



Telewerk

Ook op jouw werkvloer?





De lockdown van 2020 staat in onze geheugens gegrift. Covid-19 haade onze gewoontes overhoop, ook op het werk. Je werd misschien tijdelijk werkloos, werkte verder onder strikte veiligheidsvoorschriften, of je werkte misschien thuis. In de voorbije tijd werd de organisatie van werk op grote schaal herdacht.

In deze brochure willen we je informeren over telewerk: werk op afstand, buiten de bedrijfsmuren. Het is een afspraak tussen werknemer en werkgever om je gebruikelijke arbeidsovereenkomst uit te voeren, als jullie dat zouden willen tenminste. Het is geen recht en geen verplichting. Om de verdere verspreiding van het coronavirus te voorkomen, hebben diverse overheden in België ondernemingen wel al gevraagd of verplicht om telewerk zo veel mogelijk toe te passen voor jobs die dit toelaten.

In wat volgt bespreken we het wettelijk kader rond telewerken, de psychosociale risico's die met telewerk te maken hebben en de mogelijkheden om toezicht en controle uit te oefenen op telewerkers.

1. HET WETTELIJK KADER

We maken een onderscheid tussen structureel en occasioneel telewerk.

STRUCTUREEL TELEWERK

De collectieve arbeidsovereenkomst (cao) nummer 85 regelt de voorwaarden rond structureel telewerk of “telewerk uitgevoerd op regelmatige basis en niet incidenteel” voor de privésector. Het is niet verplicht om een bedrijfs-cao op te stellen of om het arbeidsreglement aan te passen, maar het is wel wenselijk. Zo hebben de werknemersvertegenwoordigers inspraak en kunnen zij het telewerkbeleid in de onderneming goedkeuren.

Structureel telewerk invoeren betekent ook dat er voor elke telewerker een schriftelijke overeenkomst moet worden opgesteld. Er moet dan ook een bijlage aan de arbeidsovereenkomst komen, waarin onder andere de regelmaat en de telewerklocatie staan. Ook de momenten waarop de telewerker bereikbaar moet zijn staan erin en de afspraken rond de tegemoetkoming in de kosten door de werkgever. De werkuren niet.

De cao vermeldt ook een aantal elementen rond telewerk die de werkgever moet nakomen of invoeren:

- De werkgever moet apparatuur die nodig is voor het telewerk beschikbaar stellen, installeren en onderhouden.
- De werkgever neemt enkel de kosten voor zijn rekening van de communicatie en de verbindingen die verband houden met het telewerk.
- De werkgever zorgt voor technische ondersteuning voor de telewerker.
- De werkgever informeert de telewerkers over het beleid van de onderneming op het vlak van gezondheid en veiligheid op het werk, met name over de vereisten van beeldschermen. De telewerker moet dat veiligheidsbeleid toepassen.
- De bevoegde interne preventiediensten hebben toegang tot de werkplek van de telewerker om te kunnen controleren of de geldende regelingen rond veiligheid en gezondheid correct worden toegepast.
- De telewerkers krijgen vorming om de technische apparatuur te kunnen gebruiken en over het omgaan met deze wijze van organisatie van het werk. De leidinggevende en de directe collega's van de telewerkers kunnen ook worden opgeleid voor deze werkvorm en het management ervan.
- De telewerkers hebben dezelfde collectieve rechten als de werknemers die op de bedrijfslocatie van de werkgever werken. De telewerkers hebben het recht te communiceren met de werknemersvertegenwoordigers en omgekeerd.

OCCASIONEEL TELEWERK

De Wet Wendbaar en Werkbaar Werk (Wet-Peeters) voorziet een minimaal wettelijk kader voor occasioneel telewerk. De wet stelt occasioneel telewerk voor als een situatie waarin de werknemer om eigen redenen op een bepaald moment wil telewerken. Hij doet daarvoor een aanvraag bij zijn werkgever, die dit al dan niet kan goedkeuren. Volgens de wet kan “de werknemer aanspraak maken op occasioneel telewerk omwille van overmacht of persoonlijke redenen waardoor hij zijn werkzaamheden niet op de bedrijfslocatie van de werkgever kan uitvoeren, op voorwaarde echter dat hij een functie/activiteit uitvoert die verenigbaar is met occasioneel

telewerk". Telewerken is dus geen recht, maar er is wel een recht om telewerk aan te vragen, weliswaar nog steeds kan worden geweigerd door de werkgever. De werkgever die niet ingaat op de vraag tot occasioneel telewerk, laat de redenen van deze weigering zo snel mogelijk per brief of elektronisch weten aan de werknemer.

Er is dus geen verplichting tot sociaal overleg. De werknemer moet op voorhand en binnen een redelijke termijn occasioneel telewerk aanvragen bij zijn werkgever, met vermelding van de reden.

Als de werkgever de vraag goedkeurt, maken werkgever en werknemer samen afspraken over de volgende aspecten van occasioneel telewerk:

- de eventuele terbeschikkingstelling door de werkgever van de voor occasioneel telewerk benodigde apparatuur en technische ondersteuning (bv. een draagbare computer);
- de eventuele bereikbaarheid van de werknemer tijdens het occasioneel telewerk;
- de eventuele vergoeding door de werkgever van de kosten verbonden aan het occasioneel telewerk (forfaitaire vergoeding in geval van gebruik van een persoonlijke computer).

De werkgever en de werknemersvertegenwoordigers kunnen via een collectieve arbeidsovereenkomst of het arbeidsreglement een kader vastleggen waarbinnen het occasioneel telewerk kan worden aangevraagd. Maar dit is niet verplicht.



2. EEN COLLECTIEF AKKOORD?

Wat occasioneel telewerk betreft raden we aan om collectief een kader op te stellen waarbinnen je occasioneel telewerk kan aanvragen. Zo kun je objectieve criteria vastleggen en is alles duidelijk voor werkgever en werknemer. Op die manier vermijd je ook willekeurige beslissingen van de werkgever.

Zelfs als de werkgever niet verplicht is een kader voor occasioneel telewerk op te maken, voorziet de wet deze mogelijkheid. Die wet legt de na te leven regels vast voor het geval occasioneel telewerk geformaliseerd zou worden. De wet zegt dat “het kader waarbinnen de werknemer occasioneel telewerk kan aanvragen, kan worden vastgelegd in een collectieve arbeidsovereenkomst of in het arbeidsreglement”.

De volgende punten moeten zeker worden opgenomen in een collectief akkoord over occasioneel telewerk in een onderneming:

- De functies en/of activiteiten in de onderneming die verenigbaar zijn met occasioneel telewerk. Vanuit een syndicaal oogpunt is het wenselijk om activiteiten die niet verenigbaar zijn met occasioneel telewerk te vermelden, in plaats van volledige functies. Zo worden geen categorieën werknemers uitgesloten;
- De procedure om occasioneel telewerk aan te vragen en toe te staan. Bv. situaties waarin telewerk aangevraagd kan worden, termijn voor het aanvragen van telewerk, antwoordtermijn, kanaal voor het indienen van de aanvraag (e-mail of formulier);
- De eventuele terbeschikkingstelling door de werkgever van de voor occasioneel telewerk benodigde apparatuur en technische ondersteuning (draagbare computer, telefonische helpdesk ...);
- De eventuele bereikbaarheid van de werknemer tijdens het occasioneel telewerk;
- De eventuele vergoeding door de werkgever van de kosten verbonden aan het occasioneel telewerk.

Ook de volgende zaken bespreek je best, al is dat niet wettelijk verplicht. Deze punten gelden zowel voor occasioneel als voor structureel telewerk:

- Het aantal te presteren arbeidsuren (of de vrijheid van de telewerker om zijn uren te kiezen);
- De veiligheid en welzijn op het werk. Bij voorkeur wordt in het akkoord voorzien of de werkgever de conformiteit van het telewerkmateriaal moet garanderen of dat dat de verantwoordelijkheid van de telewerker is;
- Checklists opmaken om de overgang naar telewerk te vergemakkelijken. Die lijsten kunnen worden voorzien voor de werkgever en/of de werknemer. Dat gebeurt in veel ondernemingen om over te stappen op structureel telewerk, maar het is ook mogelijk voor occasioneel telewerk, om na te gaan of telewerk een goed idee is voor de werknemer;
- Een eventuele evaluatie van het telewerk, na een proefperiode of op regelmatige basis;
- Beslissen of het mogelijk is om overuren te presteren en of deze uren vergoed worden (via uitbetaling of recuperatie);
- Zich ervan vergewissen dat de voordelen die worden toegewezen aan werknemers die niet telewerken (bv. maaltijdcheques, ecocheques of een bedrijfswagen) ook worden toegekend aan occasionele telewerkers, zodat er geen discriminatie ontstaat met structurele telewerkers of werknemers die niet telewerken;
- De mogelijkheid vorming te krijgen over telewerk en de nodige informaticatools.
- De mogelijkheid om vorming te voorzien voor leidinggevenden. Want leiding geven aan werknemers die telewerkers zijn is anders dan aan werknemers die fysiek aanwezig zijn in de onderneming.
- De mogelijkheid voor telewerkers om steeds te kunnen communiceren met werknemersvertegenwoordigers. Het telewerk mag geen rem zijn op het vakbondswerk in de onderneming.



Het ACV raadt aan dat als je een collectief akkoord onderhandelt met de werkgever over de voorwaarden voor occasioneel telewerk, dat je dezelfde voorwaarden onderhandelt voor structureel én occasioneel telewerk. Het toepassingsveld voor occasioneel telewerk is best zo breed mogelijk in dat akkoord.

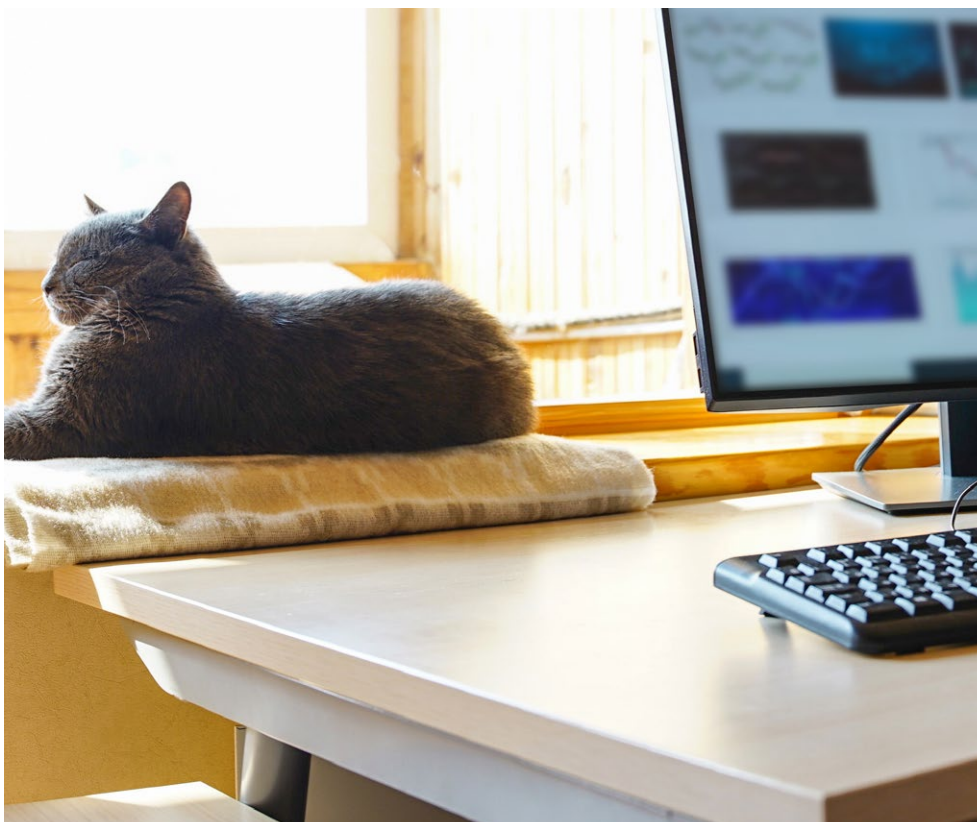
Betrokkenheid van de werknemersafgevaardigde bij de onderhandeling van een bedrijfs-cao

Het initiatief om gesprekken op te starten over een nieuwe bedrijfs-cao kan zowel van de werkgever als van de vakbonden uitgaan. Beide partijen staan in dit proces op gelijke voet. Eén of meerdere vakbonden kunnen een bedrijfs-cao afsluiten.

De onderhandelingen worden gevoerd met de vakbondssecretaris of de vakbondsafvaardiging en dus niet in de ondernemingsraad. Een vakbondssecretaris moet de bedrijfs-cao ondertekenen. Uitzonderlijk kan een vakbondsafgevaardigde tekenen, op voorwaarde dat zijn vakbond hem daarvoor expliciet gemandateerd heeft.

Betrokkenheid van de overlegorganen bij een wijziging van het arbeidsreglement

Een wijziging van het arbeidsreglement brengt een informatieraadplegingsmoment met zich mee, net als een beslissing van de leden van de ondernemingsraad.



3. PSYCHOSOCIALE RISICO'S

Telewerk kan heel wat voordelen bieden voor de werknemer, zoals tijdwinst, meer autonomie en verantwoordelijkheid. Maar het brengt ook specifieke risico's met zich mee die zeker niet onderschat mogen worden. Enkele voorbeelden:

- Een **gebrek aan sociale samenhang**: als werknemers meer van op afstand moeten communiceren, kan dat leiden tot misverstanden en spanningen. Ook het gevoel deel uit te maken van een team, een drijvende kracht als geheel kan eronder lijden. Een meer taak- en resultaatgerichte evaluatie kan leiden tot individualistisch gedrag, ten koste van de samenwerking en solidariteit tussen collega's. Volgens cao nr. 85 die structureel telewerk regelt, moet de werkgever ervoor zorgen dat de telewerker niet geïsoleerd raakt ten opzichte van de rest van de onderneming door de gelegenheid te geven regelmatig collega's te ontmoeten en toegang te hebben tot informatie over de onderneming. Daartoe kan de werkgever de telewerker op precieze tijdstippen terugroepen in de onderneming.
- Sommige werknemers vinden het moeilijk om hun werk af te bakenen. Als je thuiswerkt,ervaagt **de grens tussen werk en privé** sneller. Telewerkers kunnen ook het gevoel hebben dat ze meer moeten presteren en vaker beschikbaar moeten zijn. Dat zorgt voor stress. Daarom moeten de regels uit de arbeidsovereenkomst ook worden nageleefd in geval van telewerk. Maatregelen kunnen de telewerker beschermen tegen zichzelf en/of misbruik door de werkgever. Cao nr. 85 benadrukt dat dezelfde werkbelasting en prestatienormen gelden voor de telewerker als voor vergelijkbare werknemers die hun werk op de bedrijfslocatie uitvoeren. Het is niet omdat een werknemer reistijd bespaart, dat hij die moet compenseren met overuren!

Betrokkenheid van het Comité PB

Je moet niet per se een bedrijfs-cao sluiten voor de invoering van telewerk. Toch raden we het aan omdat op die manier het telewerk wordt omkaderd en alle aspecten van telewerk – ook de psychosociale – worden opgenomen.

In overleg met de betrokken werknemers kan de verantwoordelijke bepalen of er taken zijn die op telewerkbasis kunnen worden uitgevoerd. Daarbij wordt duidelijk afgesproken wat de verwachte resultaten en de kwaliteits- en inhoudelijke normen zijn.

Op basis van de algemene analyse (die moet worden uitgevoerd met de werknemers en de preventieadviseur), kunnen psychosociale risico's preventief worden opgespoord. Deze risicoanalyse moet worden uitgevoerd door de werkgever wanneer een lid van de hiërarchische lijn of ten minste één derde van de werknemersafgevaardigden in het Comité PB hierom vragen. Deze risicoanalyse wordt voornamelijk op collectief niveau (van de groep) uitgevoerd. Het doel van deze risicoanalyse is individuele en collectieve preventieve maatregelen kunnen nemen. Met de collectieve aanpak is het de bedoeling het aantal individuele verzoeken om interventie te verminderen.

Je kan ook een individuele risicoanalyse van een specifieke werksituatie laten uitvoeren. Als een werknemer vindt dat zijn gezondheid lijdt onder psychosociale risico's op het werk, kan hij de preventieadviseur vragen om een risicoanalyse van zijn specifieke werksituatie uit te voeren. Aangezien telewerk wordt opgenomen als werkvorm in de arbeidsovereenkomst, geldt dit recht ook voor telewerkers.

De risicoanalyse vormt slechts de eerste stap in de aanpak van dit probleem. Het Comité PB moet vervolgens de organisatie van het telewerk in de gaten blijven houden en dit punt regelmatig op de agenda van de vergaderingen zetten. Indien nodig moeten de maatregelen aangepast worden.

Welke rol heeft de vakbondsvertegenwoordiger?

Blijf binnen het Comité PR oog hebben voor de collega's die telewerken. Neem geregeld contact op met de telewerkcollega's en bekijk samen hun arbeidsomstandigheden en maak daarbij een lijstje van eventuele problemen.



4. CONTROLE EN TOEZICHT

Telewerk impliceert dat de werkgever vertrouwen heeft in zijn werknemers. Dat sluit een correcte en objectieve evaluatie van het werk en het resultaat niet uit. Eventuele wijzigingen in de evaluatiecriteria en -methoden moeten worden besproken in de ondernemingsraad of met de vakbondsafvaardiging.

VOORLICHTING EN RAADPLEGING VAN DE WERKNEMERSVERTEGENWOORDIGERS BINNEN DE OR

Vóór de invoering van een controlesysteem moet de werkgever de OR (of als er geen is, het Comité PB, of als er geen Comité is, de vakbondsafvaardiging, of als er geen VA is, de werknemers) inlichten over alle aspecten van deze controle. Deze informatie slaat op het controlebeleid en de rechten van de werkgever, de doelstelling(en), het feit of persoonsgegevens al dan niet worden bewaard (de plaats en de duur van bewaring) en het al dan niet permanente karakter van de controle.

Als de controle de invoering van nieuwe technologieën veronderstelt, dan zal de werkgever de werknemersafgevaardigden in de OR moeten consulteren en inlichten (cao nr. 39).

Welke rol heeft de werknemersafgevaardigde?

- Zorg ervoor dat alle werknemers informatie krijgen over het toegestane gebruik van elektronische apparatuur via de arbeidsovereenkomst, het arbeidsreglement...
- Vermijd onvolledige arbeidsreglementen, omdat het risico bestaat dat deze op een later tijdstip worden aangevuld met gedragscodes, waarvoor de werknemersafgevaardigden weinig speelruimte hebben.
- Bekijk ook welke nieuwe controle mogelijkheden er zijn bij het gebruik van een laptop.



VERPLICHTE TRANSPARANTIE DOOR DE WERKGEVER TEN OVERSTAAN VAN ALLE WERKNEMERS

Bij de invoering van het controlesysteem licht de werkgever ook de individuele werknemers in over alle aspecten van de controle:

- het gebruik van de instrumenten die de werknemer voor de uitvoering van zijn werk ter beschikking worden gesteld, maar ook de beperkingen wat het gebruik in het kader van de functie betreft;
- de rechten, plichten, verplichtingen van de werknemers en de eventuele verboden rond het gebruik van de elektronische onlinecommunicatiemiddelen van de onderneming;
- de in het arbeidsreglement bepaalde sancties wanneer de regels niet in acht worden genomen.

De werkgever moet bij de installatie van het controlesysteem procedures in acht nemen rond de voorlichting en raadpleging van de werknemers, zowel collectief als individueel. Daarnaast heeft de werknemer recht op informatie over eventuele controles op het gebruik van met name elektronische apparatuur, over de mogelijkheid van een eventuele controle en over de wijze waarop deze zal worden uitgevoerd.

DRIE PRINCIPES OM NA TE LEVEN

Volgens de GDPR moet elke controlemaatregel in de eerste plaats transparant zijn. Elke werknemer moet ingelicht worden over deze mogelijkheid. Ten tweede moet ze in verhouding zijn en een wettelijk doel dienen (de naleving van de arbeidsovereenkomst of het legitieme belang van de werkgever). Ten derde moet het beginsel van dataminimalisatie worden nageleefd. De registratie van gegevens lijkt dus sowieso buiten verhouding.

Bij telewerken maak je gebruik van het internet, maak je verbinding met de bedrijfsserver, beantwoord je e-mails en neem je deel aan videogesprekken. Je werkgever kan dus heel eenvoudig zien dat je aan het werk bent, zonder inbreuk te plegen op je privéleven.

Over het algemeen mag de controle van de telewerker zo weinig mogelijk de privacy schenden: zo kan de werkgever zich bijvoorbeeld beperken tot het blokkeren van alle niet-werkgerelateerde websites.

Cao nr. 81 wordt toegepast als het gaat om de controle op de elektronische onlinecommunicatiegegevens. Volgens die cao wordt die controle maar toegestaan op voorwaarde dat een of meer van de volgende doeleinden worden nagestreefd:

- het voorkomen van ongeoorloofde of lasterlijke feiten, feiten die strijdig zijn met de goede zeden of de waardigheid van een andere persoon kunnen schaden;
- de bescherming van de economische, handels- en financiële belangen van de onderneming die vertrouwelijk zijn, net als het tegengaan van ermee in strijd zijnde praktijken;
- de veiligheid en/of de goede technische werking van de IT-netwerksystemen van de onderneming, met inbegrip van de controle op de kosten die ermee gepaard gaan en de fysieke bescherming van de installaties van de onderneming;
- het naleven van de in de onderneming geldende beginselen en regels voor het gebruik van onlinetechnologieën.


Concreet zegt een aanbeveling van de Gegevensbeschermingsautoriteit dat de werkgever gegevens kan verzamelen over de duur van de verbinding per werkplek, maar dat hij de bezochte sites niet individueel kan opvragen. In eerste instantie is het toegestaan om algemene gegevens te verzamelen, maar de identificatie van werknemers wordt niet toegestaan.

Daarnaast kan de werkgever gegevens verzamelen over het aantal verzonden mails per werkplek en het volume ervan, maar hij kan de werknemer die ze heeft verzonden niet identificeren.


Over het algemeen wordt de systematische controle van de individuele werknemer dus niet toegestaan.

Meer info of vragen over telewerken? Contacteer ACV Dienst Onderneming via Dienst.Onderneming@acv-csc.be

 facebook.com/het.acv

 [@ACV_Vakbond](https://twitter.com/ACV_Vakbond)

 [ACVvakbond](https://www.youtube.com/ACVvakbond)

 [acv.vakbond](https://www.instagram.com/acv.vakbond)

