

Het Nieuwe Werken

Thuiswerken en arbo

Wat moet een gemeente regelen
om te starten met telewerken?

Sector Gemeenten
Oktober 2011

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
2 Telewerkregeling en -overeenkomst	6
3 Arbeidsomstandigheden (arbo)?	7
4 Techniek en ICT	12
5 Organisatorische gevolgen	14
6 Kostenvergoeding	16
7 De rol van de ondernemingsraad	18
Bronnenlijst	20
Bijlage 1 Voorbeeld telewerkregeling	21
Bijlage 2 Voorbeeld telewerkovereenkomst	24

Samenvatting

De gemeente moet het volgende regelen om te kunnen starten met telewerken:

- 1 Een telewerkregeling en telewerkovereenkomst opstellen en met de medewerker overeenkomen.
- 2 Vanuit de Arbowet zorgen voor:
 - a een risico-inventarisatie en -evaluatie waarin telewerken als item is opgenomen
 - b voorlichting aan de werknemers over de risico's van telewerken en maatregelen om deze risico's te beperken
 - c een ergonomische werkplek voor de werknemers
 - d naleving van de Arbeidstijdenwet.
- 3 Werkende techniek en ICT-structuur. De gemeente moet maatwerkkeuzes maken op het gebied van hardware, software, verbindingen, beheer en beveiliging voor een passende ICT-structuur.
- 4 Leidinggevenden moeten competent zijn in het uitvoeren van de nieuwe stijl van leidinggeven. Er moeten goede afspraken gemaakt worden tussen werknemer en leidinggevende.
- 5 Afspraken over de kostenvergoeding van voorzieningen en de thuiswerkplek.
- 6 De ondernemingsraad betrekken bij afspraken over telewerken.

In dit document vindt u uitleg over wat bovenstaande onderwerpen inhouden, wat er geregeld moet worden en tips hoe het geregeld kan worden.

1 Inleiding

Elke gemeente geeft op een eigen manier vorm aan het Nieuwe Werken. De ene gemeente zal daarbij in een ander stadium van invoering zijn dan de andere. In de praktijk zie je dat thuiswerken vaak een van de eerste stappen van het Nieuwe Werken is.

Onder het Nieuwe Werken verstaan we werksituaties waarin een medewerker zelf, binnen bepaalde grenzen, beslist hoe hij werkt, waar hij werkt, waarmee hij werkt en met wie hij werkt.

Telewerken betekent in vrijwel elke gemeente: thuiswerken. Bij telewerken hebben we het over werk dat buiten het kantoor wordt verricht met behulp van computers en communicatiemiddelen, onafhankelijk van tijd en plaats. Behalve thuis kan er ook op andere plaatsen worden gewerkt. De laatste jaren is de behoefte om te telewerken steeds groter geworden. Door te telewerken kunnen arbeidstijden flexibeler worden ingericht naar de persoonlijke omstandigheden van de werknemers. De werknemer hoeft niet meer noodzakelijkerwijs naar kantoor om zijn werk te kunnen doen.

Begrippen

- Thuiswerken:** een medewerker verricht zijn werk thuis.
- Telewerken:** een medewerker verricht zijn werk buiten kantoor met behulp van computers en communicatiemiddelen, onafhankelijk van tijd en plaats. Dit kan dus ook op andere plaatsen dan thuis.
- Het Nieuwe Werken:** een medewerker beslist zelf, binnen bepaalde grenzen, hoe hij werkt, waar hij werkt, wanneer hij werkt, waarmee hij werkt en met wie hij werkt.

Het is belangrijk dat werknemer en werkgever zich realiseren dat op thuiswerken de Arboret onverkort van kracht is. Dat brengt rechten en verplichtingen met zich mee die men goed moet kennen voor men met telewerken begint. Dat de Arboret ook op een thuiswerkplek geldt, kan soms lastig zijn. Voor gemeenten kan het een overweging zijn om telewerken niet mogelijk te maken voor medewerkers. Daarbij speelt de vrees voor een claim indien een medewerker klachten krijgt, een rol. Deze vrees wordt bevestigd door jurisprudentie waarin een thuiswerker een schadevergoeding ontvangt. Tot nu toe is het echter bij één claim gebleven, waarbij de werkgever nalatig was met betrekking tot belangrijke zaken in zijn zorgplicht.

Veel organisaties hebben voor het thuiswerken weinig zaken formeel geregeld. Bij de meeste organisaties is thuiswerken wel mogelijk, maar dan na informele afspraken tussen medewerkers en hun direct leidinggevenden. Dat komt onder andere door onduidelijkheid bij veel organisaties over de interpretatie van de regels, verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid van werkgever en werknemer bij thuiswerken. Bij kleinere ondernemingen zal die onduidelijkheid groter zijn dan bij grote organisaties zoals gemeenten die HR- en juridische afdelingen hebben die zich druk maken om de regelgeving.

In dit document kunt u lezen wat de gemeente moet regelen om te kunnen starten met telewerken. Hierbij komt aan bod hoe de gemeente invulling moet geven aan haar zorgplicht en wat de regels en verantwoordelijkheden inhouden. De informatie is onderverdeeld in de volgende hoofdstukken:

- Telewerkregeling en -overeenkomst
- Arbeidsomstandigheden (arbo)
- Techniek en ICT
- Organisatorische gevolgen
- Kostenvergoeding
- De rol van de ondernemingsraad

Met het oog op de leesbaarheid van de tekst gebruiken we voor verwijzingen naar medewerkers de mannelijke vorm. Waar 'hij', 'zijn' of 'hem' staat, kan ook 'zij' of 'haar' gelezen worden.

2 Telewerkregeling en -overeenkomst

Wat houdt een telewerkregeling in?

Als een gemeente besluit om telewerken in te voeren, moet er het nodige worden geregeld. Vaak wordt dat vastgelegd in een telewerkregeling. In die regeling worden de algemene plichten en rechten van betrokken partijen vastgelegd.

Met elke telewerker moet er een telewerkovereenkomst worden gesloten. In de overeenkomst wordt ingegaan op de gemaakte afspraken, waaronder de vergoeding die de telewerker eventueel van zijn werkgever ontvangt (inclusief de fiscale aspecten).

Wat moet er geregeld worden?

Voordat een gemeente een telewerkregeling vaststelt, moet in de ondernemingsraad worden besproken onder welke voorwaarden ambtenaren kunnen telewerken. De rol van de ondernemingsraad komt aan bod in hoofdstuk 7.

Met de telewerkovereenkomsten kan de gemeente ook voldoen aan de verplichting van het bijhouden van gegevens van thuiswerkers. De Arbeidsinspectie kan vragen naar hun namen, adressen, leeftijd en werkzaamheden. Deze gegevens kunnen in de overeenkomst worden opgenomen.

Praktijkvoorbeeld: Gewest Gooi en Vechtstreek, 2011

Het doel van de Regeling Telewerken is om eenduidige en toepasbare regels over telewerken vast te stellen. Telewerken vraagt om duidelijke afspraken tussen leidinggevende en medewerker, die in de Gooi en Vechtstreek worden vastgelegd in een overeenkomst. De Regeling Telewerken is alleen van toepassing op de medewerkers die structureel telewerken. Meer informatie vindt u op de site van vng. Daar zijn de volgende documenten te downloaden:

- [Regeling telewerken](#)
- [Telewerkovereenkomst](#)
- [Instructie voor een verantwoorde beeldschermwerkplek en werkhouding](#)

Tips voor een regeling

- In bijlage 1 vindt u een voorbeeld van een telewerkregeling.
- In bijlage 2 vindt u een voorbeeld van een telewerkovereenkomst.

3 Arbeidsomstandigheden (arbo)?

Wat houdt arbo in?

De werkgever blijft verantwoordelijk

De werkgever is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van de telewerker. De arbo-eisen die aan (thuis) telewerken worden gesteld, zijn vastgelegd in de Arbowet, het Arbobesluit en de Arboregeling. Het is de verantwoordelijkheid van de werkgever om de juiste voorwaarden te scheppen. De werknemer is verantwoordelijk voor het naleven van de richtlijnen, ook al is er geen direct toezicht.

In de handreiking van Taskforce Mobiliteitsmanagement (Het Nieuwe Werken: hoe blijf je er gezond bij?) zijn uitgangspunten beschreven van de zorgplicht van de werkgever bij het Nieuwe Werken.

Hoe gezond of gevaarlijk is telewerken?

Volgens de literatuur is telewerken gezond, omdat de werkdruk en de stress bij telewerken afnemen. Door telewerken is er geen of minder reistijd, kunnen mensen geconcentreerd en ongestoord werken en kunnen ze het werk naar eigen inzichten indelen. De keerzijde is dat telewerkers soms klagen omdat ze langer doorwerken dan wanneer ze hun werkzaamheden op kantoor verrichten. Er is minder contact tussen collega's, waardoor hulp vragen moeilijker wordt. Bovendien kan door zelfsturing en minder aanwezigheid op kantoor de binding met de organisatie afnemen. Sommige werknemers ervaren hierdoor juist meer ongezonde werkstress.

Als medewerkers overal en altijd kunnen werken en daarbij geen goede werkplek hebben, bestaat de kans op lichamelijke klachten. Langdurig beeldschermwerk is onprettig en ongezond. Daarnaast werken telewerkers vaker met laptops dan kantoorwerkers. Intensief gebruik van laptops vergroot de kans op lichamelijke klachten.

Wetgeving

De Arbowet is een raamwet. Dat betekent dat er in de wet geen specifieke regels (de zogeheten materiële bepalingen) zijn opgenomen, bijvoorbeeld over beeldschermwerk. De materiële bepalingen zijn opgenomen in het Arbeidsomstandighedenbesluit. De Arbowet en het Arbobesluit bieden de overheid de mogelijkheid om over bepaalde onderwerpen nadere regels te geven. Die regels worden gepubliceerd in de Arboregeling. Veel regels zijn nog tamelijk algemeen. Werkgevers en werknemers kunnen samen het arbeidsomstandighedenbeleid in hun organisatie vormgeven. Dit is voor gemeente vastgelegd in de [Arbocatalogus beeldschermwerk en werken in de e-gemeente](#). Hierin zijn relevante passages met betrekking tot beeldschermwerk uit de wet- en regelgeving opgenomen.

Voor thuiswerk zijn de volgende passages uit het Arbeidsomstandighedenbesluit van belang:

- Inrichtingseisen voor beeldschermwerkplekken zijn niet van toepassing op werkplekken waarbij een werknemer gewoonlijk minder dan twee uur per etmaal gebruikmaakt van een beeldscherm (Arbobesluit art. 5.8).
- Voor thuiswerk gelden dezelfde regels als voor beeldschermwerkplekken op kantoor, tenzij dit redelijkerwijs niet van de werkgever kan worden gevergd (Arbobesluit art. 5.14).
- Indien de thuiswerker reeds uit eigen hoofde beschikt over een ergonomische werkplek (Arbobesluit art. 5.4 en artikel 5.12) dan behoeft deze niet alsnog ter beschikking te worden gesteld (Arbobesluit art. 5.15).

In de arbowetgeving heeft het 'traditionele' thuiswerken een plaats. De geldende arbowetgeving sluit echter niet goed aan bij de ontwikkelingen van nieuwe werkvormen in de hedendaagse praktijk. De arbowetgeving bevat een duidelijk hiaat wat nieuwe werkvormen als het Nieuwe Werken betreft, waarin werkzaamheden onregelmatig en in flexibele patronen vanuit huis, kantoor, trein of elders worden verricht. Ook is er geen toegespitste regelgeving op het gebruik van nieuwe technologie als laptops, tablets en smartphones. Dit geeft een duidelijk andere situatie dan het traditionele thuiswerken.

Het huidige kabinet is voornemens de arbowetgeving onder de loep te nemen. Het kabinet wil belemmeringen voor thuis- en telewerken wegnemen. Stringente arboregels met betrekking tot thuiswerkplekken worden opgeheven. Volgens het Regeerakkoord (2010) helpt dit ouders om werk met zorgtaken te combineren. Bovendien is het goed middel in de strijd tegen files.

Jurisprudentie

Het Hof Amsterdam heeft in 2006 een baanbrekende uitspraak gedaan over aansprakelijkheid bij thuiswerken. Het Hof stelde vast dat de werkgever (PGGM) voor de thuiswerkplek wel verantwoordelijk was, nu de werkneemster van de werkgever een computer ter beschikking had gekregen en toestemming had om thuis werk te verrichten. Niet was vast komen te staan dat het thuiswerk van zo

geringe omvang was, dat van thuiswerken in de zin van de arboregeling geen sprake was. Ten slotte was niet komen vast te staan dat de werkneemster instructie had gekregen over de risico's van beeldschermwerk. Een en ander bracht met zich mee dat de werkgever voor de schade van de werkneemster aansprakelijk werd gehouden.

De conclusie die hieruit getrokken moet worden, is dat voor thuiswerkers die met toestemming en faciliteiten van de werkgever thuis kunnen werken, de arboregels wel degelijk gelden. Dat zou formeel betekenen dat de werkgever een risico-inventarisatie en -evaluatie moet maken van de werkplek en indien nodig moet zorgen voor een op de juiste hoogte ingesteld bureau, een deugdelijke bureaustoel et cetera.

Praktijkvoorbeeld: Gemeente Zwolle, 2010

De Regeling Telewerken van gemeente Zwolle kent twee varianten:

- incidenteel telewerken, bedoeld voor pieken in het werk of voor speciale klussen. Incidentele telewerkers krijgen geen vergoeding van kosten, de inrichting van de thuiswerkplek wordt niet gecontroleerd;
- structureel telewerken, waarbij de medewerker minimaal één dag per week thuis werkt. De werkplek moet aan de arbo-eisen voldoen, vergoeding van kosten voor de werkplek is maximaal € 1.805, de medewerker krijgt een structurele onkostenvergoeding van € 45 per maand.

Telewerken is geen recht van de medewerker. Uitgangspunt is dat 'de ambtenaar en de gemeente een gezamenlijk belang hebben indien de ambtenaar telewerkt'. Om organisatiebreed een eerlijke afweging te kunnen maken, hebben HRM en AFP een afwegingskader structureel telewerken ontwikkeld.

Meer informatie:

- Beslisnota Telewerken van de gemeente Zwolle, met daarin 'Afwegingskader structureel telewerken' (bijlage 1) en 'Regeling telewerken van de gemeente Zwolle' (bijlage 2).

Wat moet er geregeld worden?

Wat moet de werkgever regelen?

De verplichtingen uit de Arbowet komen op het volgende neer:

- Risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE)
De werkgever moet gevaren in verband met fysieke belasting voorkomen door onder meer (vooraf) de werksituatie te inventariseren en (regelmatig) te evalueren. In principe moeten thuiswerk en telewerk aan dezelfde eisen voldoen als werk dat op kantoor gedaan wordt. Daarom moet in de RIE ook het thuiswerken als item zijn opgenomen.
- Voorlichting
De werkgever moet de werknemer voorlichten over mogelijke risico's en maatregelen. De werkgever is verplicht de werknemer te wijzen op de arbo-eisen en de mogelijke risico's. Hij kan hier uiteraard niet continu toezicht op houden. Daarom is goede voorlichting vereist. Voorbeelden van voorlichting en middelen op het gebied van beeldschermwerk zijn interactieve computerprogramma's waarbij de werkplek op de juiste manier wordt ingericht of pauzesoftware (die op basis van de tijd achter het beeldscherm aangeeft wanneer er gepauzeerd moet worden). De werkgever moet de medewerker vertrouwen dat hij met de informatie uit de voorlichting zorgt voor zijn eigen veiligheid en gezondheid. De medewerker moet zijn eigen verantwoordelijkheid hierin nemen.
- Ergonomische werkplek
De werkgever moet zorg dragen voor ergonomisch verantwoord meubilair, een goede werkplek en goede programmatuur. Er worden met name eisen gesteld ten aanzien van beeldschermarbeid.
De werkgever is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van de telewerker. Dit betekent dat de werkplek moet voldoen aan de normen van de arbowetgeving. De gemeente dient te bepalen hoe zij voor een ergonomische werkplek wil zorg dragen. Hierbij zijn er verschillende mogelijkheden:
 - De gemeente richt de werkplek van de thuiswerker in.
 - De gemeente laat de bestaande thuiswerkplek checken door een deskundige of laat dit doen op basis van een gesprek en/of foto.
 - De werknemer controleert zelf of de werkplek thuis voldoet aan de arbonormen en bespreekt dit met zijn leidinggevende.De telewerker verklaart daarna te beschikken over een werkplek die voldoet aan de normen van de arbowetgeving.
Als werknemers zelf over de juiste middelen beschikken, hoeft de gemeente deze niet nogmaals ter beschikking te stellen.

Daarnaast zijn er verplichtingen vanuit de Arbeidstijdenwet, waarin staat hoe lang werknemers per dag en per week mogen werken en wanneer zij recht hebben op pauze of rusttijd. De werkgever is verantwoordelijk voor het naleven van de Arbeidstijdenwet. Daarvoor moet de werkgever afspraken maken, deze vastleggen en aandacht hebben (door het een gespreksonderwerk te maken)

voor de werktijden van de werknemer ook al is de werknemer bij telewerken minder in beeld.

Praktijkvoorbeeld: SNS Reaal

SNS Reaal heeft gekozen voor de volgende maatregelen:

- De medewerker krijgt alleen toestemming voor thuiswerken indien een arbochecklist is geaccordeerd door medewerker en leidinggevende.
- Als voorwaarde voor thuiswerken dient de medewerker een telewerkovereenkomst te tekenen. Bij wijziging in de thuiswerkplek is de medewerker verplicht dit te melden.
- Er vinden geen controles of steekproeven plaats. Er wordt een groot beroep gedaan op eigen verantwoordelijkheid.
- Vergoeding: aan de hand van de fiscale regeling bedraagt de vergoeding 600 euro per vijf jaar. Er worden richtlijnen meegegeven voor de investeringen in de werkplekinrichting. Wanneer er gemiddeld minimaal één dag per week wordt thuisgewerkt, is er sprake van structureel thuiswerken en valt daarmee binnen de richtlijnen van de fiscale wetgeving.

Wat moet de werknemer doen?

De werknemer is verplicht om met behulp van de voorlichting die hij van de werkgever heeft gekregen te zorgen voor zijn eigen veiligheid en gezondheid en die van anderen. De werkgever heeft niet de mogelijkheid continu toezicht te houden. Daarom is het van belang dat de medewerker ook daadwerkelijk zijn eigen verantwoordelijkheid neemt.

Andere verplichtingen, bijvoorbeeld een verklaring dat de werkplek aan de arbo-eisen voldoet of een akkoordverklaring met controles door of namens de werkgever (mits vooraf aangekondigd) worden vastgelegd in de telewerkovereenkomst.

Tips voor het regelen van arbozaken

- Voorlichting: In de [Arbocatalogus Beeldschermwerk en werken in de e-gemeente](#) vindt u voorlichtingsmateriaal over beeldschermwerk voor medewerkers en leidinggevenden.
- Ergonomische werkplek: In het [oplossingenboek Beeldschermwerk](#) is beschreven aan welke eisen de werkplek moet voldoen. Daarnaast geeft het oplossingenboek adviezen voor het werken met laptops. Hulpmiddelen zorgen ervoor dat toch in een goede werkhouding met een laptop gewerkt kan worden. Ook andere praktische en werkbare oplossingen voor knelpunten op het gebied van beeldschermwerk zijn in het oplossingenboek te vinden.
- Naleving Arbeidstijdenwet: Voor het naleven van de Arbeidstijdenwet moet de werkgever afspraken maken, deze vastleggen en aandacht hebben (door het een gespreksonderwerp te maken) voor werktijden van de werknemer, ook al is de werknemer bij telewerken minder in beeld.

4 Techniek en ICT

Wat houdt techniek en ICT in?

Gemeentebtenaren die overwegend 'en route' zijn, willen hun werk op verschillende locaties kunnen verrichten om efficiënter met hun tijd om te gaan. Het is onhandig om na een bezoek op locatie naar kantoor te moeten terugkeren om de administratie bij te werken. Men wil onderweg kunnen werken, op ieder tijdstip en op elke locatie. Om dat mogelijk te maken, moeten de juiste techniek en ICT-voorzieningen beschikbaar zijn. Zo is een draadloze verbinding bijvoorbeeld vaak onmisbaar. Dit klinkt eenvoudig, maar in de praktijk valt het vaak niet mee om dat te realiseren. Op het gebied van mobiele apparaten, draadloze verbindingen en de prestaties daarvan, telecomaandbieders en toepassingen is er een groot aanbod. Er moeten keuzes gemaakt worden in hardware, software, verbindingen, beheer en beveiliging. Om de diversiteit uit beheersoogpunt te beperken, streven organisaties naar standaardisatie van (tele)werkplekken.

Wat moet er geregeld worden?

Standaardwerkplekken

Bij de standaardisatie van de werkplek wordt uitgegaan van verschillende basiswerkplekconcepten, onderscheiden naar de locatie waar men werkt. Bijvoorbeeld thuis, op wisselende locaties (zoals op nevenvestigingen), flexibel (op verschillende werkplekken, al dan niet in verschillende gebouwen), op straat (hier worden vaak handheldoplossingen gekozen, al dan niet in combinatie met mobiele telefonie). Op deze locaties kunnen – afhankelijk van het gebruik en de locatiebeperkingen – verschillende configuraties worden toegepast, zoals pc, terminal of pc zonder opslagcapaciteit, laptop, pda of smartphone. Het grote voordeel van het standaardiseren van de werkplek en van de configuratie, is dat daarmee het beheer vereenvoudigd wordt. Door standaardisatie zijn er lagere beheer- en exploitatiekosten te realiseren. Ook kan worden overwogen het beheer van de telewerkplekken uit te besteden.

Hardware

Het is niet alleen de vraag over welke apparatuur de telewerker moet beschikken (desktop, laptop, palmtop, randapparatuur, verbinding et cetera), maar ook welke voorzieningen er moeten worden getroffen om telewerken mogelijk te maken. De introductie van telewerken gaat niet zelden gelijk op met grote investeringen in de hard- en software op kantoor: de telewerkoplossing wordt dan in het nieuwe ontwerp van de netwerkomgeving ingebracht.

Verbindingen

Van groot belang bij de keuze voor bepaalde hardware is het besluit of men gebruik gaat maken van internet, bijvoorbeeld via VPN (Virtual Private Network), of van een gesloten netwerk.

Software

In de afgelopen jaren is het streven geweest om op de telewerkplek over dezelfde functionaliteit te beschikken als op de reguliere werkplek. Dat betekent in de praktijk dat vooral de softwarepakketten van de werkgever op de telewerkplek beschikbaar zijn. Voor specifieke applicaties moeten bijzondere voorzieningen worden getroffen waarvoor in dit kader geen eenduidige oplossing is aan te reiken. Op de pc die gebruikt wordt voor telewerk wordt anti-virussoftware geïnstalleerd. Daarnaast wordt vooral nagedacht welke beheersorganisatie of welke afspraken noodzakelijk zijn om deze software regelmatig te actualiseren.

Beheer

Het beheer van de techniek en ICT-voorzieningen van de telewerker moet goed geregeld zijn. 'Server-based computing' (SBC) kan oplossingen bieden voor veel voorkomende problemen met draadloze en mobiele toepassingen. Met SBC worden toepassingen volledig op een centraal systeem beschikbaar gesteld. Gebruikers bedienen de toepassingen op hun mobiele apparaat, terwijl onderhoud, beheer en ondersteuning volledig op afstand plaatsvinden op de server. Alle met Windows functionerende toepassingen zijn zonder enige aanpassing of maatwerk te bedienen op de draadloze smartphone of laptop. Op de smartphone of laptop moet er alleen een klein programma geïnstalleerd worden dat de presentatie mogelijk maakt. Naast beheer van de hardware en het besturingssysteem moeten hulpprogramma's onderhouden worden, zoals synchronisatiesoftware, anti-virussoftware en de gebruikerstoepassingen. Dat vraagt om het nodige beheer.

Beveiliging

Een probleem bij mobiel werken is gegevensbeveiliging. Zonder maatregelen als een pincode, versleuteling en back-ups bestaat de kans dat de data op het mobiele apparaat in verkeerde handen komen of verloren raken. De mobiele telefoon staat in de top-10 van meest gestolen apparaten.

De functionaliteit op de telewerkplek wordt in het bijzonder beperkt door de eisen die de beveiliging aan het werken met de applicatie stelt.

Tips voor het regelen van techniek en ICT

- Binnen bovengenoemde gebieden software, hardware, verbindingen, beheer en beveiliging moet de ICT-afdeling van de gemeente keuzes maken voor een passende ICT-structuur.
- Veelal is maatwerk nodig.
- Telewerken zonder goed werkende techniek en ICT is ondenkbaar.

5 Organisatorische gevolgen

Wat houden de organisatorische gevolgen in?

Stijl van leidinggeven

Het invoeren van telewerken in een gemeente heeft grote gevolgen voor de manier van werken, zowel voor de leidinggevende als voor de werknemer.

De leidinggevende ziet zich geconfronteerd met een nieuwe manier van werken die een ander beroep doet op zijn stijl van leidinggeven. Waar de werknemers voorheen steeds 'in beeld' waren en het ook zichtbaar was dat zij aan het werk waren, werken zij nu op afstand, buiten het zicht van de leidinggevendenden.

Balans thuis en kantoor

Niet alleen voor de leidinggevende maar ook voor de telewerker is het van belang dat er een juiste balans is tussen het aantal dagen thuis en het aantal dagen op kantoor, vanwege de sociale contacten en het informeel overleg dat in elke functie van belang is. Wat een juiste balans is, verschilt per medewerker. De leidinggevende moet dit tot onderwerp van gesprek maken.

Balans werk en privé

Het is van belang te onderkennen dat telewerken in hoge mate gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. De telewerker moet verschillende afspraken maken. Niet alleen op kantoor met leidinggevende en collega's, maar ook thuis met partner en kinderen. De werknemer moet ook hier een balans vinden tussen aandacht voor het werk en aandacht voor huishoudelijke taken. Soms schiet het werk er bij in, maar bij andere telewerkers is er een omgekeerd risico: de grens tussen werken en rusten vervaagt.

Wat moet er geregeld worden?

Leidinggevendenden moeten toegerust worden voor het uitvoeren van een andere stijl van leidinggeven, waarbij werknemers niet 'in beeld' zijn. Daarnaast leidt telewerken tot het maken van afspraken over:

- de dagen waarop vanuit huis wordt gewerkt
- de manier waarop de medewerker bereikbaar is
- de werkzaamheden die worden verricht en
- de resultaten die worden behaald. Dit wordt ook wel 'output gestuurd leidinggeven' genoemd.

Het is verstandig afspraken te maken over het contact tussen leidinggevende en telewerker. Als er geen sprake is van vaste telewerkdagen, moeten er afspraken worden gemaakt over de (minimale) aanwezigheid op kantoor.

Tips voor het omgaan met organisatorische gevolgen

- Zorg dat leidinggevenden competent zijn in het uitvoeren van de nieuwe stijl van leidinggeven. Hiervoor worden diverse cursussen aangeboden.
- Maak telewerken een vast onderwerp in (functionerings)gesprekken tussen leidinggevenden en medewerkers.
- Houd een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Gerichtte vragen over telewerken geven een beeld van de mate waarin medewerkers telewerken en de effecten daarvan ervaren.

6 Kostenvergoeding

6.1 Wat houdt een kostenvergoeding in?

Reden om te gaan telewerken

Hoe de gemeente omgaat met het verstrekken of vergoeden van voorzieningen, is afhankelijk van de vraag waarom telewerken wordt ingevoerd (wie is de initiatiefnemer?). Gaat de gemeente een actief telewerkbeleid voeren om bijvoorbeeld kostenbesparend te kunnen zijn of om een ruimtegebrek op te lossen? Dan ligt het voor de hand dat de gemeente de kosten voor het telewerken zal dragen. Is de medewerker echter ook gebaat bij thuiswerken en is het een aantrekkelijke arbeidsvoorwaarde, dan ligt het meer in de lijn der verwachting dat ook van de werknemer een bijdrage wordt gevraagd in de kosten van het telewerken, of dat hij gebruikmaakt van zijn eigen voorzieningen. Telewerken kan voor zowel gemeente als medewerker dus voordelen opleveren.

Fiscale aspecten: de werkkostenregeling

Per 1 januari 2011 is de fiscale behandeling van 'vergoedingen en verstrekkingen' veranderd. Tot die datum had elke belastingvrije verstrekking of vergoeding zijn eigen regels en condities. Nu is er een algemene regeling. Die luidt kortweg dat de werkgever fiscaal vriendelijk vergoedingen en verstrekkingen kan geven tot maximaal 1,4% van de loonsom.

Het verstrekken van vergoeding voor de inrichting van de thuiswerkplek telt niet mee voor die 1,4%, mits het gaat om thuiswerken volgens de omschrijving van de Arbwet. Hierbij moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- Er is een gedagtekend schriftelijk contract tussen de werkgever en de betrokken werknemer. De werkgever moet het contract bewaren bij de loonadministratie.
- In het contract zijn de naam en het adres van de werknemer vastgelegd.
- Het contract bevat de dag of dagen in de week waarop de werknemer in de werkruimte thuis werkt.
- Per vijf kalenderjaren mag niet meer dan € 1.815 inclusief btw (waarde in het economische verkeer) onbelast worden vergoed, verstrekt of ter beschikking gesteld.
- De werknemer werkt ten minste eenmaal per week gedurende de gebruikelijke werktijd voor vervulling van zijn dienstbetrekking in de werkruimte met behulp van telematica zoals een telefoon of computer, zonder dat hij naar de arbeidsplaats buiten de woning reist.
- De inrichting van de werkruimte voldoet aan de eisen van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

Tussen 1 januari 2011 en 1 januari 2014 geldt een overgangsregime. Per bedrijf kan gekozen worden om hetzij de bestaande regelingen toe te passen, hetzij de werkkostenregeling.

Wat moet er geregeld worden?

Vergoeding voorzieningen

Indien de telewerker regelmatig gebruikmaakt van een verbinding tussen zijn computer thuis en het netwerk van zijn werkgever (hij kan bijvoorbeeld inbellen op het gemeentelijk netwerk of heeft regelmatig e-mailcontact), of indien de telewerker regelmatig telefonisch contact nodig heeft met zijn leidinggevende of collega's, is het billijk om de telewerker hiervoor financieel tegemoet te komen. In overleg met de OR zal moeten worden bepaald welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen en wat een redelijke vergoeding is. Hierbij kan gedacht worden aan de volgende vergoedingen:

- vergoeding voor het voor de dienst gebruiken van de telefoon, bijvoorbeeld op basis van de registratie van het werkelijke telefoongebruik door de telefoonmaatschappij;
- vergoeding voor het voor de dienst gebruiken van internet en e-mail (al dan niet via kabel).

Ook hier geldt natuurlijk dat een ruimere vergoeding aan de orde is als de werkgever het initiatief tot het telewerken heeft genomen. De fiscus biedt mogelijkheden om de kosten van een telefoonabonnement, abonnement voor ISDN en gesprekskosten belastingvrij te vergoeden.

Vergoeding thuiswerkplek

Naast het vergoeden van kosten voor telefoon, is het ook mogelijk een vergoeding te bieden voor de thuiswerkplek. Zie hiervoor ook de informatie onder paragraaf 6.1 'Fiscale aspecten: de werkkostenregeling'.

Tips voor het regelen van een kostenvergoeding

- Bepaal welk budget beschikbaar is om telewerken in te voeren. Daarbij kan er uiteraard rekening worden gehouden met eventuele kostenbesparingen die door het telewerken kunnen plaatsvinden.
- Win bij de juridische afdeling, de accountant of de belastingadviseur advies in over de fiscale aspecten en vergoedingsmogelijkheden.

7 De rol van de ondernemingsraad

Wat is de rol van de ondernemingsraad?

Adviesrecht en instemmingsrecht

De ondernemingsraad (OR) heeft met betrekking tot telewerken adviesrecht. Het invoeren van telewerken is een belangrijke technologische en organisatorische verandering. Op grond van artikel 25 (lid 1 onder k) van de Wet op de ondernemingsraden (WOR) moet de OR hierover advies worden gevraagd. Ook proefprojecten vallen onder het adviesrecht.

Als gevolg van telewerken kunnen de arbeidsomstandigheden en de arbeidstijden veranderen. Op beide terreinen heeft de OR instemmingsrecht conform artikel 27, WOR. Vaak geven ondernemingsraden slechts instemming voor een bepaalde periode, bijvoorbeeld twee jaar, dit om voldoende positie te hebben om bij een evaluatie gewenste veranderingen te bereiken.

Initiatief vanuit OR

Soms echter gaat het initiatief om met telewerken te starten uit van de OR; de OR hoeft niet lijdzaam af te wachten tot het management eens over telewerken begint. Van de OR kan gevraagd worden om bij het indienen van een voorstel evenwichtig aandacht te besteden aan de belangen van de werknemer en de belangen van de werkgever. Het initiatiefrecht uit de WOR moet dan gecombineerd worden met een sterke argumentatie en een goed draagvlak onder de werknemers. Ook kunnen tekortkomingen in bijvoorbeeld de arbeidsomstandigheden een wettelijk aangrijpingspunt bieden.

Wat moet de OR regelen?

De OR en de onderdeelcommissies dienen, als vertegenwoordigers van de ambtenaren, de werknemersbelangen in het oog te houden. Dit kan gaan om bijvoorbeeld:

- de arbonormen en de fiscale en verzekeringsaspecten
- de manier waarop de werknemers worden gestuurd door het management en worden 'afgerekend' op hun prestaties
- antwoord op de vraag wat een reële vergoeding voor het telewerken is
- een acceptabele invulling van de werkplek thuis.

Naast het vertegenwoordigen van werknemers kan een OR ook functioneren als gesprekspartner van het management. Op die manier kan de OR bijdragen aan een betere organisatie.

Tips voor de OR

Bij het bespreken van telewerken gelden voor de OR de volgende aandachtspunten:

- De OR staat stil bij de gevolgen voor de werknemers en de organisatie als telewerken wordt ingevoerd. Omdat het vaak om abstracte en ook technische zaken gaat, kan de OR zich hier op voorbereiden.
- De OR moet niet alleen weten wat de technische mogelijkheden inhouden, maar zich ook realiseren welke consequenties telewerken heeft voor de inhoud van het werk en de organisatie.
- De OR moet eigen doelen voor het telewerken formuleren en deze proberen te realiseren in het plan.
- Als het telewerken een definitieve vorm krijgt, moet de OR in staat worden gesteld om detailveranderingen aan te geven.
- Na invoering van het telewerken houdt de OR de vinger aan de pols. Dat kan door betrokkenheid bij de evaluatie van telewerken. Door betrokken te zijn bij de uitvoering van de evaluatie is de OR in staat knelpunten aan te geven en oplossingen aan te dragen.

Bronnenlijst

- Taskforce Mobiliteitsmanagement: Het Nieuwe Werken: hoe blijf je er gezond bij? Aandachtspunten bij een verantwoorde introductie. Kenniscentrum Werk & Vervoer 2010.
Te downloaden van <http://www.werkenvervoer.nl/publicaties/>
- Kenniscentrum Werk & Vervoer, thema 'Flexibele werktijden'.
<http://www.werkenvervoer.nl/publicaties/2010>
- Kenniscentrum Werk & Vervoer, thema 'Tele- en thuiswerken'
<http://www.werkenvervoer.nl/publicaties/>
- Eveleens, Wietseke, Rendement en risico's van telewerken. Den Haag: Sdu Uitgevers, 2006.
- A+O fonds Gemeenten Arbocatalogus Beeldschermwerk en werken in de e-gemeente.

Bijlage 1

Voorbeeld telewerkregeling

Voorbeeld [telewerkregeling](#) van gemeente Capelle aan den IJssel

Hoofdstuk Begripsbepalingen

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente ... ;
gehoord de Ondernemingsraad;

b e s l u i t :

vast te stellen de Regeling Telewerken gemeente

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) het college: het college van burgemeester en wethouders;
- b) de ambtenaar: de ambtenaar in de zin van de CAR dan wel de werknemer met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is aangegaan;
- c) het afdelingshoofd: het hoofd van een afdeling;
- d) de arbodeskundige: de preventiemedewerker van de gemeente ... ;
- e) telewerken: het door de ambtenaar op grond van de aanstelling of arbeidsovereenkomst verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de dienst vanuit de woning van de ambtenaar op telewerkdagen met behulp van informatie- en telecommunicatietechnologie;
- f) verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de dienst vanuit de woning van de ambtenaar op telewerkdagen met behulp van informatie- en telecommunicatietechnologie;
- g) de telewerkdagen: de dagen in de week waarop de ambtenaar werkzaamheden verricht door middel van telewerken;
- h) de telewerkplek: de ruimte in de woning van de ambtenaar van waaruit hij op telewerkdagen werkzaamheden verricht;
- i) de telewerkovereenkomst: de overeenkomst op grond waarvan de ambtenaar zijn werkzaamheden door middel van telewerken verricht.

Telewerken op initiatief van de ambtenaar

Artikel 2

1. De ambtenaar kan bij het college een aanvraag indienen om een of meer dagen per week structureel te mogen telewerken.
2. Een aanvraag wordt door het college toegewezen indien het belang van de dienst daarbij is gebaat.
3. Onverminderd het bepaalde in het tweede lid wordt een aanvraag alleen toegewezen, indien de ambtenaar beschikt over een telewerkplek die voldoet aan de eisen die daaraan worden gesteld door de Arbeidsomstandighedenwet 1998 en wanneer de ambtenaar reeds beschikt over een pc met randapparatuur en softwarelicentie die voldoet aan de door het college gestelde voorschriften.
4. Een aanvraag kan door het college schriftelijk en gemotiveerd worden afgewezen indien het belang van de dienst niet is gebaat met telewerken.

Telewerkovereenkomst

Artikel 3

1. Aan de ambtenaar die zijn functie door middel van telewerken uitoefent, worden in een telewerkovereenkomst aanwijzingen gegeven met betrekking tot een of meer van de volgende onderwerpen:
 - a) de eisen die voortvloeien uit het bepaalde bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet;
 - b) de bereikbaarheid van de ambtenaar;
 - c) de telewerkvoorzieningen waarover de ambtenaar dient te beschikken;
 - d) de aan de ambtenaar te verlenen telewerkvoorzieningen;
 - e) de periode waarin de ambtenaar telewerkt;
 - f) het aantal dagen per week waarop de ambtenaar telewerkt;
 - g) de dagen in de week waarop de ambtenaar telewerkt;
 - h) de informatiebeveiliging.
2. Het college kan, indien het belang van de dienst dat vereist, de ambtenaar opdragen in afwijking van de in het eerste lid bedoelde aanwijzingen de werkzaamheden elders te verrichten. Het college stelt de ambtenaar hiervan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 24 uur tevoren schriftelijk in kennis.

Hoofdstuk Arbeidsomstandigheden

Artikel 4

1. De ambtenaar is verplicht voordat de aanvraag door het college wordt toegewezen, de arbodeskundige in de gelegenheid te stellen te beoordelen of de telewerkplek voldoet aan de eisen gesteld in de Arbeidsomstandighedenwet 1998.
2. De ambtenaar is verplicht ervoor te zorgen dat de telewerkplek blijft voldoen aan de eisen die worden gesteld in de Arbeidsomstandighedenwet 1998.
3. De ambtenaar verleent medewerking aan een bezoek door de arbodeskundige indien dit noodzakelijk is om de arbeidsomstandigheden te controleren.

Hoofdstuk Intrekken telewerkovereenkomst

Artikel 5

- 1 Het college kan de telewerkovereenkomst intrekken indien:
 - a) de telewerkplek niet of niet meer voldoet aan de eisen die daaraan worden gesteld door de Arbeidsomstandighedenwet 1998;
 - b) de ambtenaar weigert mee te werken aan een tijdig aangekondigd onderzoek van de telewerkplek door de arbodeskundige;
 - c) de ambtenaar de aanwijzingen die hem in het telewerkovereenkomst zijn gegeven niet of in onvoldoende mate opvolgt;
 - d) de ambtenaar in onvoldoende mate aan de gestelde eisen voldoet;
 - e) de ambtenaar van functie verandert;
 - f) de ambtenaar hierom verzoekt.

Artikel 6

Het college van burgemeester en wethouders kan, gehoord de Ondernemingsraad, voor de uitvoering van deze regeling nadere regels stellen.

Artikel 7

De regeling treedt in werking met ingang van datum

Artikel 8

De regeling wordt aangehaald als Regeling Telewerken nr. ... gemeente

Artikel 9

De regeling treedt in werking op de dag van vaststelling.

Het college van burgemeester en wethouders, datum,

Bijlage 2

Voorbeeld telewerkovereenkomst

Voorbeeld [telewerkregeling](#) van gewest Gooi en Vechtstreek

Ondergetekenden:

Gemeente ... naam ... , hierna te noemen werkgever;

De heer / Mevrouw: naam, functie, geboren op ... , woonachtig ... te ... , hierna te noemen werknemer;

Komen als volgt overeen:

1. Regeling telewerken

De regeling telewerken, nr. ... , zoals die op het moment van het sluiten van deze overeenkomst geldt of op een later tijdstip zal gelden, maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.

2. Telewerkdagen en telewerkplek

De werknemer werkt met ingang van ... gedurende ... dagen per week in en/of vanuit ... (telewerkplek benoemen, bijvoorbeeld 'de privéwoning'). De werknemer telewerkt in principe op (invullen maandag / dinsdag / woensdag / donderdag / vrijdag).

In onderling overleg en met schriftelijke of mondelinge toestemming van de leidinggevende kan hiervan worden afgeweken. De leidinggevende behoudt het recht om, indien noodzakelijk geacht door de leidinggevende, de werknemer op geplande dagen toch naar de standplaats te laten komen.

3. Bereikbaarheid

De werknemer die telewerkt is telefonisch en per mail bereikbaar.

De werknemer is vrij om zijn of haar werktijden naar eigen goeddunken in te delen. Wel moet de werknemer gedurende de volgende (blok)uren telefonisch bereikbaar zijn: ... (invullen blokken).

4. Ziekmelding en herstelmelding

Indien de werknemer op de telewerkdag ziek is, meldt de werknemer dit volgens de gebruikelijke procedure en gelden de gebruikelijke controlevoorschriften. Dit geldt tevens voor de herstelmelding.

5. Vergoeding

... (eventueel individuele afspraak vermelden).

6. Voorzieningen

Aan de werknemer zijn de volgende voorzieningen ter beschikking gesteld:

- een thuiswerkstick
- een mobiele telefoon
- een laptop
- een bureau (naar oordeel van de preventiemedewerker geschikt)
- een bureaustoel (naar oordeel van de preventiemedewerker geschikt)
- verlichting (naar oordeel van de preventiemedewerker geschikt)
- ...

Gedurende deze overeenkomst kan de werkgever de ter beschikking gestelde voorzieningen (laten) terughalen c.q. vervangen door andere voorzieningen.

Wanneer de werkgever besluit hiertoe over te gaan, zal hij de werknemer hiervan minimaal twee weken voorafgaand hieraan in kennis stellen.

Het is de werknemer niet toegestaan de ter beschikking gestelde voorzieningen aan anderen af te staan, uit te lenen of te vervreemden. Bij overtreding van deze bepaling is de werknemer volledig aansprakelijk voor de schade die de werkgever dientengevolge lijdt.

7. De werkplek

De werknemer zorgt zelf voor een werkplek waar hij of zij op acceptabele wijze en in voldoende rust kan werken. De werkplek moet bestaan uit een bureaustoel, een bureau en verlichting die voldoen aan de eisen die arbeidsomstandighedenwetgeving stelt. Eventueel wordt er gebruikgemaakt van de hiervoor vermelde ter beschikking gestelde voorzieningen.

Meubilair, in gebruik bij het verrichten van beeldschermwerk, voldoet aan de volgende voorschriften:

- De werktafel of het werkvlak maakt een comfortabele houding van de gebruiker mogelijk en heeft een reflectiearm oppervlak, is voldoende groot en maakt een flexibele opstelling van beeldscherm, toetsenbord, documenten en accessoires mogelijk.
- De werkstoel is stabiel, heeft een in hoogte verstelbare zitting en een rugleuning, waarvan de hoogte en hellingshoek verstelbaar zijn en geeft de gebruiker bewegingsvrijheid en een comfortabele werkhouding.

Bovendien betekent dit dat de verlichting van de werkruimte of de beeldschermwerkplek zorgt voor voldoende licht en een passend contrast tussen beeldscherm en omgeving, rekening houdende met de aard van het werk en de visuele behoeften van de gebruiker.

De werknemer heeft van de leidinggevende informatie en advies over de werkplek ontvangen en daar goed kennis van genomen.

De werknemer gaat ermee akkoord dat de preventiemedewerker zich, indien nodig, kan komen vergewissen van het feit of de telewerkplek voldoet aan de eisen die arbeidsomstandighedenwetgeving stelt.

De werknemer geeft de werkgever of een in opdracht van de werkgever handelende derde toestemming de privéwoning te betreden met als doel ter beschikking gestelde voorzieningen te controleren, te onderhouden, te repareren,

te vervangen of te vervoeren. Indien de werkgever hiervan gebruik wil maken, zal hierover met de werknemer overleg plaatsvinden.

8. Aansprakelijkheid

De werknemer is verplicht zorgvuldig om te gaan met de in bruikleen verstrekte voorzieningen. Voor zover eventuele schade aan voorzieningen niet door de verzekering van de werknemer wordt gedekt, draagt de werkgever alle schade tenzij deze schade is ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer of diens huisgenoten.

Elke verdere aansprakelijkheid van de werkgever uit hoofde van dit artikel is uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de werkgever.

9. Beveiliging

In verband met de beveiliging van de informatie moeten onderstaande aanwijzingen door de werknemer worden opgevolgd:

- aanwijzingen die betrekking hebben op virusprotectie;
- het kunnen opbergen van gevoelige informatie;
- het verzenden en ontvangen van gevoelige informatie;
- het omgaan met wachtwoorden en inlogprocedures.

10. Duur en beëindiging overeenkomst

Deze telewerkovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd.

De overeenkomst eindigt indien:

- de telewerkplek niet (meer) voldoet aan de eisen zoals gesteld in de arbeidsomstandighedenwetgeving, nadat de preventiemedewerker dit heeft vastgesteld;
- de werknemer de vastgelegde afspraken met betrekking tot telewerken niet nakomt, nadat de leidinggevende dit heeft vastgesteld;
- de werknemer geen medewerking verleent aan een tijdig aangekondigd onderzoek door de preventiemedewerker;
- de werknemer onvoldoende aan de gestelde eisen voldoet;
- de werknemer van functie verandert;
- de werknemer dit verzoekt.

Indien de leidinggevende tot beëindiging overgaat, dient de werknemer hiervan eerst mondeling en later ook schriftelijk, met vermelding van reden, op de hoogte te worden gebracht.

Bij beëindiging van de telewerkovereenkomst is de werknemer verplicht om (vermelden welke voorzieningen) op eerste verzoek van de werkgever terug te geven. Indien de medewerker dit niet doet kunnen de kosten van de ter beschikking gestelde voorzieningen op de bezoldiging van de werknemer worden ingehouden.

Ondertekening

Aldus opgesteld en ondertekend te ... op ... (datum),

Namens de werkgever:

de directeur + naam vermelden,

De werknemer:

naam vermelden,

Opdrachtgever

Stichting A+O fonds Gemeenten
Renz Davits
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
070 373 83 56

www.aeno.nl
secretariaat@aeno.nl

Auteur

drs. Fieke Horsten

Datum

12 oktober 2011

Uitgave

© Stichting Arbeidsmarkt- en opleidingsfonds Gemeenten,
Den Haag oktober 2011

Stichting A+O fonds Gemeenten bevordert en ondersteunt vernieuwende activiteiten op het gebied van arbeidsmarkt en HRM-beleid. Actuele informatie over de verschillende projecten treft u aan op www.aeno.nl.

Hoewel aan deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen de samenstellers niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.



A+O fonds Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
070 3738356
secretariaat@aeno.nl