

# Telewerken in Leuven: Op afstand is de hulpverlening nabij.

09-02-2021



# Telewerken OCMW Leuven

Een geleidelijk, maar leerrijk traject met als doel:

- Flexibel werken, tijds- en plaatsonafhankelijk werken
  - Werk/privé-balans optimaliseren
  - Autonomie van werknemer stimuleren
- 
- gestart als proefproject voor corona
  - verplicht tijdens corona
  - telewerk blijft de norm na corona

**“ER IS GEEN VERANDERING, ZONDER VERANDERING”**

# Telewerken voor corona

## ➤ Proefproject Sociale dienst

## ➤ 2 vormen van telewerk:

**Structureel telewerk:** op regelmatige basis, met gebruik van VPN

**Sporadisch telewerk:** op sporadische basis, na goedkeuring LG

## ➤ Voor wie?

- Op vrijwillige basis, geen verplichting door WN, noch door WG
- Alle medewerkers, behalve baliemedewerkers

## ➤ Frequentie

- In functie van arbeidsregime
- Stopzetting altijd mogelijk op vraag van WN of WG

# Telewerken voor corona

## ➤ Prestaties en bereikbaarheid

- Waarde elke (tele-)werkdag= waarde dagplanning (7u36 of 3u48)
- Vrijstelling van prikklok, ook bij kantoorwerk (geen recup)
- Opvolging in outlookagenda
- Dienstverlening primeert. Goede afspraken met team en LG.

## ➤ Vergoeding

- Geen vergoeding

## ➤ Uitrusting

- Laptop met internettelefonie en VPN (op kantoor iedereen laptop)
- Headset

# Telewerken tijdens corona



# Telewerken tijdens corona

## ➤ Wat?

- Verplichting telewerk, met uitzondering voor essentiële sectoren.
- Dienstverlening naar cliënten: maximale bereikbaarheid onder veilige omstandigheden (uitbouw minimale permanentie, maximaal telewerken)

## ➤ Voor wie?

- alle maatschappelijk werkers en administratieve functies

## ➤ Prestaties en bereikbaarheid

- Waarde thuiswerkdag= waarde dagplanning (7u36 of 3u48)
- Code thuiswerk inbrengen in prikklok
- Opvolging in outlookagenda en apart permanentieschema per team

# Telewerken tijdens corona

## ➤ Frequentie

- In functie van cliëntcontacten en permanentie.  
In combinatie met stoepgesprekken

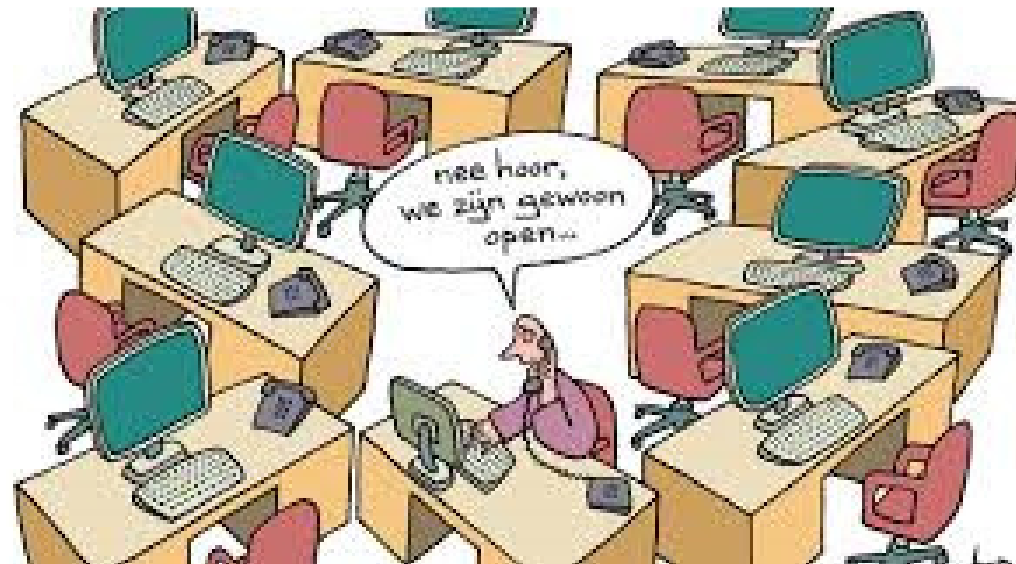
## ➤ Vergoeding

- Onkostenvergoeding van €3 per dag telewerk, gekoppeld aan code 'thuiswerk' in het tijdsregistratiesysteem

## ➤ Uitrusting

- Laptop met internettelefonie en VPN
- Headset
- Smartphone
- Uitlening extra scherm en bureaustoel van werkplek

# Telewerken na corona





# Telewerken na corona

## ➤ Wat?

- Invoering structureel telewerk OCMW/stad Leuven voor alle medewerkers indien takenpakket het toelaat

## ➤ Prestaties en bereikbaarheid

- De waarde van een telewerkdag is gelijk aan de dagplanning: voor een volledige werkdag worden 7u36 geregistreerd, voor een halve dag 3u48
- Code thuiswerk inbrengen in prikklok
- Opvolging in outlookagenda en apart permanentieschema per team

# Telewerken na corona

## ➤ Frequentie

- Algemene norm: twee dagen per week, met uitzonderingen voor specifieke dienstverleningen zoals OCMW.
- Binnen dit kader is het belangrijk de **continuïteit van de dienstverlening** en de **permanentie op de dienst** te laten primeren op de mogelijkheid om van thuis uit te werken. Deze focus valt onder de verantwoordelijkheid van de medewerker.

## ➤ Vergoeding

- De medewerker die structureel telewerkt, krijgt een onkostenvergoeding van €3 per dag telewerk (telewerkvergoeding). Deze dagvergoeding is gekoppeld aan de code 'thuiswerk' in het tijdsregistratiesysteem.

# Telewerken na corona

## ➤ Uitrusting

- Een laptop met internettelefonie en met VPN – verbinding
- Een scherm voor de thuiswerkplek
- Een toetsenbord voor de thuiswerkplek
- Muis en headset worden meegenomen van kantoor naar de thuiswerkplek en omgekeerd
- Een ergonomische bureaustoel voor de thuiswerkplek
- Smartphone voor maatschappelijk werkers OCMW

# Bevindingen en bedenkingen

## ➤ Praktische aanpak:

- 😊 IT-helpdesk
- 😊 Versnelling digitalisering voor heel organisatie, nu ook op vraag van WN
- 😬 Herstellen/uitbouw van werkplekken en thuiswerkplekken: logistieke uitdaging
- 😡 Onstabiel internet, printen niet mogelijk thuis
- 😡 Onze toepassing sociale dienst draait niet op VPN, enkel via extern bureaublad

## ➤ Interne werking:

- 😊 Iedereen gelijk: Geen wantrouwen meer tussen de twee regimes (telewerkers en niet-telewerkers)
- 😊 Non-believers verplicht telewerken tijdens corona: uitdaging - positief gevolg
- 😊 Minder tijdverspilling omwille van woon-werkverplaatsingen, minder verplaatsingskosten
- 😊 Betere work-life-balance
- 😊 Productiever en creatiever werken (meer resultaat in zelfde werktijd, rustige omgeving)

# Bevindingen en bedenkingen

## ➤ Interne werking vervolg:

- ☹️ Overschakeling naar teams en gebruik smartphone: iedereen meekrijgen
- ☹️ Opleidingen nodig voor WN en LG (vb. leiding geven op afstand, online hulpverleners met anderstaligen,...)
- ☹️ Gebruik van app's in contact met cliënt: omgaan met veiligheid/privacy.
- ☹️ Werkschema's en permanenties vragen een grondige planning en afspraken.
- ☹️ Toekomst vergaderingen: fysiek/online/combi?
- ☹️ Toekomstgericht denken over flexplekken, bureauruimte,...
- ☹️ Grenzen werk/privé kunnen vervagen.
- ☹️ Dienstverlening primeert op telewerk. Sturing en evaluatie op resultaat i.p.v. op fysieke aanwezigheid.
- ☹️ Minder formeel en informeel contact met collega's (minder gesprekken aan het koffieapparaat): vervreemding en isolement

# Bevindingen en bedenkingen

## ➤ Hulpverlening cliënten:

- 😊 Kantoorcontacten zijn intenser.
- 😞 Te beperkt contact met cliënten is nefast voor vertrouwensrelatie en opbouw trajecten
- 😞 Nieuwe balans zoeken tussen fysiek en online contact met cliënt
- 😞 Niet alle cliënten kunnen op afstand bereikt worden.
- 😞 Bereikbaarheid via chat, mail, smartphone,.. Geeft onrust bij MW

Eén ding heeft het Corona-virus  
ons in ieder geval geleerd:  
die vergadering had makkelijk  
een e-mail kunnen zijn.