

**Artikel in het arbeidsreglement:**

Hoofdstuk Deconnectie

Artikel: In het kader van een preventief welzijnsbeleid zetten het schoolbestuur en de personeelsleden zich in op het vlak van het recht op deconnectie. Deconnectie heeft betrekking op alle personeelsleden, ongeacht hun functie, met het oog op het respecteren van rust- en verlofperiodes en het vrijwaren van de balans tussen werk en privéleven. Het afsprakenkader besteedt aandacht aan de impact van (de)connectie op het psychosociaal welzijn van personeelsleden, sensibiliseert en streeft een gezonde digitale schoolcultuur na. Hiertoe leven alle personeelsleden, ongeacht hun functie, bijlage X van dit AR na en nemen zij een voorbeeldfunctie op naar alle andere actoren.

## **Bijlage aan het arbeidsreglement met betrekking tot het recht op deconnectie en het gebruik van digitale hulpmiddelen.**

Om te werken aan een beter evenwicht tussen werk- en privéleven en om psychosociale risico's naar aanleiding van het gebruik van digitale communicatiemiddelen bij werknemers te voorkomen, geldt binnen Stedelijk Onderwijs Gent onderstaand globale afsprakenkader.

### Hoofdstuk 1 Recht op deconnectie in een onderwijscontext

CAO XII (sept 2021), van toepassing op personeelsleden uit het basisonderwijs, secundair onderwijs, deeltijds kunstonderwijs, volwassenenonderwijs, iCLB, legt onder meer de focus op het gebruik van digitale communicatiemiddelen.

Onderstaande algemene principes over deconnectie moeten houvast bieden voor teams, medewerkers en hun leidinggevendenden om een open dialoog aan te gaan over (de)connectie in hun specifieke onderwijscontext om op die manier te komen tot:

- Een gezonde balans werk-privé
- De nodige focus tijdens het werk
- Fysiek en mentaal het werk achter zich te kunnen laten buiten de arbeidstijd

### Hoofdstuk 2 Algemene uitgangspunten

We formuleren algemene principes, eerder dan dwingende regels, vanuit een zorgende insteek waarbij de digitale communicatie beter afgestemd kan worden op de organisatie-, team- en individuele noden.

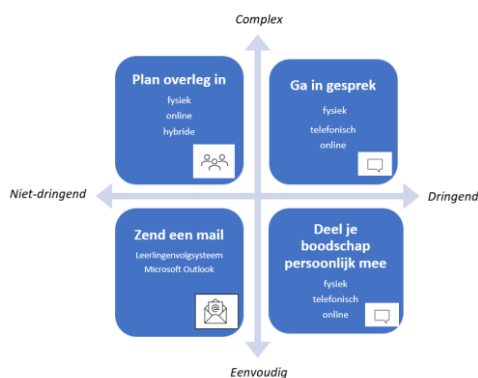
- De algemene richtlijnen moeten in eerste instantie bijdragen tot **een verhoogd bewustzijn** over de positieve impact van deconnectie/gezond connecteren op het welzijn van alle actoren.
  - o We dragen actief uit dat iedereen recht heeft op deconnectie en dus niet continu bereikbaar of beschikbaar moet zijn via digitale communicatiekanalen. Alle actoren hebben hierin een voorbeeldrol te vervullen.
  - o De "wet van de vitale afwisseling" vormt de theoretische basis hiervoor, die poneert dat periodes van inspanning(en) moeten afgewisseld worden door minstens even intense periodes van ontspanning(en). Cortisol en adrenaline helpen ons om te focussen en te presteren maar moeten opnieuw kunnen worden afgevoerd opdat ze geen toxisch effect zouden hebben en op die manier het immuunsysteem zouden ondermijnen. Recuperatie buiten de werktijd stelt ons in staat om een goede focus en betrokkenheid te kunnen behouden binnen de werktijd.
  - o Hyperconnectiviteit (= continu digitaal bereikbaar zijn en/of communiceren) wijst niet per definitie op méér betrokkenheid en kan – integendeel – de druk op de ontvanger verhogen.

- Digitale communicatiekanalen zijn ondersteunend en dienen voor werk- of schoolgerelateerde informatie. Het zijn middelen om het werk efficiënter te organiseren en geen doel op zich. Persoonlijk contact blijft belangrijk.
- Vanuit dit verhoogde bewustzijn creëren we een veilig kader om deconnectie, ofwel "gezond deconnecteren", **bespreekbaar te maken binnen de teams**.
- Gezond deconnecteren is een **gedeelde verantwoordelijkheid**. Alle actoren (schoolbestuur, ondersteunende teams, leidinggevenden, medewerkers,...) hebben een verantwoordelijkheid op te nemen om de geformuleerde richtlijnen in de praktijk te brengen en bespreekbaar te maken/houden ten opzichte van elkaar. Alle actoren staan stil bij hun eigen digitale communicatiestijl en handelen conform de geformuleerde richtlijnen.
- Het belang van deconnectie wordt benadrukt via **sensibilisering en professionalisering (hoofdstuk 4)**.
- Digitaal gedrag en communicatie, ook op sociale media, stemt overeen met **professioneel gedrag** in een onderwijscontext: correct, respectvol en beleefd.

### Hoofdstuk 3: Praktische uitwerking

Beheersbaar houden van de berichtenstroom (= aantal kanalen én berichten beperken in aantallen en frequentie)

- Om de berichtenstroom beheersbaar te houden, bakenen we duidelijk de digitale communicatiekanalen voor het Stedelijk Onderwijs Gent af.
  - De kanalen gekoppeld aan elke individuele onderwijs.gent.be-mailbox ([voornaam.achternaam@onderwijs.gent.be](mailto:voornaam.achternaam@onderwijs.gent.be))
    - Microsoft Outlook
    - Microsoft Teams
  - De betrokken digitale leeromgeving met al haar communicatietoepassingen
  - MIA, het digitale informatieplatform van het Stedelijk Onderwijs Gent
  - Sociale media zijn geen professionele digitale communicatiekanalen. Om de werk-privé balans te vrijwaren, beschouwen we sociale media als informele kanalen, waarbij personeelsleden op vrijwillige basis bepalen of ze hier deel van uitmaken. Zie verder.
- We hanteren de Communicatiematrix als uitgangspunt voor digitale communicatie om te bepalen welk communicatiemiddel het meest geschikt is voor een specifiek doel.



- Onder "dringend" wordt begrepen: elke uitzonderlijke en onvoorziene omstandigheid die een (re)actie of tussenkomst van de ontvanger vereist.

- E-mail is een asynchroon communicatiekanaal en dus niet geschikt voor dringende communicatie.
  - Bij dringende communicatie (vb noodsituatie of overmacht) verkiezen we persoonlijk/telefonisch contact via synchrone middelen omdat de 'zender' hierbij onmiddellijk kan nagaan of de boodschap goed werd ontvangen.
  - Onder "overmacht" of noodsituaties begrijpen we: ernstige veiligheidsrisico's of situaties die het functioneren van de instelling ernstig in het gedrang brengen
  - Complexe communicatie vereist persoonlijk en gericht (online of digitaal) overleg veeleer dan een eindeloze berichtenstroom via mail of (groeps)chat.
- Digitale communicatie wordt zoveel mogelijk gebundeld, bijvoorbeeld via nieuwsbrieven op vooraf afgesproken dagen. Dit zowel vanuit de school als vanuit het schoolbestuur.

#### Timing van het versturen, lezen en beantwoorden van berichten

- In het belang van de permanentie en continuïteit van de dienstverlening blijven de organisatiesystemen (servers, netwerk, applicaties) maximaal beschikbaar. Er worden geen down-times georganiseerd of systemen afgesloten om connectie onmogelijk te maken en tot deconnectie te verplichten. Op die manier blijven we in staat om op elk moment de noodzakelijke acties te kunnen nemen, behouden we alle mogelijkheden van tijd- en plaatsafhankelijk werken en kunnen we de flexibiliteit voor alle betrokkenen zo hoog mogelijk houden.
- E-mail is een asynchroon middel en wordt niet gebruikt voor dringende communicatie. In de e-mailhandtekening kan melding worden gemaakt van de niet-noodzakelijkheid van een onmiddellijk antwoord. Men kan er ook voor kiezen om het bericht uitgesteld te versturen op een zelfgekozen tijdstip.
- Elk voltijds personeelslid streeft ernaar elke werkdag (= dag waarop de school/instelling fysiek geopend is) zijn/haar digitale communicatiekanalen te raadplegen om op die manier betrokken en geïnformeerd te blijven. Een deeltijds personeelslid raadpleegt zijn/haar digitale kanalen op die werkdagen waarop hij/zij een opdracht heeft en op zo een manier dat zij de schoolorganisatie degelijk kunnen opvolgen.
- Via professionalisering en sensibilisering wordt extra aandacht besteed aan volgende aspecten die we nu al via de algemene principes willen verankeren:
  - Enkel betrokken collega's aanschrijven (vermijd Allen Beantwoorden, CC of BCC)
  - De zender formuleert een duidelijke verwachting naar de ontvanger indien reactie wordt verwacht (eventueel binnen welke redelijke termijn).
  - De ontvanger informeert indien nodig de zender over goede ontvangst en/of antwoordt inhoudelijk in de mate van het mogelijke binnen een redelijke termijn.
- Nieuwsbrieven vormen een manier om informatie gebundeld en met een vaste frequentie te verspreiden.

## Gebruik van sociale media binnen een professionele context

- Sociale media **kunnen** worden gebruikt voor informele contacten, op vrijwillige basis. Collega's kunnen niet verplicht worden deel uit te maken van sociale mediagroepen.
- Online delen en uitwisselen van info mag, zolang het niet om vertrouwelijke of persoonlijke zaken gaat, anderen niet schaadt en er geen inbreuk wordt gemaakt op de privacy van personen.
- Sommige personeelsleden maken gebruik van parallelle communicatiemiddelen (vb groepjes of chats op Facebook, WhatsApp). De scholen moeten de personeelsleden erop wijzen dat dit geen formele communicatiekanalen zijn en een impact kan hebben op (de)connectie.
- **Schoolspecifieke sociale-media kanalen met een informatief karakter (vb een Facebook-pagina van de onderwijsinstelling) worden in beeld gebracht: wie beheert ze en waarvoor worden ze gebruikt? De beheerder ziet toe op het verantwoord gebruik van het kanaal en bewaakt de professionele communicatie.**

## Communicatie en bereikbaarheid bij ziekte, deeltijds werken, overmacht, vakantieperiodes

- Algemeen:
  - We respecteren periodes van ziekte, verlof, inactiviteit of (afgesproken) rust. Tijdens deze periode hoeft men niet digitaal bereikbaar of beschikbaar te zijn.
  - Een afwezigheidsbericht maakt melding van de afwezigheid, de (vermoedelijke) duur en een eventuele vervanger/contactpersoon.
  - Dringende communicatie gebeurt persoonlijk en/of telefonisch.
- Deeltijds werken
  - Op niet-werkdagen (= geen opdracht tijdens de fysieke openingstijden van de onderwijsinstelling) hoeft men niet digitaal bereikbaar of beschikbaar te zijn. Een afwezigheidsbericht maakt hier melding van en verwijst correct door gedurende de periode van inactiviteit.
  - Om geïnformeerd en betrokken te blijven, raadpleegt men de professionele, digitale communicatiekanalen vóór (de start van) de eerstvolgende werkdag.
- Ziekte
  - Ziekmelding gebeurt zoals vastgelegd in het arbeidsreglement:
    - *Bij afwezigheid, om welke reden dan ook, verwittigt het personeelslid zo spoedig mogelijk de directeur/secretariaat telefonisch zo mogelijk vóór de aanvang van de opdracht en met vermelding van de reden en van de waarschijnlijke duur van de afwezigheid. Het personeelslid bevestigt de afwezigheid daarnaast via mail.*
  - Communicatie ivm terugkeer en/of verlenging van afwezigheid gebeurt tijdig en tevens persoonlijk aan de directeur/leidinggevende, of – in diens afwezigheid – aan het secretariaat waarna dit digitaal wordt bevestigd aan beide.
  - Men is niet verplicht om digitaal bereikbaar of beschikbaar te zijn tijdens gewettigde afwezigheden. Om dit mogelijk te maken werkt de werknemer proactief

- mee om het werk door collega's tijdens zijn/haar afwezigheid op te vangen (draaiboek, afwezigheidsbericht instellen in geval van geplande afwezigheid,...).
- In geval van onverwachte afwezigheden, aanvaarden de werknemers – **indien mogelijk** - dat een korte, telefonische afstemming met de school (leidinggevende, secretariaat) noodzakelijk is teneinde richtlijnen te kunnen geven voor een mogelijke vervanger of overdracht.
  - Bij afwezigheden zet de werknemer een out-of-office bericht in dat (de vermoedelijke duurtijd van) deze afwezigheid meldt en aangeeft hoe de opvolging gebeurt (bv. Bij wie men terecht kan met zijn/haar vraag, of de vraagsteller de mail al dan niet moet doorsturen, ...). Deze afspraken worden gemaakt op moment van of kort na de ziektemelding in samenspraak met de leidinggevende.
  - Tijdens hun afwezigheid kunnen personeelsleden ten allen tijde het online platform MIA raadplegen in functie van hun eigen loopbaan (vb vacantverklaringen, aanvraag TADD, verlofaanvragen,...). Op die manier kunnen zij zelf de nodige actie ondernemen zonder de andere digitale kanalen te hoeven raadplegen.
  - Om geïnformeerd en betrokken te blijven, raadpleegt men de professionele, digitale communicatiekanalen vóór (de start van) de eerstvolgende werkdag.
- Overmacht
    - Afwezigheid wegens overmacht wordt gemeld zoals omschreven in het arbeidsreglement:
      - *Bij afwezigheid, om welke reden dan ook, verwittigt het personeelslid zo spoedig mogelijk de directeur of - in geval van diens afwezigheid - het secretariaat telefonisch zo mogelijk vóór de aanvang van de opdracht en met vermelding van de reden en van de waarschijnlijke duur van de afwezigheid. Het personeelslid bevestigt de afwezigheid daarnaast via mail.*
    - Het personeelslid hoeft zijn/haar digitale communicatie niet te lezen of beantwoorden tijdens de periode van afwezigheid wegens overmacht.
    - Om geïnformeerd en betrokken te blijven, raadpleegt men de professionele, digitale communicatiekanalen vóór (de start van) de eerstvolgende werkdag.
  - Vakantieperiodes
    - Vakantieperiodes (kerst-, herfst-, krokus-, paas- en zomervakantie vóór 5/07 en na 16/08) worden beschouwd als digitaal luwe periodes waarbij communicatie tot een minimum wordt beperkt. Digitale communicatie hoeft men niet te lezen en/of te beantwoorden.
    - Om geïnformeerd en betrokken te blijven, raadpleegt men de professionele, digitale communicatiekanalen vóór (de start van) de eerstvolgende werkdag.
    - Tijdens de zomervakantie (tussen 5/07 en 16/08) is er geen digitale communicatie.

Hoofdstuk 4: Sensibiliserings- en professionaliseringsacties voor alle personeelsleden, ongeacht hun functie, met betrekking tot het verstandig gebruik van en omgaan met digitale hulpmiddelen en de risico's die verbonden zijn aan overmatige connectie:

- Op basis van het afsprakenkader voorziet de organisatie **duidelijke instructies ivm het adequate gebruik** van de digitale tools en moedigt aan zich te gedragen in overeenstemming met dit afsprakenkader.
- De **nodige opleidingen** worden voorzien opdat alle personeelsleden, ongeacht hun functie, over voldoende info en kennis zouden beschikken om de professioneel gebruikte communicatiemiddelen op een correcte manier en volgens het lokale afsprakenkader te gebruiken. Verantwoord gebruik van e-mail, schriftelijke communicatie en deconnectie komen hierbij aan bod.
- De onderwijsinstelling voorziet ook **de nodige faciliteiten** zodat personeelsleden in de onderwijsinstelling en tijdens de schooluren toegang hebben tot en gebruik kunnen maken van de digitale communicatiemiddelen.
- De vormings- en sensibiliseringsacties houden rekening met specifieke doelgroepen zoals bv. leidinggevenden, onderwijzende personeelsleden, administratieve profielen,...
- Tijdens personeelsvergaderingen wordt **op regelmatige basis** tijd en ruimte voorzien om (de)connectie bespreekbaar te maken (sensibiliseren, informeren, kennisdelen en evalueren). We stimuleren een open feedback cultuur en spreken elkaar aan ivm het juist toepassen van de onderlinge afspraken.
- Leidinggevenden nemen een voorbeeldrol op in het waarmaken van gezond connecteren.
- Gezond connecteren is een gedeelde verantwoordelijkheid: Medewerkers bewaken voor zichzelf en hun collega's mee het evenwicht tussen connectie en deconnectie en de verbondenheid met het team. Collega's spreken elkaar erop aan als ze zien dat een collega het moeilijk heeft om te deconnecteren. Leidinggevenden waken over de correcte naleving van de richtlijnen over het gebruik van digitale hulpmiddelen en helpen hun medewerkers om de juiste balans tussen connectie en deconnectie te vinden en zijn alert voor signalen van onwelzijn bij hun medewerkers.