



Handleiding dienstverlening administratief personeel

Tijdelijke maatregelen coronacrisis

Versie van 14 mei 2020

INHOUDSTAFEL

1. Wat betekent 'werken op afspraak'?	3
2. Voor welke producten kan een fysieke afspraak vastgelegd worden?	3
3. Kan men zaken komen afhalen?	3
4. Hoe leg je een afspraak vast?	3
5. Kan men via de parlofoon een afspraak maken?	4
6. Wordt het onthaal beter bemand?	4
7. Hoe meldt de klant zich aan als hij een afspraak heeft?	4
8. De loketten zijn gesloten, maar is er dan nog telefonische permanentie?	5
9. Ik kan geen opvang voorzien voor mijn kinderen, wat moet ik doen?	5
10. Wat houdt een 'flexibele uurregeling' in?	5
11. Kan ik telewerken?	6
12. Wat moet ik doen als ik wil telewerken?	6
13. Hoe kan ik mijn telefoon doorschakelen naar mijn (privé) gsm-nummer?	6
14. Kan ik zelf anoniem bellen naar klanten?	7
15. Waarom moet ik mijn Outlook-agenda delen met mijn collega's?	7
16. Hoe kan ik mijn Outlook-agenda delen?	7
17. Wanneer gebruik ik mijn automatische antwoorden in Outlook?	7
18. Vragen	8

1. Wat betekent 'werken op afspraak'?

Vanaf 11 mei 2020 kan men terug voor alle producten terecht in het administratief centrum. Alle producten blijven echter op afspraak. Dit betekent dat de deuren van de beide gebouwen gesloten blijven voor alle publiek. **Belangrijk bij binnen en buiten gaan: laat - behalve voor je eigen afspraken - geen mensen binnen in de gebouwen!**

Klanten kunnen enkel in het administratief centrum terecht na afspraak. Een afspraak maken kan via e-mail en via volgende telefoonnummers:

- Burgerzaken: 056 894 805
- Vrije tijd (evenementen, jeugd, sport, cultuur): 056 894 879
- Bibliotheek: 056 894 880
- Sociale dienst (leefloon, dringende steun): 056 894 809
- Thuiszorg (poetsdienst, vervoersdienst, klusjesdienst): 056 894 818
- Grondgebiedszaken (gebouwen, openbare werken, stedenbouw): 056 894 859
- Woondienst: 0473 37 18 28
- Budgetmeter: 056 894 800
- Politie: 056 232 186

Als een klant niet weet waar hij terecht kan, kan hij contact opnemen met het onthaal 056 894 800.

Deze info is geafficheerd aan beide gebouwen.

Het is essentieel dat deze nummers altijd worden opgenomen tijdens de vroegere openingsuren! Zij zijn immers de enige toegangsweg tot onze dienstverlening.

2. Voor welke producten kan een fysieke afspraak vastgelegd worden?

Alle producten, dus ook niet-dringende, kunnen voortaan terug afgeleverd worden. Ook als iets moet afgehaald worden, gebeurt dit na afspraak (zie vraag 3).

3. Kan men zaken komen afhalen?

Ja. Er worden **geen zaken meer in het sas** klaargelegd, om reden van privacy, geen controle en mogelijk besmettingsgevaar. Hiervoor moet dus ook een **afspraak gemaakt** worden. De dienst maakt hiervoor een afspraak met de klant en licht het onthaal in, zodat de afspraak in Outlook kan geregistreerd worden door het onthaal. De klant komt de materialen op het afgesproken tijdstip ophalen aan de balie van het onthaal. Is de klant vroeger of later en stelt zich geen probleem, dan kan hij gerust binnenkomen.

Iemand die zaken komt afhalen, hoeft zijn handen niet te wassen bij het binnenkomen.

4. Hoe leg je een afspraak vast?

Het is niet het onthaal die afspraken vastlegt voor de verschillende diensten. De afspraken worden **vastgelegd op dienstniveau**.

Wat moet je doen:

- Je neemt de telefoon op.
 - Als iemand telefonisch op de verkeerde dienst terechtkomt, schakel je door naar de juiste dienst i.p.v. naar het onthaal.
 - Als de oproep voor jouw dienst is, maak je een **inschatting of fysiek langskomen noodzakelijk** is. Indien het product digitaal of telefonisch af te handelen is, heeft deze werkwijze voorrang. Bij twijfel noteer je

de vraag en de belangrijkste contactgegevens (naam, voornaam, eventueel adres, gsm en/of mailadres) en leg je dit voor aan je leidinggevende.

- Daarna zijn er twee mogelijkheden:

- 1) Je **legt de afspraak vast** in de Outlook-agenda van de afhandelaar. **We gaan ervan uit dat er afspraken vastgelegd mogen worden tijdens de vroegere openingsuren, tenzij** er in de Outlook-agenda van de medewerker staat dat hij bezet is. In de titel van het agenda-item noteer je naam en voornaam van de klant. In de beschrijving noteer je de vraag en de belangrijkste contactgegevens (naam, voornaam, eventueel adres, gsm en/of mailadres), maar ook alle namen van de aanwezigen (zodat we weten hoeveel mensen zullen binnenkomen). De standaard afspraaktijd is 15 minuten, maar binnen de dienst kan er anders afgesproken worden. Je bevestigt het uur van afspraak en je wijst de klant erop dat die zich **aan de parlofoon** van het onthaal **moet aanmelden** en dus niet rechtstreeks naar de dienst kan komen.
- 2) Je noteert de vraag naar een fysieke afspraak en je koppelt terug met de **behandelaar, die zelf een afspraak vastlegt**. Vergeet hierbij niet om de vraag en de belangrijkste contactgegevens (naam, voornaam, eventueel adres, gsm en/of mailadres) te noteren.

Aan de leidinggevendenden wordt gevraagd om duidelijke afspraken te maken met de dienst over:

- Eventuele afwijkingen op voormelde afspraken.
- Periodiek feedbackmoment rond praktische afspraken, bijsturingen en antwoorden op veel gestelde vragen.

Enkel voor **afhalingen** is het nodig om aan het onthaal door te geven wanneer iemand iets komt afhalen, zodat dit in de Outlook-agenda van het onthaal kan worden genoteerd.

Let op: afspraken gaan enkel door in vergaderzalen of aan loketten, nooit in individuele bureaus van medewerkers!

5. Kan men via de parlofoon een afspraak maken?

Het is niet mogelijk om via de parlofoon aan het onthaal een afspraak te maken. Dit kan enkel telefonisch met de dienst zelf.

De parlofoon aan het gemeentehuis is afgeplakt, omdat hij niet meer werkt.

6. Wordt het onthaal beter bemand?

Aangezien we veel meer telefonische vragen verwachten bij het onthaal én alle klanten zich daar moeten aanmelden, is het nodig om deze groep medewerkers verder te blijven te versterken. We voorzien, naast de onthaalmedewerker (Gudrun) die het telefonisch onthaal opneemt, telkens **één extra medewerker voor de tweede lijn én één extra medewerker die de parlofoon beantwoordt tijdens de openingsuren**. We kijken hiervoor in de eerste plaats naar de andere ondersteunende medewerkers in de organisatie, zijnde Katrien, Patsy, Elien, An-Sofie, Wendy, Mieke A., Claire, Myriam, Roos, Suzan, Ilse en Lukas. De betrokken medewerkers worden door Mieke C. ingelicht over de taakverdeling. Aanpassingen in onderling overleg zijn mogelijk.

7. Hoe meldt de klant zich aan als hij een afspraak heeft?

- Een klant die een afspraak heeft, belt aan op de parlofoon van het onthaal.
- De medewerker die van permanentie is, moet de oproep aannemen. Blijft de telefoon rinkelen, bv. de medewerker is naar het toilet of in gesprek, dan rekenen we erop dat iemand anders uit de poule overneemt. De telefoon zal immers bij alle medewerkers uit de poule rinkelen.
- De medewerker vraagt met wie hij spreekt en met wie de klant een afspraak heeft.
- Hij **kijkt in de Outlook-agenda** van de medewerker voor wie de afspraak is of van het onthaal indien het om een afhaling gaat.
 - Heeft de klant **een afspraak**, dan wordt de betreffende medewerker ingelicht. **De klant moet buiten wachten aan de deur van OF het administratief centrum OF het onthaal, maar vraag**

wel om zeker niet voor de parlofoon te blijven staan. Het is de medewerker zelf die de afspraak komt afhalen aan de deur.

- Indien er **geen afspraak** is ingeschreven in de Outlook-agenda, gaat de medewerker bij de collega na of er een afspraak is. De parlofoon kan teruggebeld worden door het nummer 399 te vormen. Als je een 'biep' hoort, kan je spreken tegen de persoon die aan de parlofoon staat.
 - Is er effectief geen afspraak, dan zal de klant een afspraak moeten maken via de geafficheerde nummers.
 - Is er wel een afspraak, zie "Heeft de klant een afspraak".
- De medewerker met wie de afspraak gemaakt is, neemt de klant mee naar een geschikte spreekruimte. Bij afhaling kan de klant binnenkomen en wordt het af te halen item overhandigd.

8. De loketten zijn gesloten, maar is er dan nog telefonische permanentie?

Ja, er is nog telefonische permanentie voor de **publieksdiensten**, met name **tijdens de vroegere openingsuren** van de dienst. Op die momenten moet er dus steeds iemand fysiek aanwezig zijn op je dienst. De rest van de dienst kan op dat moment telewerken.

De **ondersteunende diensten** werken volledig op afspraak en kunnen op andere momenten telewerken. Bij de ondersteunende diensten is het, zoals voor de coronacrisis, mogelijk dat er tijdens de openingsuren niemand aan het werk is. Enkel in dat geval wordt dit opgevangen door het onthaal, die de vraag en de belangrijkste contactgegevens (naam, voornaam, eventueel adres, gsm en/of mailadres) noteren.

Let op: als je telewerkt, schakel je je telefoon tijdens de openingsuren door naar je (privé) gsm nummer, zodat je kan gebeld worden. De telefonische dienstverlening blijft immers behouden, ook bij telewerk. Hoe je dat kan doen, lees je in **vraag 13**.

9. Ik kan geen opvang voorzien voor mijn kinderen, wat moet ik doen?

- Je kan gebruik maken van de flexibele uurregeling (voor administratief personeel, **zie vraag 10**).
- Je kan overuren opnemen. Dit kan nu uitzonderlijk **voor alle medewerkers** ook in uren!
- Je kan verlof opnemen. Dit kan nu uitzonderlijk **voor alle medewerkers** ook in uren!
- Je kan onbetaald verlof opnemen. Iedere medewerker heeft recht op 20 kalenderdagen per jaar.
- Je kan corona-ouderschapsverlof opnemen. Dit verlof wordt enkel als gunst verleend bij nieuwe aanvragen, niet voor het omwisselen van andere stelsels.

Combinatie van **telewerk én zorgen voor (kleine) kinderen** kan voor alle duidelijkheid **niet**. Ook tijdelijke werkloosheid kan hiervoor niet gebruikt worden.

10. Wat houdt een 'flexibele uurregeling' in?

De stam-uren vallen weg: er kan **flexibel gewerkt worden tussen 7 en 22 uur**, hierbij geldt geen minimum- of maximumaantal werkuren per dag. Medewerkers kunnen meerdere malen per dag in- en uittikken. Er moet **verplicht** een **pauze** van minimum 15 minuten genomen worden als je langer dan 6 uren werkt.

In overleg met de leidinggevende kan werken worden toegestaan buiten deze reguliere werktijden, maar er wordt in geen geval compensatietijd toegekend. Het diensthoofd vraagt hiervoor telkens aan de personeelsdienst om het uurrooster aan te passen. Uiteraard blijven de regels van overuren (= uitzonderlijke prestaties die **op verzoek** van de algemeen directeur geleverd worden) gelden.

Let wel: het maximum van 10 flexuren op het einde van de maand (pro rata voor deeltijdsen) blijft wel gelden.

Als iemand voldoende uren gepresteerd heeft die week, kan hij dus een halve/hele dag in flexuren thuisblijven. Alles gebeurt uiteraard **in overleg met je leidinggevende**.

Graag wel aandacht voor de **telefonische permanentie voor de publieksdiensten (zie vraag 8)!**

11. Kan ik telewerken?

Als je niet voor permanentie op de dienst moet zorgen, geen afspraken of vergaderingen hebt of je aanwezigheid niet vereist is in uitvoering van de exitstrategie, **is telewerken toegestaan (zie voorwaarden in vraag 12)**. Dit staat gelijk met werken en kan bijvoorbeeld niet voor opvang van de kinderen dienen. Telewerk is een voordeel en volledig vrijwillig. Het geeft geen recht op extra salaris of onkostenvergoeding. De wetgeving van de arbeidsongevallen blijft hierbij ook van toepassing.

Telewerken betekent niet dat je taken uit je eigen takenpakket zonder overleg verschuift naar andere collega's die niet (kunnen) telewerken.

Als je **symptomen van COVID-19** vertoont, maar niet ziek bent, ben je verplicht om te telewerken. Overleg in dit geval met je diensthoofd en licht de dienst personeel in.

12. Wat moet ik doen als ik wil telewerken?

- Je vraagt **toestemming** aan je leidinggevende.
- Je spreekt met je leidinggevende af aan welke taken gewerkt wordt en hoe je nadien **feedback** moet geven.
- Het is technisch mogelijk om te telewerken. Dit betekent concreet dat je beschikt over een laptop van het werk en over een **VPN-verbinding**. Een VPN-verbinding kan je aanvragen bij Roeland. We zetten in geen geval gegevens op onveilige dragers (bv. USB-stick, doormailen naar privé mailadres, ...).
- Je voorziet zelf een rustige, ergonomische **werkplek** waar je geconcentreerd kan werken.
- Je zorgt ervoor dat je **telefoon tijdens de openingsuren doorgeschakeld wordt naar je (privé) gsm nummer**, zodat je kan gebeld worden. De telefonische dienstverlening blijft immers behouden, ook bij telewerk. Hoe je dat kan doen, lees je in **vraag 13**.
- Je vult in je **Outlook-agenda** in dat je telewerkt, zodat het onthaal en de collega's op de hoogte zijn dat je niet aanwezig bent maar wel werkt.
- Tijdens het telewerken stel je je **Go Connect** in op "werken op afstand".
- **Tijdsregistratie:**
 - Voor medewerkers die tikken: de virtuele tikklok werkt ook via VPN. Je moet dus gewoon in-en uittikken.
 - Voor diegenen die niet tikken: afwezigheidsaanvraag "telewerken" doen in de tikklok.

Is één van deze voorwaarden niet vervuld, dan kan je niet telewerken, tenzij na overleg met de algemeen directeur of de dienst personeel.

13. Hoe kan ik mijn telefoon doorschakelen naar mijn (privé) gsm-nummer?

Dit doe je door in het vakje "doorschakelen" jouw gsm-nummer aan te vullen (opgelet: **voeg een '0' in voor het eigenlijke telefoonnummer!**). Belangrijk: de klant krijgt bij dergelijke doorschakeling jouw nummer niet te zien. Kosten die je maakt met je (privé) gsm-nummer, kunnen op voorleggen van de factuur met aanduiden van de gesprekken en kosten teruggevorderd worden.

Beschikbaarheid

Marijn De Vos | Secretariaat
854

(Voer gegevens)

JD Joke D 814
KV Katrien 817
LC Lorenz 892
LV Ludwiri 852
MV Manfre 815
MD Marc Defloor 891
Marijn De Vos 854 Werken op afstand

Tekst:

tot: Vandaag 16:00 x

Doorschakelen:

Niet Storen: ☐

Let op: de medewerkers waarvan het telefoonnummer opgenomen is in de lijst met nummers in **vraag 1** mogen deze doorschakeling tijdelijk niet gebruiken. Anders ontvangen zij ook thuis alle oproepen voor de volledige dienst.

14. Kan ik zelf anoniem bellen naar klanten?

Ook dat kan. Toets #31# voor je het nummer ingeeft. Dan blijft jouw nummer onzichtbaar voor de persoon die je opbelt.

15. Waarom moet ik mijn Outlook-agenda delen met mijn collega's?

Standaard kunnen alle medewerkers van het lokaal bestuur mekaars agenda's al zien. Door de collega's van je dienst ook schrijfrechten te geven tot je agenda, kunnen zij ook afspraken voor jou vastzetten.

Weet dat afspraken die je op "privé" zet in Outlook, niet zichtbaar zijn voor collega's, dus je kan je agenda gerust ook voor privé-afspraken gebruiken.

16. Hoe kan ik mijn Outlook-agenda delen?

- Outlook > Bestand > Accountinstellingen > Gemachtigdentoeegang.
- Via de knop "toevoegen" de betreffende collega('s) van de dienst selecteren.
- Gebruik hierbij de instellingen zoals in onderstaand screenshot (**Let op:** 'gemachtigde ontvangt kopie van aan mij verzonden berichten over vergaderingen' niet aanvinken!)

Machtigingen voor gemachtigde: Henny Vandenweghe

Deze gemachtigde heeft de volgende machtigingen

Agenda: Redacteur (kan items lezen, maken en wijzigen)

☐ Gemachtigde ontvangt kopie van aan mij verzonden berichten over vergaderingen

Taken: Geen

Postvak IN: Geen

Contactpersonen: Geen

Notities: Geen

Logboek: Geen

☐ Automatisch bericht verzenden aan gemachtigde met samenvatting van deze machtigingen

☐ Gemachtigde kan de privé-items bekijken

OK Annuleren

17. Wanneer gebruik ik mijn automatische antwoorden in Outlook?

Stel je autoreply in volgende gevallen in:

- Je bent met vakantie.

- Je bent ziek.
- Je bent aan het flexen (lees: je moet niet werken).

In de boodschap **binnen en buiten de organisatie** vermeld je minstens vanaf wanneer je terug bereikbaar bent.

18. Vragen

Kan je het antwoord op je vraag toch niet vinden in dit document, stel dan gerust je vraag aan de algemeen directeur of de dienst personeel.