



## **Opschrift**

**Vergadering van** 16 juni 2020

**Nummer:** 2020\_MV\_00240

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Hafsa El -Bazioui: Personeel 'beter na corona'**

**Raadslid(-leden):**

Hafsa El -Bazioui - Groen

**Bevoegd:** Bram Van Braeckvelt

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

Tijdens de corona pandemie werd de veerkracht van organisaties en medewerkers enerzijds onder druk gezet, anderzijds liet het wereldwijd HR diensten toe om meer dan ooit innovatiever en anders te gaan werken. Er werd massaal gebruik gemaakt van telewerk en tijdsafhankelijk werken, fysiek contact tussen stadsmedewerkers/externen en interne vergaderingen maakten plaats voor digitale meetings, medewerkers veranderden spontaan van taken op de werkvloer en/of sprongen bij waar nodig, medewerkers die afwezig waren wegens medische redenen, dienden snel vervangen te worden etc. Desondanks corona nog niet helemaal uit ons dagelijks (professioneel) leven weg te denken is, kunnen we mogelijks nu wel al enkele lessen trekken en ons voorbereiden op wat komt.

In heel wat organisaties wordt daarom deze periode nu al gebruikt als reflectiepunt én opportuniteit om (structureel) ‘anders’ te gaan werken.

**Vraag:**

1) ‘beter-na-corona’ HR beleid

Op welke manier zal het departement HR lessen trekken uit het ‘anders’ werken tijdens corona? Op welke manier kunnen deze zaken bevroegd worden bij personeelsleden/leidinggevenden en ook meegenomen worden in de nabije toekomst? Mogelijke vragen: hoe gaan medewerkers om met deze flexibiliteit die zij kregen/krijgen, hoe is de houding t.a.v. (meer) telewerk voor medewerkers en leidinggevenden, hoe ervaren leidinggevenden én medewerkers het tijdsafhankelijk werken, hielp deze periode diensten om taboes over telewerk te breken? Kortom: welke zaken nemen diensten/leidinggevenden/medewerkers mee naar een ‘beter-na-corona’ HR beleid?

## 2) Een plan voor een eventuele tweede corona golf

Virologen voorspellen de kans op een tweede coronagolf na de zomer. Zijn diensten hier klaar voor? Welke lessen worden meegenomen uit de eerste golf van de pandemie?

## 3) Uitdagingen van medische/preventieve aard

Wat was de rol van onze interne preventiedienst tijdens deze pandemie? Kan er op alle stadsdiensten 'corona-proof' gewerkt worden? Is er voldoende ruimte om medewerkers op anderhalvemeter te laten (samen)werken.

## **Antwoord**

**18 juni 2020**

We vinden het belangrijk om te weten hoe medewerkers zich voelen op het werk en thuis. Maar nu nog meer, in deze onzekere tijden. We willen hier lessen uit trekken. Daarom onderzoeken we momenteel op welke manier we best polsen naar de ervaringen rond de maatregelen die we rond corona getroffen hebben. We denken daarbij aan een bevraging van onze medewerkers over hoe ze de aanpassingen ervaren hebben (onder meer de mogelijkheid van aangepast werk in geval van tijdelijke werkloosheid, virtueel overleg via MS Teams, aanpassingen op de werkvloer voor medewerkers die op de locaties aan het werk bleven). Bovendien willen we bij leidinggevenden nagaan hoe zij de HR-ondersteuning ervaren hebben en welke noden zij hebben op dat vlak (vb. selectie, vorming).

Het gegeven 'telewerk' zullen we ruimer evalueren en bijsturen. We gaan hoe het past in onze lange termijn visie en welke bijstellingen er nodig zijn. Telewerk heeft namelijk een impact op:

1. Gedrag: resultaatgericht werken, leidinggeven op afstand
2. Instrumenten en softwareprogramma's: we onderzoeken die tools (vb chat, Office 365 (oa Teams), om ze in te zetten als digitale ondersteuning en voor hybride vergaderingen (analoog gecombineerd met digitaal of medewerkers op de werkvloer samen met medewerkers op afstand)
3. Gebouwen: kantoren zetten we onder meer vaker in als ontmoetingsruimte, waarbij rekening houdend met de grote diversiteit van gebouwen en werkplekken

Voor het pilootproject TOW dat in najaar zal starten houden we er rekening mee dat telewerken er een impact op zal hebben. Daar zullen we een aantal evoluties uit kunnen destilleren – breder gaand dan louter plaatsafhankelijk werken - die kunnen helpen bij de uitbouw van een structureel beleid rond telewerk.

Verwijzend naar je vraag of we klaar zijn voor een tweede golf, kan ik je zeggen dat we nooit 100% klaar zullen zijn. We zullen wel met de huidige ervaring beter gewapend zijn. Deze bijzondere omstandigheden hebben getoond dat onze organisatie zeer wendbaar is. We zullen deze ervaringen benutten en we zullen lessen trekken uit onze aanpak van de crisis. Om een paar voorbeelden te geven: We ontwikkelden een manier van matches om medewerkers tijdelijk in te zetten in een andere functie, we hebben een kader met richtlijnen voor leidinggevendenden, we weten nu hoeveel mensen maximaal aanwezig kunnen zijn per ruimte. Op basis van de evaluatie van onze aanpak en de analyse van gegevens willen we onze HR-aanpak verder bijsturen en klaarmaken voor de mogelijke tweede corona golf maar ook voor de toekomst.

We richtten een corona crisiscel op gericht op onze interne werking waar o.a. HR en de preventiedienst aan deelnemen. Daar is veel kennis opgebouwd rond de aanpak van de crisis vanuit verschillende stadsdiensten.

De wekelijkse inventaris van bedrijfscontinuïteit en de aanpak van de heropstart is goed gedocumenteerd vanuit de dienst OrganisatieOntwikkeling en biedt een blik op de nabije en verdere toekomst. Dit heeft als troef dat we deze informatie bij de hand hebben in het geval van een tweede golf of van een andere crisis. We zullen hier zowel voor de interne communicatie als voor communicatie naar de Gentenaars gebruik van kunnen maken.

Ik komt nu tot je vraag over de rol van onze preventiedienst en of we onze medewerkers coronaproef kunnen laten werken. Onze interne preventiedienst is druk in de weer geweest toen we onze dienstverlening moesten afbouwen. Zij adviseerden ons over hoe we het best gepaste maatregelen konden nemen voor verschillende doelgroepen: voor wie op de werkvloer bleef werken, voor wie van thuis uit werkte en voor wie tijdelijk een nieuwe aangepast werk kreeg. Het gaat dan bvb om adviezen op vlak van ergonomie voor telewerkers, verspreiden van info rond preventieve maatregelen, beschikbaar maken van schoonmaakboxen voor wie op stadslocaties werkt, werkposten onderzoeken en aanpassen, advies geven voor tijdelijk aangepast werk voor medewerkers die normaal een andere job uitoefenen etc.

Maar ook nu, tijdens de heropstart, blijven ze een belangrijke rol spelen. Ze bewaken mee voor dat werken op de werkvloer veilig gebeurt. Om een paar voorbeelden te geven: Ze werkten een kaderrichtlijn ter ondersteuning van leidinggevende, ontwikkelden bv pictogrammen voor een duidelijke signalisatie, bepaalden welk extra beschermingsmateriaal nodig was om bepaalde taken uit te voeren.

Binnen onze organisatie blijft weliswaar telewerk – waar mogelijk – de norm, en dat in elk geval tot eind juni. Omwille van de veiligheidsvoorschriften kan namelijk niet iedereen tegelijk op de werkvloer aanwezig zijn en verloopt het flexwerken op een aangepaste manier.

Voor wie wel al aan het werk is of straks het werk hervat op de werkvloer, blijven de preventiemaatregelen belangrijk: afstand houden, handhygiëne, vermijden van handen schudden, ... We moeten ons gedrag nog een tijd aanpassen, dit voor de bescherming van onze eigen gezondheid en die van onze collega's.

