

---

## OPSCHRIFT

Vergadering van 20 juni 2016

Besluit nummer: 2016\_GR\_00701

**Onderwerp:**

**Samenwerkingsovereenkomst met betrekking tot de aanstelling van sleuteldragers bij het ter beschikking stellen van zalen. - Goedkeuring**

**Beknopte samenvatting:**

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd de samenwerkingsovereenkomst met het plaatselijk werkgelegenheidsagentschap (PWA ) met betrekking tot het aanstellen van sleuteldragers ter ondersteuning van het ter beschikking stellen van zalen alsook de afsprakennota tussen gebruiker en PWA-werknemer goed te keuren

Aan het college wordt machtiging verleend om de lijst van de zalen waarvoor een sleuteldrager wordt voorzien, aan te passen en te valideren.

**Bevoegd:** Daniel Termont

**Bestemd voor:**

- Commissie Algemene Zaken, Intercommunales en Bevolking

---

## DE GEMEENTERAAD

---

## AANHEF

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

Gemeentedecreet 15 juli 2005, artikel 42, § 1.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

Gemeentedecreet 15 juli 2005, artikel 2.

**Bijgevoegde bijlage(n):**

- 20160527\_NO\_samenwerkingsovereenkomst PWA\_SG\_vdef.pdf
- 20160606\_DO\_Q besluit Sleuteldragers\_financieel verslag.msg (informatief)
- 20160530\_EM\_Fiat Stedenfonds Sleuteldragers.msg

---

## MOTIVERING

Dit besluit kadert in het project optimalisatie zalenverhuur. Dit project heeft volgende doelstellingen:

1. Alle informatie rond alle zalen via verschillende kanalen kunnen raadplegen, inclusief interne vergaderzalen
2. Beschikbaarheid openstellen intern én extern waar mogelijk.
3. Een eenvoudige aanvraagprocedure en centraal contactpunt.
4. Het optimaliseren van regelgeving en verzekering.
5. Het optimaliseren van de administratieve afhandeling.
6. Het optimaliseren van het gebruik en beheer , inclusief onderzoek naar sleuteldragers

Samen met het projectteam en de werkgroep beheer onderzochten we hoe we onze zalen maximaal ter beschikking kunnen stellen aan burgers en verenigingen om de doelstellingen die we beogen met dit beleidsinstrument, bevorderen van de sociale cohesie en ondersteunen van het middenveld, te behalen.

Meer ter beschikking stellen kan echter niet zonder extra beheer en dat extra beheer willen we onder andere opvangen door het inschakelen van sleuteldragers. In eerste instantie 's avonds en in het weekend, want dit zijn de moeilijkste momenten om onze zalen ter beschikking te stellen.

Een sleuteldrager is iemand die voor en na de activiteit komt checken of de zaal in orde is, een woordje uitleg geeft aan de klant, incidenten noteert en doorgeeft aan de verantwoordelijke stadsdienst. Een meer uitgebreide omschrijving van het takenpakket is te vinden in de overeenkomst in bijlage.

Verschillende pistes werden onderzocht (buurtbeheer, vrijwilligers, OCMW, interne tewerkstelling... ), maar na grondige afweging van voor- en nadelen bleek PWA de meest preferente partner te zijn. We werken met teams van PWA - medewerkers die buurtgebonden worden geselecteerd. Zij worden aangestuurd door een PWA - consulent verantwoordelijk voor een wijk.

Binnen de Stad werd ondertussen een centrale cel opgericht die dit alles in goede banen zal leiden. De centrale cel is het contactpunt voor de beleidsdiensten en PWA en zorgt voor verdere operationalisering en optimalisering van het project.

We starten met een proefproject in de wijken Ledeberg/Moscou - Vogelhoek en Sint - Amandsberg/Dampoort. In totaal gaat dit om 20 zalen. Samen met de betrokken partijen evalueren we het project regelmatig of een verdere uitrol mogelijk is. We vragen hiervoor delegatie van de gemeenteraad aan het college om eventuele extra zalen toe te voegen aan de overeenkomst als de tijd en het project hier rijp voor is.

De overeenkomst in bijlage omvat alle afspraken om dit project te verwezenlijken.

Tijdens de uitwerking van het project optimalisatie zalenverhuur werd reeds een politiek akkoord gegeven om een proefproject op te zetten met stedenfondsmiddelen (€ 250.000 voor deze

legislatuur). Deze middelen zijn reeds op de nodige budgetplaatsen voorzien in BO 2017. Deels voor de financiering van de sleuteldragers door PWA en deels voor de coördinatie aan stadszijde (uitbouw centrale cel, 1,5 B).

Aangezien deze samenwerkingsovereenkomst wordt gefinancierd met middelen uit het Vlaams Stedenfonds, werd ze voorgelegd aan de Stedenfondskoördinatie van de Stad (Strategie en Coördinatie – Strategische Subsidies) die haar fiat gaf op 04/05/2016

Deze overeenkomst bevat de afspraken tussen PWA en Stad Gent te regelen om dit project operationeel te maken.

---

**Beslist het volgende:**

---

**VOORSTEL**

**Artikel 1:**

Keurt goed de samenwerkingsovereenkomst met PWA met betrekking tot het aanstellen van sleuteldragers ter ondersteuning van het ter beschikking stellen van zalen, inclusief de functieomschrijving van een sleuteldrager en de afsprakennota tussen gebruiker en de PWA-werknemer, zoals toegevoegd in bijlage die integraal deel uitmaakt van dit besluit.

**Artikel 2:**

Machtigt het college om de lijst van de zalen waar een sleuteldrager wordt aangesteld, aan te passen en te valideren.

---

**BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT**

**Bedrijfsvoering - Dienst Organisatieontwikkeling**

**Dit besluit kadert in volgende activiteit:** PR40397 Coördinatie GentPlus

**Visum van de financieel beheerder:**

Visum verleend met visum nummer 4616500221.

**Financiële informatie:**

Voorgestelde uitgaven:

Volgende budgetten zijn nodig en beschikbaar: Financiering via het Stedenfonds

Budgetplaats	Budget positie	Subsidie Code	MJP jaar2016	MJP jaar 2017	MJP jaar 2018	Totaal
--------------	----------------	---------------	--------------	---------------	---------------	--------

346730000	6142000	VSFVBP01	€7.000			€7.000
351810000	6142000	VSFVBP01		€20.000	€28.606,47	€48.606,47

Verwachte ontvangsten:  
Middelen stedenfonds

---

**BIJLAGEN DIE INTEGRAAL DEEL UITMAKEN VAN HET BESLUIT**

- 20160527\_NO\_samenwerkingsovereenkomst PWA\_SG\_vdef.pdf

# Samenwerkingsovereenkomst PWA - Stad Gent Sleuteldragers

---



## I Algemene bepalingen

### Artikel 1. Ondertekende partijen

---

Tussen de **Stad Gent**, met zetel te 9000 Gent, Stadhuis, Botermarkt 1, vertegenwoordigd door haar college van burgemeester en schepenen, voor wie hier ondertekenen de heer Daniël Termont, burgemeester, en de heer Paul Teerlinck, Stadssecretaris, en in uitvoering van het gemeenteraadsbesluit van .....,  
hierna *de Stad* (of gebruiker) genoemd;

En

**PWA Gent vzw**, Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap, met zetel te 9000 Gent, Botermarkt 1 hierbij vertegenwoordigd door de voorzitter de heer Rudy Coddens, voorzitter en de heer Mark Pauwels, ondervoorzitter, samen handelend overeenkomstig artikel 17 van de statuten van vzw PWA Gent.

hierna *PWA Gent* genoemd;

### Artikel 2. Duur van de overeenkomst

---

Deze overeenkomst wordt gesloten tussen Stad Gent en PWA Gent vzw voor een periode van 3 jaar. Deze periode loopt van 01/07/2016 tot 01/07/2019.

Deze overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd voor een periode van 1 jaar, wanneer geen van beide partijen minstens 3 maanden vooraf via aangetekende brief aan de andere partij te kennen gegeven heeft de overeenkomst te willen opzeggen.

## II Doelstellingen en opdrachten

### Artikel 3. Doelstellingen

---

Deze opdracht draagt bij aan de doelstellingen van de Stad om de zalen maximaal én klantvriendelijk ter beschikking te stellen. Hierdoor draagt deze opdracht bij aan het verhogen van de leefbaarheid van de stad, één van de doelstellingen van het Vlaams Stedenfonds. Deze overeenkomst wordt dan ook deels gefinancierd met middelen van het Vlaams Stedenfonds. De uitvoerder verklaart kennis te hebben van de richtlijnen m.b.t. het Vlaams Stedenfonds en zijn opdracht in overeenstemming hiermee uit te voeren.

Bovendien worden er zo bijkomende ontplooiingsmogelijkheden voor PWA-medewerkers gecreëerd.

PWA Gent wil namelijk oudere en langdurige werkzoekenden de kans bieden om op een laagdrempelige wijze opnieuw aan de slag te gaan. Het PWA treedt op als tussenpersoon tussen de Stad (gebruiker) en de werkzoekenden (PWA-werknemer). PWA Gent treedt cfr. de wet van 07/04/1999 betreffende de PWA-arbeidsovereenkomst, op als werkgever van deze PWA-werknemers.

### Artikel 4. Principes

---

4.1 Voor het *klantvriendelijk beheer van onze zalen* houden beide partijen vast aan enkele principes:

- *Persoonlijke contact*: Sleutel of badge wordt persoonlijk afgegeven: iemand opent de deur en iemand komt ze sluiten.
- *Ondersteuning bij problemen*: Bij problemen bestaat de mogelijkheid om iemand op te bellen. Zie bijlage 3 voor een lijst met mogelijke issues.
- *Aansprakelijkheid*: Klanten die schade berokkenen wordt verantwoordelijk gesteld voor de schade.
- *Opvolging*: Schade, problemen en tekorten worden onmiddellijk gedetecteerd en nauw opgevolgd zodat de kwaliteit van de aangeboden infrastructuur en uitrusting op peil kan blijven.
- *Goede afspraken*: Er is een afsprakenlijst per zaal, dit is een checklist waarop moet gelet worden bij het gebruik van de zaal.

PWA Gent onderschrijft en ondersteunt de Stad in het bereiken van deze doelstellingen en draagt mee bij aan de omzetting van deze principes naar de praktijk. Dit door het selecteren van de passende competenties en door het aansturen van deze sleuteldragers.

4.2 Het inzetten van de PWA-werknemers mag in geen geval leiden tot verdringing van reguliere en/of gesubsidieerde tewerkstelling. Het occasionele karakter van de activiteiten 'sleuteldragers' in combinatie met de labofunctie die het PWA wil ondersteunen, legitimeert de keuze voor dit statuut.

Om na te gaan of deze uitgangspunten overeind blijven moet een jaarlijkse evaluatie worden opgemaakt ten behoeve van de Raad van Bestuur PWA Gent. En dit om na te gaan in welke mate deze opdrachten in volume en frequentie kunnen omgebogen worden tot reguliere arbeid.

Principes PWA-arbeid:

- *Beperkte omvang. De activiteiten kennen een beperkte omvang per prestatiedag en per sleuteldrager een maximum van 8 uren.*
- *Courante taken: De opdrachten moeten zonder een beroep specifieke kennis kunnen uitgevoerd worden.*
- *Geen gevaarlijke werken: Werken die omwille van hoge risicofactoren een beroepsopleiding vereisen, mogen niet uitgevoerd worden.*
- *Integriteit: De PWA-opdrachten mogen geen afbreuk doen aan de waardigheid van de PWA-werknemer. De activiteit mag het beginsel van gelijke behandeling niet schaden. Zie ook bijlage 4 voor de non-discriminatieclausule van de Stad Gent*
- *De PWA-activiteit moet in een zaal/ruimte op het grondgebied Gent plaatsvinden.*

## **Artikel 5. Opdracht**

---

PWA Gent stelt een team sleuteldragers aan voor de Stad om de activiteiten in onze zalen te openen en te sluiten.

PWA Gent is verantwoordelijk voor het samenstellen van de teams 'sleuteldragers'. De sleuteldragers worden ondersteund door een PWA – consulent. Om continuïteitsproblemen te bufferen worden er teams samengesteld op wijkniveau. Binnen deze teams krijgen de PWA-werknemers afwisselend effectieve en stand by - opdrachten, waardoor ze back – up kunnen zijn voor elkaar. De afstemming en planning gebeuren in onderling overleg gecoördineerd door de verantwoordelijke van de Stad en dit in samenspraak met de PWA-consulent.

Door het aantal sleuteldragers en het back - up-systeem is het uitgesloten dat er geen sleuteldrager aanwezig is op de afspraak. Stad Gent wordt enkel gecontacteerd in geval van ernstige problemen. Zie ook bijlage 3 voor een lijst met mogelijke problemen en welke stappen in dat geval te ondernemen.

De sleuteldrager of het team van sleuteldragers wordt ondersteund door een PWA - consulent. De PWA – consulent bewaakt de procedures, de attitude van de sleuteldragers en zorgt voor de bemiddeling en verzorgt de relaties tussen de verschillende betrokkenen.

Reservaties, centralisatie van de behoefte aan sleuteldragers, facturatie aan de klant, enzoverder zal door de Stad blijven gebeuren.

## **Artikel 6. Taken Sleuteldragers**

---

De sleuteldrager is het eerste contactpunt met de klant op het ogenblik van de activiteit. Concreet neemt de sleuteldrager volgende taken op:

- Toegang tot het gebouw voorzien bij de start van de activiteit. Ook op het einde van de activiteit afsluiten.
- Oneigenlijk gebruik van de omgeving/toegangswegen vermijden of het niet naleven van de gemaakte afspraken hieromtrent. Dit is niet nodig tijdens de activiteit, want dit behoort tot verplichting van de gebruiker. Als er voor en na een check is, is dit voldoende.
- Controle van de zaal en uitrusting of plaatsbeschrijving (beschrijving van de zaal en omgeving opnemen) voor en na de activiteit. Dit zal gebeuren aan de hand van een checklist die we voor en na de activiteit opmaken.
- Het geven van uitleg over bediening van eventueel aanwezige geluid – en lichtinstallaties.
- Nagaan of de afspraken nagekomen zijn. Concrete afspraken worden opgenomen in het ‘Bijzonder huishoudelijk reglement’ van elke zaal.
- Stock opnemen en doorgeven aan de verantwoordelijke indien van toepassing.
- Problemen en defecten aan de infrastructuur melden aan de Stad (centrale cel)aan de verantwoordelijke van de zaal.
- Plaatsbezoeken met mogelijke gebruikers in noodgevallen als de stadsmedewerkers dit niet kunnen opnemen.
- De sleuteldrager registreert eventuele defecten en niet nagekomen afspraken steeds en communiceert deze naar de Stad. Deze defecten worden binnen de 24 uur aan de Stad gemeld. De Stad geeft op haar beurt door wanneer het defect is hersteld.
- In geval van een strafrechtelijke inbreuk, belt de sleuteldrager de politie.

Dit is een niet – limitatieve lijst. In onderling overleg kunnen er steeds extra taken toegevoegd worden indien deze bijdragen tot een betere invulling van de functie sleuteldrager.

## **Artikel 7. Uitgesloten Taken Sleuteldragers**

---

**Uitgesloten van het takenpakket sleuteldrager, zijn echter volgende taken:**

- Nagekomen afspraken nagaan indien niet verifieerbaar bij start of einde van de activiteit.
- Doen naleven van het reglement.

- Brandveiligheid en evacuatie organiseren. De sleuteldrager is wel op de hoogte van de procedures en voorzieningen of kan bij aanwezigheid aangesproken worden om mee te helpen.
- Permanentie of wachtdienst/security firma. De sleuteldrager is wel telefonisch beschikbaar in geval van problemen. Er is een wachtdienst voor technische problemen, die de sleuteldrager kan opbellen. Meer informatie in de lijst met mogelijke issues in bijlage.
- Bar en geluidsinstallatie. Het is de beherende dienst die verantwoordelijk is voor de goede staat van deze faciliteiten.
- De sleuteldrager kan mits goede afspraken vroeger of later de zaal openen of afsluiten, maar helpt niet mee met de opbouw en/of afbraak van de zaal of omgeving.
- HVAC regelen
- Beveiliging voorzien van materiaal en stock van vaste gebruikers.
- Reservaties en agendabeheer, afsluiten van contracten en regelen van verzekering.

Deze taken nemen de beleidsdiensten of de vaste gebruikers op voor de stadszalen.

## **Artikel 8. Profiel Sleuteldragers**

---

Profiel sleuteldrager.

Bijlage 1a van deze overeenkomst bevat een functieomschrijving van een sleuteldrager.

Deze functieomschrijving is het richtsnoer bij selecties PWA-werknemers.

Bijlage 1b bevat de afsprakennota tussen gebruiker (Stad Gent) en PWA-werknemer.

## **Artikel 9. Voorziene zalen**

---

Bijlage 2 van deze overeenkomst bevat een lijst van de zalen waarvoor een sleuteldrager voorzien wordt (in scope voor opstart op 1 juli 2016). Deze lijst is aanpasbaar in onderling overleg en mits validatie van het College van Burgemeester en Schepenen.

## III Financieel

### Artikel 10: Vergoeding

---

#### Aantal uren

In het eerste jaar wordt een contingent voorzien van 1200 manuren. Dit uitgaande van een gemiddelde bezetting van 50 %. Het aantal uren kan variëren per periode en afhankelijk van het type zaal.

Er dient echter wel op gelet te worden dat elke PWA-werknemer maximum 45 uren per maand mag presteren bij een lokale overheid.

#### Uurvergoeding en verplaatsingskosten

##### *Uurvergoeding*

De Stad Gent staat in voor de betaling van de gepresteerde uren à rato van 6,20 euro per uur.

##### *Wachtvergoeding*

De PWA-werknemers die stand by zijn ontvangen daarvoor een wachtvergoeding. Deze wachtvergoeding bedraagt:

- 3 PWA-cheques per werkweek (ma-vr)
- 3 PWA-cheques per weekend (za-zo)

Bij effectieve prestaties ontvangen zij de normale uurvergoeding.

##### *Verplaatsingskosten*

De vervoersonkosten worden omgezet via het beschikbaar stellen van een dienstfiets.  
De Stad Gent staat in voor het onderhoud en reparaties van deze fiets.

### Artikel 11. Facturatie

---

PWA Gent factureert op maandelijkse basis aan Stad Gent.

De PWA-administratie maakt op basis van de facturatieformulieren PWA-werknemers per maand één vorderingsstaat en vervolgens één factuur op voor alle geleverde prestaties aan de hand van een detailberekening per werknemer/locatie.

En bezorgt vervolgens de factuur aan:

De opvolging van de prestaties gebeurt door de centrale cel binnen het departement FM.

Stad Gent – Wesley De Smet  
Sint-Salvatorstraat 16  
9000 Gent  
Wesley.desmet@stad.gent

De Stad betaalt de facturen binnen de 30 dagen.

## **Artikel 12. Materialen/Gereedschappen**

---

Er wordt een smartphone voorzien voor de sleuteldragers om vlotte bereikbaarheid te verzekeren. Hiermee kan de sleuteldragers ook foto's nemen van vastgestelde misbruiken of schade

- ⇒ Data – abonnement - profielenlijst
  - ⇒ Type telefoon
  - ⇒ Fiets + fluohesje + zaklamp
- 
- De Stad Gent dient de gereedschappen en materialen, nodig voor het uitvoeren van de PWA-activiteit, ter beschikking te stellen.
  - De ter beschikking gestelde materialen en/of gereedschappen moeten voldoen aan de veiligheidsvoorschriften. De Stad Gent draagt hiervoor de volledige verantwoordelijkheid. Bij betwisting en bij regelmatig gebruik zal het materiaal gecontroleerd worden door een deskundige, hiertoe aangeduid door de Raad van Bestuur van de vzw PWA.

## IV Medewerkers en planning

### Artikel 13: Uurregeling

---

#### Begin- en einduur

Activiteiten dienen te worden uitgevoerd tussen 8 uur en 18 uur, met respect voor de wettelijke bepalingen betreffende de arbeidstijd per type activiteit. In ieder geval wordt een betaalde pauze van een kwartier voorzien bij prestaties van ononderbroken arbeid vanaf 4 uur.

Indien ononderbroken arbeid voorzien wordt van 8 uur, wordt bovendien in een onbetaalde pauze voorzien van een half uur.

In het geval van 'sleuteldragers' wordt toelating gegeven om beroep te doen op PWA-werknemers buiten deze werktijden. En daar waar de aard van de activiteiten dit vereisen: met name wanneer de activiteiten 's avonds ontplooid worden.

#### Dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse arbeidsduur

Per dag kan maximum 8 uur gepresteerd worden per PWA-werknemer en tot 40 uur per week, uitgezonderd in noodtoestanden (vb. overstroming).

In de land- en tuinbouw geldt er uitzonderlijk een grens van 11 uren per dag en 50 uren per week (voor zover op jaarbasis de normale wekelijkse arbeidsduur wordt nageleefd).

#### Nachtarbeid

Nachtwerk is in het PWA uitgesloten behalve bij:

1. dringende activiteiten die het gevolg zijn van situaties van overmacht;
2. activiteiten in de niet-commerciële gemakkelijheidssector die enkel op deze tijdstippen kunnen worden uitgevoerd (feest, tentoonstellingen, salons, markten, sportmanifestaties)

#### Zondagwerk en werk tijdens erkende feestdagen

Zondagwerk en werk tijdens erkende feestdagen zijn eveneens uitgesloten, behalve wanneer de PWA-werknemer de activiteiten op vrijwillige basis opneemt.

Een uitzondering op het verbod op zon- en feestdagenwerk vormen de activiteiten die enkel op een zondag kunnen worden uitgevoerd (feest, tentoonstellingen, salons, markten, sportmanifestaties,...)

De opdrachten worden op weekbasis vastgelegd, maar de beschikbare momenten (real time en stand by) worden al opgenomen in de onderlinge afsprakennota:

MAANDAG	DINSDAG	WOENSDAG	DONDERDAG	VRIJDAG	ZATERDAG	ZONDAG
VM	VM	VM	VM	VM	VM	VM
NM	NM	NM	NM	NM	NM	NM
AV	AV	AV	AV	AV	AV	AV

VM = 7:00 – 12:00

NM = 12:00 – 18:00

AV = 18:00 – 24:00

Officiële Feestdagen worden gelijkgesteld aan een weekenddag.

#### Ziekte en verlof

- Bij ziekte of verlof van de PWA-werknemer wordt de coördinatie cel bij FM (Stad Gent) zo vlug als mogelijk verwittigd, ofwel door de PWA-werknemer ofwel door de PWA-consulent. Om de continuïteit te waarborgen wordt automatisch ook de back-up gecontacteerd.
- Indien de gebruiker de vooropgestelde afspraak met de PWA-werknemer wil annuleren, dan brengt hij de PWA-werknemer hiervan ten laatste 48 uur op voorhand op de hoogte.

### Artikel 14. Omkadering

---

De sleuteldragers worden door PWA Gent geselecteerd tegen 1 juli 2016. Dit volgens profiel en de gevraagde competenties in bijlage 1.

De coaching, opleiding en begeleiding van de PWA-werknemers wordt door het PWA opgenomen. Bijkomende opleidingsnoden worden waar mogelijk voorzien in het opleidingsprogramma van PWA Gent.

Inhoudelijke opleiding 'sleuteldragers' zal in samenwerking met Stad Gent worden georganiseerd. Stad Gent voorziet het didactisch materiaal (bv. inhoudelijke sessies, plaatsbezoeken, ... ) specifiek voor de functie van sleuteldrager.

Per zaal voorzien we ook een draaiboek waardoor de sleuteldragers snel de nodige informatie ter beschikking hebben om hun opdracht uit te voeren.

Per zaal zal er ook een checklijst zijn om dit voor en na de activiteit te controleren of eventuele schade of problemen te registreren. Deze signaleert de sleuteldrager ook aan Stad Gent.

De planning wordt op weekbasis doorgestuurd vanuit de centrale coördinatiecel van de Stad en dit telkens een week voorafgaand aan de prestaties. Deze cel is ook het centrale aanspreekpunt in geval van problemen en zal op regelmatige basis samen met PWA Gent het proefproject bespreken en bijsturen waar nodig. Dit in samenspraak met de beleidsdiensten.

### Artikel 15. Veiligheid, Gezondheid en welzijn van de Sleuteldragers

---

#### Preventie en bescherming

- PWA-activiteiten moeten voldoen aan de regels inzake veiligheid en gezondheid die in het normale arbeidsproces van toepassing zijn. Dwingende bepalingen van de wet op het welzijn op het zijn dan ook van toepassing op elke gebruiker.

- De stad Gent staat in voor de opvolging van deze bepalingen via haar interne/externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.
- PWA-activiteiten moeten tevens voldoen aan de regels inzake veiligheid en gezondheid conform de door de RVA onderschreven verzekering arbeidsongevallen bij ETHIAS.
- Absoluut verboden zijn die activiteiten die gevaar inhouden voor de veiligheid en gezondheid van de PWA-werknemer, de veiligheid en gezondheid van de gebruiker en zijn omgeving.

#### **Verzekering ongevallen of materiële schade**

- De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voorziet in een verzekering arbeidsongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid voor alle toegestane activiteiten en tewerkgestelde PWA-werknemers.
- De Stad Gent, coördinatie 'sleuteldragers' zal ingeval van materiële schade toegebracht door de PWA-werknemer, of ingeval de PWA-werknemer slachtoffer is van een arbeidsongeval opgelopen tijdens de uitvoering van een activiteit (zelfs indien de gebruiker niet aanwezig was op de plaats van het gebeuren), het PWA-kantoor binnen de 24 uur of de eerstvolgende werkdag (ingeval van sluiting van het PWA-kantoor) op de hoogte brengen van het ongeval en/of de schade.
- Bovendien zal de gebruiker alle mogelijke bewijzen, getuigenverklaringen en onkostennota's, aan het PWA-kantoor bezorgen.

#### **Ongewenst seksueel gedrag**

- Klachten/ vaststellingen in verband met ongewenst seksueel gedrag dienen te worden overgemaakt aan de vertrouwenspersoon, hiertoe aangeduid door de Raad van Bestuur van de vzw PWA.
- Klachten in verband met ongewenst seksueel gedrag kunnen leiden tot onmiddellijke stopzetting van de PWA-hulp.

#### **Bescherming persoonlijke levenssfeer**

Het PWA kan geen inlichtingen van persoonlijke, medische, familiale, sociale, economische, etnische, religieuze of filosofische aard over een PWA-werknemer onthullen en dit ter bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer. Noch kan de gebruiker kennissen of familieleden van de PWA-werknemer aanspreken om dergelijke inlichtingen te bekomen.

#### **Non-discriminatiecode (zie ook bijlage 4 voor de non-discriminatieclausule van de Stad Gent)**

- Gebruikers, PWA-werknemers en alle medewerkers van het PWA verbinden zich ertoe alle regels van welvoegelijkheid, goede zeden en beleefdheid t.a.v. van elkaar in acht te nemen. Dit impliceert ook zich te onthouden van elke vorm van racisme en discriminatie en het bejegenen van iedereen met dezelfde nodige menselijke eerbied voor eenieders waardigheid, gevoelens en overtuiging.
- Verboden is bijgevolg elke uiting van verbaal racisme, alsook het verspreiden van racistische lectuur of pamfletten. Ook elke vorm van discriminatie op grond van geslacht, afkomst, huidskleur, leeftijd, nationaliteit en overtuiging is verboden.
- Klachten in verband met discriminatie kunnen leiden tot onmiddellijke stopzetting van de PWA-hulp.
- Klachten m.b.t. discriminatie kunnen gemeld worden bij de daartoe aangeduide vertrouwenspersoon.

## 16. Opvolging en rapportering

---

Het samenwerkingsakkoord wordt periodiek opgevolgd. Deze opvolging beoogt een kwalitatieve invulling van de opdracht en eventuele noodzakelijke bijstellingen of stopzetting van de overeenkomst. Een eerste opvolgingsmoment wordt uiterlijk zes maanden na de start van de overeenkomst gepland.

Het samenwerkingsakkoord wordt halfjaarlijks geëvalueerd op basis van de cijfergegevens en de kwalitatieve opvolging, en dit binnen de respectievelijke beheersorganen. Deze evaluatie staat ook in het teken van eventuele aanpassingen, stopzetten of verlengen van de overeenkomst.

## 17. Beëindigen van de overeenkomst

---

Deze overeenkomst kan te allen tijde worden opgezegd, bij aangetekend schrijven door één van de ondertekenende partijen, mits in acht name van een vooropzeg van 3 maanden. Deze opzeg dient met een aangetekende brief aan de andere partij ter kennis worden gebracht.

Opgesteld in 2 exemplaren, te . . . . . op . . / . . / 2016

Waarbij elke partij verklaart een exemplaar te hebben ontvangen.

Voor de Stad Gent

Voor PWA

De heer Daniël Termont,

De heer Rudy Coddens,

De heer Paul Teerlinck,

De heer Marc Pauwels,

## V Bijlagen

### Bijlage 1a: Profiel sleuteldrager

#### **Basiscompetenties sleuteldrager:**

- Vlot communiceren, zowel mondeling als schriftelijk.
- sociaal en klantvriendelijk is. Onze sleuteldragers zullen mee het gezicht zijn van de Stad Gent.
- zelfstandig en in team kan werken.
- stipt is en verantwoordelijkheid kan opnemen.
- rustig is en met conflicten kan omgaan.
- om kan met procedures, handleidingen en reglementen.
- risico's kan inschatten en proactief kan handelen.
- bereid is om 's avonds en in het weekend te werken.
- Mensen op een vlotte wijze kan onthalen

#### **Specifieke competenties**

- Registratie van defecten

#### **Sleutelvaardigheden**

- Betrouwbaar zijn (integer, zorgvuldig, correct)
- Dienstverlenend zijn
- Diplomatisch (opvattingen, waarden en normen van anderen niet in die mate te beïnvloeden dat er conflicten ontstaan)
- Discreet zijn (vertrouwelijke informatie op die manier behandelen)
- Zelfbeheersing bezitten (in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle houden)
- Assertief zijn; opkomen voor eigen mening met respect voor anderen
- Klantgericht (wensen en behoeften van burgers inschatten en er naar handelen)
- Flexibel zijn (zich kunnen aanpassen aan wijzigende omstandigheden)



## Model afsprakennota PWA Sleuteldragers

Tussen de gebruiker, **Stad Gent – project Sleuteldragers** enerzijds

en **de PWA-werknemer** (naam, voornaam) . . . . . anderzijds,

Worden volgende **afspraken** gemaakt:

### De gebruiker:

- Zal de PWA-werknemer laten arbeiden op de wijze, tijd en plaats zoals wordt overeengekomen.
- Staat er voor in dat de PWA-werknemer zijn taken veilig kan uitvoeren.
- Zorgt er voor dat de PWA-arbeid in behoorlijke omstandigheden met betrekking tot de gezondheid van de PWA-werknemer kan uitgevoerd worden.
- Zorgt voor het nodige materiaal en hulpmiddelen om de taken uit te kunnen voeren.
- Zorgt er voor dat deze materialen en hulpmiddelen in goede staat verkeren.
- Biedt de PWA-werknemer de nodige ondersteuning en/of instructies aan.
- Betaalt de PWA-werknemer bij het einde zijn PWA-prestaties, en in elk geval voor het einde van de kalendermaand, zijn vergoeding voor deze arbeid én zijn verplaatsingskosten.

### De PWA-werknemer:

- Zal zijn werk zorgvuldig, eerlijk en nauwkeurig verrichten, op tijd, plaats en wijze zoals is overeengekomen en dit op de meest veilige wijze, zowel voor zichzelf als voor anderen.
- Zal handelen volgens de richtlijnen die hem door de gebruiker worden gegeven met het oog op de uitvoering van de overeenkomst.
- Zal aanwezig zijn op de afgesproken uren, en vooraf verwittigen indien hij/zij verhinderd is.
- Zal het toevertrouwde gereedschap en de ongebruikte grondstoffen in goede staat aan de werkgever teruggeven.
- Zal er zich zowel gedurende de overeenkomst als na het beëindigen daarvan, van onthouden zaken in verband met persoonlijke of vertrouwelijke aangelegenheden, waarvan hij tijdens de uitoefening van zijn PWA-arbeid kennis heeft genomen, bekend te maken;

**Beide partijen** zullen elkaar met het nodige respect en eerbied benaderen en elkaars privacy eerbiedigen. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst moeten zij de welvoeglijkheid en goede zeden in acht nemen.

**Omschrijving** van de uit te voeren opdracht:

De sleuteldrager is het eerste contactpunt met de klant op het ogenblik van de activiteit. Concreet neemt de sleuteldrager volgende taken op:

- Toegang tot het gebouw voorzien bij de start van de activiteit. Ook op het einde van de activiteit afsluiten.
- Oneigenlijk gebruik van de omgeving/toegangswegen vermijden of het niet naleven van de gemaakte afspraken hieromtrent. Dit is niet nodig tijdens de activiteit, want dit behoort tot verplichting van de gebruiker. Als er voor en na een check is, is dit voldoende.
- Controle van de zaal en uitrusting of plaatsbeschrijving (beschrijving van de zaal en omgeving opnemen) voor en na de activiteit. Dit zal gebeuren aan de hand van een checklist die we voor en na de activiteit opmaken.
- Het geven van uitleg over bediening van eventueel aanwezige geluid – en lichtinstallaties.
- Nagaan of de afspraken nagekomen zijn. Concrete afspraken worden opgenomen in het ‘Bijzonder huishoudelijk reglement’ van elke zaal.
- Stock opnemen en doorgeven aan de verantwoordelijke indien van toepassing.
- Problemen en defecten aan de infrastructuur melden aan de Stad (centrale cel)aan de verantwoordelijke van de zaal.
- Plaatsbezoeken met mogelijke gebruikers in noodgevallen als de stadsmedewerkers dit niet kunnen opnemen.
- De sleuteldrager registreert eventuele defecten en niet nagekomen afspraken steeds en communiceert deze naar de Stad. Deze defecten worden binnen de 24 uur aan de Stad gemeld. De Stad geeft op haar beurt binnen de 48 een antwoord met een plan van aanpak.
- In geval van een strafrechtelijke inbreuk, belt de sleuteldrager de politie.

**Plaats** van de uit te voeren opdracht:

Gebied – Wijk:

Zalen: .....

.....

.....

Het **uurrooster prestaties** ziet er uit als volgt:

Maandag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Dinsdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Woensdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Donderdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Vrijdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Zaterdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Zondag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Het **uurrooster back-up** ziet er uit als volgt:

Maandag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Dinsdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Woensdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Donderdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Vrijdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Zaterdag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Zondag: van . . . uur tot . . . uur en van . . . uur tot . . . uur

Opgesteld in 2 exemplaren, te . . . . . op . . / . . / 20 6

Waarbij elke partij verklaart een exemplaar te hebben ontvangen.

Voor de Stad Gent (\*)

De PWA-werknemer (\*)

*(\*) handtekening en vermelding 'gelezen en goedgekeurd'.*

## Bijlage 2: Lijst van zalen waarvoor een sleuteldrager wordt voorzien

Gebouw	Wijk
Buurtcentrum Dampoort	Dampoort
Basisschool De Toverberg	Dampoort
Freinetschool De Vlieger	Dampoort
Oude Dokken (nog in opbouw)	Dampoort
OH Krekelberg	Dampoort
Convent Begga (Groot-Begijnhof)	Sint-Amandsberg
Sint-Amanduskapel	Sint-Amandsberg
Oud Gemeentehuis Sint-Amandsberg	Sint-Amandsberg
Basisschool De Wonderfluit	Sint-Amandsberg
Bernadette - Brede School	Sint-Amandsberg
OH Azalea	Sint-Amandsberg
OH Oude Bareel	Sint-Amandsberg
OH Ter Biest	Sint-Amandsberg
Buurtcentrum Wolterslaan	Sint-Amandsberg
DC Ledeberg	Ledeberg
Jenaplanschool De Kleurdoos	Ledeberg
OH Ledeberg	Ledeberg
Basisschool De Sportschool	Moscou – Vogelhoek
Wijkcentrum De Porre	Moscou – Vogelhoek

## Bijlage 3: Lijst met mogelijke issues

Wat kan er foutlopen?	Wat doe je en waar let je op?	Wie contacteer je?
<b>GEBOUWGEBONDEN</b>		
Er is schade aan de elektriciteit (lampen stuk, stopcontacten los, buitenverlichting stuk ...)	Schat in of de activiteit op een veilige/vlotte manier kan plaatsvinden. <b>ja:</b> meld de defecten op de checklist. Ruim beperkte schade op een veilige manier op <b>Indien neen:</b> neem contact op met de FM-wachtdienst en meld dit op de	<b>Indien</b> FM-wachtdienst

Er zijn sanitaire problemen (toiletten of gootstenen zitten verstopt, de kraan lekt of de boiler doet het niet meer, ...)	checklist	
Er is een binnenraam stuk		
Er is een buitenraam stuk		
Er lekt water binnen (dakgoot stuk, verstopping op het plat dak, schade aan dakpannen, ...)		
Er is andere schade aan het gebouw (deuren/ramen sluiten niet goed, trapeuning zit los, ...)		
Het inbraakalarm gaat af	Voer de code in om de installatie af te zetten.	FM-wachtdienst
Het brandalarm gaat af	Ga na of er werkelijk brand of rookontwikkeling is. <b>Indien ja:</b> ga onmiddellijk over tot evacuatie en verwittig de brandweer <b>Indien vals alarm:</b> doorgeven aan FM-wachtdienst en brandweer Beide situaties vermeld je op de checklist	FM-wachtdienst
De lift is stuk, of er zit iemand vast in de lift	Contacteer onmiddellijk de liftfirma en meld dit op de checklist	Liftfirma
Er is een stroompanne	Kijk op de technische fiche van de zaal waar de elektriciteitskast is, en kijk of de panne gemakkelijk kan opgelost worden. <b>Indien ja:</b> meld de tussenkomst op de checklist <b>Indien neen:</b> neem contact op met de FM-wachtdienst en meld dit op de checklist	FM-wachtdienst
De badgelezer is defect of niet geactiveerd	Gebruik de sleutel van het gebouw/ de zaal en meld het defect aan de FM-wachtdienst en op de checklist	FM-wachtdienst
<b>NIET- GEBOUWGEBONDEN</b>		
De zaal is vuil	Als de volgende activiteit in het gedrang komt, bel je onmiddellijk naar de schoonmaakverantwoordelijke. Is dat niet zo, dan meld je dit op de checklist	Schoonmaakverantwoordelijke
Er zijn defecten aan de uitrusting van de zaal (video, audio, ...)	Schat in of het apparaat op een veilige manier kan gebruikt worden. <b>Indien ja:</b> meld het defect op de checklist <b>Indien neen:</b> Zorg er voor dat het apparaat buiten gebruik gesteld wordt (verwijderen uit het lokaal of aanduiden dat het defect is. Meld het defect op de checklist	
Er is schade aan keukenapparatuur	Schat in of het apparaat op een veilige manier kan gebruikt worden. <b>Indien ja:</b> meld het defect op de checklist <b>Indien neen:</b> Zorg er voor dat het apparaat buiten gebruik gesteld wordt (verwijderen uit het lokaal of aanduiden dat het defect is). Meld het defect op de checklist	
<b>KLANT &amp; RESERVATIE</b>		

De klant is te laat	De klant belt het algemeen PWA-nummer. Belt de klant niet, dan contacteert de sleuteldrager de klant	De klant
De klant is te vroeg	De klant belt het algemeen PWA-nummer. Centraal PWA-contactpersoon stemt af met de sleuteldrager(s) wat mogelijk is. Proberen dit zoveel mogelijk af te blokken, tenzij het duidelijk bij de reservering meegegeven is.	De klant contacteert de sleuteldrager
De klant komt niet opdagen	De klant bellen. Als sleuteldrager moet je kunnen aantonen dat de klant er effectief niet was (aan te tonen via de telefoon). Op te nemen in het retributiereglement dat de sleuteldrager en de energiekosten aangerekend kunnen worden.	De klant
De klant houdt zich niet aan het huishoudelijk reglement (bv vuurtjes, gebruik ander materieel/materiaal, geweld...)	Je komt niet dwingend tussen, maar bij vaststelling vermeld je dit op de checklist. De klant op een vriendelijke manier aanspreken mag uiteraard wel. Is er een strafrechtelijke inbreuk, dan bel je de politie. Het is niet de verantwoordelijkheid van de sleuteldrager om dwingend tussen te komen. Klant heeft een contract getekend. De sleuteldrager kan wel melding maken van voor wat hij of zij ziet. Als er zaken gebeuren wanneer de sleuteldrager niet aanwezig is, en hij/zij er geen weet van heeft, moet hij/zij dat uiteraard niet melden.	Via de checklist informeer je alle betrokken partijen
Groep wil de activiteit niet stoppen of de zaal niet verlaten	Je komt niet dwingend tussen, maar bij vaststelling vermeld je dit op de checklist. De klant op een vriendelijke manier aanspreken mag uiteraard wel. Dit is niet de verantwoordelijkheid van de sleuteldrager. De sleuteldrager kan wel aandringen en dient dit ook te melden aan de centrale cel. Dit zal meegenomen worden en indien serieuze inbreuk, komt de klant op de zwarte lijst of kan hij of zij ook een boete krijgen (boetebeding in AHR)	Via de checklist informeer je alle betrokken partijen
De zaal is dubbel geboekt	Er is maar 1 plannings- en reservatiesysteem, dus dit zou eigenlijk niet mogen voorvallen - sleuteldrager moet zich op zijn gegevens baseren	Bel het beleidsdepartement in kwestie

## Bijlage 4: Non-discriminatieclausule Stad Gent

---

### Inleiding

Stad Gent is een organisatie waar respect voor elkaar een evidentie is. Om het belang van gelijkwaardigheid te onderstrepen, moeten nieuwe medewerkers bij hun indiensttreding deze anti-discriminatie verklaring ondertekenen. Het ondertekenen van deze verklaring is een aanstellingsvoorwaarde opgenomen in artikel 11 § 1 van de rechtspositieregeling.

### Policy

#### **Elke medewerker verbindt zich ertoe**

1. elke vorm van discriminatie af te wijzen met name op basis van het geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap en sociale afkomst;
2. objectief en onpartijdig op te treden, in het belang van de gebruiker of klant, wie dat ook is;
3. collega's, inwoners, bezoekers, leveranciers, klanten, er op te wijzen dat er geen rekening kan gehouden worden met vragen of wensen van discriminerende aard.

#### **Elke leidinggevende verbindt zich ertoe**

1. elk discriminerend gedrag op de dienst te voorkomen en, indien nodig, te bestrijden en te bestraffen;
2. noodzakelijke inspanningen te leveren om voor iedereen gelijke kansen te waarborgen bij selectie, vorming en bevorderingen;
3. redelijke aanpassingen te voorzien voor personen met een handicap zodat zij op een evenwaardige manier kunnen mee participeren;
4. de vereiste maatregelen te nemen om de bepalingen van deze anti-discriminatie verklaring mee te delen, te promoten aan de werknemers, bezoekers, leveranciers, klanten, ... in het bestuur

Met het ondertekenen én naleven van de anti-discriminatie verklaring laat je zien:

#### **Ik doe niet mee aan discriminatie**

Handtekening

Naam:

Dienst:

Datum: