geblokkeerd. Raadpleeg in geval van een datalek de procedure.
  - de Data Protection Officer van de organisatie via [privacy@ranst.be](mailto:privacy@ranst.be).
2. er wordt aangifte gedaan bij de politie.

3. de eerste werkdag volgend op het verlies of de diefstal wordt het proces-verbaal of, wanneer dit niet onmiddellijk is afgeleverd, het PV-nummer, de gegevens van het politiekantoor (adres + contactpersoon) en een kort schriftelijk relaas van de feiten aan [informatica@ranst.be](mailto:informatica@ranst.be) bezorgd, met in kopie de algemeen directeur van het bestuur.

§4 - Hardware die geen eigendom is van het bestuur mag enkel na (uitdrukkelijke) toestemming van de ICT-dienst worden verbonden met het netwerk of computers van het bestuur. Hier gaat het onder andere over eigen USB-sticks, digitale camera's, smartphones, laptops enz.

§5 - Plaatsing, omwisseling en verplaatsing van hardware gebeurt enkel in overleg en onder toezicht van de ICT-dienst.

§6 - Bij het naar huis gaan of bij afwezigheid (bv. het gaan drinken van een kop koffie in de refter) moeten alle apparaten altijd in schermbeveiligingsmodus (met wachtwoordbeveiliging) gezet te worden. Op die manier hebben onbevoegden geen toegang tot bepaalde gegevens.

TIP: Gebruik de sneltoetsen WIN  L

### **2.1.2 Vaste telefoons en mobiele telefoons/smartphones**

§1 - vaste telefoons en mobiele telefoons/smartphones van het bestuur moeten in de eerste plaats gebruikt worden voor de uitoefening van het takenpakket.

§2 - Om het scherm van de smartphone te beschermen tegen barsten dient de gebruiker zelf een hoesje naar eigen smaak te voorzien.

§3 - Bepaalde gegevens inzake telecommunicatie worden verzameld en kunnen, met de nodige discretie en rekening houdend met de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene, geraadpleegd worden als er vermoedens van misbruik bestaan. Het gaat onder meer over gegevens rond de opgeroepen abonneenummers, het type, het tijdstip van aanvang, de duur van de oproepen en een evaluatie van gemaakte telefoonkosten. Als er een vermoeden van misbruik wordt vastgesteld, zal het betrokken personeelslid hierover aangesproken worden.

§4 - De beheerder mag geen kennis nemen van de inhoud van telefoongesprekken.

### **2.1.3 Laptops**

§1 - Personeelsleden kunnen thuis gebruik maken van laptops die ter beschikking zijn gesteld door het bestuur voor de uitvoering van hun taak. Hier gelden ook de regels die opgesteld zijn omtrent telewerken, zie hoofdstuk 6. Telewerken.

### **2.1.4 Printers: afdrukken en kopiëren**

§1 - Enkel printers geïnstalleerd door het bestuur mogen worden gebruikt. Er worden geen persoonlijke printers gebruikt, tenzij binnen de privésfeer en enkel in het kader van telewerk.

§2 - Documenten mogen niet achtergelaten worden aan de printer.

---

Daarnaast dienen volgende **tips** meegenomen te worden **bij het printen of kopiëren van een document**:

- ✓ “Printen of niet?” is de eerste vraag die je jezelf moet stellen. Print enkel als het noodzakelijk is.
- ✓ Kopiëren of printen gebeurt standaard in zwart/wit en dubbelzijdig.
- ✓ Er mag enkel geprint worden in kleur als dit echt noodzakelijk is.
- ✓ Druk als mogelijk meerdere pagina's per bladzijde af en enkel die pagina's die je echt nodig hebt.
- ✓ Documenten die digitaal verwerkt of gearchiveerd kunnen worden, mogen niet afgedrukt worden.

---

### **2.1.5 USB-sticks**

§1 - Het gebruik van USB-sticks of externe harde schijf wordt sterk afgeraden.

§2 - Persoonsgegevens mogen enkel opgeslagen worden op geëncrypteerde USB-sticks.

§3 - Bij verlies van de gegevensdrager is er een gegevenslek dat zonder meer gemeld moet worden.

### **2.1.6 Vernietigen van hardware**

Als bepaalde hardware niet meer bruikbaar is, dient deze op gepaste wijze vernietigd te worden. Bezorg deze altijd terug aan de ICT-dienst, zodat zij dit correct kunnen doen.

## **2.2 Software**

§1 - Enkel de door het bestuur aangeboden en erkende applicaties en tools mogen worden gebruikt op de computersystemen (m.a.w. smartphones, tablets, desktops, laptops en servers).

§2 - Om veiligheidsredenen hebben medewerkers geen lokale beheerdersrechten op de pc's of laptops. Er kunnen door de gebruiker dan ook geen softwaretoepassingen zonder toestemming van de organisatie geïnstalleerd worden op de ter beschikking gestelde apparatuur.

§3 - Ongeoorloofde applicaties kunnen verwijderd worden door de ICT-dienst. Een uitzondering hierop zijn automatische updates van het besturingssysteem en de software waarmee de pc ter

beschikking werd gesteld. (Windows, Office, ...). Deze bijwerkingen gebeuren automatisch en mogen niet door de gebruiker tegengehouden worden.

§4 - Elke pc wordt voorzien van antivirus- en antispywareprogrammatuur. Het is ten strengste verboden om die uit te schakelen of te verwijderen. Deze programma's worden dagelijks automatisch bijgewerkt. Zie ook 6. Anti-malware.

§5 - Als er bijkomende software nodig is voor het uitoefenen van een taak, dan wordt hiervoor een aanvraag gericht aan de dienst informatica.

§6 - Software aangeboden door het bestuur mag niet worden gekopieerd.

### **3. BYOD: Bring your own device**

In sommige gevallen mogen de medewerkers gebruik maken van het eigen apparaat (GSM, laptop, ...) voor professionele doeleinden. Eigen externe ICT-middelen die aangesloten worden op het netwerk moeten ook voldoen aan de regels neergeschreven in deze gedragscode.

Voor niet ondersteunde ICT-middelen is de gebruiker/eigenaar ervoor verantwoordelijk dat alle noodzakelijke beveiligingsregels geïmplementeerd zijn op het externe ICT-middel.

De werkgever kan nooit verantwoordelijk gesteld worden wanneer er zich problemen voordoen met externe ICT-middelen (zoals bv. eigen tablets, smartphones, laptops,...) die niet door de werkgever beheerd en ondersteund worden.

Het nemen van back-ups van data op externe ICT-middelen is de verantwoordelijkheid van de eigenaar van het externe ICT-middel. Het gebruik van eigen ICT-middelen is op eigen risico. Hierdoor is en blijft de gebruiker die een eigen extern ICT-middel meeneemt naar de werkplek zelf verantwoordelijk voor de back-up en herstel, bij verlies of diefstal, voor het onderhoud en het beheer van het ICT-middel en de data die zich op het middel bevinden. In geval van een gegevenslek moeten de regels gevolgd worden die opgenomen zijn in punt 14.2 Gegevenslek.

De opgelegde policy laat toe dat de ICT-dienst van de organisatie op elk moment het betrokken toestel vanop afstand leeg kan maken wanneer het bestuur dit nodig acht (bv. bij verlies of diefstal).

Ook bij verlies of diefstal van een eigen toestel wordt onmiddellijk de ICT-dienst van de organisatie op de hoogte gebracht, zodat die de gepaste maatregelen kan nemen.

Voor de regels rond e-mailgebruik op privétoestellen kan 6.7. E-mail op mobiele telefoon geraadpleegd worden.

#### **3.1 Smartphone**

De werknemer mag gebruik maken van een persoonlijke smartphone voor zakelijke doeleinden ten behoeve van de werkgever voor zover er voldaan is aan de voorwaarden van dit beleid. Dit beleid heeft als doel de integriteit en veiligheid van werkgerelateerde data en technische infrastructuur te waarborgen.

### **3.1.1 Voorwaarden toestellen**

§1 - De werknemer mag in principe een toestel naar eigen keuze meenemen.

§2 - De werkgever is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de software die nodig is voor zakelijke doeleinden, zolang de werknemer zich gehouden heeft aan dit beleid.

§3 - De werkgever kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor onderhoud, ondersteuning en eventuele reparatiekosten aan het toestel.

§4 - Het toestel moet de mogelijkheid hebben een verbinding te maken met het draadloos netwerk.

### **3.1.2 Toegestaan gebruik**

§1 - De werknemer mag het toestel voor de volgende zakelijke doeleinden gebruiken:

- Lezen en versturen van zakelijke e-mails/SMS-berichten
- Openen, lezen, aanpassen of aanmaken van documenten
- Voeren van zakelijke telefoon- en videogesprekken
- Beheer van de zakelijke agenda
- Gebruik van het internet voor zakelijke doeleinden, zoals het opzoeken van informatie
- Specifieke applicaties, noodzakelijk voor de uitoefening van het takenpakket

§2 - De werknemer mag het toestel tijdens de werkuren slechts incidenteel gebruiken voor persoonlijke doeleinden, mits dit gebruik in overeenstemming is met dit reglement en in geen geval storend is voor de uitoefening van de arbeidsovereenkomst.

§3 - Het toestel mag nooit gebruikt worden voor de volgende doeleinden:

- Opslaan en delen van illegale bestanden.
- Opslaan en delen van octrooi-informatie die in eigendom is van een andere onderneming.
- Om pestgedrag te vertonen.
- Om zich bezig te houden met zakelijke werkzaamheden voor anderen.
- Voor criminele activiteiten.
- Online gokken.
- Versturen van berichten aan een groot aantal ontvangers, kettingbrieven, kwaadaardige software, zoals virussen, Trojaans paard, spyware, ....

§4 - De werknemer mag niet zomaar apps installeren en gebruiken. Deze apps moeten gevalideerd zijn en vanuit de Google Play Store of App Store geïnstalleerd worden.

§5 - De werknemer mag het toestel niet voor andere zaken gebruiken dan waarvoor het toestel redelijkerwijze is bedoeld. Het toestel mag niet gebruikt worden in strijd met de garantievoorwaarden van de fabrikant.

### **3.1.3 Beveiliging**

§1 - Om ongeautoriseerde toegang tot het apparaat en de daarop aanwezige data te voorkomen, moet de werknemer gebruik maken van de mogelijkheden die het apparaat biedt om een schermbeveiliging in te stellen. Hiervoor moet je een sterke toegangsbeveiliging voorzien, zoals een wachtwoord van minimaal 6 tekens, een pincode van minimaal 5 cijfers, biometrische patronen, ... Deze schermbeveiliging moet je ook geheimhouden voor andere personen.

§2 - Het toestel moet zichzelf vergrendelen als het vijf minuten lang niet gebruikt wordt.

§3 - Verlies of diefstal van het toestel moet als mogelijk onmiddellijk, zo niet uiterlijk 24 uur na de feiten, kenbaar worden gemaakt aan de algemeen directeur en de ICT-afdeling. De werkgever kan er in dat geval voor kiezen om alle aanwezige data op het toestel te wissen. Hierbij kan het voorkomen dat ook persoonlijke data gewist worden.

§4 - Op afstand data wissen kan verder worden gedaan wanneer het dienstverband tussen werknemer en de werkgever wordt stopgezet of wanneer blijkt dat het apparaat van de werknemer data of apps bevat die in strijd zijn met dit beleid of malware bevat die een risico kan vormen voor de integriteit en veiligheid van de data of infrastructuur van de werkgever.

### **3.1.4 Privacy**

§1 - De werkgever zal geen gebruik maken van software of andere mogelijkheden om de locatie van de werknemer of de persoonlijke communicatie van de werknemer te monitoren, voor zover de werkgever dit kan scheiden van de zakelijke communicatie.

§2 - De werkgever zal geen gegevens van het toestel verwijderen, tenzij dit noodzakelijk is voor de veiligheid en integriteit van de onderneming. Hij zal zich in dat geval zoveel mogelijk beperken tot zakelijke gegevens.

### **3.1.5 Risico, aansprakelijkheid en voorwaarden**

§1 - De werknemer moet zoveel mogelijk trachten privé-informatie te scheiden van zakelijke informatie. Hij/zij staat zelf in voor back-ups van persoonlijke data. De werkgever kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventueel verlies van persoonlijke data.

§2 - Bij een redelijk vermoeden van onrechtmatig gebruik van het toestel (dit is: gebruik niet in overeenstemming met deze policy) behoudt de werkgever zich het recht voor om het apparaat te controleren.

§3 - De werknemer moet het toestel te allen tijde op een verantwoordelijke manier gebruiken en voldoen aan de voorwaarden van deze policy.

§4 - De werknemer is aansprakelijk voor het gedeeltelijke of volledige verlies van bedrijfsgevoelige of persoonlijke gegevens als gevolg van een operating crash, errors, bugs, virussen, malware en/of andere software en hardware fouten die het toestel onbruikbaar maken.

§5 - De werkgever is bevoegd passende disciplinaire maatregelen te nemen voor het niet voldoen aan dit beleid.

#### **4. Gedragsregels bij telewerken**

Onderstaande gedragsregels zijn een toevoeging aan de telewerkovereenkomst tussen het bestuur (de verantwoordelijke) en de telewerker. De telewerkovereenkomst omvat de afspraken die gemaakt zijn rond de telewerkvorm, de tijdstippen, de taken die op de telewerkplek (mogen) worden uitgevoerd, bereikbaarheid op de telewerkplek, enzoverder.

##### **4.1 Omschrijving**

§1 - Telewerken omvat het gebruik van informatie- en communicatieapparatuur (ICT) buiten de vaste werkomgeving van de gemeente. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van mobiele apparaten, zoals smartphones, tablets en laptops. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden hebben medewerkers toegang tot informatie en informatiesystemen die onder de verantwoordelijkheid vallen van de gemeente.

§2 - Een telewerklocatie is een werkplek buiten de gemeentelijke organisatie en daarmee buiten bereik van de directe beheerorganisatie van de gemeente. Om die reden moeten er enkele maatregelen genomen worden en moet de telewerker een gepaste attitude aannemen die ervoor zorgt dat de vertrouwelijkheid van de gegevens gewaarborgd wordt.

##### **4.2 Instructies rond het gebruik**

§1 - De gebruiker zal de ter beschikking gestelde hard- en software beheren als een goede huisvader.

§2 - Er wordt enkel gebruik gemaakt van het apparaat dat ter beschikking wordt gesteld door het bestuur, zodat de gepaste beveiligingsinstellingen kunnen ingesteld worden.

§3 - De telewerker installeert geen softwaretoepassingen zonder toestemming van de organisatie.

##### **4.3 Verlies of diefstal**

§1 - Als er sprake is van verlies of diefstal wordt onmiddellijk:

- een beveiligingsincident gemeld aan de ICT-afdeling en de DPO. Bij verlies of diefstal van het mobiele apparaat bestaat namelijk de kans dat de opgeslagen informatie in handen komt van een buitenstaander. Het apparaat dient om die reden vanop afstand te worden geblokkeerd.
- aangifte gedaan bij de politie;
- het proces-verbaal of, wanneer dit niet onmiddellijk is afgeleverd, het PV-nummer, de gegevens van het politiekantoor (adres + contactpersoon) en een kort schriftelijk relaas van de feiten bezorgd aan de organisatie de eerste werkdag volgend op het verlies of de diefstal.



#### **4.4 Inlogprocedure en netwerkgebruik**

§1 - De telewerker kan met een internetverbinding een connectie maken met het netwerk van de organisatie door middel van VPN-software. Eens de verbinding tot stand is gekomen na het ingeven van de gebruikersnaam en het persoonlijk wachtwoord kan er normaal gewerkt worden zoals in een kantooromgeving. De medewerker krijgt dezelfde toegangen, rollen en permissies zoals op kantoor.

§2 - Het is duidelijk dat de verbinding met de server strikt persoonlijk is. De medewerker blijft tijdens en ook na de verbindingssessie volledig verantwoordelijk voor het gebruik van data van gemeente en OCMW. De medewerker moet de inloggegevens, zoals een wachtwoord, de pin van de e-ID, enz. voor derden geheimhouden. Als men merkt dat inloggegevens met derden zijn gedeeld, zal de ICT-dienst het huidige wachtwoord laten vernieuwen.

§3 - Telewerken doe je vanuit je thuisadres en niet vanuit een internetcafé of via een onbeveiligde (openbare) draadloze verbinding. Voor een stabielere verbinding is een kabelverbinding aangeraden. Naast je eigen woning kan je een andere vaste thuiswerklocatie doorgeven aan de werkgever.

#### **4.5 Fysieke beveiliging**

§1 - De telewerkvoorzieningen zijn waar mogelijk zo ingericht dat op de werkplek (thuis of op een andere locatie) geen bedrijfsinformatie wordt opgeslagen ('zero footprint'). Het is niet aangewezen om buiten de organisatie dossiers en documenten van het gemeentebestuur of OCMW te klasseren of te stockeren.

§2 - Het printen in niet-vertrouwde omgeving wordt sterk afgeraden. Voor printen in niet-vertrouwde omgevingen moet de telewerker een risicoafweging maken. Het printen van documenten die persoonsgegevens bevatten, moet dan ook vermeden worden.

§3 - Documenten mogen niet achtergelaten worden aan de printer.

§4 - In de thuisomgeving mogen geen papieren met eventuele persoonsgegevens in de vuilnisbak gegooid worden.

§5 - Het spreekt voor zich dat er geen vertrouwelijke informatie van cliënten en personeelsleden gedeeld worden met of toonbaar gesteld worden voor familieleden of personen die aanwezig zijn op de werkplek (thuis of op een andere locatie).

§6 - Er worden geen wachtwoorden of codes ingegeven wanneer anderen kunnen meekijken.

§7 - Ook hier geldt het clear screen beleid. Het beeldscherm wordt m.a.w. geblokkeerd als de telewerker voor een kortere of langere tijd weggaat.

§8 - Als de telewerklocatie wordt verlaten, moet de werkplek vergrendeld worden. Het apparaat wordt in geen geval onbeheerd achtergelaten in een ruimte waartoe derden toegang hebben.

§9 - Beperk het telefonisch uitwisselen van gevoelige informatie in openbare locaties tot het minimum. Zo kunnen onbevoegden geen gevoelige informatie onderscheppen door telefoongesprekken af te luisteren.

#### **4.6 Logische beveiliging**

§1 - Het is verboden om documenten met vertrouwelijke informatie van de organisatie op de een of andere manier op de geheugenschijf van de eigen PC of laptop op te slaan. Het downloaden van persoonsgegevens van cliënten afkomstig van het OCMW druist in tegen de verplichte veiligheidsregels van de KSZ en tegen bepalingen in de privacywetgeving. Dit geldt ook voor andere diensten onder het openbaar bestuur. Ongeoorloofde verspreiding van vertrouwelijke gegevens is zelfs strafbaar.

§2 - Om malware besmetting op de computer te voorkomen wordt er in geen geval op links geklikt in mails of op webpagina's die niet vertrouwd worden. Deze regel is overigens ten allen tijde van toepassing.

§3 - Het is verboden om USB-sticks of andere externe gegevensdragers te gebruiken voor het overdragen van vertrouwelijke informatie. Het is eveneens verboden om mailberichten of documenten met vertrouwelijke gegevens naar een persoonlijk mailadres buiten het domein van de organisatie door te sturen.

#### **5. Anti-malware (malicious software)**

Malware<sup>1</sup> kan ernstige schade toebrengen aan de (informatie)systemen van het bestuur waardoor de beschikbaarheid, exclusiviteit en integriteit van informatie niet meer gewaarborgd kunnen blijven. Om dit te voorkomen, wil het bestuur inzetten op een degelijk anti-malware beleid. Anti-malware software en een goed beheer hiervan beschermen gebruikte hard- en software tegen aanvallen.

§1 - Alle computersystemen worden voorzien van antivirus- en antispywareprogrammatuur. Het is ten strengste verboden om deze uit te schakelen of te verwijderen.

§2 - Alle computersystemen zijn voorzien van de laatste firmware, security updates en patches.

§3 - Op alle systemen van het bestuur is antimalware software aanwezig die geautomatiseerd controleert op de aanwezigheid van virussen, trojans en andere malware waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen werkplekken en servers. De gemeente maakt gebruik van verschillende antimalware oplossingen op verschillende schakels binnen de infrastructuur.

§4 - Alle binnenkomende en uitgaande e-mails worden gecontroleerd op malware.

§5 - De antimalware software wordt iedere dag automatisch voorzien van nieuwe updates van virusdefinities. Dit moet centraal bewaakt worden. Uitzonderingen hierop moeten actief worden gemonitord en gerapporteerd aan het management en aan de ICT-afdeling.

§6 - Malware besmettingen en de vermoedens daarvan moeten meteen gemeld worden aan de ICT-dienst en de veiligheidsconsulent van het bestuur.

---

<sup>1</sup> Malware = Kwaadaardige en/of schadelijke software die ingezet wordt om computersystemen te verstoren, gevoelige informatie te verzamelen of toegang te krijgen tot private computersystemen.

---

### Help, ik heb een virus! Wat nu?

- ✓ Blijf rustig
  - ✓ Trek uw netwerkkabel uit
  - ✓ Bel onmiddellijk naar de ICT-dienst
  - ✓ Herstart in geen geval uw pc (sommige virussen worden geactiveerd na het herstarten van de pc)
- 

§7 - Malware kan ook op de computer worden gezet via een phishing e-mail. In hoofdstuk 8. E-mailgebruik vind je meer info over phishing en wat je moet doen bij het krijgen van zulke e-mails.

## **6. E-mailgebruik**

De dienstverlening van het bestuur is in grote mate afhankelijk van een efficiënt gebruik van e-mail. Zo wordt dit communicatiemiddel gebruikt naar de buitenwereld toe, maar ook voor interne communicatie tussen medewerkers onderling. Elke medewerker van het bestuur heeft daarom de plicht om verantwoord en veilig met e-mailverkeer om te springen.

### **6.1 Algemeen**

§1 - E-mail is een communicatiemiddel en geen systeem voor het documenteren en opslaan van gegevens en documenten.

§2 - Mailberichten, bijlagen, instructies en documentatie moeten zo snel mogelijk opgeslagen worden in de daarvoor bestemde mappen of dossiers. Elke dienst maakt hierover intern duidelijke en transparante afspraken.

§3 - Iedere medewerker die met e-mailverkeer te maken heeft, heeft een afzonderlijk op naam gemaakt mailadres binnen het bestuursdomein.

§4 - Het mailadres dat de organisatie ter beschikking stelt aan de medewerker is bedoeld voor professionele doeleinden. Elk inkomend en uitgaand mailbericht loopt via dit welbepaald e-mailadres.

De toegang tot de mailbox is beveiligd met een persoonlijk wachtwoord. Zie ook Hoofdstuk 8. Wachtwoorden voor tips bij het maken van een sterk wachtwoord.

§5 - E-mailberichten die afgehandeld zijn, plaats je best in een map 'Verwerkt'. Door middel van Classificaties kan men verwerkte e-mails groeperen en snel terug vinden. Het opslaan van berichten in een structuur van meerdere mappen wordt sterk afgeraden.

§6 - Delegatie van rechten op het gebruik van de mailbox is een uitzondering, waartoe schriftelijke toestemming wordt verwacht. In elke geval dient de eigenaar van de mailbox akkoord te gaan.

§7 - Het gebruik van de afwezigheidsassistent is verplicht om de verzenders van informatie en/of berichten op de hoogte te brengen van de afwezigheid. Het is ook verplicht de contactgegevens van de persoon te vermelden die ze tijdens de afwezigheid kunnen contacteren om de continuïteit van de werking te verzekeren.

## **6.2 Groeps- of functieadressen**

§1 - Medewerkers kunnen toegang krijgen tot een groeps- of functieadres van een betrokken (sub)dienst waarin zij werken. Intern worden duidelijke afspraken gemaakt over wie wat en op welke manier mailberichten zal behandelen.

§2 - Om de vertrouwelijkheid van de gegevens te garanderen en om een efficiënte doorstroming van informatie bij een (onverwachte) vervanging te vermijden, wordt de toegang tot de mailboxen geregeld door het toekennen van netwerkpermissies. Enkel de rechtstreeks hiërarchische overste en de collega's – medewerkers van een (sub)dienst – hebben toegang tot de mailbox van de (sub)dienst.

§3 - Het bestuur kan in de groeps- en functiemailboxen aan de medewerkers geen bescherming van de privacy op de werkvloer garanderen.

§4 - Wanneer men gebruik maakt van een groeps- of functieadres en externe mailberichten met een beroepsmatige inhoud ontvangt, moet de medewerker deze berichten naargelang afspraak naar het groeps- of functieadres doorzenden/verplaatsen voor verdere opvolging.

## **6.3 Veiligheid**

§1 - Het bestuur garandeert in de "mailbox op naam" aan de medewerkers de bescherming van de persoonlijke levenssfeer op de werkvloer.

§2 - Desalniettemin mag e-mail niet standaard worden beschouwd als een veilig elektronisch uitwisselingskanaal dat de vertrouwelijkheid en de integriteit van de gegevens kan waarborgen. De gegevens worden in de regel versleuteld over het gewone internet verstuurd. De bij wet opgelegde bescherming van de privacy stelt dat er zo weinig mogelijk persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie over burgers via e-mail overgemaakt worden. Bij voorkeur worden persoonsgegevens enkel via mail verzonden als die versleuteld zijn.

§3 - Let op waar je het mailadres gebruikt op andere webtoepassingen en informatiewebsites. Het ingeven van je e-mail op een website of het reageren op een mail/forum kan ertoe lijden dat je slachtoffer wordt van spam, m.a.w. ongewenste elektronische post.

§4 - Opgelet voor phishing mails. Dit is een frauduleuze techniek waarbij de identiteit van een persoon of instelling gestolen wordt. De fraudeur doet zich via een ogenschijnlijk herkenbaar e-mailadres voor als een betrouwbare partij – een bank, administratie, persoonlijk contactpersoon, enz. – om persoonlijke of professionele informatie los te krijgen. Vaak is dit via een besmette bijlage die een virus installeert, een link die je doorstuurt naar een valse website of een vals betalingssysteem. Deze aanvallen zijn vaak gericht naar steden en gemeenten, waardoor er een hoge waakzaamheid dient te zijn voor deze mails.

## Hoe een phishing e-mail herkennen?

De (mogelijke) signalen:

- ✓ Vreemde boodschap zonder enige aanleiding (vaak verwacht je deze mail niet)
- ✓ Vaag onderwerp zonder duidelijke context
- ✓ Mail is in je spam beland
- ✓ De toon is alarmerend, bedreigend of intrigerend
- ✓ Spelfouten en fout taalgebruik
- ✓ Het (e-mail)adres van de afzender is incorrect
- ✓ Er wordt gevraagd om ergens op te klikken

## Voorbeeld phishing e-mail



Signalen uit voorbeeld:

- ✓ Afzender doet zich voor als vertrouwde partner (ING bank)
- ✓ Het e-mailadres van de afzender is niet correct
- ✓ Ontvanger is geen klant bij ING
- ✓ Vaag onderwerp, namelijk "nieuw bericht"
- ✓ Geen concrete aanleiding van de noodzaak om nieuwe kaart aan te vragen
- ✓ Niet aangesproken met persoonlijke naam, wel met "relatie"
- ✓ Gebruik van een hyperlink (vervang "hier" uw product) om op te klikken, wellicht met doorverwijzing naar malware

## Wat doen als je een vals bericht krijgt?

- ✓ Klik niet op de links, maar zoek de website op via een zoekmachine.
- ✓ Beantwoord de e-mail niet.
- ✓ Stuur het bericht niet door naar je contacten.
- ✓ Vul zeker nooit persoonlijke gegevens in.



- 
- ✓ Stuur het door naar [verdacht@safeonweb.be](mailto:verdacht@safeonweb.be).
  - ✓ Je kan het ook doorsturen naar de organisatie zelf.

Wil jij testen hoe oplettend jij bent bij verdachte mails en berichten? Of wil je meer info over hoe je phishing moet herkennen, zowel tijdens je job als in je privéleven?

Kijk op <https://www.safeonweb.be/quiz/phishingtest>

---

## Hoe herken je een Phishing Mail ?



*Voorkomen is beter dan genezen.  
Je kan zelf een aantal simpele controles uitvoeren om te weten of het om een phishing e-mail gaat.*



### Basisregel

De basisregel die je moet onthouden: Een officiële instantie zal je nooit via e-mail, sms of telefoon vragen om je wachtwoord, bankgegevens of persoonlijke gegevens. Zeker paswoorden worden eigenlijk nooit telefonisch of per mail doorgegeven. Als je deze vraag krijgt via mail of telefoon, ga hier dan ook niet op in.



### Controleer het e-mailadres

Iedereen kan mails verzenden, maar het mailadres is moeilijker te vervalsen. Echte e-mails van de gemeente Ranst, eindigen op @ranst.be. Zo eindigen mails van Microsoft doorgaans op @microsoft.com. Bij phishing ziet het e-mailadres er vaak al niet officieel uit (bv. @dienstenranst.nl of @microsoft.dk.br). Niet openen is de boodschap!



### Controleer de link voor je klikt

Wanneer er in de e-mail gevraagd wordt om op een link te klikken, kan je deze controleren door er gewoon met je muis over te zweven. Bij phishing mails zal je zien dat deze je niet verwijzen naar een normaal verwachte webpagina. Is de domeinnaam, het woord voor .be, .com, .eu, .org, ... en voor de allereerste slash "/", ook echt de naam van de organisatie? Niet zomaar op elke link klikken dus.



### Te mooi om waar te zijn

Kreeg je het bericht zonder reden? Is het dramatisch dringend? Ken je de afzender? Vind je de vraag vreemd? Word je persoonlijk aangesproken? Naar waar leiden ze je? Bevat het bericht veel taalfouten? Zat het in de map met ongewenste mail? Tracht iemand jou nieuwsgierig te maken? Hebben mensen uit je omgeving ook al hetzelfde bericht gehad? Als het te mooi is om waar te zijn, is het dat ook!



### Te laat

Waarschuw je vrienden, familie en collega's. Heb je een wachtwoord doorgegeven, wijzig deze onmiddellijk. Heb je toch je bankgegevens doorgegeven? Bel Cardistop. Geen paniek! Jouw informatici staan je bij! We zijn bereikbaar via [informatie@ranst.be](mailto:informatie@ranst.be).



#### **6.4 Privégebruik**

§1 - Tijdens de middagpauze of andere gebruikelijke werkpauses is het toegestaan om gebruikmakend van de informatica van het bestuur privécommunicatie met personen binnen en buiten het bestuur te onderhouden.

§2 - Privécommunicatie wordt enkel toegelaten als dit de goede werking van de informatica en de dienstverlening niet in het gedrang kan brengen.

#### **6.5 Verzenden van een e-mail: tips voor een goed e-mailgebruik**

##### **6.5.1 Bestemming: Aan/CC/BCC**

§1 - Beperk het aantal ontvangers in het 'Aan' veld tot het minimum. Duid in het 'Aan' veld enkel de ontvangers aan die waarschijnlijk op het bericht zullen moeten antwoorden en/of absoluut op de hoogte moeten gebracht worden. Enkel de eerste 'Aan' ontvanger wordt verwacht op het bericht te antwoorden

§2 - Het 'CC' (Carbon Copy) veld is bestemd voor de ontvangers die in kopie staan, zodat zij ook op de hoogte worden gebracht van de inhoud van het bericht. Voeg niet systematisch alle hiërarchisch oversten in 'CC' toe, behalve als hierom specifiek gevraagd wordt.

§3 - Als je een mail stuurt naar een groep mensen (een mailing lijst) is het sterk aangewezen om de ontvangers van de mail in BCC (Blind Carbon Copy) te zetten. Zo kunnen de ontvangers enkel hun eigen gegevens zien en niet die van anderen.

---

##### **Gebruik maken van BCC met Outlook**

1. Een nieuwe mail aanmaken
  2. Vul je eigen e-mailadres in bij 'Aan'. Alle ontvangers zullen dit e-mailadres zien.
  3. Klikken op 'CC'
  4. Door op BCC te klikken en hier de adressen aan te vullen voor alle ontvangers, kunnen de andere ontvangers van elkaar niet zien dat ze je mailtje ontvangen hebben.
- 

§4 - Als de opsteller van het inkomend bericht een antwoord verwacht, moet de medewerker binnen een redelijke termijn antwoord geven. Wanneer het opmaken van het definitief antwoord een langere voorbereidingsperiode vraagt, wordt aangeraden om op korte termijn aan de vraagsteller een voorlopig antwoord te geven met een ontvangstmelding, een verklaring dat de zaak in onderzoek is en de opgave van een vermoedelijke datum waarop het definitief antwoord kan verwacht worden.

##### **6.5.2 Inhoud en stijl**

§1 - Blijf altijd beleefd en gebruik geen grove taal in de mailberichten.

§2 - Maak opbouwende en professionele mailberichten, zowel naar inhoud als naar toon. Behandel mensen in het e-mailverkeer met dezelfde beleefdheid en respecteer hen.



§3 - Vul altijd het onderwerp in. Het is geen verplicht veld, maar het is wel sterk aangeraden dit veld te gebruiken. Berichten met een leeg onderwerp kunnen immers als ongewenste berichten (spam) worden gemarkeerd.

§4 - Behandel slechts één onderwerp per mailbericht. Hierdoor wordt verwarring bij het beantwoorden vermeden en wordt achteraf ook het klasseren vereenvoudigd.

§5 - De stijl van het bericht moet duidelijk en direct zijn. De huisstijl wordt toegepast. De toevoeging van zware bijlagen wordt zoveel mogelijk vermeden.

§6 - De richtlijnen met betrekking tot de ondertekening van e-mail (gebruik e-mailhandtekening) worden toegepast.

§7 - Gebruik het computernetwerk niet zodanig dat de werking kan gestoord worden. (Bv. een e-mail onnodig naar alle personeelsleden zenden, verzending van zeer omvangrijke bijlagen, ...)

§8 - Gebruik e-mail naar je collega's niet voor 'leuke boodschappen'. Daarvoor worden andere kanalen voorzien, zoals Yammer of een afzonderlijk kanaal in je Teams.

#### **6.6 Verbodsbepalingen**

Het gebruik van digitale communicatie in het bestuur is verboden in volgende gevallen (dit is geen exhaustieve lijst):

- a) Gebruik van e-mail bij illegale, frauduleuze of kwaadwillige activiteiten;
- b) Verzenden en opslagen van documenten met een beledigend, obscene (bv. pornografisch), raciaal, ontarend of extreem politiek karakter;
- c) Mededelen van gegevens die auteursrechtelijk beschermd zijn. Dit is in strijd met de wetten ter bescherming van dit recht;
- d) Deelname aan kettingbrieven;
- e) Inschrijven op nieuwsbrieven die geen verband houden met de professionele activiteiten (bv. grappen, commerciële activiteiten ...);
- f) Systematische overdracht van beroepsmatige e-mailberichten naar een privé-mailbox buiten het bestuursdomein. Deze automatische overdracht brengt de bescherming van vertrouwelijke gegevens in gevaar.

#### **6.7 E-mail op mobiele telefoon**

De medewerker moet volgende veiligheidsmaatregelen volgen bij het gebruik van een mobiel toestel ongeacht de eigendomstitel dat aangesloten is op de mailserver in beheer van de organisatie:

- a) Vooraleer communicatie mogelijk is tussen het toestel en de mailserver moet de medewerker bij het configureren van zijn toestel de opgelegde policy aanvaarden. Deze policy legt technisch een reeks beperkingen aan het toestel op. Deze technische beperkingen kunnen op elk moment door de ICT-dienst aangepast worden waardoor de medewerker ze opnieuw moet aanvaarden.

- b) De transfers van vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens van cliënten en personeelsleden moeten zoveel mogelijk beperkt worden. Mailverkeer via mobiele toestellen is immers geen veilig communicatiemiddel.
- c) Voor het algemeen veilig omgaan met de mobiele telefoon verwijzen we naar hoofdstuk 5 *BYOD, Bring Your Own Device*.

## **7. Internetgebruik**

Het internet kan binnen de organisatie gebruikt worden voor het raadplegen van websites en het verzamelen van informatie via voorgestelde linken en opzoekingen via gespecialiseerde websites (zoekmotors en directories) met als doel relevante informatie in te zamelen die aan de behoefte van de gebruiker beantwoordt.

### **7.1 Algemeen**

§1 - Toegang tot het internet wordt door de organisatie tijdens de kantooruren (hoofdzakelijk) verleend voor professionele doeleinden.

§2 - Bij het gebruik van internettoegang moeten de algemene deontologische regels gerespecteerd worden.

§3 - Als gebruiker ben je verantwoordelijk voor de gegevens die geraadpleegd, opgevraagd of verstuurd worden via het internet.

§4 - Gebruikers mogen alleen de door de organisatie goedgekeurde webapplicaties gebruiken voor het verwerken van informatie.

§5 - Vanop het internet mogen enkel gekende bestanden van betrouwbare bronnen gedownload worden. Bij de minste twijfel dient de ICT-dienst geraadpleegd te worden en de actie te worden stopgezet. Er worden geen gedownloade bestanden van het internet opgeslagen op de organisatieapparatuur totdat deze zijn gescand op virussen en andere kwaadaardige functionaliteiten.

§6 - Surf altijd op veilige websites. Neem een kijkje in de adresbalk van je browser: begint het adres met een (groen) hangslot, gevolgd door 'https'? Dit betekent dat je surft in een meer vertrouwelijke omgeving, waar gegevens die worden uitgewisseld tussen de site en jouw toestel worden versleuteld.

§7 - Toegang tot het internet voor persoonlijk gebruik wordt verleend in overeenstemming met de geldende wetgeving, de gedragscode van de organisatie en voor zover:

- a. Dergelijk gebruik redelijk en uitzonderlijk is;
- b. Dergelijk gebruik niet nadelig is voor de prestaties van de door de gebruikers te leveren werkzaamheden, noch voor het goede verloop van de werkzaamheden van de organisatie of haar belangen of reputatie, noch voor de beschikbaarheid of effectiviteit van het internet;
- c. De duur van de toegang tot het internet beperkt is;

- d. Dergelijk gebruik niet bedoeld is om deel te nemen aan of het bevorderen van aanvullende activiteiten.

### **7.2 Kwaliteit van de informatie**

Er is geen kwaliteitscontrole op het internet en sommige informatie is achterhaald, onvolledig of zelfs moedwillig onjuist. Alvorens je informatie van het internet gebruikt, moet die eerst kritisch bekeken worden. Gebruik bij voorkeur enkel gekende en betrouwbare bronnen.

Enkele richtlijnen voor het surfen:

- Het gebruik van zoekmotors (Google, Yahoo, Bing,...) kan soms verrassende resultaten opleveren. Beperk je niet tot één bron.
- Controleer altijd de geldigheid en betrouwbaarheid van de verzamelde informatie. Vergelijk de bronnen om ervoor te zorgen dat je over kwaliteitsvolle informatie beschikt.
- Vermeld altijd bronnen wanneer je gevonden gegevens gebruikt. Alle informatie op het internet is copyright of intellectueel eigendomsrechtelijk beschermd, tenzij anders vermeld.
- Controleer de clausules over de auteurs- of kopierechten. Vergeet niet om als nodig de kopierechten aan te vragen.

### **7.3 Verbodsbepalingen**

§1 - Internet mag niet rechtstreeks geraadpleegd worden op apparaten waarop geen werkzaam antivirussoftware is geïnstalleerd. Voor mobiele telefoons verwijzen we naar hoofdstuk 5 BYOD, Bring Your Own Device.

§2 - Ga niet in op pop-upvensters of ongevraagde reclameberichten. Die leiden vaak naar verdachte websites.

§3 - Voer op het internet geen acties uit die illegaal zijn, pesterijen veroorzaken bij anderen of een slecht effect hebben op de organisatie.

§4 - Het is verboden pagina's te bezoeken die een obscene, pornografische, haatdragende of verwerpelijke inhoud hebben. Daarnaast zijn ook het bezoeken van chatboxen, het deelnemen aan kansspelen en het spelen van spelletjes verboden. Wanneer je per ongeluk op dergelijke pagina's terecht komt, moet onmiddellijk de internetverbinding verbroken worden en moeten alle pagina's gesloten worden.

§5 - Gebruikers verspreiden geen informatie op het internet die illegaal is, die schade veroorzaakt bij anderen of een slechte uitwerking heeft op de organisatie.

§6 - Publiceer nooit vertrouwelijke of persoonsgevoelige gegevens op het internet.

§7 - Gebruikers zullen de activiteiten van de organisatie niet openbaar bespreken op het internet (of elders in het openbaar) tenzij dit specifiek is toegestaan in hun arbeidsovereenkomst of functiebeschrijving. Standpunten die het gemeente- of OCMW-bestuur vertegenwoordigen, moeten door het bestuur goedgekeurd zijn.

§8 - Gebruikers moeten aangeven dat bepaalde opvattingen persoonlijk zijn wanneer ze verkeerdelijk kunnen worden toegekend aan de organisatie.

§9 - Maak geen gebruik van functionaliteiten om persoonlijke gegevens op te slaan (bijvoorbeeld niet-versleuteld opslaan van gebruikersnaam en wachtwoord).

§10 - De gebruikersnaam of het wachtwoord van de organisatie mogen niet gebruikt worden om je te registreren op een internetsite die niet onder de controle van de organisatie valt.

## **8. Sociale media**

### **8.1 Sociale media die het bestuur van Ranst gebruikt**

Het bestuur van Ranst gebruikt sociale media zoals Facebook, Instagram en Twitter om de aandacht van de burger of de eigen medewerkers te trekken, hen te begrijpen en hen te informeren. Sociale media zijn met andere woorden een communicatiekanalen die ingezet worden om verschillende doeleinden te bereiken.

§1 - Als je sociale media wil gebruiken vanuit een bepaalde dienst van het bestuur, neem dan contact op met de dienst communicatie. Je kan dan in samenspraak met de dienst communicatie bepalen welke acties nuttig zijn en welke sociale media op welke manier kunnen ingezet worden. We verwijzen hier naar de bestaande afsprakennota voor het gebruik van sociale media.

§2 - Als je gebruik maakt van foto's op sociale media die werkgerelateerd zijn, dan moet je voor publicatie altijd toestemming vragen aan de betrokken personen die afgebeeld staan op de foto('s).

---

#### **TOESTEMMING VRAGEN EN PUBLICEREN VAN FOTO'S**

Bij het nemen van een foto van een persoon/meerdere personen moet je eerst en vooral toestemming vragen aan de betrokkene(n) voor het nemen van de foto. Ten tweede moet je aan deze perso(o)n(en) toestemming vragen om of deze foto('s) al dan niet te publiceren op onze communicatiekanalen.

Voorbeeld toestemmingsformulier:

Hierbij verklaart

ondergetekende,.....

Dat tijdens ..... *(naam evenement/gebeurtenis)* foto's van hem/haar mogen genomen worden.

Dat de foto's gemaakt tijdens ..... *(naam evenement/gebeurtenis)*, door gemeente Ranst gebruikt mogen worden – uitsluitend – voor publicatie ..... *(vernoemen waar foto('s) worden gepubliceerd, bv. op de Facebook-pagina van het bestuur, in de gemeentekrant, enzoverder)*

*\* aankruisen waarvoor je toestemming geeft*

Datum : .....

Naam: .....

Handtekening: .....

---

## **8.2 Privé-account op sociale media**

Volgende richtlijnen zijn van toepassing op personeelsleden die zich op hun privé-account op sociale media duidelijk kenbaar maken als medewerker van de gemeente of het OCMW Van Ranst. Op die manier profileer je je als ambtenaar en dus ook als ambassadeur van de gemeente. **De gedragscode waaraan een ambtenaar offline moet voldoen (zie *deontologische code*), wijzigt niet op sociale media.** Er dient omzichtig omgegaan te worden met uitspraken, zodat je met berichten op sociale media niet (onbewust) het imago van het bestuur kan schaden. Het bestuur vertrouwt er dan ook op dat alle medewerkers verantwoord zullen omgaan met sociale media en onderstaande regels naleven.

- Denk na vooraleer je iets publiceert op sociale media dat werkgerelateerd is. Het is in geen geval toegestaan om foto's van de werkomgeving te verspreiden.
- Reageer gepast. Kom je vragen aan de gemeente tegen of zie je kritiek? Beslis dan of je zelf antwoordt of dat je het beter overlaat aan de communicatiedienst. Bij twijfel contacteer je altijd de communicatiedienst. In geval van een duidelijke onlineklacht kan je met een standaardbericht verwijzen naar het klachtenformulier op de website of naar de klachtencoördinator.

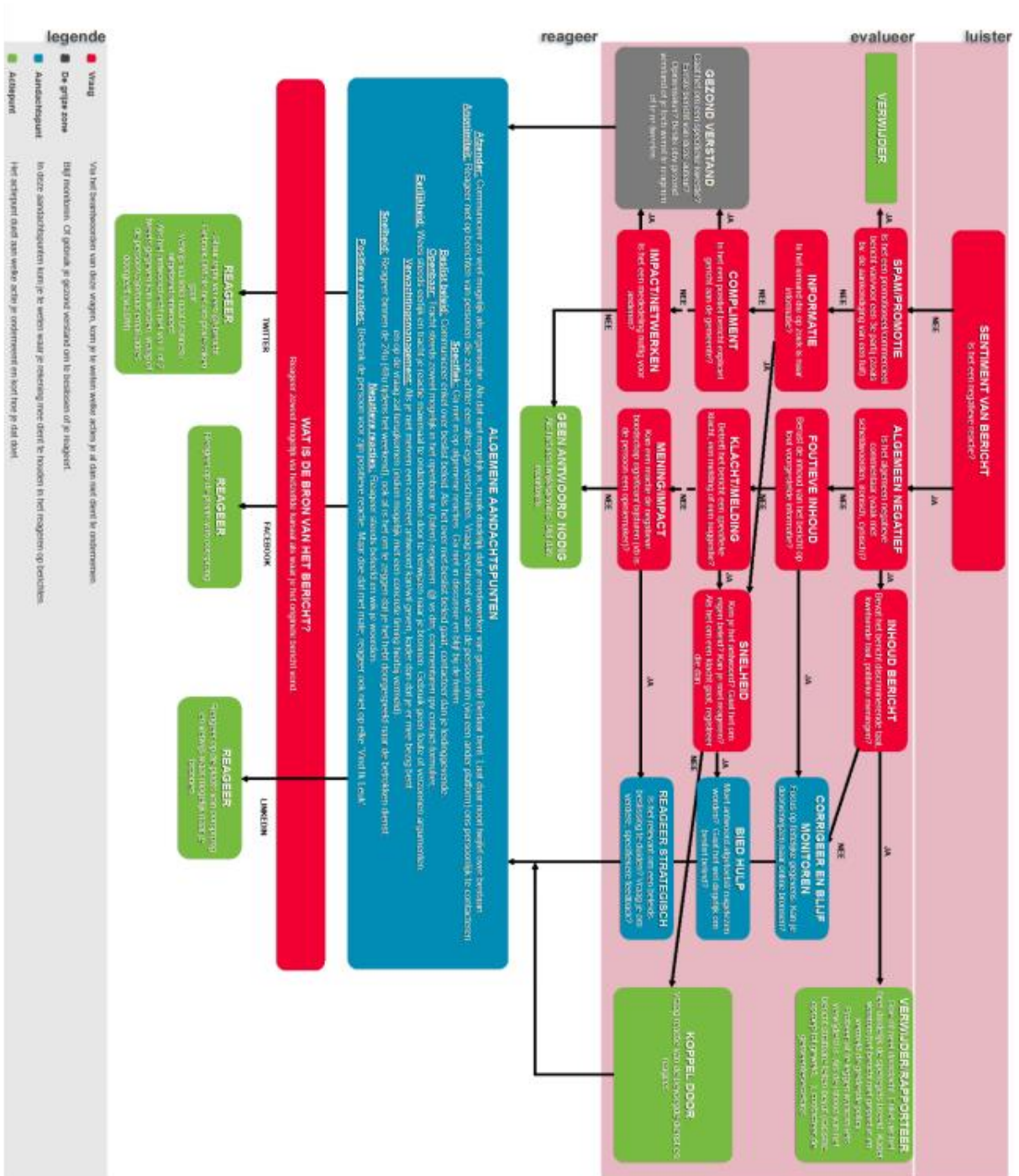
---

### **Voorbeeld standaardbericht**

*Bedankt voor jouw bezorgdheid. Voor klachten hebben we een aparte klachtenprocedure waardoor jouw bezorgdheid door de juiste mensen wordt opgevolgd. Je kan hiervoor terecht bij onze klachtencoördinator of op onze website.*

---

- Discrimineer niet en blijf neutraal. Pas dus op met politieke statements die je openbaar maakt en doe zeker geen racistische uitspraken.
- Wees eerlijk. Ga online niet undercover, vermijd ook om in de derde persoon te spreken (de gemeente, ...), want dan kom je al snel over als woordvoerder;
- Wees loyaal tegenover gemeente en collega's. Uit geen kritiek op collega's en diensten op je sociale media.
- Beperk je tot objectieve feiten. Spreek je niet uit over je gevoelens of die van een ander, roddel niet en wees zelf geen bron van geruchten.
- Geef fouten toe en probeer de fout recht te zetten door de juiste info toe te voegen aan de foutieve uitspraken.
- Wees je er altijd van bewust dat alles wat je op het internet schrijft, daar vaak ook lange tijd blijft staan en voor anderen te bekijken is. Kijk dus uit met felle standpunten of verhitte discussies.



Flowchart "Reageren op sociale media": richtlijnen voor beheerders van sociale media kanalen (bron: gemeente Berlaar)

## **9. Gebruik DIGITALE dataopslag**

§1 - Huidige opdeling netwerk(schijven) voorziet een persoonlijke opslagruimte en enkele gedeelde locaties naargelang dienst of functie. Een locatie voor de opslag van foto's wordt door iedereen gedeeld. Andere locaties zijn afhankelijk van de lokale afspraken/noden.

§2 - Door medewerkers aangemaakte bestanden moeten altijd bewaard worden op de daartoe voorziene netwerkschijf of cloud opslag en NIET op de harde schijf (bv. C-schijf) van de computer. Er wordt geen reservekopie gemaakt van bestanden op de lokale harde schijf, met uitzondering van de toegestane synchronisatie software (bv OneDrive).

§3 - Iedere gebruiker is mede verantwoordelijk voor de goede werking van het netwerk. De personeelsleden worden gevraagd erover te waken zuinig om te springen met de schijfruimte van de servers. Overbodige bestanden moeten regelmatig verwijderd worden, een bestand mag slechts op één plaats bewaard worden, afbeeldingen in documenten moeten gecomprimeerd worden, grote bestanden (bv. Adobe Indesign) worden voor archivering omgezet naar PDF waarna de originelen verwijderd worden, audio- en videobestanden horen thuis op de daartoe bestemde foto-opslag.

§4 - Bestanden moeten in themamappen worden geplaatst en niet onder mappen die verwijzen naar personen. In persoonsmappen mogen enkel tijdelijke werkbestanden staan. Het resultaat van deze werkbestanden hoort thuis onder een themamap.

§5 - Het is niet toegestaan om bestanden op te slaan buiten het administratief netwerk (bv. Dropbox Google drive, enz.), behalve als er expliciet een drager wordt toegekend (bv. OneDrive).

## **10. Omgaan met informatie (in het bijzonder persoonsgegevens)**

Informatie, in het bijzonder persoonsgegevens, is een van de belangrijkste bezittingen binnen een lokaal bestuur en zit bovendien verspreid doorheen de hele organisatie. Persoonsgegevens an sich en de verwerking ervan hebben de afgelopen jaren een enorme sprong gemaakt, gezien de digitalisering en automatisering van de systemen. Dit brengt nieuwe uitdagingen met zich mee om deze informatie en gegevens goed te beheren en om te zetten in informatiesystemen die zorgen voor een logische bundeling.

Deze gedragscode geldt voor alle informatie ongeacht de vorm waarin die wordt kenbaar gemaakt (op papier, onder elektronische vorm, via mondelinge communicatie, enz.), opgeslagen (tekst, administratieve systemen, gegevensbanken, websites, toets- en leerplatformen, enz.) en verspreid (e-mail, enz.).

### 10.1 Algemene regels

§1 - Elke werknemer is verantwoordelijk voor de informatie die hij beheert en voor de informatie die hij opvraagt voor de uitvoering van zijn taken.

§2 - De informatie die de organisatie in het bezit heeft, wordt enkel gebruikt voor professionele doeleinden en is gebaseerd op het 'need to know' principe. Het gebruik van de voor jouw beschikbare informatie is met andere woorden beperkt tot wat voor de uitvoering van je professionele opdracht vereist is.

§3 - Gebruik voor de bescherming van de informatie waar je toegang toe hebt een sterk wachtwoord, zodat geen onbevoegden toegang hebben. Zie ook 13.1 Aanbevelingen wachtwoorden.

§4 - Gebruikers zijn persoonlijk aansprakelijk voor alle handelingen die worden uitgevoerd met hun eigen gebruikersidentificatie/wachtwoord. Zorg er dus voor dat je de opgesomde richtlijnen zeker naleeft.



**GDPR**  
General Data Protection Regulation

§5 - Voor wat de verwerking van persoonsgegevens betreft, is de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van toepassing, in het bijzonder de beginselen inzake de verwerking van persoonsgegevens. Daarom moeten persoonsgegevens:

- ✓ worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is ("**rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie**");
- ✓ voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen ze vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt ("**doelbinding**");
- ✓ toereikend zijn, ter zake doend en beperkt worden tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt ("**minimale gegevensverwerking**");
- ✓ juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd Gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, moeten alle redelijke maatregelen worden genomen om onjuiste persoonsgegevens meteen te wissen of te verbeteren ("**juistheid**");
- ✓ worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk zijn. Persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze



verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen ("**opslagbeperking**");

- ✓ door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging ("**beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid**").

### **10.2 Classificatie van gegevens**

Bepaalde informatie van de werkgever is vertrouwelijk en moet met speciale aandacht behandeld worden. Om die reden is elke werknemer en iedereen die zich toegang verschaft tot het netwerk van de gemeente en het OCMW van Ranst ertoe gehouden een vertrouwelijkheidsverklaring te ondertekenen.

Om te bepalen in welke mate informatie vertrouwelijk is, moet men zich eerst afvragen wat, in het algemeen, het potentieel risico is van een ongepaste verspreiding en wat voor de werkgever in het bijzonder de gevolgen zijn, zoals bijvoorbeeld:

- de aantasting van het imago (zoals bv. de verspreiding van gevoelige informatie die tot negatieve publiciteit leidt);
- een inbreuk op de geldende wetgevingen:
  - de wetgeving ter bescherming van de intellectuele rechten, in het bijzonder de auteursrechten, bv. niet toegelaten verspreiden van teksten of afbeeldingen van derden,...
  - de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij de verwerking van de persoonsgegevens.

Wat betreft vertrouwelijkheid kan er een opdeling gemaakt worden in vier categorieën:

- **Openbare gegevens:** Alle informatie die algemeen toegankelijk is voor iedereen. Er is geen schending van deze classificatie mogelijk. Het gaat over openbare informatie, gepubliceerde informatie die voor iedereen toegankelijk is (mag zijn), zoals bijvoorbeeld informatie op de website. Deze moet weliswaar juist zijn, maar hoeft niet afgeschermd te worden.
- **Bedrijfsvertrouwelijke gegevens:** Informatie die toegankelijk mag of moet zijn voor alle medewerkers van de eigen organisatie(s). De vertrouwelijkheid is gering. Schending van deze classificatie kan enige (in)directe schade toebrengen.
- **Vertrouwelijke gegevens:** Informatie die alleen toegankelijk mag zijn voor een beperkte groep gebruikers. De informatie wordt ter beschikking gesteld op basis van vertrouwen. Schending van deze classificatie kan serieuze (in)directe schade toebrengen aan de organisatie.

Informatie doorgeven moet beperkt blijven tot wat "need to know" is en niet "nice to know".

- **(Beroeps)geheim:** Dit betreft gevoelige informatie die alleen toegankelijk mag zijn voor de direct geadresseerde. Schending van deze classificatie kan zeer grote schade toebrengen. Het beroepsgeheim verplicht een medewerker tot geheimhouding van hetgeen cliënten aan hem prijsgeven in het kader van een vertrouwensrelatie. Als het beroepsgeheim geschonden wordt kan er een strafrechtelijke sanctie volgen.

In principe mag geen vertrouwelijke informatie buiten de gemeente en het OCMW Ranst bijgehouden worden (zoals bv. op een persoonlijke PC, op ICT-middelen die niet onder de controle staan van de gemeente of het OCMW van Ranst, storage in de cloud, enz.). Het is wel toegestaan voor thuiswerk, maar enkel gedurende de tijd dat dit strikt noodzakelijk is en wanneer de omstandigheden dit vereisen. Zodra niet meer voldaan is aan die voorwaarden moet die informatie, naar gelang van het geval, teruggebracht, verwijderd of vernietigd worden.

Speciale aandacht wordt gevraagd voor draagbare media die vertrouwelijke informatie bevatten, zoals informatie opgeslagen als back-up. Deze media moeten altijd veilig opgeborgen en versleuteld worden. Bij vernietiging en eventueel hergebruik ervan, moet erop gelet worden dat ze geen vertrouwelijke informatie meer bevatten. Bij twijfel kan altijd advies ingewonnen worden bij de ICT-verantwoordelijke.

### **10.3 Controle op wie toegang krijgt tot bepaalde informatie**

Wie toegang krijgt tot bepaalde gegevens – en met andere woorden de toegekende informatiesystemen – wordt gecontroleerd door het toekennen van een individuele authenticatie aan bepaalde personen. Het is de algemeen directeur of het afdelingshoofd die beslist wie toegang heeft tot welke systemen en welke voorwaarden hieraan verbonden zijn.

De toegangen worden verleend aan de hand van een vooropgestelde functiematrix waarin opgenomen is welke functie tot welke informatiesystemen toegang moet hebben.

Toegangsrechten tot applicaties aanvragen doe je via Intranet (Dienst Informatica). De matrix wordt in samenspraak met directie, dienst HR en dienst Informatica onderhouden.

## **11. Wachtwoorden**

Elke medewerker die gebruik maakt van een computer (van de organisatie) krijgt een gebruikersnaam en wachtwoord toegekend. Het toegekende wachtwoord moet door de medewerker gewijzigd worden naar een persoonlijke code. Dit wachtwoord is strikt vertrouwelijk en mag niet aan anderen, inclusief leidinggevende of familieleden, worden doorgegeven. Wachtwoorden moeten voldoen aan bepaalde regels.

### **11.1 Aanbevelingen**

- Een wachtwoord moet minimaal acht karakters hebben
- Grote en kleine letters wisselen elkaar af
- Een symbool of cijfer ertussen geeft dat extraatje meer
- Gebruik geen bekende of voor de hand liggende namen, woorden of getallen
- Woorden die in het woordenboek staan zijn uitgesloten
- Schrijf nergens je wachtwoord op en hang het zeker niet op je scherm ter herinnering

Maak een acroniem van een makkelijk te onthouden stukje informatie (een zogenaamde paszin). Kies bijvoorbeeld een zin zoals "Mijn favoriete collega is jarig op 4 mei", "Ik wed dat je dit nooit kan raden", "Badminton is mijn sport". Gebruik dit als een leidraad en vervang letters of woorden door cijfers en symbolen. Bovenstaande voorbeelden kunnen bijvoorbeeld als volgt worden omgezet: "M'nfcijo 4/mei", "|kw3dd@tj3d|tn00|tk@nr@d3n", "B@dm1nt()n=m'nsprt".

Andere voorbeelden zijn:

- Th1s PaSsw0rD iS 1nC0rR€cT! (this password is incorrect)
- 2Bv/T0b€? (to be or not to be?)
- 1+1=TweE!

### **11.2 Richtlijnen**

§1 - Als gebruiker heb je de mogelijkheid om op eender welk tijdstip zelf je wachtwoord te wijzigen. Het periodiek wijzigen van je wachtwoord is een verplichting.

§2 - Bij vermoeden van misbruik of bij nood aan informatie die op geen andere manier verkregen kan worden kan de algemeen directeur te allen tijde aan de ICT-dienst vragen om het wachtwoord opnieuw te initialiseren. Vanaf de herinitialisatie tot het instellen van een nieuw wachtwoord door de gebruiker is deze niet verantwoordelijk voor de acties die onder zijn naam gebeuren.

§3 - Bij het minste vermoeden dat het wachtwoord ontvreemd werd of gekend is door een medewerker of derde, moet de gebruiker onmiddellijk zijn wachtwoord vervangen en de veiligheidsconsulent over het eventuele misbruik inlichten.

§4 - Bij een vermoeden of vaststelling dat een gebruiker toegang heeft tot bestanden of netwerken waartoe hij niet geautoriseerd is, moet hij dit melden aan de veiligheidsconsulent. Kortom, als een gebruiker meer toegang heeft dan nodig voor de goede uitvoering van zijn taken, valt dit onder deze meldingsplicht.

§5 - Naast bovenstaande richtlijnen is het niet toegelaten om volgende zaken te ondernemen:

- Je wachtwoord in te typen wanneer een andere persoon meekijkt.
- Mee te kijken wanneer iemand zijn wachtwoord intypt of op een andere manier te proberen een wachtwoord te achterhalen.
- Gebruikersnamen en/of wachtwoorden spontaan te delen met andere medewerkers.
- Het gebruik van oneigenlijk verkregen wachtwoorden.
- Het kraken van wachtwoorden of inbreken in apparaten.

§6 - Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor wat er onder zijn/haar gebruikersnaam binnen het systeem gebeurt. Geef je wachtwoord dus niet door aan anderen.

## **12. Beheer van incidenten**

### **12.1 Incidenten**

Een incident is iedere verstoring in het normale/gewenste niveau van dienstverlening. Om de impact van een incident tot een minimum te beperken, is het van belang dat dit zo snel mogelijk gemeld wordt. Ieder incident wordt onmiddellijk gemeld aan de helpdesk.

De melding gebeurt bij voorkeur via Intranet.

Beschrijf het incident zo nauwkeurig mogelijk, zodat het snel en efficiënt kan afgewikkeld worden binnen de incident management procedure.

Het doel van 'Incident Management' is om zo snel mogelijk verstoringen in de dienstverlening te verhelpen, gebruikersvragen te beantwoorden en om zo snel mogelijk het normale/ gewenste niveau van de dienstverlening te herstellen.

Bepaalde incidenten kunnen aanleiding geven tot een gegevenslek.

### **12.2 Gegevenslek**

Met ingang van 25 mei 2018 geldt een meldplicht voor gegevenslekken (GDPR/AVG).

Deze meldplicht houdt in dat Vlaamse instanties binnen de 72 uur en zonder onredelijke vertraging een melding moeten doen bij de Vlaamse Toezichtcommissie (VTC) zodra er een risico bestaat voor de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkenen (diegenen van wie de persoonsgegevens zijn).

Soms moeten zij het gegevenslek ook meedelen aan de betrokkenen zelf.

Dit maakt dat elke medewerker in ons bestuur alert moet zijn voor bedreigingen met betrekking tot gegevensbescherming en verplicht is om elk incident te melden.

Voor het melden van gegevenslekken geldt uiteraard dat elke medewerker in staat moet zijn een beveiligingsincident of gegevenslek te herkennen en moet weten wat te doen.

In artikel 4, lid 12, van de GDPR wordt een "inbreuk in verband met persoonsgegevens" als volgt gedefinieerd: "een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de

vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens".

Uit bovenstaande definitie blijkt dat het niet relevant is of de inbreuk opzettelijk of niet opzettelijk was. Wat wordt bedoeld met "vernietiging" van persoonsgegevens zou heel duidelijk moeten zijn. Dit wil zeggen dat de gegevens niet langer bestaan, of niet langer bestaan in een vorm die voor de verwerkingsverantwoordelijke van nut is. "Beschadiging" zou ook relatief duidelijk moeten zijn. Dit betekent dat de persoonsgegevens zijn gewijzigd, gecorrumpeerd of niet langer volledig zijn. "Verlies" van persoonsgegevens betekent dat de gegevens mogelijk nog altijd bestaan, maar dat de verwerkingsverantwoordelijke niet langer de controle heeft over of toegang heeft tot de gegevens, of dat hij ze niet langer in zijn bezit heeft. Ten slotte kan "ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking" betrekking hebben op de verstrekking van persoonsgegevens aan (of toegang tot persoonsgegevens door) ontvangers die niet gemachtigd zijn om de gegevens te ontvangen (of er toegang toe te hebben), of enige andere vorm van verwerking die in strijd is met de GDPR.

Laat duidelijk zijn dat niet ieder incident een gegevenslek is. Bij een gegevenslek is er sprake van een incident waarbij effectief persoonsgegevens gelekt zijn. Vandaar dat er beter gesproken wordt van een "inbreuk in verband met persoonsgegevens".

Voorbeelden van inbreuken zijn:

- Het verlies van een USB-stick met niet-versleutelde persoonsgegevens;
- Een cyberaanval waarbij persoonsgegevens zijn buitgemaakt;
- Een besmetting met ransomware waarbij persoonsgegevens ontoegankelijk zijn gemaakt;
- Het versturen van een e-mail met persoonsgegevens naar de verkeerde geadresseerden.

Als je bij het melden van een incident een gegevenslek vermoedt, begin dan het onderwerp met de omschrijving "**Mogelijk gegevenslek**".

### **13. Controle**

#### **13.1 Doel van controle**

Het bestuur heeft het recht om het internetgebruik en e-mailgebruik van de medewerkers te controleren. Daarbij moet het recht op privéleven van de personeelsleden gerespecteerd worden.

Controle is alleen mogelijk als één van de vijf volgende doelen wordt nagestreefd:

- 1) Het voorkomen en vaststellen van ongeoorloofde feiten, lasterlijke feiten of feiten die strijdig zijn met de goede zeden of die de waardigheid van een andere persoon kunnen schaden. Dit zijn feiten als:
  - a. Het kraken van een computer, waaronder het op illegale manier kennis nemen van persoonsgegevens of vertrouwelijke medische bestanden;
  - b. Het raadplegen van sites die
    - i. Zich tegen de grondbeginselen van de democratie en de rechtsstaat keren, zoals sites die verband houden met racisme, terrorisme of discriminatie;

- ii. Anderen kunnen kwetsen of beledigen, zoals sites met racistische of seksistische onderwerpen, pornografisch materiaal of schokkende foto's;
  - iii. Een gevaar voor verslaving vormen, zoals goksites en pornografische sites;
  - iv. Het privéleven van iemand aantasten
- 2) Het beschermen van bepaalde informatie die niet openbaar mag gemaakt worden.
- 3) Het verzekeren van de veiligheid, de performantie of de goede technische werking van de IT-systemen.
- 4) Het te goeder trouw naleven van de richtlijnen opgenomen in deze e-policy en andere richtlijnen voor het gebruik van onlinetechnologieën.
- 5) Het verzekeren van de continuïteit van de dienstverlening bij overlijden, onvoorziene afwezigheid of vertrek van een werknemer.

### **13.2 Wijze van controle**

De manier waarop wordt gecontroleerd is afhankelijk van het doel van de controle.

#### **13.2.1 Een permanente algemene controle**

Een permanente algemene controle is het automatisch monitoren of bewaren van elektronische communicatiegegevens. Het gaat om niet-geïndividualiseerde gegevens (gegevens die niet gelinkt worden aan een persoon). Sommige IT-systemen kunnen gecontroleerd worden om de veiligheid, de performantie en de goede technische werking te garanderen. Daar hoort de controle op de bijbehorende kosten en de fysieke bescherming van de ICT-omgevingen (installaties) bij.

#### **13.2.2 Een occasionele algemene controle**

Een occasionele algemene controle is het verzamelen en de inzage door het management van algemene onlinecommunicatiegegevens die tijdens een beperkte periode werden gegenereerd en betrekking hebben op een groep van personeelsleden.

Het lijnmanagement kan voor de doelen 1 tot en met 4 een occasionele algemene controle doen. Bij een occasionele algemene controle worden de volgende zaken gecontroleerd:

- Een lijst van de bezochte websites, de frequentie en het volume van de doorgezonden informatie, maar niet de identificatie van de betrokken personeelsleden die de sites hebben bezocht;
- Het aantal en het volume van de uitgaande e-mails (niet de binnenkomende berichten), maar niet de identificatie van de betrokken personeelsleden die ze hebben verstuurd.

Een occasionele algemene controle kan niet slaan op in het verleden ontstane gegevens en is beperkt tot de tijd die nodig is om eventuele misbruiken te voorkomen of vast te stellen.

#### **13.2.3 Een individuele controle**

Bij een individuele controle controleert het lijnmanagement:

- Wie wanneer welke websites heeft bezocht, en voor hoe lang;
- Wie bepaalde e-mails heeft verzonden, de geadresseerden en het volume ervan. Het lijnmanagement kan ook de verzonden werkgerelateerde e-mails lezen als ze de medewerkers aanbeveelt persoonlijke e-mails te verzenden via een privé account (Hotmail,

Gmail ...). Het lijnmanagement gaat ervan uit dat de meeste e-mails verzonden met het account dat ter beschikking wordt gesteld door de organisatie werkgerelateerd zijn.

Een individuele controle is toegestaan voor de volgende doelen en onder de volgende voorwaarden:

- Uit een occasionele algemene controle blijkt dat een of meerdere personeelsleden uit de gecontroleerde groep de ICT-middelen niet hebben gebruikt volgens de afspraken van deze ICT-code of andere richtlijnen voor het gebruik van onlinetechnologieën. De individuele controle kan in die situatie alleen nadat het lijnmanagement:
  - de betrokken personeelsleden op een duidelijke en begrijpelijke wijze heeft ingelicht over het bestaan van een onregelmatigheid;
  - het personeel op de hoogte heeft gebracht dat de elektronische onlinecommunicatiegegevens geïndividualiseerd zullen worden als opnieuw een dergelijke onregelmatigheid wordt vastgesteld (= indirecte individualisering).
- Uit een occasionele algemene controle blijkt dat een of meerdere personeelsleden uit de gecontroleerde groep zich schuldig maken aan:
  - ongeoorloofde feiten, lasterlijke feiten of feiten die strijdig zijn met de goede zeden of die de waardigheid van een andere persoon kunnen schaden;
  - het openbaar maken van vertrouwelijke informatie: bepaalde informatie mag immers niet algemeen gedeeld worden, namelijk als de belangen opgesomd in artikelen 13 en 14 van het decreet van 16 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur, worden geschaad;
  - feiten die de veiligheid, de performantie of de goede technische werking van de IT-systemen van de openbare besturen in het gedrang brengen.

In die gevallen moet het betrokken personeelslid niet vooraf worden gewaarschuwd (= directe individualisering).

- Het lijnmanagement heeft een gegrond vermoeden dat een personeelslid zich schuldig maakt aan de feiten, vermeld in het vorige punt. In dat geval, kan het lijnmanagement het internetgebruik en e-mailverkeer van dat personeelslid laten controleren. Het lijnmanagement kan dat zonder zich te beroepen op gegevens die verzameld zijn in een eerder uitgevoerde occasionele algemene controle. Deze controle is beperkt in de tijd en kan niet slaan op gegevens die in het verleden zijn ontstaan. Het betrokken personeelslid hoeft niet op voorhand gewaarschuwd te worden (= directe individualisering). Met 'gegrond vermoeden' wordt bedoeld dat er nog andere feitelijke elementen (bijvoorbeeld pestmails) zijn die erop wijzen dat een bepaald personeelslid zich schuldig zou maken aan de feiten vermeld in het vorige punt. De verantwoordelijkheid dat er een gegrond vermoeden is, ligt bij de lijnmanagers. Zij moeten in voorkomend geval voor de rechter kunnen bewijzen dat er zo'n gegrond vermoeden was.
- Een personeelslid is overleden of onvoorzien afwezig of heeft de dienst verlaten en kan niet worden bereikt. In dat geval kan het lijnmanagement het werkgerelateerde e-mailverkeer en de werkgerelateerde bestanden op de opslagmedia van het betrokken personeelslid raadplegen. Het doel daarvan is de continuïteit van de dienstverlening te garanderen. Als het lijnmanagement de medewerkers verplicht persoonlijke e-mails te verzenden via een privé

account (Hotmail, Gmail ...), dan mag het ervan uitgaan dat alle e-mails verzonden met het account dat ter beschikking wordt gesteld, werkgerelateerd zijn. Als een dergelijke verplichting niet bestaat, kan het e-mailaccount en de opslagmedia van het afwezige personeelslid ook persoonlijke (niet-werkgerelateerde) berichten en informatie bevatten. Dan gebeurt het raadplegen via een veiligheidsadviseur of een medewerker belast met integriteitszorg. Die kan dan nagaan welke berichten en informatie werkgerelateerd zijn en dus mogen worden ingezien door de hiërarchische chef en welke persoonlijke zijn.

- De wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, verplicht de werkgever tot een onderzoek bij feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag. Het lijnmanagement is daarbij bevoegd om de verzamelde elektronische online communicatiegegevens te individualiseren. Het gaat daarbij zowel om de gegevens die werden verzameld bij een occasionele controle als de gegevens die werden verzameld bij de permanente controle. Met dat doel kunnen ook gegevens die in het verleden zijn ontstaan, worden geraadpleegd.
- Er zijn ernstige indicaties van mogelijke onregelmatigheden. In dat geval kan Audit Vlaanderen een forensische audit (administratief onderzoek) instellen naar de aangelegenheid in kwestie. De bevoegdheid van Audit Vlaanderen op dat vlak is expliciet opgenomen in artikel III.115 van het bestuursdecreet van 7 december 2018. Datzelfde artikel bepaalt ook dat Audit Vlaanderen voor het uitoefenen van zijn bevoegdheden toegang heeft tot alle informatie. Audit Vlaanderen is derhalve in het kader van de uitvoering van zijn forensische audits ook bevoegd om alle werkgerelateerde e-mailverkeer, werkgerelateerde bestanden en elektronische communicatiegegevens te onderzoeken. Die onderzoeksmogelijkheid wordt niet beperkt door het moment waarop de e-mails, bestanden of gegevens zijn ontstaan. Het betrokken personeelslid hoeft niet vooraf gewaarschuwd te worden (= directe individualisering). Audit Vlaanderen kan dergelijke gegevens eveneens gebruiken in het kader van een detectieaudit, op voorwaarde dat wordt gewaakt over de vertrouwelijkheid van de onderzochte gegevens in de rapportering.
- Uit een permanente of occasionele controle blijkt dat een gebruiker van de elektronische middelen de veiligheid, performantie en/of goede technische werking van de IT-systemen in het gedrang brengt of de kosten abnormaal hoog doet oplopen. In dat geval kan het lijnmanagement nagaan wie de gebruiker is met een directe individualisering.

#### **14. Sancties**

Bij het handelen in strijd met deze regelgeving, het algemeen belang of de algemeen geldende normen en waarden voor het gebruik van het netwerk, het internet, e-mail en communicatiemiddelen kunnen, afhankelijk van de ernst van de inbreuk, arbeidsrechtelijke en disciplinaire maatregelen worden getroffen.



## **BIJLAGE 4: BELEIDSVERKLARING ALCOHOL- EN DRUGBELEID**

### **4.1. DOELSTELLING: KWALITEITSVOLLE DIENSTVERLENING BINNEN EEN VERTROUWENSWEKKENDE ORGANISATIE**

#### **Artikel 1 – Algemeen**

Samen met het gemeentebestuur streven alle personeelsleden en medewerkers naar een kwaliteitsvolle dienstverlening naar de burgers en cliënten toe.

Dit doel realiseren kan alleen op een aangename werkplek waar veiligheid en gezondheid gewoonten zijn. Kwaliteitsvolle dienstverlening vereist het kunnen werken en leren in een vertrouwenswekkende omgeving.

#### **Artikel 2 – Begrippen**

Alcohol is de meest verspreide drug in de Westerse wereld.

Onder drugs verstaan we elke legale of illegale psychotrope stof die de gevoelens, het gedrag, de waarneming of het bewustzijn van de mens beïnvloedt en om die redenen gebruikt wordt.

Sommige drugs zoals koffie, alcohol, tabak en medicatie zijn maatschappelijk aanvaard. Alcohol bijvoorbeeld is de meest gebruikte en de sociaal meest aanvaarde drug in onze samenleving. Andere, de zogenaamde illegale drugs (cocaïne, heroïne) zijn maatschappelijk niet aanvaard. Deze zijn door de wet verboden en bezit of gebruik ervan kan aanleiding geven tot bestraffing.

Medicatie is wel maatschappelijk aanvaard, maar wordt min of meer gecontroleerd verspreid via gereguleerde verstrekking.

### **4.2. UITGANGSPUNTEN**

#### **Artikel 3 – Alcohol- en drugsbeleid**

##### **Doelstelling**

Het gemeentebestuur acht probleemgebruik van alcohol en drugs op het werk onverenigbaar met de bovenvermelde doelstelling. Dergelijk gebruik verhoogt immers niet alleen het risico op arbeidsongevallen, maar brengt tevens een ongewenste vermindering of terugval van de arbeidsprestatie teweeg en een minder goede dienstverlening. De meest voorkomende problemen in de praktijk zijn verzuim, afwezigheid tijdens het werk, verlies aan concentratievermogen, ongevallen, afwijkend werkpatroon, vertoon van uiterlijke kenmerken van alcoholgebruik, algemene afgenomen efficiëntie en verstoorde relatie met collega's.

Met het beoogde alcohol- en drugbeleid stelt het gemeentebestuur het functioneren van elk personeelslid centraal. Het nagestreefde beleid is gericht op gezondheidsmanagement, gezondheidsbevordering en gezondheidspromotie. Een preventieve aanpak en een vroegtijdige detectie van functioneringsproblemen als gevolg van alcohol- en druggebruik zijn hierbij van essentieel belang. Op die manier kunnen negatieve gevolgen voor het personeelslid, zijn collega's en het gemeentebestuur vermeden worden.

Door de invoering van dit beleid streeft het gemeentebestuur uiteindelijk naar een verbetering van de arbeidsveiligheid, de gezondheid van de personeelsleden, de productiviteit, het absentisme, de dienstverlening, de werksfeer en het imago van het gemeentebestuur.

Met zijn alcohol- en drugbeleid wil het gemeentebestuur een klimaat scheppen waarin over probleemgebruik kan worden gepraat en er iets kan aan gedaan worden. Er moet voorkomen worden dat probleemgebruik negatieve gevolgen heeft voor het veilig, gezond functioneren van het personeelslid, zijn collega's en het bestuur.

Het gemeentebestuur wenst in de eerste plaats personeelsleden met een alcohol- of drugprobleem op weg te helpen om op een effectieve wijze iets aan hun probleem te doen. Het bestuur wil het personeelslid met een alcohol- of drugprobleem een haalbare kans bieden op herstel. Daarom wil het bestuur in de eerste plaats preventief optreden en functioneringsproblemen als gevolg van alcohol voorkomen, vroegtijdig opsporen en het personeelslid de kans geven zijn functioneringsprobleem op te lossen. Er wordt een gesprek aangegaan met het personeelslid en een hulpverleningstraject wordt aangeboden wanneer dit nodig mocht zijn. Benut hij deze kans niet en blijkt dat het functioneringsprobleem groter wordt, dan zal het gemeentebestuur sancties nemen. Het gemeentebestuur is ervan overtuigd dat investeren in preventie en remediëren van problematisch alcohol en druggebruik op het werk kan leiden tot een aanzienlijke verbetering van de werkefficiëntie.

#### Peilers van het alcohol- en drugbeleid

Het gemeentebestuur opteert voor een alcohol- en drugbeleid dat bestaat uit vier peilers.

##### *1. Niet-beschikbaarheid*

Alle maatregelen en handelingen binnen het vooropgestelde beleid hebben tot doel de nadelige gevolgen van alcohol- en druggebruik op het werk aanzienlijk te verminderen. Het gemeentebestuur zal dan ook principes stellen omtrent de beschikbaarheid van alcohol, inclusief de gelegenheid tot verbruik in uitzonderlijke omstandigheden.

##### *2. Begeleiding*

Het gemeentebestuur wenst duidelijke afspraken te maken over de procedure voor opvang en begeleiding van een personeelslid met een alcohol- of drugprobleem. Tegelijk wenst het de collega's en leidinggevenden aan te geven hoe een personeelslid met een alcohol- of drugprobleem te herkennen is.

##### *3. Correctie*

Het is onmogelijk om preventie en begeleiding vrijblijvend aan te bieden. De bedoeling is ondermeer het functioneren van het personeelslid te verbeteren door een gedragsverandering in positieve zin te stimuleren. Ook van het personeelslid wordt op dit vlak een engagement verwacht. Het alcohol- of druggebruik dient te verminderen of zelfs opgegeven te worden. Hierbij is het logisch dat sancties kunnen volgen bij het niet nakomen van afspraken. Deze worden duidelijk bepaald.

##### *4. Evaluatie*

Het gemeentebestuur wenst een effectief en efficiënt alcohol- en drugbeleid. Op permanente basis zal dit beleid geëvalueerd worden en aangepast worden aan opgedane ervaringen. De doelstelling hierbij is de preventie en begeleiding blijvend te optimaliseren.

#### **Artikel 4 - Toepassingsgebied**

Deze beleidsverklaring geldt voor alle personeelsleden van het gemeentebestuur, ongeacht hun functie of niveau, en voor alle locaties waar personeelsleden tewerkgesteld zijn.

## **Artikel 5 – Basisbeginselen**

### **Regelgeving**

Een alcoholbeleid situeert zich in de algemene preventiefilosofie van de Welzijnswet en haar uitvoeringsbesluiten. De werkgever wordt immers verantwoordelijk gesteld voor het welzijn en de gezondheid op het werk, en dit voor alle personeelsleden. De Welzijnswet verplicht de werkgever in artikel 5 om de algemene preventiebeginselen toe te passen. Hieronder wordt het voorkomen van risico's of het bestrijden van risico's aan de bron verstaan.

Op basis van artikel 99 van het algemeen reglement voor de arbeidsbescherming (ARAB) ("het is verboden gedistilleerde alcoholische dranken en gegiste dranken binnen te brengen op de werkvloer, de bijhorigheden inbegrepen") is het verboden alcoholische dranken te gebruiken tijdens de diensturen, zowel binnen als buiten de werkplek.

### **Principe: Alcohol, drugs en werk gaan slecht samen**

Het gebruik van alcohol in de accommodatie van het gemeentebestuur is in principe verboden. In de refters en de keuken mogen geen alcoholische dranken worden geschonken of gedronken bij de maaltijd.

Bij wijze van uitzondering kunnen afwijkingen op dit principe worden toegestaan. Zo zijn er een aantal gelegenheden waarbij het gebruik van alcoholische dranken is toegestaan (zie hieronder). In geen geval mag de omvang en het gebruik de uitoefening van de taken belemmeren.

Het bezit en gebruik van drugs zijn onder geen enkel beding toegestaan op de werkvloer.

Tevens is het ten strengste verboden om zich onder invloed van drugs op het werk aan te bieden.

### **Uitzonderingen**

Een beperkt gebruik van alcoholische dranken is toegestaan bij speciale gelegenheden (zoals een pensionering) onder bepaalde voorwaarden.

Voor deze speciale gelegenheden is steeds de toestemming van de algemeen directeur vereist.

Het gebruik van alcoholische dranken is alleen toegestaan in een lokaal dat als receptieruimte kan worden beschouwd. Er moet steeds gezorgd worden voor een voldoende gevarieerd en aantrekkelijk aanbod van niet-alcoholische dranken.

Het tijdstip moet duidelijk worden afgesproken (vb. van 15 uur tot 16 uur) en worden beperkt in duur.

## **4.3. PROCEDURE IN GEVAL VAN ACUUT MISBRUIK**

### **Artikel 6 – Definitie**

Acuut misbruik van alcohol wordt gekenmerkt door dronkenschap en/of intoxicatie en éénmaligheid. In het geval van gebruik van drugs gaat het om een roes en eenmaligheid.

Dronkenschap en intoxicatie verschillen hierin dat in de rechtspraak dronkenschap beschreven wordt als de toestand van een persoon die zodanig onder invloed is van de drank dat hij geen bestendige controle meer heeft over zijn handelingen, terwijl intoxicatie een medisch-technisch begrip is en te maken heeft met een bepaald percentage alcohol in het bloed (promillage).

Een acuut probleem doet zich voor wanneer een personeelslid zo veel gedronken of zo veel drugs tot zich genomen heeft dat hij op een bepaald ogenblik niet meer normaal kan functioneren. Hierbij is het van groot belang in te schatten in welke mate zijn functioneren afwijkt van zijn normale arbeidsgedrag.

Wanneer disfunctioneren als gevolg van dronkenschap of intoxicatie of gebruik van drugs wordt vastgesteld, moet altijd worden opgetreden.

**Artikel 7 – Vaststelling**

Iedereen die in contact komt met de betrokkene kan het disfunctioneren vaststellen.

In de eerste plaats moet de leidinggevende of diens vervanger optreden. Eventueel kan ook een collega van de betrokkene optreden of kan een beroep worden gedaan op de hulp van andere diensten of de vertrouwenspersoon. Bij agressie kan de politie ingeschakeld worden.

**Artikel 8 – Procedure**

Naargelang de omstandigheden kan de leidinggevende of diens vervanger het volgende doen:

- de betrokkene tot zichzelf laten komen in een geschikte ruimte;
- zo nodig de hulp inroepen van een vertrouwde collega en/of de rechtstreeks leidinggevende;
- de betrokkene naar huis sturen met het openbaar vervoer of een taxi.

In geval van ernstige intoxicatie of gebruik van drugs moet een arts geraadpleegd worden.

Bij agressie en problemen inzake veiligheid is hulp van derden wenselijk (arts, politie, ...). Dit kan het geval zijn als het personeelslid weigert op te houden met werken of een voertuig wil besturen.

In het belang van de veiligheid van het personeelslid of van derden moet er heel kortdurend opgetreden worden en mogen er in geen geval risico's worden genomen. Dit betekent dat het personeelslid gedwongen te worden elke activiteit onmiddellijk stop te zetten. In het kader van de klantvriendelijkheid is zo een kortdurend optreden eveneens vereist bij functies die direct contact hebben met klanten. Goed functioneren houdt ook in dat er geen schade wordt toegebracht aan de goede naam van het gemeentebestuur.

De leidinggevende beoordeelt de situatie en bepaalt welke maatregel de beste is.

**Artikel 9 – Administratief**

Er wordt een halve (of hele) dag verlof op de verloffiche afgetrokken.

Wanneer hij door een taxi naar huis werd gebracht, moet het personeelslid de kosten aan het gemeentebestuur terugbetalen. Dit kan praktisch geregeld worden via de financiële dienst.

**Artikel 10 – Opvolging**

De leidinggevende dient kort na het incident een functioneringsgesprek te houden met het personeelslid over de weerslag van het incident en het functioneren op de werksituatie. Er dient een functioneringsverslag opgesteld te worden als aanknopingspunt, voor het geval het probleem zich later opnieuw voordoet.

Er is een verjaringstermijn van 6 maanden, daarna worden de feiten uit het personeelsdossier gewist.

**Artikel 11 – Herhaling**

Bij herhaling van gelijkaardige feiten binnen de verjaringstermijn van 6 maanden wordt het personeelslid voor de keuze van sanctie of positieve gedragsverandering geplaatst.

Blijkt het personeelslid niet te kiezen voor de positieve gedragsverandering, volgt er opnieuw een functioneringsgesprek met de leidinggevende die de situatie op de voet volgt. Het aanblijven van het disfunctioneren en het zich niet uiten van de gedragsverandering kan aanleiding geven tot sancties.

Voor de statutaire personeelsleden is dit de tuchtprocedure.

Voor de contractuele personeelsleden is de wet op de arbeidsovereenkomsten van toepassing. Concreet betekent dit:

- schriftelijke verwittiging
- overplaatsen naar een andere werkplaats indien mogelijk
- verwittiging aangetekend versturen
- ontslag met opzegtermijn

- ontslag om dringende reden.

#### 4.4. PROCEDURE IN GEVAL VAN CHRONISCH MISBRUIK

##### **Artikel 12 – Definitie**

Van een chronisch probleem is sprake wanneer een personeelslid herhaaldelijk (niet één keer, maar gedurende een bepaalde tijd) minder goed tot slecht functioneert als gevolg van een (vermoed) alcohol- of drugprobleem. In tegenstelling tot acuut misbruik is er niet altijd sprake van dronkenschap of roes. Herhaalde gevallen van acuut drank- of drugprobleem moeten ook binnen dit kader besproken worden.

Typisch voor personen met een chronisch probleem is dat ze reeds min of meer van alcohol of drugs afhankelijk zijn, zowel fysisch als psychisch. Op het werk uit zich dat door geregeld te laat te komen, veelvuldig afwezig zijn en foutieve beslissingen nemen. Hun arbeidsprestaties verminderen, de kwaliteit van hun werk loopt terug, hun sociale relaties worden slechter en ze hebben vaker een arbeidsongeval.

##### **Artikel 13 – Vaststelling**

In de eerste plaats moet de leidinggevende of diens vervanger optreden. Hij/zij constateert of het werk al dan niet goed uitgevoerd is en brengt het probleem van het disfunctioneren ter sprake. Dit kan best aan de hand van heel concrete feiten over werkprestaties, verzuim en incidenten. Hij/zij kan steeds raad vragen bij de arbeidsgeneeskundige dienst.

##### **Artikel 14 – Procedure**

De leidinggevende of diens vervanger voert een gesprek met het personeelslid. Hierbij wordt het personeelslid voor de keuze gesteld om ofwel zijn gedrag te verbeteren, ofwel een disciplinaire maatregel te ondergaan. De bedoeling van het dreigen met een disciplinaire maatregel is het personeelslid aan het denken te zetten door hem te confronteren met de verslechterde arbeidsprestaties en met de mogelijke maatregelen, en zo gedragsverandering te stimuleren.

Tijdens het gesprek moet het personeelslid gewezen worden op het bestaande hulpverleningskader en wordt hem aangeraden contact op te nemen met de de arbeidsgeneeskundige dienst.

Het functioneren van het personeelslid moet echter blijven opgevolgd worden en vaste afspraken tussen leidinggevende en personeelslid worden gemaakt voor functioneringsgesprekken. Hierbij kunnen best concrete afspraken gemaakt worden om binnen een korte termijn (1 à 3 maanden) tot een verbetering van het functioneren te komen. Bij doorverwijzen naar de arbeidsgeneeskundige dienst dient er regelmatig feedback te gebeuren tussen de leidinggevende en de arbeidsgeneesheer, met respect voor het beroepsgeheim. Het personeelslid wordt van deze contacten op de hoogte gehouden.

Indien desondanks functioneringsgesprekken geen verbetering wordt vastgesteld kan het voornemen geformuleerd worden een sanctie op te leggen. Dit voornemen wordt medegedeeld aan het personeelslid en gemeld aan de arbeidsgeneeskundige dienst. In dit geval wordt het personeelslid verplicht tot een gesprek met de arbeidsgeneesheer. Uitblijven van verbetering kan eventueel leiden tot het nemen van sancties.

Voor de statutaire personeelsleden is dit de tuchtprocedure.

Voor de contractuele personeelsleden is de wet op de arbeidsovereenkomsten van toepassing. Concreet betekent dit:

- schriftelijke verwittiging
- overplaatsen naar een andere werkplaats indien mogelijk
- verwittiging aangetekend versturen
- ontslag met opzegtermijn
- ontslag om dringende reden.

**Artikel 15 – Opvolging**

Tijdens de gehele periode wordt een persoonlijk dossier bijgehouden door de leidinggevende of diens vervanger over alle volgende gevallen van disfunctioneren, regelovertreding, ziekteverzuim, enz. Op grond hiervan kunnen veranderingen in het functioneringsgedrag worden vastgesteld.

Er worden regelmatig opvolgingsgesprekken gevoerd waarbij dit functioneren en de eventuele verbeteringen worden besproken.

In het belang van het personeelslid moet hierbij heel consequent door de leidinggevende worden opgetreden. Zo moet hij controleren of gemaakte afspraken worden nagekomen en dienen voortdurend nieuwe afspraken gemaakt te worden. Ook dient hij na te gaan of het personeelslid zich inzet om zijn probleem op te lossen en of er verbetering in het functioneren merkbaar is. In negatief geval dient hij de druk op het personeelslid stapsgewijze te verhogen door vb. schriftelijk mee te delen dat een sanctie zal opgelegd worden

Heeft het personeelslid een veiligheidsfunctie of komt hij in direct contact met burgers, dan moet hij bij het eerste gesprek al doorverwezen worden naar de arbeidsgeneeskundige dienst. De leidinggevende brengt de arbeidsgeneeskundige dienst op de hoogte, die het personeelslid zal uitnodigen voor een onderzoek.

**4.5. ROL VAN DE ARBEIDSGENEESKUNDIGE DIENST****Artikel 16 – Belang**

Wanneer een personeelslid een alcohol- of drugprobleem heeft is de rol van de leidinggevende van cruciaal belang voor de aanpak ervan in de werksituatie zelf. De praktijk leert evenwel dat leidinggevend vaak niet goed weten wat te doen: er bestaat een grote behoefte aan tips en ondersteuning. De dienst HR, de preventieadviseur en de arbeidsgeneeskundige dienst kan die ondersteuning geven, zowel op verzoek van de leidinggevende als op verzoek van het betrokken personeelslid. Ze treden alleen op als raadgever en bemiddelaar, maar handelen nooit zelf.

**Artikel 17 – Procedure**

Zowel de leidinggevende als het betrokken personeelslid kunnen contact opnemen met de arbeidsgeneeskundige dienst bij vermoed misbruik van alcohol of andere drugs.

In de eerste plaats zal een gesprek plaatsvinden tussen de arbeidsgeneeskundige en betrokkene (met eventueel zijn leidinggevende). Hierbij wordt gesproken over het niet goed functioneren en wordt nagegaan of er een drank- of ander drugmisbruik aan de grondslag ligt.

Blijkt dat zo te zijn, dan wordt betrokkene geïnformeerd over de bestaande externe hulpverlening.

**Artikel 18 – Reacties**

Het personeelslid kan op het voorstel van de arbeidsgeneeskundige op verschillende manieren reageren:

**1. de betrokkene wil helemaal niets verhelpen aan zijn disfunctioneren**

De arbeidsgeneeskundige brengt de leidinggevende hiervan op de hoogte. Daarmee is de rol van deze persoon uitgespeeld. Het personeelslid is niet geïnteresseerd in enige positieve gedragsverandering. De leidinggevende moet echter wel het verdere functioneren van de betrokkene volgen en als er geen verbetering optreedt, neemt hij zo nodig sancties, zoals die hierboven reeds werden bepaald. In elk geval zal rekening gehouden worden met disfunctioneren tijdens de evaluatie.

**2. het personeelslid neemt het voorstel van de arbeidsgeneeskundige (doorverwijzing naar externe hulpverleners) niet aan, maar wenst op zijn eigen manier het probleem op te lossen.**

Het voorstel van het personeelslid wordt aangenomen. Het gaat wel gepaard met een strikte opvolging en met de afspraak dat hij/zij, indien de poging tot matiging niet slaagt, de tweede en in principe laatste keer door de arbeidsgeneeskundige voorgestelde behandeling moet volgen. Ook in dit geval brengt de arbeidsgeneeskundige de leidinggevende op de hoogte van het resultaat van het gesprek. De arbeidsgeneeskundige volgt het verloop van de herstelperiode en houdt – met garantie van vertrouwelijkheid – de leidinggevende op de hoogte houden van het al dan niet beter functioneren van de betrokkene. Daarvoor worden concrete afspraken gemaakt. Betrokkene is steeds op de hoogte van deze gesprekken.

3. de betrokkene neemt het voorstel van de VP voor opname of andere hulpverlening aan.

Er worden concrete afspraken gemaakt tussen alle partijen (betrokkene – arbeidsgeneeskundige – externe hulpverlenende instantie). Een individueel medisch en sociaal begeleidingsschema wordt vastgesteld waarbij bij ondertekening door het personeelslid, de arbeidsgeneeskundige, ook op administratief en financieel vlak een aangepaste regeling wordt getroffen. Als het personeelslid het contract bewust niet naleeft, wordt het bestuur ingelicht en worden maatregelen getroffen.

Tijdens de hele duur van de herstelperiode is er contact tussen de V arbeidsgeneeskundige en de hulpverlenende instantie. De arbeidsgeneeskundige houdt de leidinggevende en het bestuur – mits garantie van vertrouwen – op de hoogte van het herstelproces van het personeelslid.

Indien na 2 pogingen tot behandelen blijkt dat het resultaat negatief blijft, houdt de hulpverlening door de arbeidsgeneeskundige in principe op. In uitzonderlijke situaties kan een derde poging overwogen worden.

#### **Artikel 19 – Opvolging**

In elk stadium van de begeleidingsfase is nauw overleg tussen het personeelslid, de leidinggevende en de arbeidsgeneeskundige noodzakelijk. Het beroepsgeheim mag niet worden geschonden!

#### **Artikel 20 – Financieel aspect en dienstfaciliteiten**

Het personeelslid kan een beroep doen op de hospitalisatieverzekering en kan steeds rekenen op ondersteuning door de arbeidsgeneeskundige bij langdurige afwezigheid. In geval een ambulante behandeling niet buiten de diensturen kan plaatshebben, zal er dienstvrijstelling verleend worden. De arbeidsgeneeskundige moet er bij de leidinggevende op aandringen dat het personeelslid zijn functie opnieuw kan opnemen zodra hij weer aan de slag gaat.

#### **Artikel 21 – Coördinaten arbeidsgeneeskundige dienst**

Mensura

Italiëlei 2

2000 Antwerpen

Tel.:03/2015529

E-mail: [antwerpen@mensura.be](mailto:antwerpen@mensura.be)

#### 4.6. VEELGESTELDE VRAGEN

##### **Kan ik een ademtest of bloedproef laten afnemen wanneer ik vermoed dat een medewerker dronken is?**

Een personeelslid kan niet worden onderworpen aan een adem- of bloedtest zonder zijn toestemming. Daarenboven geven dergelijke metingen alleen maar uitsluitel over de alcoholintoxicatie en niet over de mate van dronkenschap. De leidinggevende moet de betrokkene beoordelen op zijn functioneren en op basis daarvan optreden.

##### **Kan ik een beroep doen op een (bedrijfs)arts om dronkenschap te laten vaststellen?**

Neen. U kan een arts niet vragen dat hij vaststelt dat een personeelslid dronken is. De arts kan wel nagaan of de betrokkene nog arbeidsgeschikt is.

##### **Er wil niemand getuigen, laat staan een getuigenverklaring ondertekenen. Hoe kan ik dan bewijzen dat betrokkene dronken was?**

De persoon die optreedt en een verslag maakt, beschrijft zo objectief mogelijk wat hij/zij heeft vastgesteld en noteert wie daarbij aanwezig was. Het is niet nodig dat de aanwezigen het verslag ondertekenen. Een onderzoekscommissie of bevoegde instantie kan later de getuigen ondervragen. De getuigen beslissen dan of ze al dan niet naar waarheid antwoorden.

##### **Wat heeft het voor zin dat ik optreed? Dan gaat hij/zij in het geheim drinken!**

Door op te treden tegen excessief sociaal drinken voorkomt u niet alleen de onmiddellijke nadelen voor het functioneren, maar werkt u ook een mogelijke ontwikkeling naar zwaarder alcoholgebruik tegen. In het geheim drinken is meestal de stap vóór alcoholmisbruik en is vaak het gevolg van jarenlang getolereerd sociaal drinken.

##### **De leidinggevende van het personeelslid onder invloed is niet altijd in de buurt. Wie kan in dit geval optreden?**

In deze omstandigheden grijpt de persoon die een coördinerende taak heeft, in. Ook een naaste collega kan ingrijpen. Belangrijk is dat er wordt opgetreden. Bij een ongeval met verwondingen of een overlijden zou een verantwoordelijke die geen maatregelen heeft genomen, medeaansprakelijk kunnen worden gesteld wegens nalatigheid. Volgens de rechtspraak kan iedereen die over voldoende gezag beschikt om het verloop van bepaalde omstandigheden te beïnvloeden, verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele nalatigheid. Dat gezag is niet noodzakelijk puur hiërarchisch, maar kan gewoon functioneel-plaatsgebonden of moreel zijn.

##### **Kan een leidinggevende verantwoordelijk gesteld worden gesteld voor een wegongeval, veroorzaakt door een dronken personeelslid die hij/zij naar huis stuurde met het openbaar vervoer?**

In de eerste plaats moet betrokkene zijn roes uitslapen. Bij een arbeidsongeval is de werkgever burgerlijk immuun ten aanzien van het personeelslid. Bij dodelijke afloop van een ongeval ten gevolge van alcoholmisbruik kan de familie de persoon die het slachtoffer te veel alcohol heeft geschonken, juridisch aanvallen. Als de dronken persoon een voetganger is, is alleen de wet op de openbare dronkenschap van toepassing en niet de bepaling dat je onder invloed bent als je meer dan 0,5 promille in het bloed hebt.

##### **Wat kan ik doen wanneer een dronken personeelslid weerbarstig is en dreigt met zijn auto te zullen wegrijden?**

In dit geval kan u best de politie inroepen.



**Kan ik een taxi bellen om te betrokkene naar huis te laten brengen? En wie betaalt de kosten?**

In de eerste plaats probeert u de betrokkene zijn roes te laten uitslapen en contact te zoeken met zijn familie, die hem/haar eventueel kan komen halen. Kan dit niet, dan kan u een taxi bellen. De kosten worden achteraf teruggevorderd van het betrokken personeelslid.

**Niet altijd is een personeelslid onder invloed van alcohol, ook al gedraagt hij/zij zich wel zo en is hij/zij niet meer in staat het werk naar behoren te doen.**

Omdat hij/zij niet goed functioneert, moet u hem/haar roepen voor een gesprek. Blijkt het disfunctioneren een gevolg van medicatiegebruik, dan roept u een arts. Uitsluitend op grond van medische gegevens zal hij/zij beslissen of het personeelslid nog arbeidsgeschikt is of niet.

4.7. ROL VAN DE LEIDINGGEVENDE

Wanneer een personeelslid een alcohol- of drugprobleem heeft, speelt de leidinggevende een cruciale rol in het aanpakken ervan in de werksituatie. Net zoals in andere situaties waarin wordt vastgesteld dat een personeelslid slecht of niet functioneert, is de leidinggevende, ieder op zijn niveau, de **spilfiguur**. Hij/zij stelt vast of het werk al dan niet goed is uitgevoerd, confronteert het personeelslid ermee en brengt het probleem van het disfunctioneren ter sprake.

Het is in de eerste plaats de taak en de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om personeelsleden aan te spreken op hun functioneren.

Ofschoon de klemtoon op het alcoholbeleid op preventie ligt, kan of moet desnoods gebruik gemaakt worden van de bestaande disciplinaire maatregelen.

4.8. KNIPPERLICHTEN: UITERLIJKE KENMERKEN DIE KUNNEN WIJZEN OP HET GEBRUIK VAN ALCOHOL OF DRUGS

Het gebruik van alcohol of drugs leidt naast een gewijzigd uiterlijk voorkomen, tevens tot een wijziging in het normale gedragspatroon en in de werkprestaties.

De hieronder beschreven voorbeelden zijn niet limitatief en doen zich niet noodzakelijk allemaal tegelijk voor.

Uiterlijk voorkomen

- wijziging in de persoonlijke verzorging van het personeelslid, vb. ongeschoren, onzorgvuldig geschoren, ongewassen of ongekamd haar, (on)zorgvuldigheid en graad van reinheid van de kledij;
- wijziging in het uitzicht van het lichaam, vb. rood aangelopen gezicht, bloeddorlopen ogen, naar alcohol ruikende adem;
- wijziging in de motoriek, vb. bevende handen, onvaste gang met zoeken naar breed steunvlak, onzeker handelen, ...;
- grijpen naar voorwerpen, trager bewegen van de ledematen of sneller bewegen doch bewegingen zonder doel (ongedurig, opgewonden), onzorgvuldige articulatie.

Wijziging in het gedrag

- vertraagd of niet reageren op uitwendige prikkels, vb. laat of niet antwoorden op vragen, niet reageren op bepaalde signalen, desinteresse voor wat zich in de omgeving van het individu afspeelt;
- overdreven reactie op uitwendige prikkels, vb. gejaagde spraak, prikkelbaarheid, neiging tot ruziemaken;

- "Eigenaardig" gedrag, dit wil zeggen gedrag dat gegeven de omstandigheden als niet gepast of niet adequaat geldt.

#### Wijziging in de werkprestatie

- maken van overdreven veel fouten, onzorgvuldigheid in de uitvoering van een werk
- abnormaal trage uitvoering van het werk

#### 4.9. KNIPPERLICHTEN: UITERLIJKE KENTEKENEN DIE KUNNEN WIJZEN OP PROBLEEMGEBRUIK VAN ALCOHOL OF DRUGS

Je kunt probleemgebruik van alcohol of drugs herkennen aan allerlei kenmerken.

De hieronder beschreven voorbeelden zijn niet limitatief en doen zich niet noodzakelijk allemaal tegelijk voor.

- gedragsverandering: iemand wordt suffer of juist agressiever, vergeetachtig, onverschillig;
- niet meer drinken voor het plezier of het genot, maar vanuit een vanzelfsprekendheid;
- regelmatig overmatig alcoholgebruik: één keer overkomt iedereen, als het vaker gebeurt, is er meer aan de hand;
- ongewenst gedrag samengaand met alcoholgebruik: fysiek of verbaal geweld, gebrek aan respect voor anderen, ...;
- wrong place en wrong time: wanneer iemand drinkt op momenten en plaatsen dat je het niet zou verwachten of het echt ongepast lijkt;
- alcoholgebruik in het verkeer;
- drank gebruiken als hulpmiddel om met moeilijkheden om te gaan vb. om gevoelens te durven tonen, om contact te leggen,...;
- 's morgens regelmatig een houten kop hebben, een plakkerige droge mond en misselijkheid;
- conflicten over het alcoholgebruik: ontkennen van het probleem, kwaad worden, in de drank vluchten;
- ...

## **BIJLAGE 5: REGLEMENT GEBRUIK SOCIALE MEDIA**

### **Inleiding**

Het bestuur vindt het positief dat zijn personeelsleden zowel professioneel als privé actief bezig zijn met sociale media. Want sociale media zijn 'in' en bieden vele mogelijkheden. Maar het gebruik ervan brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee. De snelheid waarmee informatie zich via sociale media verspreidt, en het publieke karakter ervan kunnen immers een enorme impact hebben op het bestuur, en dus ook op zijn personeelsleden.

Deze gedragscode legt de richtlijnen vast die personeelsleden moeten respecteren bij professioneel en persoonlijk gebruik van sociale media.

### **Doelstellingen**

In het beleidsplan van het bestuur wordt eigenlijk al aangegeven waarom we met sociale media een stap vooruit doen.

Beleidsdoelstelling 5: Ranst is een transparant lokaal bestuur waarbij de burger/klant geïnformeerd wordt over en betrokken wordt bij de dienstverlening en werking:

- Actieplan 05.1.: Ranst voert een pro-actief extern communicatiebeleid
- Actieplan 05.2.: De burger/inwoner participeert in het beleid van de gemeente Ranst
- Actieplan 05.3: Ondersteunende middelen van een transparante gemeente

Sociale media zullen deze doelstelling helpen bereiken en de bijhorende actieplannen ondersteunen:

- Luisteren (naar wat er beweegt op sociale media)
- Pushen van informatie
- Profileren van de gemeente (als gesprekspartner)
- Verbondenheid tussen zender (gemeente) en ontvanger (burger) versterken
- Netwerk verbreden
- Op een strategische, doelgerichte manier gebruikmaken van sociale media.

Er wordt gestreefd naar een gedifferentieerd en efficiënt gebruik van de sociale netwerken. Een doordachte inzet van sociale media leidt tot een efficiëntere werking.

Rekening houdend met het **decreet openbaarheid van bestuur**

(<https://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/werking-van-de-vlaamse-overheid/openbaarheid-van-bestuur>) verbreden we onze communicatiekanalen.

### **Wat zijn sociale media?**

Sociale media zijn onlinetools en onlineplatformen waarop mensen voortdurend met elkaar in contact staan en zelf de inhoud bepalen. Mensen gebruiken sociale media om hun inzichten en ervaringen, informatie en activiteiten met elkaar te delen. Sociale media kunnen verschillende vormen aannemen. Zo zijn er:

- onlinenetwerken zoals Facebook en LinkedIn;
- microblogs zoals Twitter en Instagram;
- websites om bestanden en locaties te delen zoals YouTube, Pinterest, Flickr, Slideshare en Foursquare;
- blogs.
- Communicatiekanalen zoals whatsapp.

De opkomst van sociale media zorgt voor een groei van mogelijkheden, middelen en deelnemers in de openbare communicatie. De mix van communicatiemiddelen wordt steeds uitgebreider, terwijl de medewerkers die zich met communicatie bezighouden zeker niet per se in de eerste plaats communicatieprofessionals zijn.

Elk communicatiemedium heeft een specifiek communicatievermogen:

- in de belangstelling brengen
- informeren
- overtuigen
- ondersteunen
- publiek behouden
- positief omgaan met interactie...

Voor elk type zijn verschillende communicatiekanalen meer/minder geschikt

Dit is geen exacte wetenschap: veel hangt ook af van doelgroep, omgeving, te communiceren inhoud/boodschap, ...

Sociale media zijn een krachtig communicatiemiddel, open en makkelijk toegankelijk voor zowel organisaties als individuele personen. Toch hebben ze ook hun beperkingen en hun specifieke eigenschappen.

Soms kan je beter andere kanalen in zetten of een combinatie van verschillende kanalen. Een communicatiemiddel wordt gekozen omdat het voor een bepaalde communicatie met een bepaalde doelgroep het meest geschikt is. Op die manier worden communicatiemiddelen (en budgetten) het meest efficiënt ingezet voor een effectieve communicatie.

Via een enquête komen we te weten dat de deelnemers vooral willen dat de gemeente actief is op Facebook (96,4%), Instagram (23.3), Twitter (17,9%) en YouTube (14.8%).

- **Facebook**-onderhoud is niet heel intensief - een **paar (goede) statusupdates per week** kan voldoende zijn - maar de kwaliteit ervan is erg belangrijk: goede afbeeldingen/infographics (in combinatie met een quote) zijn essentieel.
- **Instagram** - hierop zetten we in als ideale tool voor 'city-marketing' in combinatie met facebook.

In het onderzoeksrapport van VVSG lezen we:

*We zien vooral een stijging in het gebruik van Instagram bij steden en gemeenten. 41% van de respondenten heeft een Instagrampagina. Vorig jaar was dat nog 36%. Dit sociaal netwerk biedt heel veel mogelijkheden en hier wordt druk mee geëxperimenteerd.*

*Zo gaan steeds meer steden en gemeenten Instagram gebruiken om aan citymarketing te doen. Ze trekken erop uit om zelf mooie foto 's of video 's te maken van hun stad.*

*Daarnaast is het de ideale manier om user-generated-content te verzamelen. Content die de gebruiker, inwoner van de stad, zelf creëert en deelt. Zo kunnen foto 's, getrokken door hun doelgroep, gestreamd worden op de stedelijke of gemeentewebsite, op schermen in het onthaal of tijdens evenementen.*

- Een **Twitter**-account is al aangemaakt, maar effectief gebruik vereist een vrijwel **voortdurend gebruik** ervan. Omdat tweets *realtime* worden weergegeven is de doorloopsnelheid hoger. Conversaties bestaan uit vele tweets - waar Facebook-conversaties bestaan uit comments onder een enkele statusupdate.

Op Twitter draait het ook om **conversationaliteit**: replyen en replies krijgen. Echter, bij ons is dit geen actieve account, we willen hem vooral inzetten bij rampen.

- **Het belang van beelden/foto's/infographics** wordt in het algemeen nog onderschat. Anders gezegd: deze platforms worden vaak onderbenut omdat vaak uitsluitend met teksten gewerkt wordt. Van **YouTube**-filmpjes tot grafisch aantrekkelijke powerpoints op Slideshare, van Instagram-kiekjes tot Facebook-foto's: goed beeldgebruik is erg belangrijk.

### **Welke plaats hebben sociale media in onze organisatie?**

Met de algemene accounts willen we indien mogelijk graag ALLE Inwoners van het lokaal bestuur Ranst die actief zijn op sociale media bereiken. We zijn actief op verschillende sociale mediakanalen onder andere om:

- in contact te komen met de doelgroep, potentiële personeelsleden en vrijwilligers;
- activiteiten bekend te maken aan het bredere publiek;
- kennis en informatie te delen tussen personeelsleden en met externe partners;
- ...

De officiële communicatie vanuit onze organisatie gebeurt alleen via de officiële accounts. Op dit ogenblik heeft onze organisatie volgende officiële accounts:

- <https://www.facebook.com/gemeenteRanst/>
- <https://www.facebook.com/cultuurdienst.ranst/>
- <https://www.facebook.com/toerismeRanst/>
- <https://www.facebook.com/Sportdienst-Ranst-791650547558615/>
- <https://www.facebook.com/jeugdendienst.ranst/>
- <https://www.facebook.com/speelpleinranst/>
- <https://twitter.com/gemeenteranst>

Natuurlijk blijven sociale media continu in ontwikkeling. Daarom is het niet uitgesloten dat er in de toekomst kanalen of accounts bijkomen of dat sommige kanalen verdwijnen. De officiële communicatie via deze accounts valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de communicatiedienst. Zij hebben als enige toegang tot deze accounts. Een algemene coördinator (Bart Van Loon) verdeelt indien nodig de content en feedback, toetst regelmatig of de policy moet bijgesteld worden en "monitort" de verschillende kanalen.

Alle andere communicatie via sociale media valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van het betrokken personeelslid. Daarbij gaat het om:

- andere professionele (maar niet officiële) communicatie die gebeurt via de professionele deelaccount van de personeelsleden (bv. Facebook-pagina);
- privécommunicatie die (uitsluitend) gebeurt via de persoonlijke sociale media-account van een personeelslid (persoonlijke Facebook-pagina op eigen naam).

### **Huisregels op sociale media voor ambtenaren**

Uiteraard geldt ook op sociale media de deontologische code van lokaal bestuur Ranst (bijlage van het arbeidsreglement). Hoe je als ambtenaar communiceert per telefoon, via e-mail of in een persoonlijk gesprek is niet anders dan je gedrag via sociale media. online = offline.

Sociale media leveren misschien een aantal kwesties op waarin onze bestaande kaders en wetgeving niet volledig voorzien. In deze richtlijnen zijn dan ook aanvullende afspraken gemaakt voor de inzet van sociale media.

### **Privé- of professioneel gebruik?**

Het onderscheid tussen privé- en professioneel gebruik van sociale media is soms moeilijk te maken, maar het is wel van belang. Zodra volgers en vrienden weten dat je voor ons bestuur werkt, kan het immers zijn dat je daarop aangesproken wordt. Je uitlatingen kunnen dan ook gezien worden als uitlatingen van ons bestuur. Kortom, alles wat je post op sociale media kan een invloed hebben op de professionele reputatie van jezelf en van het bestuur.

De hierna opgesomde basisprincipes, do's en don'ts helpen je om de communicatie via sociale media (voor iedereen) veilig te laten verlopen.

### **Basisprincipes**

Als personeelslid vragen wij om volgende basisprincipes in het achterhoofd te houden bij het gebruik van sociale media (professioneel en privé):

- je bent als enige verantwoordelijk voor de inhoud die je post op sociale media;
- realiseer je dat je als personeelslid ook ambassadeur bent van ons bestuur;
- let op wat je zegt: wat je post op sociale media blijft altijd en wereldwijd terug te vinden op het internet (ook al heb je de boodschap gewist);
- wat je op sociale media deelt met iedereen, is publieke informatie en valt niet onder de bescherming van de privacywetgeving (ook niet wanneer het buiten de werktijden en/of vanuit een persoonlijke account gebeurt).

Maak duidelijk dat je voor de gemeente Ranst werkt

Communiceer helder wie je bent. Je werkt vanuit de gemeente op dienstniveau: geef indien nodig je afdeling/dienst op als je social media inzet vanuit je functie.

Houd ook privé rekening met je ambtenaarschap

Wees je ervan bewust dat het ook in een privésituatie een rol speelt dat je ambtenaar bent van de Gemeente Ranst. Natuurlijk heb je recht op vrije meningsuiting maar doe geen uitlatingen die de geloofwaardigheid van de gemeente of van je eigen functioneren als ambtenaar kunnen aantasten. Weet dat je uitlating op sociale media in verband kan worden gebracht met jouw functie bij de gemeente. Een van de stelregels die je kunt aanhouden is: hoe dichter het onderwerp waarover je je uitlaat bij je eigen functie ligt, des te meer je moet opletten.

Opstarten van kanalen en accounts kan enkel na overleg met de communicatiedienst

Bij klachten of opmerkingen verwittig je de betrokken dienst of verwijs je volgers goed door naar de officiële dienstverleningskanalen zoals de website en de bijhorende diensten/contactgegevens of webformulieren. Een ambtenaar kan rechtstreeks met de burger communiceren als het over dienstverlenende en wegwijs informatie gaat. Bij klachten of vragen over politieke verantwoordelijkheden brengt de ambtenaar de betrokken schepen op de hoogte met de vraag dit af te handelen. Op het ogenblik dat er negatieve of foute informatie wordt verspreid, is het verstandig om de discussie niet meer op de sociale media te voeren en het probleem met de individuele klager op te lossen.

Een antwoord kan bvb (in Amsterdam)zijn:

*“Goedemiddag, dank voor je opmerking. Erg vervelend om te horen dat de buurt er slordig bij ligt. Dit is niet zoals het hoort natuurlijk. Ik heb het doorgegeven aan mijn collega's die de openbare*

*ruimte beheren. Zij gaan na hoe het komt dat er zoveel vuil op straat ligt. Ook laat ik een melding voor je aanmaken om het afval en de bladeren op te laten ruimen. Prettige dag nog!”*

of

*“Dag Judith, een klachten-formulier kan je ook online invullen, zie <https://www.ranst.be/eloketdetail/18/algemeen-meldingsformulier>. Als je aangeeft wat je vraag is, kan ik je misschien helpen. Dit mag je ook toelichten in een privé bericht. ”*

Laat discussie toe

Discussies over berichten van de gemeente op de (fb)pagina van de gemeente vormen een soort van forum. Dit soort van interactie met het publiek is interessant, om de verschillende standpunten van de bevolking te leren kennen. Bij delicate onderwerpen is het raadzaam om als ambtenaar niet onmiddellijk tussen te komen. Foute informatie kan je wel rechtzetten. Reacties die in strijd zijn met wetgeving of het goed fatsoen moeten verwijderd worden.

Hou het leuk!

Reageer gepast en beleefd in conversaties met uw publiek. Bij negatieve opmerkingen blijf je constructief en positief. Respect geven = respect krijgen. Als je een (positief of negatief) bericht over de gemeente Ranst leest, rapporteer het dan aan de personen of diensten die er belang bij kunnen hebben.

‘Luchtigere’, positieve berichtjes over de gemeente in combinatie met foto’s en/of filmpjes werken goed op sociale media zoals Facebook en Instagram, die vooral bedoeld zijn om ‘vrienden te maken en elkaar op de hoogte te houden’ en dus eerder ontspanning. Beleidsberichten die voor een breed publiek belangrijk zijn, kunnen eventueel ook opgenomen worden na overleg, maar dan in een losse, heldere stijl.

Ga correct om met informatie

Breng geen gevoelige of vertrouwelijke informatie naar buiten (waaronder beleid dat nog niet is vastgesteld). Bepaalde informatie is bovendien wettelijk beschermd. Wees voorzichtig met mededelingen die nog ‘een wettelijk en/of politiek traject’ af te leggen hebben. Bij vragen over een bepaald dossier geef je eventueel informatie over de weg dat het heeft afgelegd en wat er nog moet gebeuren (wettelijke procedure, maar geen inhoud). Online tools zijn veelal openbaar en onvoldoende beveiligd. De informatie die de gemeente verstrekt moet volledig, juist, betrouwbaar en begrijpelijk zijn. Schrijf alleen wat je zeker weet. Verwijs zo nodig naar officiële bronnen. Beperk je tot objectieve feiten die je hebt kunnen checken. Uit geen meningen, maar geef informatie en beoordeel nooit personen.

Toch een fout gemaakt?

Wees eerlijk en geef zelf als eerste toe wanneer je iets onjuist hebt gepost. Als ambtenaar ben je het visitekaartje van de gemeente en draag je bij aan een positief beeld van onze organisatie.

Bij twijfel niet plaatsen

Wanneer je twijfelt of je een bericht wel of niet kunt plaatsen, doe het dan niet. Neem eerst contact op met je leidinggevende of de coördinator.

**Belangrijkste do's**

bij professionele communicatie:

- Blijf beleefd, net zoals aan het loket, bij het telefoneren of e-mailen.
- Haal conversaties offline (of stap over naar privéberichten) als ze negatief worden.
- Reageer (zo vlug mogelijk). Niet reageren geeft een slechte indruk.
- Zorg voor permanentie van je pagina.
- Voed de pagina regelmatig. Pagina's die maar zelden voorzien worden van nieuwtjes, bloeden dood en geven een slechte indruk.
- volg ook op sociale media altijd de algemene gedragsregels van ons bestuur;
- volg de spelregels van de huisstijl van ons bestuur;
- gebruik een stijlvolle foto om je profiel een gezicht te geven;
- beveilig je account door een veilig paswoord;
- verbind het logo van ons bestuur niet aan ongepaste inhoud;
- gebruik sociale media niet alleen voor informatiedeling, maar ook voor interactie en dialoog;
- denk na voor je iets online plaatst: zorg voor toegevoegde waarde, wees positief en let op je taalgebruik;
- respecteer copyright, gebruik geen materiaal van anderen zonder toestemming, maak eventuele bronnen kenbaar;
- geef vergissingen toe en bied zo nodig je excuses aan;
- gebruik je privacy-instellingen: selecteer je 'vrienden' verstandig, deel niet alles met iedereen, laat je niet taggen zonder voorafgaande controle, laat niet eender wie toe om berichten op je tijdlijn te plaatsen, enz.;
- respecteer de privacy van anderen;
- spreek met respect over andere mensen, culturen en waarden;
- gebruik je gezond verstand, wees eerlijk en correct;
- contacteer de communicatiedienst bij twijfel of iets past in de professionele communicatie die je als personeelslid van ons bestuur wilt voeren, of bij twijfel over de conformiteit van een communicatie met de richtlijnen in deze gedragscode;
- kijk de bron en de inhoud van informatie altijd goed na op betrouwbaarheid, integriteit en correctheid voor je die deelt met anderen.



bij persoonlijke communicatie:

- gebruik je privacy-instellingen: selecteer je 'vrienden' verstandig, deel niet alles met iedereen, laat je niet taggen zonder voorafgaande controle, laat niet eender wie toe om berichten op je tijdlijn te plaatsen, enz.;
- spreek met respect over andere mensen, culturen en waarden;
- vermeld gerust in je biografie waar je werkt en wat je interesses zijn, maar maak duidelijk dat je je berichten in eigen naam plaatst; gebruik de ik-vorm;



- gebruik je gezond verstand, wees eerlijk en correct;
- pas je profiel waar nodig aan en verwijder de verwijzingen naar ons bestuur wanneer je niet langer in dienst bent.

### **Belangrijkste don'ts**



bij professionele communicatie:

- maak geen accounts aan op naam van de organisatie zonder toestemming van het bestuur;
- Laat persoonlijke opinies en frustraties achterwege.
- Niet reageren.
- Negatieve reacties te lang online houden.
- neem niet deel aan discussiefora zonder goedkeuring van het bestuur;
- treed niet op als woordvoerder van het bestuur, dat is de taak van de communicatiedienst;
- citeer geen collega's en gebruik hun materiaal niet zonder toestemming;
- spreek niet slecht over collega- en partnerorganisaties, leden, medewerkers enz.;
- plaats geen spam;
- reageer niet onmiddellijk op negatieve uitlatingen over het bestuur, juridische kwesties of crisissituaties, maar licht je leidinggevende of de communicatiedienst in om te bekijken of een reactie aangewezen is en zo ja wie hoe reageert.



bij persoonlijke communicatie:

- verspreid geen interne of vertrouwelijke informatie;
- verspreid geen lasterlijke berichten over ons bestuur of andere berichten die de organisatie kunnen schaden;
- geef geen kritiek op en spreek niet slecht over collega's, andere medewerkers (vrijwilligers, freelancers), leden, gebruikers, collega- en partnerorganisaties en belanghebbenden;
- gebruik nooit de naam of het logo van ons bestuur in je profielnaam of –foto;
- treed niet op als woordvoerder van ons bestuur.

### **Huisstijlrichtlijnen voor social media**

Presenteer de gemeente zoals we dat hebben afgesproken. Gebruik de huisstijlrichtlijnen. Deze gaan o.a. over vormgeving, logo's en taalgebruik.

### **Focus op de doelgroep!**

We willen als lokaal bestuur vooral ten dienste staan van de burger, we werken met thema's, niet volgens diensten, net zoals op de website.

**Conversatiestijl**

Welke persoonlijkheid?

- Warm
- Vriendelijk
- Professioneel

Welke taal hanteren?

- Vlot
- Helder
- Grappig (→ opletten met ironie! Geschreven taal heeft geen intonatie)
- Eenvoudig

Met welke toon praten?

- Persoonlijk
  - Eerlijk
  - Direct

Wat is de doelstelling?

- Engageren
- Informeren
- Faciliteren

**Vragen?**

Neem contact op met de communicatiedienst wanneer je vragen over de richtlijnen of de toepassing ervan hebt.

**Huisregels op sociale media voor de gebruikers/volgers (bij info op facebook te plaatsen)**

Reacties zijn welkom, wel vragen we om je aan onze huisregels te houden:

- De voertaal in artikelen, en dus ook in de reacties hierop, is Nederlands. Zo zorgen we dat iedereen het gesprek kan volgen.
- Houd je bijdrage leesbaar: dus geen lange teksten, herhaling van reacties en post alleen reacties op het onderwerp van het artikel of bericht.
- Het inzetten van reacties voor commerciële doeleinden (reclame maken voor producten en diensten, spam, etc.) is niet toegestaan.
- Bedreiging, oproepen tot geweld, discriminatie, belediging, seksisme, schelden of strafbaar gedrag zijn niet toegestaan.
- We attenderen gebruikers/volgers erop dat dit geen dienstverleningskanaal is. Bij klachten of opmerkingen gebruik je best de officiële dienstverleningskanalen zoals de website [www.ranst.be](http://www.ranst.be) en de bijhorende diensten/contactgegevens of webformulieren.

De gemeente Ranst is niet verantwoordelijk voor inhoud die door anderen wordt geplaatst. Reacties die niet voldoen aan de huisregels kunnen worden verwijderd.

De redactie houdt zich het recht voor op ieder moment de reactiemogelijkheden uit te zetten of artikelen van de pagina verwijderen.

### **Contentstrategie**

De content op sociale media heeft te maken met interactiviteit en met de beleving van die content door het publiek.

Zorg voor relevante content: herkenbare situaties, oplossingen voor problemen, humor (opletten)

Om de boodschap een groot bereik te laten hebben is het belangrijk dat je bericht deelbaar is. Dit wil zeggen dat het bericht een goed gevoel geeft en ervoor zorgt dat het publiek het bericht wil doorgeven aan anderen.

- Experimenteren, meten en bijsturen: facebook heeft ingebouwde analysetool.
- Variatie in formats: je hoeft niet elke keer een tekstje te plaatsen, je kan afwisselen met links, foto's, filmpjes, een vraag, poll, fotoalbum, ...
- Variatie in categorie: hou je om het boeiend te houden niet aan één type bericht, leg een aantal types/categorieën vast zoals zakelijke info, leuke berichten, actualiteit, evenementen, vragen/polls, delen van content van derden, ...
- Interactiviteit!: dit moet je echt proberen uit te lokken bij je bezoekers zodat je bericht meer views genereert. zo werkt facebook onder andere: hoe meer reactie en delen, hoe meer je bericht gezien wordt.  
vb. Tijdens carnaval post je een foto van een verkleed klasje en zet je de tekst "Hoe gaat jouw kleine spruit vandaag naar school? post je foto!" hierbij.
- Contentplanning: bepaal hoeveel berichten en welke je wanneer wil posten, maak een maandkalender (en bewaar als sjabloon). Het is niet nodig om elke dag iets te posten, maar kijk wel elke dag na of er beweging is op je account/pagina en reageer/stuur door naar collega. Een kalender met onder andere thema's en (speciale) feestdagen als bijlage.

### **Monitoring, analyse en webcare**

De overheid is een dankbaar onderwerp op de sociale media. Daarom is het van belang dat de overheid een beleid uitstippelt over hoe om te gaan met de sociale media. Het is van strategisch belang om te weten wat op de sociale media verschijnt over de eigen organisatie en om er op een gepaste manier mee om te gaan.

Het lokaal bestuur moet daarom sociale media (netwerksites, fora, blogs...) die communiceren over het bestuur, in kaart brengen en opvolgen.

Hiervoor moet de nodige opleiding, technologie en faciliteiten voor handen zijn.

**Monitoring** is het volgen van relevante discussies en nieuws zonder zich te mengen in het gesprek. De bedoeling is inzicht te krijgen in trends en gevoeligheden.

Bij **analyse** onderzoek je 'wat' er wordt gezegd, maar ook eventueel hoe vaak, bereik en gevoel (sentimentanalyse). deze resultaatmeting strekt zich uit over een langere periode en vergt meer opvolging, specialisatie en is dus (arbeids)intensiever dan monitoring.

**Webcare** is het (pro)actief deelnemen aan online discussies om klachten op te lossen en gebruikers van informatie te voorzien. Op die manier kan de e-reputation van het gemeentebestuur beschermd worden en kan er een online community opgebouwd worden.

**Sancties**

Gelet op het belang van een correcte toepassing van deze gedragscode, begrijpen de personeelsleden dat elk gebruik van sociale media waarbij deze gedragscode ernstig geschonden wordt, een zware fout kan uitmaken die aanleiding kan geven tot een ontslag om dringende redenen voor contractuele personeelsleden. Voor statutaire personeelsleden kan dit aanleiding geven tot het opstarten van een tuchtprocedure.

## **BIJLAGE 6: DEONTOLOGISCHE CODE VOOR PERSONEELSLEDEN**

### **INLEIDING**

#### **Artikel 1 – Situering**

Artikel 193 van het Decreet Lokaal Bestuur (hierna DLB) verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn een gezamenlijke deontologische code vast te stellen voor het personeel. Deze wettelijke verankering is er gekomen na de toenemende aandacht voor het thema integriteit en overheidsethiek, onder andere vanuit een negatieve invalshoek (schandalen), maar ook als gevolg van belangrijke maatschappelijke en technologische evoluties. Langs de ene kant is de maatschappij daarbij veel kritischer en mondiger geworden. Zij verlangt van de overheid correctheid, snelheid en een hoge kwaliteit in haar dagelijkse dienstverlening. De maatschappij vraagt dat de overheid het goede voorbeeld geeft. Langs de andere kant hebben een aantal hervormingen de personeelsleden omgevormd tot verantwoordelijke individuen. De rol van de personeelsleden binnen de overheid is niet meer, of toch niet uitsluitend, deze van uitvoerder van hiërarchisch genomen beslissingen, maar is geëvolueerd naar deze van een actieve en geëmancipeerde deelnemer aan het beleid.

De responsabilisering en verantwoordelijkheden die horen bij de nieuwe visie op de taken en opdrachten van de personeelsleden, zorgen ervoor dat traditionele waarden zoals ‘gehoorzaamheid’, ‘algemeen belang’, ‘loyaliteit’ en ‘neutraliteit’ in hun oorspronkelijke betekenis achterhaald zijn en opnieuw dienen ingevuld te worden. Deze verruiming brengt echter heel wat onzekerheden met zich mee, die de noodzaak onderstrepen om een aantal spelregels uit te vaardigen die een houvast bieden bij het nemen van de beslissingen die nu van de personeelsleden gevraagd worden. Soms komen zij nu eenmaal in situaties terecht waarin er moeilijke keuzes gemaakt moeten worden, situaties waarbij men zich afvraagt of men wel correct handelt.

Deze deontologische code bevat een aantal algemene richtlijnen die een houvast kunnen bieden. De richtlijnen bieden evenwel geen pasklare oplossingen voor alle situaties waarmee de personeelsleden geconfronteerd worden. Ze moeten als een middel ter ondersteuning gezien worden om in het dagelijkse functioneren om te gaan met deontologische problemen en dilemma's. Tegelijk geven ze inhoud aan de ambtelijke integriteit en bevorderen ze dat iedereen, zowel werklieden als administratieve personeelsleden, daar hetzelfde onder verstaan. Tenslotte hebben ze mede tot doel het ethische en professionele gedrag te stimuleren en te normeren om zo bij te dragen aan de kwalitatieve verbetering van de werking van het gemeentebestuur.

Iedereen die leiding geeft, heeft de bijzondere verantwoordelijkheid om de naleving van deze richtlijnen zo goed als mogelijk te stimuleren. Daarnaast sporen de personeelsleden elkaar aan tot de actieve naleving van deze deontologische code.

**Artikel 2 – Toepassingsgebied**

Deze deontologische code is van toepassing op alle gemeentepersoneelsleden, ongeacht het dienstverband, het regime van tewerkstelling, de graad of de functie.

Hij is eveneens van toepassing op de personeelsleden die ressorteren onder de rechtspositie van het onderwijzend personeel, de gemeentepersoneelsleden die in verzelfstandigde entiteiten tewerkgesteld zijn en op het kabinet- en fractiepersoneel.

De lokale mandatarissen hebben in uitvoering van artikel 39 en 55 van het DLB een specifieke gedragscode.

**Artikel 3 – Inhoud**

De deontologische code is gestoeld op vier gemeenschappelijke waarden:

- klantgerichtheid
- loyauteit
- integriteit
- spreekrecht en spreekplicht

De volgorde waarin de waarden zijn gerangschikt is neutraal, wat maakt dat geen enkele waarde boven een andere staat.

Daarnaast acht het bestuur de wettelijkheid (= altijd handelen in overeenstemming met richtlijnen, wetten, decreten, besluiten, reglementen en verordeningen die van toepassing zijn op het grondgebied), de grondwettelijke rechten en vrijheden en de menselijke waardigheid fundamenteel.

Geregeld kunnen er spanningen zijn tussen deze waarden onderling. Het is de bedoeling dat de personeelsleden door het afwegen van de verschillende waarden tegen elkaar, zelf zoveel mogelijk uitmaken hoe ze reageren in concrete situaties.

Het-bestuur engageert er zich evenwel toe om te helpen bij het maken van moeilijke keuzes. De directe leidinggevende vormt hierbij het eerste aanspreekpunt.

**KLANTGERICHTHEID****Artikel 4 – Definitie**

De burger verwacht als 'klant' van het bestuur een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. De personeelsleden staan ten dienste van alle burgers, bedrijven en bezoekers zonder onderscheid en hebben oog voor hun wensen en behoeften en handelen hiernaar. Zij anticiperen op de behoeften en staan garant voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.

### **Artikel 5 – Contact met de klant**

De personeelsleden behandelen elke klant gelijkwaardig en verzekeren een discrete behandeling van zijn/haar vraag. Zij behandelen hem steeds vriendelijk en met respect en zoeken actief naar een oplossing voor eventuele problemen of antwoorden op zijn/haar vraag, voor zover dit past binnen de mogelijkheden van de dienst. Zij onthouden zich van een kwetsende, denigrerende of aanstootgevende houding, kledij en taalgebruik.

Zij geven heldere en volledige informatie, gebruiken duidelijke en correcte taal en verzorgen het professioneel imago van het bestuur door bekwaamheid en initiatief te tonen. Zij zijn behulpzaam bij administratieve formaliteiten. Indien er geen oplossing voorhanden is, verwijzen zij de klant zo nodig door naar de bevoegde dienst.

In elke correspondentie met klanten vermelden de personeelsleden hun naam, functie en contactgegevens.

### **Voorbeelden**

*Een klant aan het loket begint te roepen en te schelden.*

*De personeelsleden behandelen klanten steeds correct, beleefd en met respect. Misschien heeft de klant wel een reden om boos te zijn. Dit is niet noodzakelijk de schuld van het personeelslid of het gemeentebestuur. Mensen zijn zelden over één ding mistevreden, en meestal is een eerder banale tegenslag de spreekwoordelijke druppel die de emmer doet overlopen. Zelf rustig blijven is dus de boodschap. De personeelsleden proberen best te achterhalen wat de klant precies dwars zit. Afhankelijk hiervan kan het personeelslid nagaan of de situatie verholpen kan worden.*

*Er staat een enorme wachtrij aan het loket waardoor het onmogelijk is om elke zaak discreet te behandelen en om ruimte te maken voor dialoog en samenspraak.*

*De dienstverlening dient zo goed als mogelijk verzekerd te worden. Dit kan eventueel door individuele afspraken te maken voor een bijkomend persoonlijk gesprek.*

### **Artikel 6 – Contact met de klant – specifiek voor maatschappelijk werkers**

Als maatschappelijk werker hebben we vaak persoonlijk contact met een hulpvrager. Deze hulpvrager verhoudt zich tot de maatschappelijk werker in een vertrouwensrelatie. We letten er echter steeds op dat onze relatie op professionele grondslag berust waarbij een basishouding van openheid en respect essentieel is. We zoeken naar een gepast evenwicht tussen afstand en nabijheid waarbij we rekening houden met de grenzen die de hulpvrager aangeeft en de grenzen die de maatschappelijk werker heeft vanuit het OCMW.

We verwerken enkel de voor de hulp- en dienstverlening relevante gegevens op een systematische wijze en trachten hier steeds de juistheid en de waarde van de informatie die we krijgen, goed in te schatten en ze niet steeds automatisch opnemen in het dossier.

We houden er altijd rekening mee dat de hulpvrager recht heeft om te weten wat er over hem wordt genoteerd en recht heeft op toegang en informatie tot alle gegevens in zijn dossiers. De hulpvrager mag echter geen gegevens over anderen ('derden') te weten komen. Dit behoort tot de privacy van deze derden. Er zijn uitzonderingen mogelijk (door bv. selectief informatie mee te delen) indien dat van belang is voor de hulpvrager. We bespreken dit alleszins steeds met onze direct leidinggevende.

In sommige gevallen werden gegevens uitdrukkelijk als vertrouwelijk bestempeld, deze dienen te worden uitgesloten van inzage.

Als maatschappelijk werker hebben we recht op persoonlijke notities en reflecties die we voor onszelf 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.

Indien we als maatschappelijk werker om persoonlijke redenen een dossier van een hulpvrager niet professioneel en sereen kan verwerken, geven we dit onmiddellijk door onze direct leidinggevende en geven aan waarom we dit dossier weigeren.

### **Artikel 7 – Professionaliteit**

De personeelsleden moeten in staat zijn de nodige prioriteiten te stellen opdat het werk op een professionele manier wordt gerealiseerd. Dit veronderstelt dat zij beschikken over voldoende theoretische kennis, een aangepaste praktische vaardigheid en de fysieke en psychische paraatheid. Zij bepalen de juiste middelen en benutten ze op een correcte manier.

Klachten worden behandeld als waardevolle informatie en aanzien als elementen die de eigen dienstverlening kunnen verbeteren.

Het gebruik van middelen die een nefaste invloed kunnen uitoefenen op de dienstverlening dient vermeden te worden, tenzij daarvoor een psychosociale dan wel medische reden bestaat.

#### ***Voorbeeld***

*Een collega van een andere dienst komt regelmatig dossiers inkijken en klaagt erover dat deze niet meer up-to-date zijn.*

*Zeggen tegen de collega dat hij maar geduld moet hebben is geen goede oplossing. De personeelsleden hebben recht op duidelijkheid, zeker indien de dossiers van groot belang zijn voor de werking van andere diensten binnen het bestuur. Eventueel kan de leidinggevende ingeschakeld worden wanneer dit probleem zich regelmatig voordoet. Is de prioriteit minder groot of zijn er op de dienst dossiers met een grotere prioriteit, kan de oplossing erin bestaan met de collega af te spreken dat hij zal verwittigd worden wanneer de dossiers bijgewerkt zijn. Dit dient dan wel binnen een redelijk te voorziene termijn te zijn.*

### **Artikel 8 – Efficiëntie en effectiviteit**

De personeelsleden realiseren de opdrachten binnen de beschikbare tijd en met de beschikbare middelen, binnen de gemaakte afspraken, procedures en het reglementair kader. Zij handelen dossiers efficiënt en binnen de opgelegde termijn af. Indien het afhandelen van een vraag of een dossier niet gebonden is aan termijnen, moeten zij een termijn als richtlijn nemen die zij zelf als een goede dienstverlening zouden ervaren. Het is onaanvaardbaar dat een burger of instantie geen antwoord krijgt.

Om een goede opvolging van de vragen van de klant te garanderen is het noodzakelijk de precieze behoefte te detecteren en de gemaakte afspraken en beloftes na te komen.



**Voorbeeld**

Een klant vraagt zonder bijkomende informatie te verschaffen één specifiek document aan. Uit ervaring weten de personeelsleden dat de kans groot is dat dezelfde klant later dient terug te keren. Het document maakt immers deel uit van een welbepaalde procedure die meerdere verschillende documenten vereist.

*De klantvriendelijkheid vereist om de klant te polsen naar de reden van zijn vraag. Op deze manier kunnen de personeelsleden achterhalen of hij eventueel nog andere formulieren naar de toekomst toe nodig heeft. Het is dan raadzaam deze documenten nu reeds mee te geven. Hierdoor moet de klant niet opnieuw langskomen.*

**Artikel 9– Betrokkenheid**

In alles wat we doen streven we steeds naar het beste resultaat voor iedereen. We zijn oprecht geïnteresseerd in vragen, ideeën, ... en gaan hier actief mee aan de slag. We denken graag mee na met onze klanten en nemen zelf initiatief om goed leven in Ranst mogelijk te maken. Een enthousiast team van gedreven en bevlogen medewerkers is de dynamische kracht van ons lokaal bestuur. Onze medewerkers voelen zich verbonden met de organisatie en het werk dat ze doen.

**LOYAUTEIT****Artikel 10 – Definitie**

De personeelsleden oefenen hun functie op een loyale en correcte wijze uit. Zij stellen zich steeds op in het algemeen belang van het bestuur en werken er actief en constructief aan mee opdat de gemeente en het OCMW zo goed mogelijk naar buiten overkomt. Zij voeren hun opdrachten plichtsgetrouw, eerlijk en zorgvuldig uit, met respect voor wet- en regelgeving. Zij voeren geen opdrachten uit die indruisen tegen een hogere rechtsorde, tegen de mensenrechten of tegen strafrechtelijke bepalingen.

Loyauteit is nauw verbonden met de competentie 'organisatieverbondenheid'. Dit is de individuele mogelijkheid en bereidheid om het eigen gedrag en activiteiten af te stemmen op de noden, prioriteiten en objectieven van de organisatie. Een loyaal personeelslid handelt met het oog op het bereiken van de doelstellingen van de organisatie en is bereid om collega's te helpen doelen te bereiken. Organisationsnoden zijn een prioriteit tegenover het nastreven van eigen professionele interesses.

**Artikel 11 – T.o.v. het beleid**

De personeelsleden werken constructief en met kennis van zaken mee aan de voorbereiding en de uitvoering van het beleid. Zij nemen actief deel aan teamwerk en formuleren adviezen, opties en voorstellen op basis van een precieze, volledige en praktische voorstelling van de feiten. Zij besteden bij alles wat ze ondernemen ook aandacht voor de financiële kant door na te gaan of er geen onnodige kosten worden gemaakt en of er niet kan bespaard worden door het anders te doen. Op deze manier zetten zij hun kennis en inzicht in voor het beste beleid en de beste manier om het uit te voeren. Eenmaal de beleidsbeslissing is genomen, voeren de personeelsleden deze loyaal en met de nodige verantwoordelijkheidszin uit, ook al strookt ze niet met het eigen standpunt terzake.

**Voorbeelden**

Een mandataris vraagt om een bepaald dossier prioriteit te verlenen.

*Dergelijke tussenkomsten kunnen een ongelijke behandeling van burgers impliceren, en daarom zijn ze verboden. De personeelsleden verwittigen in dit geval hun direct leidinggevende.*

In een beleidsnota wordt de inbreng van de personeelsleden geminimaliseerd en vervangen door de persoonlijke voorkeur van de mandataris.

*Het is in het kader van de beleidsvoorbereiding de taak van de personeelsleden om vanuit hun expertise een objectief advies te formuleren, ook al is deze afwijkend van de mening van de bevoegde mandataris. Wordt de beslissing anders genomen, moet deze loyaal uitgevoerd worden.*

**Artikel 12 – T.o.v. collega's**

De personeelsleden streven naar een vlotte samenwerking waarbij het belang van de organisatie centraal staat. In samenwerking met collega's binnen en buiten de eigen dienst en in wederzijds vertrouwen werken zij in een open dialoog en een opbouwende sfeer naar resultaten toe. Zij nemen initiatief en verantwoordelijkheid, komen afspraken na en benaderen hun taken oprecht. Zij stellen hun collega's en direct leidinggevende op de hoogte van alles wat belangrijk is voor de taken waar ze samen aan werken en maken eventuele problemen bespreekbaar.

**Voorbeelden**

Een collega van een andere dienst maakt een opmerking die een personeelslid ertoe kan bewegen zijn/haar hart te luchten wegens de groeiende ontevredenheid binnen de eigen dienst.

*De verleiding kan soms groot zijn maar dit mag niet gebeuren. Dergelijke uitlaten verzwakken automatisch de positie van de direct leidinggevende en van de dienst als geheel. Hoe lastig ook, onvrede dient steeds binnen de dienst en nooit met klanten, pers of collega's van andere diensten besproken te worden. De oplossing voor mogelijke problemen ligt steeds eerder binnen de eigen dienst, niet daarbuiten.*

De personeelsleden merken dat een collega een burger bijzonder klantvriendelijk behandelt.

*Eerst dient de collega aangesproken te worden over zijn gedrag en gemotiveerd te worden de zaken anders te benaderen. Lukt dit niet of onvoldoende, dan wordt dit best gemeld aan de direct leidinggevende.*

**Artikel 13 – T.o.v. medewerkers**

De direct leidinggevendenden zijn aanspreekbaar voor en loyaal tegenover de medewerkers en stellen alles in het werk om een goede werksfeer te creëren. Ze schakelen de juiste medewerker in op de juiste plaats zodat de capaciteiten van iedereen optimaal benut kunnen worden.

Zij communiceren open en duidelijk met de medewerkers over dienstangelegenheden en wat zij van hen verwachten en luisteren naar hun kritiek. Zij stellen hen met de nodige middelen in staat om de doelstellingen te bereiken en zorgen ervoor dat ze een eerlijke evaluatie krijgen.

Via het systeem van functionering- en evaluatiegesprekken kan de direct leidinggevende via een wettelijke, correcte en objectieve methode de medewerkers sturen.

**Voorbeeld**

In het kader van een systeem van glijdende uren dient er permanentie te zijn tijdens de servicetijden. De medewerkers zelf raken wel tot een consensus maar de voorgestelde oplossing is negatief voor de burgers.

*De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de organisatie van de dienstverlening. Inspraak van de medewerkers is essentieel, maar de klantgerichte dienstverlening dient centraal te blijven staan. Dit impliceert dat minder populaire beslissingen soms moeten worden genomen in het belang van de dienstverlening.*

**Artikel 14 – T.o.v. de direct leidinggevende**

De personeelsleden steunen hun direct leidinggevende in zijn/haar beslissingen en helpen hem/haar om deze zo snel, efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren.

In de samenwerking met de direct leidinggevende staat openheid en loyaliteit centraal. Meningsverschillen dienen zo snel mogelijk eerlijk en open besproken te worden.

**Voorbeeld**

De direct leidinggevende neemt voor zijn medewerkers een aantal onbegrijpelijke beslissingen.

*Deze beslissingen moeten gerespecteerd en de opdrachten moeten uitgevoerd worden. In overleg met de direct leidinggevende kunnen de bezwaren medegedeeld worden maar de eindbeslissing blijft bij hem/haar liggen. Indien een beslissing indruist tegen bestaande regelgeving dienen de medewerkers dit te melden aan de direct leidinggevende van hun leidinggevende. Hetzelfde dient te gebeuren wanneer de leidinggevende privéredenen inroept om bepaalde beslissingen te nemen.*

**Artikel 15 – Gebruik van arbeidstijd**

Tijdens de diensturen wijden de personeelsleden zich volledig aan hun taken en voelen zij zich betrokken. Zij maken geen ongeoorloofd gebruik van de werktijd. Zij nemen het werk spontaan op, voeren het vlot uit en zijn bereid om een extra inspanning te leveren als het werk daarom vraagt. Zij aanvaarden binnen de wettelijke en reglementaire perken veranderingen binnen de opdracht, werkomstandigheden en doelstellingen.

**Artikel 16 – Gebruik van materialen van het bestuur**

Het gebruik van materialen van het bestuur voor privédoeleinden is in principe niet toegestaan. Dit kan enkel in uitzonderlijke gevallen en mits voorafgaande toestemming de algemeen directeur.

Apparaten, gereedschap, producten, kantoorartikelen en andere verbruiksgoederen mogen enkel aangewend worden in het kader van de beroepsuitoefening. Op deze regel zijn geen uitzonderingen mogelijk.

## **INTEGRITEIT**

### **Artikel 17 – Definitie**

De personeelsleden moeten zowel in hun relatie met het bestuur als in de contacten met de burger en collega's correct, betrouwbaar en onafhankelijk zijn. Zij oefenen hun functie zonder vooringenomenheid en zonder enige discriminatie uit. Burgers, klanten en leveranciers moeten erop kunnen rekenen dat zij in gelijke gevallen gelijk worden behandeld en dat het algemeen belang van de gemeente en het OCMW voorop staat. Alle schijn van partijdigheid, afhankelijkheid en willekeur dient vermeden te worden, zowel binnen als buiten de werkomgeving. De burgers moeten vertrouwen kunnen hebben in het bestuur en zijn personeelsleden.

### **Artikel 18– Non-discriminatie, objectiviteit en neutraliteit**

Om de burgers in gelijke gevallen op eenzelfde manier te behandelen, dienen de personeelsleden in alle omstandigheden objectief te blijven en hun functie op een neutrale wijze uit te oefenen. Iedere vorm van discriminatie is hierbij verboden. Zij eerbiedigen ieders waardigheid, gevoelens en overtuiging. Zij onthouden zich, ook onder elkaar, van elke vorm van discriminatie op grond van geslacht, seksuele geaardheid, ras, huidskleur, afstamming, afkomst of nationaliteit, politieke of religieuze overtuiging, sociale, lichamelijke of geestelijke handicap. Zij doen of zeggen niets dat als een inbreuk op iemands waardigheid kan worden beschouwd of deze in het gedrang kan brengen.

Persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging of politieke partij mogen geen weerslag uitoefenen op de objectiviteit waarmee de personeelsleden hun taak uitoefenen. Zij voeren tijdens de diensturen geen politieke, ideologische, religieuze of filosofische propaganda.

### **Artikel 19 – Belangeloosheid**

Tenzij dit past in het kader van een normale professionele verhouding en die in het teken staat van het algemeen belang van de organisatie, aanvaarden de personeelsleden geen geschenken, uitnodigingen of andere voordelen die een sfeer of schijn van partijdigheid kunnen doen ontstaan waardoor het lijkt dat zij niet langer onpartijdig, onafhankelijk en objectief kunnen beslissen. In ieder geval mag het enkel gaan om een geschenk of uitnodiging met een geringe materiële waarde dat tot geen gunst of wederdienst verplicht, daarenboven beperkt gebeurt en niet systematisch ingebouwd wordt in de werking. In twijfelgevallen weigeren de personeelsleden het geschenk of gaan ze niet in op de uitnodiging. Evenmin mogen zij van andere personeelsleden of van derden giften of andere voordelen vragen die met hun ambt verband houden, bijvoorbeeld als wederdienst voor de behandeling van een dossier of het verstrekken van informatie of een andere dienstverlening.

De personeelsleden bespreken attenties, geschenken of uitnodigingen open en eerlijk met hun direct leidinggevende. Zij brengen hem/haar op de hoogte van de activiteiten waaraan zij deelnemen en van de aanvaarde relatiegeschenken. Zij zijn hierover open naar de collega's toe.

Dit artikel dient met extra aandacht opgevolgd te worden door de personeelsleden van aankoop- of vergunningverlenende diensten en de diensten actief inzake de gunning van en toezicht op de uitvoering van overheidsopdrachten.

**Voorbeelden**

Een firma die regelmatig opdrachten uitvoert voor het gemeentebestuur nodigt een aantal mensen uit voor een boottocht.

*De personeelsleden moeten een aantal afwegingen doen. Gaat het om pure vriendelijkheid of staat er binnenkort een nieuwe opdracht op til en probeert men zich in de gunst te werken? De personeelsleden mogen zich niet laten beïnvloeden. In dat geval moet de uitnodiging geweigerd worden.*

*Betreft het een terugblik op een geslaagd project en de materiële waarde vormt slechts een fractie van de opdracht, dan kunnen de personeelsleden hierop ingaan, op voorwaarde uiteraard dat dit niet ten koste van de normale dienstverlening gaat.*

Naar aanleiding van de geboorte van een kind krijgt een personeelslid een doosje pralines of een andere kleine attentie aangeboden door een bedrijf dat werkzaamheden in opdracht van de gemeente uitvoert.

*Er is geen bezwaar tegen het aanvaarden van een kleine attentie als bedankje. De personeelsleden melden dit wel aan de direct leidinggevende.*

Naar aanleiding van de geboorte van een kind krijgt een personeelslid een dure kinderfiets aangeboden door een bedrijf dat werkzaamheden in opdracht van de gemeente uitvoert.

*Dit geschenk mag niet worden aanvaard en dient teruggestuurd te worden naar de afzender.*

**Artikel 20 – Belangenconflict**

De personeelsleden dienen neutraal te handelen wanneer de belangen van de gemeente en het OCMW in conflict dreigen te komen met hun persoonlijke belangen. Privébelangen die de objectiviteit van de uitoefening van de taken kunnen beïnvloeden dienen dan ook te worden vermeden.

Indien zij dossiers ter behandeling ontvangen waarin ze zelf, vrienden, familieleden, bedrijven of organisaties waarin ze zelf, vrienden of familieleden actief zijn, melden ze dat onmiddellijk aan de direct leidinggevende. Deze duidt een collega aan ter behartiging van het dossier. Hetzelfde geldt wanneer personeelsleden in de loop van het dossier persoonlijk betrokken raken.

**Artikel 21 – Nevenwerkzaamheden**

Als nevenwerkzaamheid worden alle betaalde of onbetaalde activiteiten verstaan die de personeelsleden op min of meer regelmatige basis buiten hun diensturen voor zichzelf of voor derden verrichten.

De hoedanigheid van personeelslid is onverenigbaar met elke nevenwerkzaamheid die, hetzij door de personeelsleden zelf, hetzij via een tussenpersoon wordt verricht en die verhindert dat zij hun ambtsplichten vervullen of die de waardigheid van het ambt of de eigen onafhankelijkheid in het gedrang brengt.

De personeelsleden mogen betaalde nevenwerkzaamheden uitoefenen indien deze activiteiten vooraf aan het bestuur werden meegedeeld. Evenwel dienen zij plaats te vinden buiten de werkuren en mogen er geen materialen van het bestuur aangewend worden.

Voor onbetaalde nevenwerkzaamheden is er geen meldingsplicht en is er voorafgaandelijk geen toelating vereist. De personeelsleden worden geacht zelf te bepalen wanneer hun onafhankelijkheid in het gedrang komt.

### ***Voorbeelden***

*Moeten personeelsleden die een bezoldigde nevenactiviteit wensen uit te oefenen , vooraf toelating vragen?*

*Neen. Het volstaat dat het personeelslid deze nevenwerkzaamheden vooraf meedeelt aan het bestuur.*

### **Artikel 22 – Waardigheid**

De personeelsleden mogen zelf of door een tussenpersoon geen activiteiten uitoefenen die de ambtsplichten in de weg kunnen staan of met de waardigheid van het ambt in strijd zijn.

Ook buiten de uitoefening van het ambt worden de personeelsleden meestal geassocieerd met het bestuur. Daarom moeten ze elke handelswijze vermijden die het vertrouwen van de burgers of het bestuur in de dienstverlening kan aantasten.

### **Artikel 23 – Respect**

Wij geloven in wederzijds respect, aanvaarden anderen zoals ze zijn en gaan met zorg en waardering met hen om. Wij laten iedereen in zijn/haar waarde en gaan op zoek naar de potentie van anderen om deze te benutten. We staan voor universele mensenrechten en behandelen iedereen gelijkwaardig zowel op sociaal, medisch, psychisch als materieel vlak met respect voor religie, cultuur, vrijheid, democratie en gelijkheid.

### **Artikel 24 – Optreden tegen ongeoorloofd gedrag**

De personeelsleden moeten reageren wanneer er iets gebeurt binnen de organisatie dat in strijd is met de richtlijnen zoals opgenomen in deze deontologische code (zie ook artikel 22 – spreekplicht).

Evenzo bestrijden zij fraude en corruptie met alle mogelijke middelen en zijn alert als er mogelijkheden voor fraude en corruptie ontstaan. Bij vermoedens bespreken zij dit onmiddellijk met de direct leidinggevende of als die zelf betrokken is met de algemeen directeur.

## **SPREEKRECHT EN SPREEKPLICHT**

### **Artikel 25 – Definitie**

In het kader van de openbaarheid van bestuur vormen spreekrecht en spreekplicht belangrijke waarden.

Het spreekrecht omvat het recht van de personeelsleden om op verzoek van de burger, de bestuurders of uit eigen beweging, mits inachtneming van de wetgeving openbaarheid van bestuur, mondeling of schriftelijk informatie te geven en toelichting te geven over de materies waarover ze bevoegd zijn.

De spreekplicht omvat de plicht van de personeelsleden om misbruiken en nalatigheden die ze vaststellen tijdens de uitoefening van hun functie, onmiddellijk te proberen stoppen. Zij dienen hiertoe onmiddellijk de direct leidinggevende te verwittigen die op zijn/haar beurt de nodige stappen onderneemt. In het geval van strafrechtelijke misdrijven wordt de Procureur Des Konings verwittigd. Is de direct leidinggevende zelf betrokken partij, dan is het de personeelsleden toegestaan onregelmatigheden te signaleren aan de algemeen directeur, of als die zelf het voorwerp uitmaakt, de voorzitter van de raad.

Zowel tijdens het uitoefenen van het spreekrecht als de spreekplicht geven de personeelsleden op een duidelijke, begrijpelijke en objectieve manier informatie en handelen zij proactief. Wie een persoonlijk standpunt of kritiek op het bestuur formuleert, maakt duidelijk dat hij of zij in eigen naam spreekt en niet namens het bestuur.

### **Artikel 26 –T.o.v. de burger**

De personeelsleden hebben het recht om op verzoek van de burger of uit eigen beweging informatie te geven of toelichting te verstrekken over materies waarover ze bevoegd zijn. Hierbij houden ze evenwel rekening met eventuele wettelijke beperkingen, de discretieplicht, het beroepsgeheim en de plicht tot gereserveerdheid. Zo mag vertrouwelijke informatie niet meegedeeld worden. Evenmin mogen beleidsplannen die nog niet rijp zijn voor besluitvorming, informatie over vertrouwelijke problemen en gegevens over intern beraad zolang de eindbeslissing niet is genomen, meegedeeld worden.

Op de personeelsleden rust wel de plicht om toelichting te geven aan burgers die - in toepassing van het decreet van 26 maart 2004 inzake de openbaarheid van bestuur of in het kader van een openbaar onderzoek - documenten of dossiers inzien.

De personeelsleden geven de informatie transparant, correct, volledig, objectief en belangeloos weer in een voor de aanvrager begrijpelijke taal. Zij mogen geen schade berokkenen aan derden en zijn persoonlijk aansprakelijk voor het gebruik dat zij maken van het spreekrecht. Zij dienen zoveel mogelijk te verwijzen naar schriftelijke bronnen zoals regelgeving, reglementen en beslissingen van de raad en het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau.

### *Voorbeelden*

*Een burger klaagt erover dat hij niets begrijpt van een document.*

*De personeelsleden kunnen het document in begrijpelijke taal proberen uitleggen, eventueel in een persoonlijk gesprek na afspraak.*

*Een burger maakt er een personeelslid attent op dat er toch wel altijd lange wachtrijen staan aan het loket van de burgerlijke stand.*

*Dit personeelslid dient hieraan tegemoet te komen zonder het gemeentebestuur in een slecht daglicht te plaatsen. Het kan bijvoorbeeld meedelen dat het dit ook opmerkt en dat deze problematiek zal aangekaart worden bij de direct leidinggevende.*

### **Artikel 27 –T.o.v. het bestuur en de collega's**

De personeelsleden hebben het recht om met collega's, diensthoofden en medewerkers informatie uit te wisselen en ideeën te formuleren over beleidsvoorbereidingen en –beslissingen, over de uitvoering van die beslissingen, de taakverdeling en de samenwerking binnen de diensten. Zij mogen daarbij hun eigen standpunt verdedigen, zonder evenwel de wettelijke beperkingen en de discretie uit het oog te verliezen. Op het niveau van de diensten bieden het dienstoverleg, de werkvergaderingen en de functionerings- en evaluatiegesprekken een platform.

De personeelsleden bezorgen uit eigen beweging of op vraag van collega's alle nuttige en bruikbare informatie nodig voor de goede afhandeling van de dienstverlening.

Er worden openbaar geen negatieve dingen gezegd over de gemeente en het OCMW of haar dienstverlening zonder ze eerst binnen de eigen organisatie trachten te verbeteren.

### **Artikel 28 –T.o.v. de pers en de media**

Omdat in de pers en de media een uitspraak snel verkeerd kan worden uitgelegd, gebeurt het geven van informatie via de communicatieverantwoordelijke.

De personeelsleden nemen nooit uit eigen beweging contact op met de pers en de media over dienstzake. Contacten met de pers en de media mogen dan ook enkel verlopen mits voorafgaandelijk overleg met de communicatieverantwoordelijke.

De personeelsleden die een persoonlijk standpunt willen vertolken, maken duidelijk dat zij in eigen naam handelen.

### *Voorbeeld*

*Kort na de opening van het nieuwe sportcentrum wordt er ingebroken. De schade is enorm en is te wijten aan de alarminstallatie die niet naar behoren functioneerde. De pers is er als de kippen bij en vraagt de personeelsleden wat er juist is fout gelopen.*

*De personeelsleden verwijzen de pers vriendelijk maar beslist door naar de communicatieverantwoordelijke, ook al weten ze misschien exact wat er gebeurd of fout gelopen is. Zij hebben immers geen verweer indien hun woorden verkeerdelijk worden geciteerd of in een andere context worden geplaatst.*



## **MELDING VAN ONREGELMATIGHEDEN**

### **Artikel 29 – Definitie**

Van de personeelsleden wordt verwacht dat ze melding maken van onregelmatigheden die ze vaststellen in de uitoefening van hun ambt. Hieronder worden misbruiken, nalatigheden, overtredingen van het arbeidsreglement of strafrechtelijke misdrijven verstaan.

In eerste instantie dienen de personeelsleden deze onregelmatigheden te signaleren aan de direct leidinggevende.

In delicate gevallen is het de personeelsleden evenwel toegestaan onregelmatigheden te signaleren aan de algemeen directeur, of als die zelf het voorwerp uitmaakt, de voorzitter van de raad. Zij worden op hun vraag tevens onder de bijzondere bescherming van de algemeen directeur, of in voorkomend geval de voorzitter van de raad geplaatst.

Deze bescherming geldt niet in het geval van kwade trouw, persoonlijk voordeel of een foutieve of valse aangifte met als resultaat dat aan een dienst of een persoon schade wordt toegebracht.

### **Artikel 30 – Beschermperiode**

De algemeen directeur, of in voorkomend geval de voorzitter van de raad, neemt het personeelslid onder zijn/haar bescherming indien uit het preliminair onderzoek is gebleken dat de melding ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is. Hij stelt de direct leidinggevende onmiddellijk in kennis van de bescherming en bezorgt een kopie van deze mededeling aan het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau.

De bescherming houdt in dat tijdens deze periode tegen het personeelslid geen tuchtmaatregel of andere openlijke of verdoken maatregelen (ontslag, schorsing, ontneming van bevoegdheden, overplaatsing naar een andere dienst, weigering van verlof, negatieve functionering- of evaluatiegesprekken) kunnen worden genomen door de bevoegde overheid omwille van redenen die verband houden met de melding van de onregelmatigheid.

Indien de bevoegde overheid tijdens de beschermperiode een tuchtmaatregel oplegt of andere maatregelen neemt tegen het personeelslid, dan moet zij bewijs leveren dat er geen verband is met de melding van de onregelmatigheid. De bevoegde overheid moet dit in de motivering duidelijk aangeven en aantonen.

De beschermingsperiode loopt vanaf de melding van de onregelmatigheid tot één jaar na het afsluiten van het onderzoek naar de gemelde onregelmatigheid. Na het afsluiten van het onderzoek deelt de algemeen directeur, of in voorkomend geval de voorzitter van de raad, het resultaat van het onderzoek schriftelijk mee aan het personeelslid. De datum van deze brief geldt als datum van afsluiting van het onderzoek en is bepalend voor de einddatum van de beschermingsperiode.

### **Artikel 31 – Vroegtijdig einde van de bescherming**

De algemeen directeur, of in voorkomend geval de voorzitter van de raad, zal de bescherming onmiddellijk opheffen als tijdens en na het onderzoek blijkt dat de melding van de onregelmatigheid is gebeurd op basis van een foutieve of valse aangifte die schade toebrengt aan een persoon of een dienst.

## **GERAADPLEEGDE WERKEN**

### **Bibliografie**

LAGA; E. en SUYKENS, M., *De deontologische code*, Politeia, 2006, 82 blz.

MAESSCHALK, J. en SUYKENS, M., *Een integriteitsbeleid in uw lokaal bestuur: een handleiding*, Politeia, 2004, 79 blz.

### **Deontologische codes**

Deontologische code Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken

Deontologische code voor de personeelsleden van de gemeente Sint-Pieters-Leeuw

Gedragscode voor ambtenaren van de stad Sint-Niklaas

Gedragscode voor personeelsleden van de stad Antwerpen

Leidraad voor deontologisch gedrag voor de personeelsleden van de stad Gent

**BIJLAGE 7: RE-INTEGRATIE ARBEIDSONGESCHIKTE PERSONEELSLEDEN****Artikel 1 – Principe**

Het koninklijk besluit van 28 oktober 2016 tot wijziging van het koninklijk besluit van 28 mei 2003 betreffende het gezondheidstoezicht op de personeelsleden bepaalt de modaliteiten van de re-integratieprocedure van langdurig zieke personeelsleden.

De procedure wil de re-integratie van arbeidsongeschikte personeelsleden bevorderen.

Het re-integratietraject is van toepassing op de contractuele en de statutaire personeelsleden. Het traject is niet van toepassing in geval van arbeidsongeval of beroepsziekte.

**Artikel 2**

Het re-integratietraject gaat van start op verzoek van:

- ofwel het personeelslid of zijn behandelend arts, na instemming van het personeelslid, tijdens de arbeidsongeschiktheid;
- ofwel de adviserend arts van het ziekenfonds, voor zover het contractuele personeelslid in aanmerking komt voor een re-integratie krachtens de ZIV-wet (2 maanden na aangifte arbeidsongeschiktheid bij ziekenfonds);
- ofwel het bestuur dat het traject kan opstarten minimum 4 maanden na aanvang van arbeidsongeschiktheid of vanaf aflevering definitieve medische overmacht van de behandelende arts.

**Artikel 3**

De preventieadviseur-arbeidsarts (verder PA-AA genoemd) is diegene die voor het goede verloop en de opvolging van het re-integratietraject zorgt.

Het verzoek tot opstarten van de procedure dient dan ook aan hem/haar gericht te zijn.

Het verzoek is niet gebonden aan formaliteiten.

**Artikel 4 - Re-integratietraject – stap 1**

De PA-AA verwittigt:

- het bestuur bij een verzoek door het personeelslid of adviserend arts ziekenfonds;
- de adviserend arts ziekenfonds bij een verzoek door het personeelslid of door het bestuur.

**Artikel 5 - Re-integratietraject – stap 2**

De PA-AA nodigt het personeelslid uit voor een re-integratiebeoordeling.

- De PA-AA gaat na of het personeelslid op termijn, al dan niet met aanpassing van de werkpost, zijn overeengekomen werk nog kan uitoefenen. Hij bekijkt de mogelijkheden tot re-integratie in functie van de arbeidscapaciteiten van het personeelslid.
- Met toestemming van het personeelslid kan overlegd worden met andere personen die een nuttige bijdrage kunnen leveren in het re-integratietraject.
- Hij onderzoekt de werkpost en werkomgeving en bekijkt de aanpassingsmogelijkheden.
- Tenslotte maakt hij een verslag van zijn bevindingen en van het overleg.

**Artikel 6 - Re-integratietraject – stap 3**

Re-integratiebeoordeling door de PA-AA – binnen een termijn van 40 werkdagen na ontvangst van het re-integratieverzoek.

Mogelijke beslissingen zijn:

- Het is mogelijk dat het personeelslid op termijn zijn job terug zal kunnen uitoefenen, eventueel mits aanpassing van de werkpost. In tussentijd kan het personeelslid een aangepast of ander werk uitvoeren. De PA-AA legt hiervan de modaliteiten vast en herbekijkt het traject op een tijdstip dat hij bepaalt.
- Het is mogelijk dat het personeelslid op termijn zijn job terug zal kunnen uitoefenen, eventueel mits aanpassing van de werkpost. In tussentijd is hij niet in staat om aangepast of ander werk uit te oefenen. De PA-AA herbekijkt het traject op een tijdstip dat hij bepaalt.
- Het personeelslid is definitief ongeschikt om het overeengekomen werk te hervatten. Hij is wel in staat om een aangepast of ander werk uit te voeren, eventueel mits aanpassingen van de werkpost. De PA-AA legt hiervan de modaliteiten vast.
- Het personeelslid is definitief ongeschikt om het overeengekomen werk uit te voeren en is ook niet in staat om ander werk uit te voeren bij het bestuur.
- De PA-AA oordeelt dat het niet aangewezen is om een re-integratietraject te starten. De PA-AA herbekijkt elke 2 maanden of hij een re-integratietraject kan opstarten.

**Artikel 7 - Re-integratietraject – stap 4**

Het bestuur maakt - in overleg met het personeelslid, de PA-AA en eventueel andere personen die een nuttige bijdrage kunnen leveren, het re-integratieplan op.

Het re-integratieplan bevat één of meerdere van volgende concrete en gedetailleerde maatregelen:

- een omschrijving van de redelijke aanpassingen van de werkpost;
- een omschrijving van het aangepast werk: het volume van het werk, het uurrooster en desgevallend de progressiviteit van de maatregelen;
- een omschrijving van het ander werk: de inhoud, het volume en het uurrooster van het werk en desgevallend de progressiviteit van de maatregelen;
- de aard van de voorgesteld opleiding om de nodige competenties te verwerven voor het aangepast of ander werk;
- de geldigheidsduur van het plan.

De PA-AA bezorgt het re-integratieplan aan de adviserend arts van het ziekenfonds (in geval van contractueel personeelslid). De adviserend arts neemt dan een beslissing over de

arbeidsongeschiktheid in het kader van de ZIV-wetgeving. Het re-integratieplan vermeldt de beslissing van de adviserend arts van het ziekenfonds. Indien nodig past het bestuur het plan aan.

Het bestuur bezorgt het re-integratieplan aan het personeelslid.

Het personeelslid ontvangt het plan van het bestuur binnen een termijn van:

- ofwel 55 werkdagen na ontvangst van de re-integratiebeoordeling waarin de PA-AA een tijdelijke aanpassing of een tijdelijk ander werk voorstelt;
- ofwel 12 maanden na ontvangst van de re-integratiebeoordeling waarin de PA-AA een definitieve aanpassing of op definitieve basis een ander werk voorstelt.

Het bestuur moet geen re-integratieplan opmaken wanneer:

- het technisch en objectief onmogelijk is. Dit is in het bijzonder het geval voor een personeelslid dat definitief ongeschikt is verklaard om nog zijn overeengekomen werk uit te voeren en bovendien niet in staat is om nog enig ander werk uit te voeren bij het bestuur;
- dat om gegronde reden redelijkerwijze niet kan worden geëist.

Het bestuur motiveert dit in een verslag, binnen dezelfde termijnen, dat hij ter beschikking van de inspectie houdt. Hij bezorgt het ook aan de PA-AA. Hiermee eindigt het re-integratietraject.

#### **Artikel 8 - Re-integratietraject – stap 5**

##### **Reactie van het personeelslid**

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van het re-integratieplan stemt het personeelslid al dan niet in met het plan en bezorgt het aan het bestuur.

Indien het personeelslid instemt met het re-integratieplan, ondertekent hij voor akkoord.

Indien het personeelslid niet instemt met het re-integratieplan, vermeldt hij hierin de redenen van zijn weigering.

#### **Artikel 9 - Re-integratietraject – stap 6**

##### **Verplichtingen van het bestuur en PA-AA m.b.t.de uitvoering van het re-integratieplan**

Het bestuur :

- bezorgt het re-integratieplan aan het personeelslid en aan de PA-AA;
- houdt het plan ter beschikking van de inspectie.

De PA-AA maakt het plan (of het verslag van het bestuur indien deze geen plan opmaakt) over aan de adviserend arts van het ziekenfonds (in geval van contractueel personeelslid).

De PA-AA volgt de uitvoering van het re-integratieplan op regelmatige basis op. Hij doet dit in overleg met het bestuur en het personeelslid.

Het personeelslid kan steeds een spontane raadpleging bij de PA-AA vragen om zijn traject te herbekijken indien hij meent dat de maatregelen niet meer aangepast zijn.

**Artikel 10 - Re-integratietraject – stap 7****Einde van het re-integratietraject voor definitief arbeidsongeschikt verklaarde personeelsleden**

Het traject eindigt wanneer het bestuur:

- Van de PA-AA een formulier voor de re-integratiebeoordeling heeft ontvangen, waarin de PA-AA oordeelt dat er geen aangepast of ander werk mogelijk is én de beroepsmogelijkheden van het personeelslid hiertegen zijn uitgeput.

Wanneer zijn de beroepsmogelijkheden van het personeelslid uitgeput?

- Ofwel na de beroepstermijn van 7 werkdagen tegen de beslissing van de PA-AA die het personeelslid definitief ongeschikt verklaart voor het overeengekomen werk.
- Ofwel na ontvangst van het resultaat van de beroepsprocedure waarin de beslissing van de PA-AA bevestigd wordt.
- Het verslag aan de PA-AA bezorgt, waarin hij motiveert waarom hij geen re-integratieplan opmaakt.
- Het re-integratieplan waarmee het personeelslid zich 'niet akkoord' heeft verklaard, aan de PA-AA heeft bezorgd.

**Artikel 11 - Bijstand van het personeelslid**

Het personeelslid kan zich gedurende het ganse re-integratietraject laten bijstaan door een vakbondsafgevaardigde of raadsman naar keuze.

**Artikel 12 - Beroepsmogelijkheden van het personeelslid**

Het personeelslid dat niet akkoord gaat met de bevinding van de PA-AA dat hij definitief arbeidsongeschikt is voor zijn overeengekomen werk, kan hiertegen een beroep instellen.

Het personeelslid kan de beroepsprocedure slechts één keer aanwenden binnen eenzelfde re-integratietraject.

**Werkwijze:**

- Binnen de 7 werkdagen na ontvangst van het formulier voor de re-integratiebeoordeling van de PA-AA, stuurt het personeelslid een aangetekende brief aan de bevoegde arts sociaal inspecteur van de Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk.
- Het personeelslid verwittigt het bestuur hiervan.
- De arts sociaal inspecteur roept de PA-AA en de behandelend arts op voor overleg en vraagt de relevante documenten uit het gezondheidsdossier van het personeelslid op. Hij kan ook het bestuur uitnodigen.
- Tijdens het overleg nemen de geneesheren een beslissing bij meerderheid van de stemmen, uiterlijk 31 werkdagen na ontvangst van het beroep door de inspecteur. Bij afwezigheid van één van de geneesheren of bij gebrek aan een akkoord tussen hen, neemt de inspecteur de beslissing.
- De arts inspecteur deelt het resultaat van de beroepsprocedure onmiddellijk mee aan het bestuur en het personeelslid.

**Artikel 13 - Collectief luik re-integratie**

Minstens één keer per jaar overlegt het bestuur met het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk over de mogelijkheden op collectief niveau voor aangepast of ander werk, en over de maatregelen voor aanpassing van de werkposten. Tijdens deze bespreking is de PA-AA aanwezig, evenals eventuele andere bevoegde preventieadviseurs.

De collectieve aspecten van de re-integratie worden één keer per jaar geëvalueerd en overlegd in het Comité op basis van een kwantitatief en kwalitatief verslag van de PA-AA. Het re-integratiebeleid wordt zo nodig aangepast in functie van deze evaluatie.