

EXTERNE NOTA

Beleid inzake connectie en deconnectie - 'recht op deconnectie'

Onze referentie / 202211161325bisKDM
Datum van publicatie / 15 december 2022

Kris De Meester
Eerste adviseur / Permanent
delegate international labour
relations

Competentiecentrum
Werk & Sociale Zekerheid
T +32 2 515 08 92
kdm@vbo-feb.be

Dit document geldt als **inspiratiebron** voor de concretisering van een 'recht op deconnectie' binnen een onderneming of sector.

Gezien deze maatregel pas de 10de dag volgend op de dag van publicatie ervan in het Belgisch staatsblad, dus 20 november 2022, in werking is getreden, is in overleg met de Minister beslist dat de administratie voor de gevraagde formaliteiten in de praktijk een **uitstel van drie maanden zal toepassen**. Het neerleggen van de cao of de bezorging van een afschrift van het arbeidsreglement dient dus te zijn vervuld op 1 april 2023.

Informatie: initiatieven België

Wet houdende diverse arbeidsbepalingen (Arbeidsdeal)

De wet van 3 oktober 2022 houdende diverse arbeidsbepalingen (ook gekend als Arbeidsdeal, BS 10/11/2022) kent een 'recht op deconnectie' toe aan werknemers.

De Arbeidsdeal wijzigt daartoe de wet van 26 maart 2018 betreffende de versterking van de economische groei en de sociale cohesie. Deze laatste wet voorzag al een overleg over deconnectie en het gebruik van digitale communicatiemiddelen. Meer bepaald ging het om een verplicht regelmatig te organiseren overleg over deconnectie in het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk met het oog op het verzekeren van het respect voor de rusttijden, jaarlijkse vakantie en andere verloven van de werknemers en het vrijwaren van de balans tussen werk en privéleven. Het Comité kon op basis daarvan voorstellen formuleren en adviezen uitbrengen. De afspraken die in voorkomend geval voortvloeien uit het overleg konden worden ingevoerd via het arbeidsreglement of via CAO. Deze bepalingen worden nu vervangen door een volledig nieuwe tekst.

Bij werkgevers (met meer dan 20 werknemers) moeten de modaliteiten van het recht op deconnectie en de mechanismen voor de regulering van het gebruik van digitale hulpmiddelen het voorwerp uitmaken van een CAO op ondernemingsniveau met het oog op de eerbiediging van de rusttijden en het evenwicht tussen privé en beroepsleven. Bij gebrek aan een CAO dienen deze opgenomen te worden in het arbeidsreglement en dit alles voor 1 januari 2023.

De eventuele CAO moet worden neergelegd op de griffie van de Algemene Directie Collectieve Arbeidsbetrekkingen van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal

Overleg. Ingeval de modaliteiten werden opgenomen in het arbeidsreglement, maakt de werkgever een afschrift hiervan over aan de regionale directie van de Arbeidsinspectie - Toezicht op de sociale wetten (of online via www.arbeidsreglement.belgie.be).

Er circuleert een interpretatie dat in ondernemingen met een vakbondsafvaardiging het recht op deconnectie enkel kan via een cao. Ten onrechte!

De bewoordingen van de wet (artikel 29 van de wet van 3 oktober 2022 'Arbeidsdeal') zijn duidelijk en kunnen dus niet verkeerd worden geïnterpreteerd. In het artikel wordt eenvoudigweg bepaald dat de modaliteiten voor de uitvoering van het recht op deconnectie het voorwerp moeten uitmaken van een ondernemings-cao en dat, bij gebrek aan een dergelijk cao, die modaliteiten moeten worden opgenomen in het arbeidsreglement.

Voorrang geven aan het cao-instrument door de werkgevers te verplichten om, in eerste instantie, onderhandelingen op te starten voor het sluiten van een cao komt erop neer dat aan de wet een verplichting wordt toegevoegd die zij niet bevat.

Zelfs indien de tekst voor interpretatie vatbaar zou zijn - hetgeen door de duidelijke bewoordingen ervan niet het geval is - wordt in de voorbereidende werkzaamheden geen melding gemaakt van enige verplichting om te trachten over een cao te onderhandelen. Het argument van de FOD, dat stelt dat sociaal overleg op ondernemingsniveau moet worden bevorderd, kan niet worden gevolgd, aangezien een wijziging van het arbeidsreglement ook overleg met de betrokken werknemers impliceert. Aan de toepassing van de artikelen 11 en 12 van de wet van 8 april 1965 wordt overigens herinnerd in de tekst van artikel 29 van de wet van 3 oktober 2022.

De eenvoudige vaststelling dat hierover geen cao werd gesloten, volstaat dus om ondernemingen toe te staan de artikelen 29 en volgende uit te voeren door middel van een wijziging van het arbeidsreglement.

De modaliteiten en mechanismen dienen minstens te bepalen:

- De praktische modaliteiten voor de toepassing door de werknemer van diens recht om niet bereikbaar te zijn buiten zijn uurroosters;
- De richtlijnen voor een dusdanig gebruik van de digitale hulpmiddelen dat de rusttijden, verlof, privéleven en familielevens van de werknemer gewaarborgd blijven;
- Vorming- en sensibiliseringsacties voor werknemers en leidinggevenden met betrekking tot het verstandig gebruik van digitale hulpmiddelen en de risico's die verbonden zijn aan overmatige connectie.

De verplichtingen op ondernemingsniveau komen te vervallen wanneer op het niveau van het bevoegde paritair comité of in de Nationale Arbeidsraad een collectieve arbeidsovereenkomst over het thema wordt afgesloten. Het bureau van de Nationale Arbeidsraad heeft aangegeven dat er geen onderhandeling wordt opgestart om tot een interprofessionele CAO te komen. De nieuwe bepalingen uit de Arbeidsdeal zullen door de Nationale Arbeidsraad wel aan een evaluatie worden onderworpen voor 30 juni 2024 zoals voorzien in de wet.

Informatie: EU initiatieven

Kaderakkoord digitalisering en connectiviteit

De Europese sociale partners hebben op 23 juni 2020 een [kaderakkoord](#) over digitalisering goedgekeurd. Het akkoord erkent de voordelen van de digitale transformatie in termen van werkgelegenheid, productiviteit en werkomstandigheden en de uitdagingen. Het voorziet in een actie georiënteerd kader om werkgevers, werknemers en hun vertegenwoordigers aan te moedigen en te begeleiden tot het vormgeven van maatregelen die in staat stellen om die opportuniteiten te grijpen en om te gaan met de uitdagingen van de digitale transformatie in de wereld van werk. Er is daarbij gekozen voor een unieke gezamenlijke procesmatige aanpak waarbij de verschillende aspecten aan bod moeten komen. Bij die aspecten ook **connectiviteit en digitale supervisie/controle**. De concrete maatregelen die voorgesteld worden zijn 'in overweging te nemen'. Het akkoord levert dus in elk geval wel inspiratie en richtlijnen voor actie door werkgevers en werknemers op het vlak van.

Europese sociale partners onderhandeling telewerk en recht op deconnectie

De Europese sociale partners (BUSINESSEUROPE, SME-United, SGI Europe en ETUC) hebben besloten om een nieuw Europees kaderakkoord te onderhandelen over telewerk en het **recht op deconnectie** dat geïmplementeerd zal worden via een Europese Richtlijn (beslissing van de Raad volgens artikel 155 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie). De onderhandeling is gestart en zou in mei 2023 tot een resultaat moeten leiden.

Resolutie van het Parlement over het recht op deconnectie

De resolutie van 21 januari 2021 bevat specifieke aanbevelingen voor de inhoud van een Europese Richtlijn. Het recht op deconnectie is daarin gedefinieerd als “het recht voor werknemers om hun digitale hulpmiddelen waaronder communicatiemiddelen gebruikt voor werkdoeleinden uit te zetten buiten de arbeidsuren en dit zonder consequenties in geval van het niet beantwoorden van mails, telefonische oproepen of tekstberichten.” De resolutie vraagt dat alle werknemers die digitale hulpmiddelen gebruiken tijdens het werk, waaronder ICT, in alle sectoren en dit zowel publiek als privaat, binnen het toepassingsgebied zouden vallen. Het initiatief ligt nu bij de Europese Commissie. Die heeft gesteld, in het licht van de eerder vermelde onderhandeling over telewerk en het recht op deconnectie, geen formele stappen te zullen zetten totdat de onderhandelingen afgerond zijn.

Achtergrondinformatie connectiviteit

In het hele debat rond het “recht op deconnectie” en de aanpak ervan, is en blijft het belangrijkste uitgangspunt, naast de vraag wat er precies bedoeld wordt met R2D: Waarvoor moet het dienen? (Wat willen we precies oplossen/verbeteren?)

Informatie- en communicatietechnologieën (ICT) zijn onmisbaar geworden in onze werkcontext maar evenzeer in de school- en privéomgeving. Ondanks de voordelen wijst recent onderzoek op de risico's van 'permanent verbonden' zijn. Wetenschappers en praktijkmensen suggereren dat 'digitale ontkoppeling' de oplossing is: door (tijdelijk) limieten te plaatsen op ICT-gebruik zouden mensen controle over hun productiviteit, sociale relaties en welzijn kunnen herwinnen. Terwijl de praktijken van digitale ontkoppeling snel groeien, is onderzoek naar de effectiviteit echter

opmerkelijk schaars. Gemengd bewijs benadrukt bovendien ons gebrek aan kennis over welke ontkoppelingspraktijken werken, waarom, voor wie en wanneer (in welke context).

Er bestaat de facto al zoiets als “recht op deconnectie” via de wetgeving i.v.m. arbeidstijden. Deze materie wordt geregeld door de Arbeidswet van 16 maart 1971 en de wet van 4 januari 1974 betreffende de feestdagen. De arbeidsduur is de tijd gedurende welke de werknemer ter beschikking is van de werkgever (m.a.w. wanneer hij onder diens gezag staat) en waarover hij niet vrij kan beschikken. Zowel de maximale dagelijkse als de wekelijkse arbeidsduur zijn bepaald. De arbeidsduur in België mag 8 uren per dag niet overschrijden. Bovendien moeten de dagelijkse prestaties zich in beginsel situeren tussen 6 u 's morgens en 20 u 's avonds. Ook de minimale rustpauze waarvan de werknemer geniet tussen twee arbeidsprestaties is bij wet geregeld. Elke werknemer heeft per tijdvak van 24 uren, d.w.z. tussen twee dagelijkse arbeidsprestaties, recht op een arbeidsonderbreking van tenminste 11 opeenvolgende uren. Het is in beginsel verboden om de dagelijkse en de wekelijkse grenzen van de arbeidstijd te overschrijden. Er bestaat evenwel een reeks (duidelijk omschreven en gereglementeerde) afwijkingen.

Er bestaat geen verplichting voor een werknemer om buiten de arbeidstijd, laat staan buiten de grenzen de arbeidsduur, werk te presteren of op te volgen. Let wel, het gaat hier niet over de ‘standby’ of ‘on-call’ beroepen, waarbij medewerkers omwille van hun functie in urgentie, depannage, enz. bereikbaar moeten zijn en waarvoor specifieke afspraken en/of contractuele bepalingen gelden.

Toch wordt algemeen aanvaard dat het moeilijk is voor een werknemer om bovenvermeld principe ‘af te dwingen’. Dat is meteen ook de reden waarom er geopteerd wordt voor een bijkomende meer specifieke invulling. Gezien de hogervermelde context verdient het aanbeveling om de gekozen strategie (‘hoe’) gepast en proportioneel te maken ten aanzien van de nood (‘hoe-waarom’-fit), om aan te sluiten bij de persoonlijke karakteristieken van de werknemer, (‘hoe-persoon’-fit), en te conformeren aan wat de omgeving eist of aanmoedigt (‘hoe-omgeving’-fit).

Veel werknemers zijn vragende partij voor meer flexibiliteit op het vlak van arbeidstijden. Het laat hen toe hun werk zelf te organiseren en op die manier beter te verzoenen met hun familiaal en sociaal leven. In het geval van structureel telewerk, waar de werknemer per definitie zijn werk organiseert (wel binnen de grenzen van de in de onderneming geldende arbeidsduur) komt daar nog tijdswinst bij en het vermijden van file en ander verplaatsingsleed. De tendens is immers ook om te focussen op resultaten. Het belangrijkste is dat het werk gedaan wordt, het waar en wanneer worden deels ondergeschikt. Met een ondoordachte aanpak van deconnectie riskeer je deze voordelen te torpederen.

Merk ook op dat men de wetgever het heeft over een recht op deconnectie maar eigenlijk focust op een recht om niet bereikbaar te zijn buiten de arbeidsuren. Wat het eigenlijke geconnecteerd zijn betreft, beperk de wet zich tot vormings- en sensibiliseringsacties. Connectiviteit en bereikbaar zijn gerelateerde begrippen maar niet hetzelfde. Je kan geconnecteerd zijn, maar niet bereikbaar voor je werkgever of collega’s (bv. omdat je deelneemt aan een online meeting of je afgesloten hebt om je te concentreren op een belangrijke taak) en het is net zo goed mogelijk om bereikbaar te zijn zonder daarom digitaal geconnecteerd te zijn. In CAO 149 wordt o.a. daarom gestreefd naar afspraken over zowel bereikbaarheid als onbereikbaarheid van de telewerker (ogenblikken waarop of de periodes tijdens welke de telewerker te bereiken moet zijn of niet te bereiken is). In elk geval geldt voor zowel bereikbaarheid als connectie dat de bezorgdheid over de mentale (over)belasting terecht is.

In het verhaal van **bereikbaarheid** is het sleutelwoord ‘moeten’. Tussen bereikbaar zijn (keuze) en bereikbaar **MOETEN** zijn ligt een wereld van verschil. Bereikbaar zijn is op zich niet problematisch. Het kan zelfs een troef zijn om beter in te spelen op je professionele en/of privé noden. Dat verandert als **MOETEN** op het toneel verschijnt. Dan is er wel degelijk sprake van druk, van mentale belasting, stress, een mogelijke bedreiging voor het welzijn van de werknemer. De broodnodige rust en recuperatie kan in het gedrang komen, en het kan ten koste gaan van tijd voor familie, vrienden, hobby’s... en uiteindelijk leiden tot een minder productieve en niet langer bevlogen werknemer. Verlies-verlies voor werknemer en werkgever. Is het afschermen van de werknemer buiten de kantooruren dan toch niet de oplossing? Het antwoord blijft nee. Het is integendeel een nieuwe rigiditeit die het werken van de toekomst belemmert. Er moet in de eerste plaats gekeken worden naar de onderliggende redenen waarom werknemers bereikbaar **MOETEN** zijn of dat gevoel hebben.

Mogelijke oorzaken van een vraag om bereikbaar te zijn of werk te presteren buiten de normale arbeidsuren of het gevoel te hebben dit te moeten doen:

- Gebrek aan kennis en vaardigheden van de werknemer waardoor hij meer tijd nodig heeft om taken af te ronden
- Gebrek aan of laattijdige informatie om taken af te werken
- Gebrekkige planning van de activiteiten (op het niveau van de organisatie, de dienst, het individu of derden zoals klanten)
- Gebrek aan ‘resources’ (mankracht en/of middelen) om taken af te werken
- Gebrek aan noodzakelijke mede- of samenwerking
- Geen of onduidelijke instructies of prioriteitenstelling
- Attitude van leidinggevende, collega’s of klanten
- Te hoge werklast volgens de veronderstelde capaciteiten van de medewerker
- Geen vertrouwen tussen werkgever en werknemer
- Overdreven controledrang
- Procrastinatie
- Een combinatie van dat alles...

Afschermen via een technologische benadering (geen toegang meer tot email of mails worden niet doorgestuurd buiten bepaalde uren, geen telefonisch contact mogelijk, enz.) zal in deze gevallen niet helpen. De druk zal zich eens zo sterk manifesteren tijdens ‘de uren’. De mails, opdrachten en vragen zullen accumuleren binnen de ‘beschikbare’ periode, de achterstand loopt op en de onderliggende oorzaak wordt niet structureel aangepakt. We zien een bepaalde copinggedrag opduiken zoals e-mails doorsturen tijdens de werktijd naar een persoonlijk account, ‘dossiers’ mee naar huis nemen, taken doorschuiven naar een collega, niet afwerken en hopen dat niemand het merkt, enz. Als de oorzaak bij een leidinggevende ligt, gaat die misschien beroep doen op een andere collega die wel bereid is. Bovendien is deze benadering nefast voor de autonomie en de flexibiliteit zoals die gevraagd wordt door de werknemers. Door de technische beperkingen worden ook de regelmogelijkheden van een grote groep medewerkers die geen probleem heeft of ervaart, sterk ingeperkt. Er is geen maatwerk mogelijk. Op een technologische afschermende manier invulling geven aan het ‘recht op deconnectie’ (het aspect bereikbaarheid), leidt dus niet tot een oplossing en is sterk af te raden.

Op basis van bovenstaande is duidelijke dat een ‘Policy benadering’ te verkiezen is. Het gaat dan om een omkaderd beleid met een arbeidsorganisatie en arbeidsvoorwaarden die in normale omstandigheden geen prestaties of beschikbaarheid of contacteerbaarheid buiten de normale

arbeidstijd vereisen. Er is geen verwachting dat mails of telefoons beantwoord worden op die momenten. Zo'n benadering sluit aan bij die van het Europees kaderakkoord over digitalisering. Daarin worden de modaliteiten van connectie en deconnectie aangepakt via een procesmatige benadering waarin gekeken wordt naar taken, vaardigheden, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomgeving en arbeidsrelaties in de context van een arbeidsorganisatie. Door de policy voortdurend te toetsen aan de realiteit en daarbij steeds al de aspecten mee te nemen, kom je tot structurele oplossingen en is ook maatwerk mogelijk.

Merk op dat een aanpak die de werknemer wel de mogelijkheid geeft om een 'recht tot deconnectie' in te roepen (maar zonder technische 'hard-stop' waarbij mail, telefoon en andere middelen wel toegankelijk blijven zonder enige verplichting om te antwoorden of contacteerbaar te zijn), geen garantie geeft dat de structurele oorzaken aangepakt worden. De werknemer heeft dan wel een keuze en wie geen problemen ervaart met arbeidsinhoud, samenwerking en werklast behoudt zijn regelmogelijkheden. Maar de groep die wel moeilijkheden ervaart, zal zonder de noodzakelijke omkadering om te werken aan structurele oplossingen de problemen het hoofd niet kunnen hoofd bieden.

Naast (on)bereikbaarheid is er ook het aspect 'connectie'. Overdreven langdurig en actief geconnecteerd zijn is fysiek en mentaal problematisch. Deze problematiek is echter niet beperkt tot werksituaties. Heel veel mensen zijn/blijven ook buiten de arbeidsuren 'geconnecteerd' voor familiezaken, de vriendenkring, hobby's, enz. Dit aspect moet zijn plaats krijgen in het beleid. De mogelijkheden om actief in te grijpen als werkgever blijven uiteraard wel beperkt tot de werksituatie maar sensibilisering en ondersteuning kunnen aangewend worden voor het totaalplaatje.

Bedrijfsbeleid "recht op deconnectie"

Een bedrijfsbeleid wordt ideaal opgebouwd op basis van volgende principes en elementen:

1. Een intentieverklaring/engagement m.b.t. het basisprincipe(s)

Het is belangrijk als werkgever om niet enkel modaliteiten/maatregelen uit te werken maar ook een uitgesproken engagement te tonen om het thema ten gronde aan te pakken en problemen te voorkomen en op te lossen als ze toch de kop opsteken. Bijvoorbeeld op volgende manier:

- Met het oog op het goed functioneren van de organisatie, op de productiviteit en motivatie van werknemers, de eerbiediging van de rusttijden, het mentaal en fysiek welzijn en op het evenwicht tussen het beroeps- en het privéleven van werknemers, en overeenstemming met bepalingen inzake arbeidsduur en arbeidstijden in wetgeving, in CAO's, arbeidsreglementen, arbeidsovereenkomsten en eventuele andere contractuele bepalingen, wordt de werknemer niet verondersteld en is de werknemer niet verplicht om contacteerbaar of geconnecteerd te zijn buiten de arbeidsuren.
- Werknemers mogen geen nadeel ondervinden van hun keuze om niet bereikbaar of geconnecteerd te zijn buiten de uren.
- Het bereiken van de organisatiedoelstellingen zou geen connectie/bereikbaarheid buiten de uren mogen vergen.
- Streven naar een cultuur die bereikbaarheid, contacten en connectie buiten de uren vermijdt.

- Duidelijkheid over de legitieme verwachtingen die op werknemers geplaatst kunnen worden inzake bereikbaarheid, onbereikbaarheid, connectie en het gebruik van digitale hulpmiddelen.

2. Ontdekkingsfase: verkenning, bewustmaking, informatie en opleiding

In deze fase wordt via infosessies, teamvergaderingen, informatieverstrekking en opleiding dieper ingegaan op de basisprincipes, de onderliggende factoren en hun samenhang.

Mogelijke acties

- Toelichten basisprincipe(s)
- Verkenning van de noden, situatieanalyse. Hierbij kan eventueel gebruik gemaakt worden van goed uitgebalanceerde vragenlijsten (Let hierbij wel op het vermijden van het creëren van onrealistische verwachtingen, een egelstellinghouding en stigmatisering. Zorg dat ook positieve elementen en goede praktijken in kaart worden gebracht en niet alleen knelpunten/verbeterpunten.)
- Algemene informatie en richtlijnen over voor- en nadelen van (on)bereikbaarheid, (de)connectie, de onderliggende factoren en hun samenhang, mogelijke acties en oplossingen
- Infosessies
- Opleiding sleutelfiguren (leidinggevend, HR, PBW, Comité...)

3. Creëren en verbeteren van het draagvlak

Vertrouwen en een cultuur van wederzijds **respect** vormen samen met authentiek en dienend leiderschap de beste voedingsbodem voor een goed functionerende organisatie en productieve en gemotiveerde medewerkers waarbij de werk- en rusttijden worden gerespecteerd. Het zijn de katalysatoren die het proces versterken en versnellen. Het verdient daarom aanbeveling om tot een **dialog op ondernemingsniveau** te komen waarbij het functioneren van de onderneming in zijn geheel en van de werknemers bespreekbaar wordt gemaakt en gekeken wordt hoe de hogervermelde principes (beter) in de praktijk worden toegepast. Er bestaan hiervoor praktische methoden (zie bijvoorbeeld: De snelheid van vertrouwen (speed of trust) van Stephen Covey).

4. Implementatie

De basisprincipes in de praktijk brengen, vormt uiteraard de kern van het beleid. Dit betekent niet dat we de (on)bereikbaarheid of (de)connectie van medewerkers moeten gaan controleren of opvolgen.

De werkgever heeft uiteraard wel de mogelijkheid om op gepaste en proportionele wijze controle uit te oefenen op de resultaten en/of de daadwerkelijke en correcte uitvoering van het werk. De medewerker is geïnformeerd over de manier waarop die controle desgevallend gebeurt met inachtneming van de bepalingen inzake bescherming van persoonlijke levenssfeer en de ter zake geldende wetgeving.

Het gaat vooral om het de facto respecteren van werk en rusttijden van medewerkers. Dit principe geldt voor de werkgever en leidinggevend t.o.v. de werknemers maar evenzeer voor werknemers t.o.v. collega's en voor leidinggevend onderling.

Dit vergt in de eerste plaats een voortdurend bewaken en desgevallend aanpassen van de **arbeidsorganisatie** (= structurele benadering), coördinatie van het werk en de gebruikte communicatiemiddelen naast uiteraard het bewaken van de competenties en het functioneren en werknemers.

De arbeidsorganisatie is het geordende geheel van uitvoerende medewerkers en managers die met behulp van middelen de realisatie van een of meer organisatiedoelen nastreeft. Dit is nodig zodra er sprake is van arbeidsdeling waarbij taken gegroepeerd en op elkaar afgestemd moeten worden. Met arbeidsorganisatie of structuur bedoelen we de manier waarop het werk verdeeld is in verschillende jobs. Structuur zegt wie wat doet in het bedrijf, al dan niet in teamverband, en wie waarvoor verantwoordelijk is. De arbeidsorganisatie omhelst derhalve de structuur van de organisatie (horizontaal - verticaal), de taakverdeling, de werkprocedures, de beheersinstrumenten, de managementstijl en het algemeen beleid dat in de onderneming wordt gevoerd.

Het is daarbij aangewezen (zie ook vertrouwen en respect) om regelmatig (formeel en informeel) overleg te organiseren tussen leidinggevenden en de medewerkers en/of met de werknemersvertegenwoordigers over de werklast en de arbeidsorganisatie in het algemeen en over de taakbelasting en werk- en communicatieprocessen in het bijzonder.

Het daadwerkelijk respecteren van het basisprincipe betekent ook dat t.o.v. derden zoals klanten en contractors/aannemers duidelijkheid wordt gecreëerd over wat ze legitiem mogen verwachten van werknemers van het bedrijf. Desgevallend worden daarover specifieke contractuele bepalingen opgenomen in contracten met die derden.

Het is duidelijk dat in het beleid een **sleutelrol** is weggelegd voor **leidinggevenden**. Elke “chef” moet bewust gemaakt worden van zijn verantwoordelijkheid voor het naleven en doen naleven van de principes en voorschriften in de onderneming, inclusief zijn voorbeeldfunctie. De chef is de “coach” die doet werken en ervoor zorgt dat de daarbij behorende regels worden gerespecteerd. Dit veronderstelt dat de leidinggevende duidelijkheid geeft aan medewerkers over hun taken, de taakverdeling en samenwerking, prioriteiten en andere verwachtingen en aandacht heeft voor signalen van werknemers die het moeilijk hebben. Omdat leidinggevenden zelf ook (vaak) de bron kunnen zijn van het feit dat medewerkers buiten de uren bereikbaar moeten zijn of dat gevoel hebben, is het onontbeerlijk dat ook zij beoordeeld worden op hun functioneren en het vervullen van hun rol in het toepassen en bewaken van de principes verbonden aan een ‘recht op deconnectie’.

Ondernemingen die de principes van een **innovatieve arbeidsorganisatie** toepassen zullen het overigens gemakkelijker hebben om op een preventieve en structurele manier om te gaan met de in dit document geschetste problematiek.

Het is het **gebruik ICT- en communicatietechnologie** dat praktisch gezien aan de basis ligt van problemen m.b.t. (on)bereikbaarheid en/of (de)connectie. Een belangrijk onderdeel van het beleid moet daarom ook gericht zijn op duidelijkheid over het beleid en de praktische regels voor het behoorlijk omgaan met digitale (communicatie)middelen (communicatie-etiquette). Het gaat dan meer specifiek over het sturen en beantwoorden van mails, bellen en gebeld worden, het sturen en beantwoorden van berichten en alle andere vormen van communicatie op afstand (telefoon, PC, tablet, e-mails, voicemails, intranet, apps zoals Messenger, Whatsapp....). Focus in het beleid, zoals eerder al gesteld, vooral op gedrag en verwachtingen eerder dan op het blokkeren van toegang tot de communicatiemiddelen. Merk op dat ook het gebruik van communicatiemiddelen voor privédoeleinden tijdens het werk best aandacht krijgt in het beleid! Zorg ervoor dat het beleid en de praktische regels via informatie(sessies), gepaste opleiding en via het opvolgen van het functioneren van medewerkers voortdurend in de aandacht blijft. Besteedt daarbij ook aandacht aan de gevaren van en oplossingen voor het overdreven langdurig en actief geconnecteerd, inclusief in privé omstandigheden.

Zoals eerder gesteld zal het gros van de werknemers weinig of slechts occasioneel een probleem ondervinden. Toch is het belangrijk om medewerkers, en dan vooral wie wel worstelt met altijd en overal bereikbaar te moeten zijn of tenminste dat gevoel heeft, een **ondersteuningsfunctie of procedure** aan te bieden om het probleem aan te kaarten en oplossingen te zoeken. De voorkeur gaat uit naar laagdrempelige procedures en uiteraard mogen werknemers die in toepassing hiervan problemen aankaarten of opmerkingen of adviezen formuleren, daar geen nadeel van ondervinden. Het kan gaan om bestaande mogelijkheid om een informele of formele psychosociale interventie te vragen (Codex Welzijn op het Werk Art. 1.3-8.) en de mogelijkheid tot spontane raadpleging van de preventieadviseur-arbeidsarts ingeval van gezondheidsklachten. Er kan ook overwogen worden om meer specifieke ondersteuning direct gericht op de problematiek van (on)bereikbaarheid en/of (de)connectie aan te bieden, intern en/of extern. Belangrijk is dat daarbij, zoals eerder gesteld, ook aandacht gegeven wordt aan de onderliggende oorzaken en dat er een duidelijke bereidheid is om te werken aan (structurele) oplossingen. Uiteraard is en blijft het eerste en meest logische aanspreekpunt de direct leidinggegevende (zie eerder). Een bijkomende optie die aanbeveling verdient is het inzetten van een specifieke bevraging (vragenlijsten) van de werknemers of een ander instrument dat peilt naar de werkomstandigheden en/of eventuele gezondheidsproblemen gerelateerd aan het werken met ICT- en communicatietechnologie. Die instrument kennen we al als aanvulling op de risicoanalyse voor beeldschermwerk (zie Codex Welzijn op het Werk Art. VIII.2-3. § 2). De interne of externe preventiedienst zal hiermee al ervaring hebben. Als de aspecten (on)bereikbaarheid en/of (de)connectie er nog niet in verwerkt zijn, kunnen specifieke vragen daaromtrent toegevoegd worden.

Bijzondere aandacht dient gegeven te worden aan **telewerkers** en andere medewerkers die omwille van de aarde van hun werk minder of weinig aanwezig zijn in de onderneming. In het geval van structureel telewerk is het uitgangspunt dat de telewerker zelf zijn werk organiseert binnen het kader van de in de onderneming geldende arbeidsduur. Die verregaande autonomie en een bijna logische vervlechting met het privéleven maakt het risico op problemen inzake (on)bereikbaarheid en/of (de)connectie groter. In het geval van telewerk is aandacht voor voldoende rust en het respecteren van grenzen aan de arbeidsduur belangrijk zonder al te rigide te zijn. Daarom wordt best gestreefd naar afspraken over zowel bereikbaarheid als onbereikbaarheid van de telewerker en andere mobiele/hybride werkers (ogenblikken waarop of de periodes tijdens welke de werknemer te bereiken moet zijn of niet te bereiken is). Voor de telewerker gelden overigens dezelfde werkbelasting en prestatienormen als voor vergelijkbare werknemers die hun werkzaamheden op de bedrijfslocatie van de werkgever verrichten.

5. Evaluatie en bijsturing

Op basis van het regelmatig (formeel en informeel) overleg over de werklust, de arbeidsorganisatie, de taakbelasting en de werk- en communicatieprocessen, op basis van de voorstellen en adviezen vanuit de ondersteuningsfunctie en desgevallend de specifieke procedure om problemen aan te kaarten en oplossingen te zoeken, en op basis van de eventuele specifieke bevraging van de werknemers wordt de doeltreffendheid en efficiëntie van de principes en het beleid en regels om ze in de praktijk te brengen op regelmatige basis aan een evaluatie onderworpen en desgevallend bijgestuurd.

Model van aanpak (CAO - Arbeidsreglement - Andere)

Inleiding

Het alomtegenwoordig zijn van digitale hulpmiddelen die gebruikt worden voor zowel professionele als privéaangelegenheden, brengt nieuwe uitdagingen met zich mee. Het kan een gevoel van constant bereikbaar te moeten zijn of een gevoel van “permanente connectie” met zich meebrengen, wat een negatieve invloed heeft op het functioneren, de productiviteit, de eerbiediging van de rusttijden, het mentaal welzijn en op het evenwicht tussen het beroeps- en het privéleven van werknemers.

Om over dit evenwicht te waken en om psychosociale risico's te verkleinen, worden binnen de organisatie vanaf XX/XX/XXXX maatregelen getroffen die het recht op deconnectie voor de werknemers veilig te stellen, zoals bepaald in de wet van 26 maart 2018 betreffende de versterking van de economische groei en de sociale cohesie, gewijzigd bij de wet van 3 oktober 2022 houdende diverse arbeidsbepalingen.

Deze maatregelen doen geen afbreuk aan de bepalingen inzake arbeidsduur en arbeidstijden in wetgeving, in CAO's, arbeidsreglementen, arbeidsovereenkomsten en eventuele andere contractuele bepalingen het arbeidsreglement. Tijdens deze uren is de werknemer beschikbaar (effectief aan het werk) en bereikbaar (hij kan gecontacteerd worden) behoudens specifieke afspraken daaromtrent.

Evenmin doen deze maatregelen afbreuk aan de bevoegdheden van de het Comité voor preventie en bescherming op het werk (en bij ontstentenis van een comité, de vakbondsafvaardiging, en, bij ontstentenis van een vakbondsafvaardiging, de werknemers zelf) zoals vervat in Boek 2, Titel VII van de Codex Welzijn op het werk. Het Comité heeft in het bijzonder de opdracht om adviezen uit te brengen en voorstellen te formuleren over het welzijnsbeleid van de werknemers tijdens de uitvoering van hun werk, omtrent het globaal preventieplan en het jaaractieplan opgesteld door de werkgever, de wijzigingen, de uitvoering en de resultaten ervan.

Toepassingsgebied en doel

Deze bepalingen zijn van toepassing op (naam onderneming) met maatschappelijke zetel te (adres) en de werknemers die er tewerkgesteld worden.

Dit document heeft tot doel om uitvoering te geven aan artikel 16 en 17 van de wet van 26 maart 2018 betreffende de versterking van de economische groei en de sociale cohesie zoals gewijzigd bij de wet van 3 oktober 2022 houdende diverse arbeidsbepalingen.

Zij strekt ertoe de modaliteiten van het “recht op deconnectie” in hoofde van de werknemers te bepalen.

Verder strekt deze overeenkomst ertoe om mechanismen voor de regulering van het gebruik van digitale hulpmiddelen met het oog op de eerbiediging van de rusttijden en het evenwicht tussen privé en beroepsleven in te voeren.

Recht op deconnectie - basisprincipes

- Met het oog op het goed functioneren van de organisatie, op de productiviteit en motivatie van werknemers, de eerbiediging van de rusttijden, het mentaal en fysiek welzijn en op het

evenwicht tussen het beroeps- en het privéleven van werknemers, en overeenstemming met bepalingen inzake arbeidsduur en arbeidstijden in wetgeving, in CAO's, arbeidsreglementen, arbeidsovereenkomsten en eventuele andere contractuele bepalingen, wordt de werknemer niet verondersteld en is de werknemer niet verplicht om contacteerbaar of geconnecteerd te zijn buiten de arbeidsuren.

- Het bereiken van de organisatiedoelstellingen zou geen connectie/bereikbaarheid buiten de uren mogen vergen.
- Er wordt gestreefd naar een cultuur die bereikbaarheid, contacten en connectie buiten de uren vermijdt.
- Iedere werknemer heeft recht op duidelijkheid over de legitieme verwachtingen die op hem kunnen worden geplaatst inzake bereikbaarheid, onbereikbaarheid, connectie en het gebruik van digitale hulpmiddelen.

Praktische modaliteiten

De arbeidstijd binnen de onderneming werd als volgt bepaald:

- Algemeen: ... desgevallend met verwijzing naar CAO's, arbeidsreglement, enz.
- Specifiek (specifieke functies, bepaalde departementen): ... desgevallend met verwijzing naar de bepalingen in individuele arbeidsovereenkomsten

In normale omstandigheden worden geen vergaderingen (op de werkplek of online) ingepland:

- Voor ... u morgens
- Na ... u avonds
- Tussen ...

De werknemer is niet verondersteld en is niet verplicht om bereikbaar of geconnecteerd te zijn buiten de arbeidsuren. Dit houdt o.a. in dat werknemers niet verplicht zijn werkgerelateerde e-mails, berichten, telefoongesprekken of andere vormen van communicatie te beantwoorden buiten de werkuren of werk te verrichten of op te volgen. Hij heeft ook het recht buiten de arbeidsuren en, in het weekend, op feest- en vakantiedagen, alsmede tijdens perioden van schorsing van zijn arbeidsovereenkomst, te deconnecteren en zich los te koppelen van de professionele digitale informatie- en communicatiestroom.

Iedere werknemer moet in zijn doen en laten, overeenkomstig zijn opleiding en de door de werkgever gegeven instructies, naar zijn beste vermogen zorg dragen voor zijn eigen veiligheid en gezondheid en deze van de andere betrokken personen. Die werknemer die redelijkerwijs kan vermoeden dat een werksituatie een ernstig en onmiddellijk gevaar oplevert voor de veiligheid en de gezondheid met zich, of een gebrek vaststelt in de beschermingssystemen brengt de werkgever en de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk daarvan onmiddellijk op de hoogte.

Werknemers zullen geen nadeel ondervinden van hun keuze om niet bereikbaar of geconnecteerd te zijn buiten de uren.

Tijdens de werkuren is de werknemer beschikbaar (effectief aan het werk) en bereikbaar (hij kan gecontacteerd worden) behoudens specifieke afspraken daaromtrent (zie verder).

[De werknemer onthoudt zich van het gebruik van communicatiemiddelen voor privédoeleinden tijdens het werk.]

Voor werknemers die telewerken of die zich omwille van de aard van hun regelmatig buiten de onderneming bevinden, worden afspraken gemaakt over zowel bereikbaarheid als onbereikbaarheid van de telewerker (ogenblikken waarop of de periodes tijdens welke de telewerker te bereiken moet zijn of niet te bereiken is) tijdens de arbeidsuren. Voor de telewerker gelden dezelfde werkbelasting en prestatienormen als voor vergelijkbare werknemers die hun werkzaamheden op de bedrijfslocatie van de werkgever verrichten

[De werkgever zorgt ervoor dat regelmatig overleg plaatsvindt tussen de leden van de hiërarchische lijn en de medewerkers en/of met de werknemersvertegenwoordigers over de werklast en de arbeidsorganisatie in het algemeen en over de taakbelasting en werk- en communicatieprocessen in het bijzonder.]¹

Richtlijnen voor het gebruik van (digitale) communicatiemiddelen en -vormen

Onder communicatiemiddelen en -vormen worden verstaan: telefoons, PC's, tablet, biepers, slimme horloges en andere communicatiemiddelen die het mogelijk maken om e-mails, voicemail, videos en berichten te sturen en te ontvangen en gebruik te maken van of toegang te krijgen tot intranet, extranet en apps zoals Messenger, Whatsapp, Facebook, Twitter, LinkedIn, enz.

Om de efficiëntie van de communicatie te garanderen en een overvloed aan mails en andere berichten te voorkomen, wordt aan alle werknemers aanbevolen om:

- [De volgende praktische instructies en goede praktijken na te leven.]
- [De instructies en goede praktijken gegeven in de informatie en vormingsinitiatieven na te leven.]

[Niet exhaustieve lijst van instructies/goede praktijken:

- Ga steeds na of een e-mail of een ander bericht de meeste passende en effectieve manier is om contact op te nemen met een collega.
- Ga zorgvuldig en spaarzaam om met de functies "CC" of "BCC".
- Vermijd het gebruik van de "reply to all" functie tenzij de boodschap ook iedereen aanbelangt.
- Zorg voor een duidelijke onderwerp regel zodat de ontvanger onmiddellijk de inhoud kan identificeren.
- Gebruik de functie "hoge prioriteit" enkel voor urgente en belangrijke berichten. Overweeg het gebruik van andere communicatiemiddelen (in persoon, telefoon) voor zaken die echt prioritair zijn.
- Gebruik "regels" voor het instellen van mail, bv het bundelen van mails gelinkt aan een bepaalde vergadering; onderwerp, klant of persoon op zo een beter overzicht te behouden.
- Stel in geval van geplande afwezigheid een out-of-office, automatisch antwoord in. Een goed out-of-office bericht bevat de melding dat je momenteel niet beschikbaar bent,

¹ Zie European social partners autonomous framework agreement on digitalization - hfst 2 modalities of connecting and disconnecting.

wanneer je weer terug bent en wie gecontacteerd kan worden in jouw plaats. Je kunt een automatisch antwoord ook gebruiken om te bevestigen dat een e-mail is ontvangen (maar momenteel niet behandeld kan worden).

- Concentreer het behandelen van e-mails op bepaalde afgebakende momenten van de werkdag, bv. aan het begin van elk werkblok. Weet dat mails in de regel geen onmiddellijk antwoord behoeven en dat vragen vaak aan meerdere mensen tegelijk gesteld worden.
- Creëer een aparte groep voor eerder informele of smalltalk boodschappen.]

Vorming en sensibilisering

De werkgever voorziet vormings- en sensibiliseringsacties voor werknemers en leidinggevenden met betrekking tot het verstandig gebruik van digitale hulpmiddelen en de risico's die verbonden zijn aan overmatige connectie.

Deze vormings- en sensibiliseringsacties gaan op zijn minst in op:

- De basisprincipes van de arbeidstijdenreglementering, inzonderheid het nut en het belang van de limieten aan werktijden en het respecteren van voldoende rust voor het mentaal en fysiek welzijn en het evenwicht tussen het beroeps- en het privéleven van werknemers.
- De fysieke en mentale impact van het overdreven langdurig en actief geconnecteerd zijn zowel niet in werk- als privésituaties.
- De richtlijnen voor het gebruik van (digitale) communicatiemiddelen en -vormen.

Deze vormings- en sensibiliseringsacties kunnen de vorm aannemen van

- Informatiemomenten, gezamenlijk en/of in teamverband.
- Toolboxmeetings.
- Een gepaste vorming, al dan niet digitaal, in functie van de noden en competenties van de betrokken werknemers.
- Enz.

De vormings- en sensibiliseringsacties worden op gezette tijdstippen geëvalueerd en desgevallend aangepast en bijgestuurd met inachtneming van de regels van het sociaal overleg binnen de onderneming overeenkomstig de wettelijke en conventionele bevoegdheden van de bevoegde instanties.

De werkgever verbindt er zich toe om klanten en andere derden in contact met de werknemers te sensibiliseren en informeren over de maatregelen die gelden in de onderneming en hen erop te wijzen geen verwachtingen te koesteren en/of druk op te leggen die ingaan tegen de hier vermelde principes.

Controle en opvolging

De werkgever heeft de mogelijkheid om op gepaste en proportionele wijze controle uit te oefenen op de resultaten en/of de daadwerkelijke en correcte uitvoering van het werk, inclusief het respecteren van de het beleid inzake (on)bereikbaarheid of (de)connectie. De werknemers worden geïnformeerd over de manier waarop die controle desgevallend gebeurt met inachtneming van de bepalingen inzake bescherming van persoonlijke levenssfeer en de ter zake geldende wetgeving.

Rol van de hiërarchische lijn

De leden van de hiërarchische lijn zijn verantwoordelijkheid voor het naleven en doen naleven van de principes en voorschriften in de onderneming en vervullen een voorbeeldfunctie.

Inzonderheid hebben zij als opdracht² te controleren of de verdeling van de taken op een zodanige wijze geschiedt dat de verschillende taken worden uitgevoerd door werknemers die de daartoe vereiste bekwaamheid hebben en de vereiste opleiding en instructies hebben ontvangen. Zij vergewissen zich ervan dat de werknemers de informatie die zij gekregen hebben goed begrijpen en in praktijk brengen en zij waken over de naleving van de instructies die aan de werknemers zijn verstrekt. Zij staan mee in voor het opsporen van de psychosociale risico's verbonden aan het werk en waken over de tijdige behandeling ervan, o.a. door het tijdig inwinnen van advies van de diensten voor preventie en bescherming op het werk.

[In relatie daarmee staan zij ook in voor een regelmatig overleg, op een passende wijze, met de werknemers over de werklast en de arbeidsorganisatie in het algemeen en over de taakbelasting en werk- en communicatieprocessen in het bijzonder.]

Ondersteuning

De werknemers die problemen ondervinden of menen te ondervinden bij het toepassen van de eerder aangehaalde principes, kunnen vrijblijvend gebruik maken van de volgende ondersteuningsmogelijkheden om het probleem aan te kaarten en oplossingen te zoeken:

- Naast de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn, een lid van het Comité of een vakbondsafgevaardigde, kan de werknemer die meent psychische schade te ondervinden, die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van het werk, kan een beroep doen op de interne procedure³ zoals vastgesteld in (ref document) waardoor hij:
 - Een informele psychosociale interventie kan vragen aan de vertrouwenspersoon of aan de bevoegde preventieadviseur die er in bestaat op een informele wijze te zoeken naar een oplossing door middel van gesprekken, een interventie bij een derde of een verzoening.
 - Een formele psychosociale interventie kan vragen aan de bevoegde preventieadviseur die er in bestaat aan de werkgever te vragen om de gepaste collectieve en individuele maatregelen te nemen op basis van een analyse van de specifieke arbeidssituatie van de verzoeker en op basis van de voorstellen van maatregelen, die werden gedaan door deze preventieadviseur.
 - (Namen en contactgegevens vertrouwensperso(o)n(en) en bevoegde preventieadviseur.)
- De mogelijkheid tot spontane raadpleging van de preventieadviseur-arbeidsarts ingeval van gezondheidsklachten.

² Op basis van Welzijnswet, Art. 1.2-11.

³ Codex Welzijn op het Werk Art. 1.3-8. en Welzijnswet Art. 32/2. §2

- [Een overleg of een verzoek om steun en advies vragen specifiek gericht op de problematiek van (on)bereikbaarheid en/of (de)connectie bij (naam of namen en contactgegevens interne/externe deskundigen).]

[De werkgever zal tevens een specifieke bevraging (vragenlijsten) van de werknemers organiseren (of een ander instrument) om te peilen naar de werkomstandigheden en/of eventuele gezondheidsproblemen gerelateerd aan het werken met ICT- en communicatietechnologie. ⁴]

In navolging van de bestaande instrumenten als aanvulling op de risicoanalyse voor beeldschermwerk (zie Codex Welzijn op het Werk Art. VIII.2-3. § 2)

Werknemers die in toepassing van de ondersteuningsmogelijkheden problemen aankaarten, oplossingen vragen of opmerkingen of adviezen formuleren zullen daarvan geen enkel nadeel ondervinden.

Evaluatie en bijsturing

Op basis van [het regelmatig (formeel en informeel) overleg over de werklust, de arbeidsorganisatie, de taakbelasting en de werk- en communicatieprocessen], op basis van de voorstellen en adviezen vanuit de ondersteuningsfunctie [en de specifieke procedure] om problemen aan te kaarten en oplossingen te zoeken, [en op basis van de specifieke bevraging van de werknemers] wordt de doeltreffendheid en efficiëntie van de principes en het beleid en regels om ze in de praktijk te brengen op regelmatige basis aan een evaluatie onderworpen en desgevallend bijgestuurd, met inachtneming van de regels van het sociaal overleg binnen de onderneming overeenkomstig de wettelijke en conventionele bevoegdheden van de bevoegde instanties.

⁴ In navolging van de bestaande instrumenten als aanvulling op de risicoanalyse voor beeldschermwerk (zie Codex Welzijn op het Werk Art. VIII.2-3. § 2).