



2023_VB_00411 Gemeenschappelijk arbeidsreglement Stad en OCMW Gent - dienstspecifieke bijlage van het Departement Bedrijfsvoering - Wijziging

Beslissing: Goedgekeurd in besloten vergadering van 17 mei 2023

Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:

de heer Mathias De Clercq, burgemeester-voorzitter; de heer Filip Watteeuw, schepen; mevrouw Sofie Bracke, schepen
mevrouw Tine Heyse, schepen; mevrouw Astrid De Bruycker, schepen; de heer Sami Souguir, schepen; de heer Bram Van Braeckevelt, schepen; mevrouw Hafsa El-Bazioui, schepen; mevrouw Evita Willaert, schepen; de heer Rudy Coddens, schepen
mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; mevrouw Liesbet Vertriest, waarnemend adjunct-algemeendirecteur

Bevoegd: Hafsa El-Bazioui

Juridisch kader

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Arbeidsreglement Stad - OCMW, artikel 1.

De beslissing wordt genomen op grond van:

- Wet van 8 april 1965 tot instelling van de arbeidsreglementen;
- Wet van 19 december 1974 tot regeling van de betrekkingen tussen de overheid en de vakbonden van haar personeel;
- KB van 28 september 1984 tot uitvoering van de Wet van 19 december 1974 tot regeling van de betrekkingen tussen de overheid en de vakbonden van haar personeel.

Motivering

De gemeente- en OCMW-raad hebben in januari 2016 een gemeenschappelijk arbeidsreglement goedgekeurd dat geldt voor het stads- en OCMW-personeel dat onder het toepassingsgebied valt van de rechtspositieregeling Stad en OCMW Gent. Alle mogelijke uurroosters zijn opgenomen in een gemeenschappelijke bijlage bij het arbeidsreglement of, indien dienstspecifiek in een dienstspecifieke bijlage van het departement, waarin de arbeidstijdregeling voorzien is.

Op 2 mei 2023 vroegen we de vakorganisaties hun advies bij onderstaande toevoegingen aan de dienstspecifieke bijlage voor het Departement Bedrijfsvoering:

Dienst Protocol

In afwijking van artikel 9 van het arbeidsreglement zijn geen prikkingen nodig bij het begin en het einde van de middagpauze (pagina 4)

De vakbonden gaven een unaniem gunstig advies.

Dienst Publiekszaken

Met het oog op het aanhouden en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en van een goede coaching van de medewerkers voegen we dienstspecifieke afspraken toe bij het opnemen van de inkomende en uitgaande telefoongesprekken en het gebruik van de schermen op de PC tijdens die gesprekken en gebruik van deze opnames (pagina 9 en 10)

De afgevaardigden vakorganisaties gaven een gunstig advies bij de tijdelijke aanpassing van arbeidsreglement Stad Gent en OCMW Gent - dienstspecifieke bijlage Dienst Publiekszaken, op voorwaarde dat gedurende de eerste 5 maanden - en dus tot midden november 2023 - de opnames niet kunnen worden meegenomen in feitenverslagen of ongunstige evaluaties. Midden november 2023 volgt een evaluatie en wordt, mits uitdrukkelijk akkoord van de drie vakorganisaties, de tekst van het nieuwe artikel van de dienstspecifieke bijlage (desgevallend aangepast) definitief in het arbeidsreglement opgenomen.

Adviezen

Deze beslissing wordt genomen rekening houdend met volgende adviezen:

Hoog Overlegcomité - gunstig advies

Bijgevoegde bijlage(n):

- 20230502_BS_Bedrijfsvoering .pdf (deel van de beslissing)

Beslissing

Beslist het volgende:

Artikel 1:

Wijzigt de dienstspecifieke bijlage bij het arbeidsreglement voor het Departement Bedrijfsvoering zoals voorzien in de bijlage en rood gemarkeerde toevoegingen.

2023_VB_00411 - Gemeenschappelijk arbeidsreglement Stad en OCMW Gent - dienstspecifieke
bijlage van het Departement Bedrijfsvoering



Arbeidsreglement Bijlage

Bedrijfsvoering.

Dienst Bestuursondersteuning, Juridische Dienst, Dienst Interne Audit, Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk, Dienst Communicatie, Archief Gent, Dienst Protocol, Dienst Internationale Relaties en Netwerken, staf departement publiekszaken en burgerzaken, dienst burgerzaken, dienst publiekszaken, Strategie en Organisatie:staf bedrijfsvoering , dienst strategische subsidies, dienst strategische coördinatie, dienst organisatieontwikkeling, dienst data en informatie, dienst beleidsparticipatie, dienst stedelijke vernieuwing.
Dienstspecifieke bepalingen

Goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen en vast bureau op 19 januari 2023

Bekendgemaakt op 23 januari 2023

In werking getreden op 1 februari 2023

Nummer neerlegging arbeidsinspectie: 2016/08/50046076/WE; 2018/08/5008536; 08/00036862/WE, 08/00036865/WE, 08/00036867/WE, 08/00036868/WE en 08/00036869/WE

1.	Specifieke uurroosters/afwijkingen op de glijdende uurregeling	2
1.1	Flexibele uurregeling	2
	Dienst Bestuursondersteuning	3
1.2	Variabele uurregeling	3
1.3	Vaste uurregeling	4
	Dienst Protocol	4
	Dienst Publiekszaken	4
	Team telefonie en media/GentInfo.....	4
	Team Balie/GentInfopunt.....	5
	Uurregeling loketgebonden diensten.....	5
2.	Bereikbaarheid binnen en buiten de openingsuren.....	6
	Dienst Publiekszaken	6
	Archief Gent	6
	Dienst Protocol	6
3.	Jaarlijkse vakantie.....	6
	Dienst Publiekszaken	6
	Archief Gent	7
4.	EHBO – eerste hulpverleners – plaats verbandkist – regeling ziekmelding	7
	Plaats verbandkist	7
	Regeling ziekmelding	9
5.	Overige dienstspecifieke afspraken	9

Dienst Publiekszaken – team telefonie en media: bepaling opname gesprekken.....	9
Archief Gent : algemene werkafspraken.....	10
Dienst Communicatie : Regeling permanentie.....	10
6. Dienstsamenstellingen Uurroosters	12
Dienst Publiekszaken.....	12
Voor de operatoren (m/v/x) tewerkgesteld in team telefonie en media / GentInfo	12
Voltijdse uurroosters.....	12
Uurrooster 4.5/5 ^{de}	12
Uurroosters 4/5 ^{de} in volle dagen	12
Uurroosters 4/5 ^{de} in halve dagen	12
Uurroosters 3.5/5 ^{de}	13
Uurroosters 3/5 ^{de}	13
Halftijds.....	13
Voor de baliemedewerkers (m/v/x) tewerkgesteld in team balie	14
Voltijds uurrooster	14
Uurrooster 4.5/5 ^{de} in volle dagen	15
Uurrooster 4/5 ^{de} in volle dagen.....	15
Uurrooster ikv halftijdse arbeidsbeperking.....	16
Dienst Protocol.....	16
Voltijdse uurroosters (7u-15u30)	16
Voltijdse uurroosters (7u30-16u)	17
Voltijdse uurroosters (8u30-17u)	18
Specifiek dagrooster (uitbesteding) Opera Van Vlaanderen (36u)	18
Deeltijds rooster 4/5 ^{de}	19
Halftijds rooster.....	19
7. Werkplekken	19

1. Specifieke uurroosters/afwijkingen op de glijdende uurregeling

1.1 Flexibele uurregeling

Medewerkers van onderstaande diensten kunnen kiezen om ofwel in het basisstelsel glijtijd te blijven ofwel in te stappen in de flexibele uurregeling (zoals in artikel 8ter tot en met 8quinquies van het arbeidsreglement) zoals naast hun dienst of team vermeld is:

- Archief Gent, Dienst Strategische Subsidies, Strategische coördinatie; Dienst Beleidsparticipatie, Dienst Communicatie, Dienst Data en Informatie, Dienst Organisatieontwikkeling, Staf bedrijfsvoering: Tijdsonafhankelijk Werken;
- Dienst Bestuursondersteuning: Uurregeling zonder stamtijden.

Het departementshoofd kan ook aan medewerkers in een uurregeling zonder stamtijden toestaan om gebruik te maken van het eerste afwijkend stelsel zoals opgenomen in artikel 8, §2 van het

arbeidsreglement, bij occasionele avondprestaties.

Dienst Bestuursondersteuning

Binnen onderstaande teams worden de volgende **servicetijden** vastgelegd:

- In het **team post** / de postkamer is op werkdagen minstens 1 medewerker aanwezig tussen 8u30 en 12u30 en tussen 13u30 en 16u15.
Als dit uitzonderlijk niet kan gewaarborgd worden, bijvoorbeeld door een teamactiviteit, wordt voorzien in een telefonisch onthaal (bv door collega's van een ander team of door het onthaal van het Stadhuis).
- Voor het **team besluitvorming**, is binnen de Q-cel de helpdesk elke werkdag van 8u30 tot 12u en van 13u tot 16u15 bemand volgens het intern afgesproken permanentiesysteem.

Voor alle medewerkers van team besluitvorming geldt verder dat specifieke werkafspraken worden gemaakt in een samenwerkingsgesprek, waaronder om dienstorganisatorische redenen ook de arbeidstijd kan vallen.

1.2 Variabele uurregeling

Voor de dienst Protocol voorzien we met betrekking tot de Wet Werkbaar en Wendbaar Werk onderstaand kader:

De pianist voor praalhuwelijken met een deeltijdse arbeidsovereenkomst en variabel uurrooster (m/v/x) verricht prestaties in een werkdag die ten vroegste aanvangt om 08u00 en ten laatste zal eindigen om 18u00 met een minimale dagelijkse arbeidsduur van 3u en een maximale dagelijkse arbeidsduur van 9u.

Deze medewerker kan opgeroepen worden te werken op woensdag, vrijdag en zaterdag. Binnen een variabele deeltijdse arbeidsregeling wordt bij oproep een minimale wekelijkse arbeidsduur van 0u en een maximale wekelijkse arbeidsduur van 20 uren gerespecteerd.

Het variabel uurrooster wordt ten minste 7 werkdagen vooraf ter kennis gebracht van de betrokken medewerker. Deze kennisname gebeurt per mail.

Dit kader is enkel van toepassing voor de medewerker (m/v/x) pianist met een variabel uurrooster. Voor de huidige medewerker (m/v/x) pianist blijft de deeltijdse arbeidsovereenkomst met bijhorend uurrooster behouden.

1.3 Vaste urregeling

Dienst Protocol

De medewerkers binnen de dienst Protocol worden tewerkgesteld volgens onderstaande dagroosters:

dagrooster	Werktijd		Pauze				Max. Duur pauze	dag-prestatie
	In	Uit	Pauze 1		Pauze 2			
			In	Uit	In	Uit		
Dag A (DA)	7u00	15u30	11u	11u30	11u30	12u	30 min	8u00
Dag E (DE)	7u30	16u00	11u30	12u	12u	12u30	30 min	8u00
DAG F (DF)	8u30	17u00	12u30	13u	13u	13u30	30 min	8u00
Namiddag A (NMA)	11u30	20u00	15u30	16u	16u	16u30	30 min	8u00
Namiddag B (NMB)	12u00	20u30	16u	16u30	16u30	17u	30 min	8u00
Avond (A)	14u00	22u30	18u	18u30	18u30	19u	30 min	8u00
Voormiddag A (VMA)	7u30	11u30						4u00

De hierop gebaseerde uurroosters zijn raadpleegbaar in rubriek 6 van deze dienstspecifieke bijlage Specifieke Uurroosters.

De vaste vrije dag kan in onderling overleg met de dienstchef, op een andere dag geplaatst worden binnen het kwartaal.

In afwijking van artikel 9 van het arbeidsreglement zijn geen prikkingen nodig bij het begin en het einde van de middagpauze.

Laatavondprestaties

Om de dienstverlening ook bij avondactiviteiten zoals gemeenteraad, avondrecepties,... te garanderen wordt van de medewerkers en vanuit hun rol in balie, zalenbeheer en recepties de bereidheid verwacht een late shift te werken. De late diensten NMA NMB en A kunnen ingeroosterd worden bij avondactiviteiten. Het uurrooster wordt in functie van de geplande avondactiviteit gewijzigd.

De gewijzigde planning en aangepast werkrooster worden tenminste 7 werkdagen op voorhand bekend gemaakt aan de medewerkers (m/v/x) door persoonlijke overhandiging en via schriftelijke bevestiging per mail.

Dienst Publiekszaken

Team telefonie en media/GentInfo

Bij Dienst Publiekszaken – team telefonie en media is onderstaand specifiek dagrooster van toepassing:

nr	code	gem aantal uren/dag	glijtijd		stantijd		glijtijd middagpauze		stantijd		glijtijd		min pauze
			van	tot	van	tot	van	tot	van	tot	van	tot	
	G	7:36	8:00	9:00	9:00	11:30	11:30	14:00	14:00	16:00	16:00	18:00	30 min
	GM	3:48	8:00	9:00	9:00	11:30	11:30	14:00					
	GNM	3:48					11:30	14:00	14:00	16:00	16:00	18:00	

G - basisstelsel dagrooster voltijdse medewerker (Dienst Publiekszaken - telefonie en media functieniveau B- consultant)

Voor contactcentermedewerkers (operatoren) lopen de servicetijden (zijnde de tijd dat de dienstverlening wordt aangeboden aan de burgers) van 9.00u tot 17.00u.

Operatoren dienen hun arbeidstijd te presteren binnen de servicetijden. De glijtijd ervoor en erna kan gebruikt worden om backoffice-taken te vervullen, om op te starten, om af te sluiten of voor overleg. De dienst meent dat hiervoor zowel 's morgens als 's avonds maximaal een half uur nodig is, met uitzondering van de operatoren met specifieke opdrachten. Aanwezigheid op de dienst die niet nuttig kan worden besteed, kan niet beschouwd worden als arbeidstijd. Voor elke aanwezigheid voor 8.30u en na 17.30u kan de leidinggevende een verantwoording vragen. Bij gebrek aan verantwoording zullen de uren voor 8.30u en na 17.30u kunnen in mindering gebracht worden. Betrokkene moet hierover gehoord worden. De beslissing wordt genomen door het diensthoofd.

De uurroosters zijn raadpleegbaar in rubriek 6 van deze bijlage.

In samenspraak met de leidinggevende kunnen dagroosterwissels in het uurrooster voorzien worden.

Team Balie/GentInfopunt

De medewerkers (m/v/x) van team balie werken volgens het basisstelsel glijtijd van maandag tot vrijdag.

Op zaterdag en bij laatavondopening passen ze onderstaande afwijkende dagroosters toe.

Uurregeling loketgebonden diensten

Binnen de dienst Publiekszaken, meer bepaald team balie/ Gentinfopunt geldt voor medewerkers (m/v/x) met loketfunctie bij een laatavondopening op dinsdag een aangepaste uurregeling.

Laatavondopening op dinsdag

Voor de dienst op dinsdag houdt de uurregeling in dat de medewerker (m/v/x):

- begint te werken tussen 7.30 uur en 13.45 uur;
- gedurende minimaal 30 minuten pauzeert tussen 11.30 uur en 13.45 uur (enkel indien de dagtaak vóór 12 uur werd aangevat);
- stamtijd heeft tussen 13.45 uur en 16 uur;
- stopt met werken op het ogenblik dat de dienstverlening aan het loket kan worden afgewerkt en uiterlijk om 19.30 uur.

30 minuten pauze nemen is wettelijk verplicht zodra de medewerker (m/v/x) meer dan zes uur werkt. Deze pauze wordt genomen buiten de stamtijd.

Zaterdagwerk

Voor de dienst op zaterdag is onderstaand specifiek dagrooster van toepassing.

code	gem aantal uren/dag	glijtijd		starttijd		glijtijd	
		van	tot	van	tot	van	tot
GLZA	3:48	8:00	9:00	9:00	11:30	11:30	13:45

De uurroosters zijn raadpleegbaar in rubriek 6 van deze bijlage.

In samenspraak met de leidinggevende kunnen dagroosterwissels in het uurrooster voorzien worden.

2. Bereikbaarheid binnen en buiten de openingsuren

Bereikbaarheid overeenkomstig artikel 6 van het gemeenschappelijk arbeidsreglement. In samenspraak met de dienstschefs wordt afgesproken wie instaat voor het verzekeren van de bereikbaarheid.

Dienst Publiekszaken

Team Telefonie is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9u en 17u

De stadswinkel: is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur.

De Stroom: is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 12.30 uur en van 13.00 uur tot 16.00 uur.

Wijkkantoor Rabot: is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 16.30 uur.

Balie Stadskantoor/ GentinfoPunt (opgelet! Uren vanaf opening nieuwe locatie stadskantoor): is bereikbaar op ma, woe, do en vrij van 09.00 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 16.30 uur. Op dinsdag van 09.00 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 19.00 uur. Op zaterdag van 09.00 uur tot 12.30 uur.

Staf en administratie zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9u30 en 16u.

Archief Gent

Maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 9u tot 13u en van 13u30 tot 16u30 (donderdag gesloten).

Buiten de openingsuren is Archief Gent te bereiken via een automatische antwoordapparaat.

Dienst Protocol

In samenspraak met de dienstchef wordt onderling afgesproken wie instaat voor het verzekeren van deze bereikbaarheid op telnr: 09/ 266 52 44

De technisch medewerker (m/v/x) kan door de algemeen directeur aangeduid worden tot het verrichten van permanentie voor interventies met betrekking tot audiovisuele apparatuur tijdens zittingen en evenementen in het Stadhuis.

3. Jaarlijkse vakantie

Dienst Publiekszaken

Om dienstorganisatorische redenen en om iedereen de kans te geven zijn/haar vakantieverlof op te nemen, dient de medewerker dit vakantieverlof tijdig aan te vragen.

- Aanéénsluitend vakantieverlof tijdens de maanden januari tot en met juni vraagt de medewerker aan voor 30 november in het jaar voorafgaand.
De aanvragen voor dit verlof worden uiterlijk 1 december door de leidinggevende behandeld.
- Aanéénsluitend vakantieverlof tijdens de maanden juli tot en met december wordt uiterlijk 14 januari aangevraagd.

De aanvragen voor dit verlof worden uiterlijk 15 januari door de leidinggevende behandeld.

Archief Gent

De vastlegging van het vakantieverlof in de zomervakantie gebeurt in principe op vrijwillige basis na overleg in en tussen de verschillende teams. Enkel als dit overleg op basis van vrijwilligheid niet lukt, zal de leidinggevende voor het vastleggen van deze vakantieperiodes volgende regeling hanteren:

Aanvraag vakantieverlof met een duurtijd van meer dan 14 aaneengesloten kalenderdagen in de zomervakantie (15 juni t.e.m. 15 september)

De vastlegging van het vakantieverlof in de zomervakantie gebeurt in principe op vrijwillige basis na overleg in en tussen de verschillende teams. Enkel als dit overleg op basis van vrijwilligheid niet lukt, zal de leidinggevende hierin een beslissing nemen. Om de dienstorganisatie en de goede werking van het team/dienst niet in het gedrang te brengen, worden de aanvragen van het vakantieverlof met een duurtijd van 14 aaneengesloten kalenderdagen in de zomervakantie aangevraagd voor 1 mei van het betreffende jaar.

Het aangevraagd vakantieverlof wordt voor 1 juni door de leidinggevende goedgekeurd.

Aanvraag vakantieverlof met een duurtijd van meer dan 14 aaneengesloten kalenderdagen buiten de zomervakantie (15 juni t.e.m. 15 september)

Deze aanvragen moeten niet voor 1 mei aangevraagd worden. Om de dienstorganisatie en de goede werking van het team/dienst niet in het gedrang te brengen, worden deze aanvragen wel uiterlijk 1 maand op voorhand aangevraagd.

Aanvragen overige vakantieperiodes

Omwille van de werkplanning met een heel beperkt team is het noodzakelijk alle andere verlofaanvragen (onder voorbehoud van de vier dagen vakantieverlof zoals bedoeld in artikel 227 RPR) 2 dagen op voorhand aan te vragen, behoudens onvoorziene omstandigheden.

4. EHBO – eerste hulpverleners – plaats verbandkist – regeling ziekmelding

Eerste hulpverleners

De organisatiebrede lijst van hulpverleners is raadpleegbaar op de MIA-pagina:

[Personeel > Welzijn op het Werk > Noodgevallen > Eerste hulp > Organiseatiebrede lijst van hulpverleners](#)

Plaats verbandkist

In geval van een ongeval op het werk is er een verbandkist ter beschikking van de medewerkers (m/v/x) op volgende plaats :

Dienst Publiekszaken

Team telefonie en administratie: de verbandkist bevindt zich in Urbis in de keuken op de zevende verdieping

Stadswinkel: de verbandkist bevindt zich onder de verlaagde balie

Balie De Stroom: de verbandkist bevindt zich in gebouw De Stroom in de kast achter de balie

Wijkkantoor Rabot: de verbandkist bevindt zich in de kast achter de balie

Dienst Bestuursondersteuning, Botermarkt 1

gelijkvloers, lokaal B 004 onthaal en ceremonieel en in de keuken

gelijkvloers lokaal C 0020 – kopiecenter en Botermarkt 1, lokaal B 004, onthaal en ceremonieel en in de keuken

Dienst Interne Audit, Onderstraat 20

1° verdieping, lokaal adjuncten van de directie

Dienst Communicatie – Hofstraat 1

aan de hoge tafels, uiterst links bij het binnenkomen.

Juridische Dienst, Dienst Data en Informatie, Dienst Internationale relaties en netwerken en Strategische Subsidies, Strategie en Organisatie, Organisatieontwikkeling , Beleidsparticipatie en de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk - Franklin Rooseveltlaan 1

Dienst Beleidsparticipatie – Infopunt Project Gent Sint-Pieters

kast in gemeenschappelijk bureau.

Dienst Internationale Relaties en Netwerken, Afdeling Internationale Solidariteit en Vredeshuis – Sint-Margrietstraat

in het bureau van Marc Blansaer, gelijkvloers.

Archief Gent – Dulle Grietlaan

het secretariaat (3^{de} verdieping), EHBO kamer op de 1^{ste} verdieping, atelier op gelijkvloers.

Dienst Protocol - Botermarkt

Botermarkt 1, lokaal B 002 – onthaal en ceremonieel en in de keuken.

Regeling ziekmelding

De medewerker (m/v/x) meldt zich ziek bij zijn/haar rechtstreeks leidinggevende vóór 9u30.

Welke informatie geeft de medewerker (m/v/x) door :

- Vermoedelijke duur van de afwezigheid, als de medewerker (m/v/x) dit nog niet weet omdat hij/zij nog niet bij de dokter bent geweest, neemt de medewerker (m/v/x) na zijn/haar bezoek aan de dokter opnieuw contact op met de leidinggevende die dit dan terug laat weten via bovenstaande emailadressen.
- De verblijfgegevens.

Wat kan niet :

- Zich ziek melden via sms of e-mail
- Zich ziek melden "alleen" bij een collega
- Rechtstreeks bij de HR contactpersoon ziek melden wanneer de (waarnemende) dienstchef bereikbaar is.

Archief Gent :

- Indien de rechtstreeks leidinggevende niet bereikbaar is, belt de medewerker (m/v/x) naar het algemeen nummer van Archief Gent: 09 266 57 34

5. Overige dienstspecifieke afspraken**Dienst Publiekszaken – team telefonie en media: bepaling opname gesprekken**

De inkomende en uitgaande telefoongesprekken en het gebruik van de schermen op de PC tijdens die gesprekken worden van de medewerkers (m/v/x) van het team Telefonie en Media van de Dienst Publiekszaken opgenomen. Dit gebeurt met het oog op het aanhouden en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en van een goede coaching van de medewerkers.

Om deze doelen te bereiken, kunnen op vraag van de teamcoach of van de medewerker ad random of gericht gesprekken worden opgegeven waarover een coachinggesprek kan plaatsvinden. Tijdens dit gesprek kunnen de volgende zaken aan bod komen (deze lijst is niet limitatief):

- Wordt de oproep correct beantwoord?
- Wordt er goed en op een empathische manier geluisterd naar de burger?
- Wordt de vraagstelling van de burger samengevat en herhaald?
- Worden de juiste vragen gesteld?
- Wordt er op een correcte manier informatie opgezocht?
- Wordt er gebruik gemaakt van de infofiches?
- Begrijpt de medewerker de informatie die dient meegegeven te worden aan de burger?
- Krijgt de burger de juiste informatie mee?
- Wordt de CRM correct gebruikt zodat de informatiedoorstroom goed is?
- Wordt de burger ingelicht dat hij zal doorverbonden worden, indien dat gebeurt?
- Wordt er correct doorverbonden?
- Wordt er 'warm' doorverbonden?
- Hoe wordt de oproep afgesloten?
- Is de administratieve verwerking correct?

De gesprekken worden met het oog op de coachinggesprekken één maand bewaard.

Het systeem is enkel toegankelijk voor de coördinator van Gentinfo en de teamcoaches telefonie & media.

Bij een ernstige klacht over de kwaliteit van de telefonische dienstverlening of bij sterk vermoeden van misbruiken, kan voor het vaststellen hiervan naast de gewone bewijsmiddelen, op vraag van de algemeen directeur, ook gebruik worden gemaakt van de gegevens die zijn opgeslagen in het systeem. Wanneer daaruit gegevens worden opgevraagd, wordt de medewerker hiervan vooraf in kennis gesteld.

Archief Gent : algemene werkafspraken

- Bepaalde opdrachten die in teamverband moeten worden gerealiseerd en in samenwerking met derden, kunnen een tijdelijke specifieke uurregeling (binnen de glijtijden) eisen
- De bemanning van de balie in de leeszaal en de werking van de back office moet steeds gegarandeerd zijn tijdens de openingsuren van de leeszaal Archief Gent Gent is één van de diensten die De Zwarte Doos vertegenwoordigen en daar gehuisvest zijn.
- Een goede werkregeling voor elke dienst veronderstelt ook een goede samenwerking en verstandhouding met de andere dienst(en) die binnen hetzelfde gebouw werkzaam zijn.
- De in De Zwarte Doos gehuisveste diensten dragen bij tot de gemeenschappelijke taken die het runnen van De Zwarte Doos meebrengt. De diensten die gehuisvest zijn in het archiefgebouw aan de Neermeerskaai dragen bij tot de gemeenschappelijke opvolging van taken binnen het gebouw.
- De vergadering van de leidinggevenden van de in De Zwarte Doos gehuisveste diensten beslist hoe de taken tussen de diensten worden verdeeld en welke medewerkers voor welke aspecten verantwoordelijk zijn.

Dienst Communicatie : Regeling permanentie

Permanentie Discipline 5-plan van de Stad Gent¹,

De Dienst Communicatie voorziet tijdens events waar de impact van een noodsituatie onmiddellijk groot is of bij een ernstige crisisperiode waar paraatheid vereist is, minstens één of twee medewerkers in permanentie. Deze medewerkers zijn bekwaam en bevoegd om bij een noodsituatie een combinatie van onderstaande rollen op te nemen:

- 1 directeur-info: heeft eindverantwoordelijkheid over de communicatiebeslissingen en gaat indien nodig naar het multi-disciplinair overleg
- 1 adjunct strateeg: go between tussen Directeur-Info en teamleader
- 1 teamleader:
 - o verantwoordelijk voor het team dat in de backend werkt rond crisiscommunicatie,
 - o link met de strateeg / directeur info
 - o link met externe partners op Gents grondgebied: De Lijn, Politie, Brandweer, Hulpdiensten, Wegen&Verkeer, parket, haven, Provincie, andere gemeenten, ...
- 1 (coördinator) analyse: volgt media en burgervragen op en schetst zo een beeld van de perceptie rond de crisis
- 1 redacteur (web, sociale media, pers, interne communicatie, BE-alert, sms-communicatie, beeldschermen, ...): informeren van burgers via de gekende kanalen

¹ conform artikel 14 van het Koninklijk Besluit van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventie-plannen.

De medewerkers (m/v/x) die worden aangewezen om zich buiten de normale diensturen thuis beschikbaar te houden voor interventies, ontvangen een permanentietoelage.

Voor medewerkers in een permanentieregeling start deze op wekdagen 's avonds telkens vanaf 18u tot uiterlijk 1u de daaropvolgende dag (behalve tijdens collectieve sluitingsperiodes waar deze voor de ganse dag geldt). Van deze medewerkers wordt in deze situatie verwacht dat ze geen prestaties meer verrichten na 18u i.k.v. hun reguliere takenpakket.

De aangewezen medewerkers (m/v/x) die worden opgeroepen voor een interventie, presteren overuren, die worden gecompenseerd en/of uitbetaald conform de onderrichtingen zoals opgenomen op de [MIA-pagina 'onregelmatige prestaties'](#) of specifieke afspraken zoals bij de Gentse Feesten. Medewerkers die werken in het stelsel 'tijdonafhankelijk werken' (artikel 8 quinquies arbeidsreglement) presteren pas overuren na 22u.

Voor de medewerkers (m/v/x) met wachtdienst geldt tussen het einde en de hervatting van de arbeid de rustregeling zoals opgenomen in artikel 5 van de Arbeidstijdwet. De leidinggevende en de medewerker (m/v/x) zien er samen op toe dat deze rustregeling wordt nageleefd. Het is de medewerker (m/v/x) toegestaan om de gemiddelde prestatie van 38 uren per week uit te voeren binnen een tijdsspanne van 4 maanden.

6. Dienstspecifieke Uurroosters

Dienst Publiekszaken

Voor de operatoren (m/v/x) tewerkgesteld in team telefonie en media / GentInfo

Voltijdse uurroosters

VTGI	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	GI	GI	GI	GI	GI	WE	WE	1

Uurrooster 4.5/5^{de}

DT90MA	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	GIVM	GI	GI	GI	GI	WE	WE	1

Uurroosters 4/5^{de} in volle dagen

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
DT80MA	-	GI	GI	GI	GI	WE	WE	1
DT80DI	GI	-	GI	GI	GI	WE	WE	1
DT80WOE	GI	GI	-	GI	GI	WE	WE	1
DT80DO	GI	GI	GI	-	GI	WE	WE	1
DT80VRIJ	GI	GI	GI	GI	-	WE	WE	1

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
DT802WV	GI	GI	-	GI	GI	WE	WE	1
DT802WV	GI	GI	GI	GI	-	WE	WE	2

Uurroosters 4/5^{de} in halve dagen

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
DT80WOVR	GI	GI	GIVM	GI	GIVM	WE	WE	1

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
DT802WH	GI	GIVM	GIVM	GI	GI	WE	WE	1
DT802WH	GI	GI	GIVM	GI	GIVM	WE	WE	2

Uurroosters 3.5/5^{de}

DT70MAVR	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	-	GI	GI	GI	-	WE	WE	1
	GI	GI	GI	GI	-	WE	WE	2
DT70DIVR	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	GI	-	GI	GI	-	WE	WE	1
	GI	GI	GI	GI	-	WE	WE	2

DT70WOVR	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	GI	GI	-	GI	-	WE	WE	1
	GI	GI	GI	GI	-	WE	WE	2

DT70DOVR	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	GI	GI	GI	-	-	WE	WE	1
	GI	GI	GI	GI	-	WE	WE	2

Uurroosters 3/5^{de}

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
DT70MADI	-	-	GI	GI	GI	WE	WE	1
DT70DIWO	GI	-	-	GI	GI	WE	WE	1
DT70WODO	GI	GI	-	-	GI	WE	WE	1
DT70DOVR	GI	GI	GI	-	-	WE	WE	1
DT70MAVR	-	GI	GI	GI	-	WE	WE	1

Halftijds

HT50VM	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	GIVM	GIVM	GIVM	GIVM	GIVM	WE	WE	1

HT502WV	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	GI	GI	GIVM	-	-	WE	WE	1

HT502W2N	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	GI	GI	GINM	-	-	WE	WE	1

HT502W2	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
	GI	GI	-	-	-	WE	WE	1
	GI	GI	GI	-	-	WE	WE	2

Voor de baliemedewerkers (m/v/x) tewerkgesteld in team balie
Voltijds uurrooster

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
VTCWMA1	GL	GL	GL	GL	GL	GLZA	WE	1
	GLVM	GL	GL	GL	GL	WE	WE	2
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	3
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	4
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	5
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	6
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	7

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
VTCWDI1	GL	GL	GL	GL	GL	GLZA	WE	1
	GL	GLVM	GL	GL	GL	WE	WE	2
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	3
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	4
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	5
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	6
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	7

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
VTCWWO	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	1
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	2
	GL	GL	GL	GL	GL	GLZA	WE	3
	GL	GL	GLVM	GL	GL	WE	WE	4
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	5
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	6
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	7

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
VTCWDO1	GL	GL	GL	GL	GL	GLZA	WE	1
	GL	GL	GL	GLVM	GL	WE	WE	2
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	3
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	4
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	5
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	6
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	7

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
VTCWVR1	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	1
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	2
	GL	GL	GL	GL	GL	GLZA	WE	3
	GL	GL	GL	GL	GLVM	WE	WE	4
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	5
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	6
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	7

Uurrooster 4.5/5de in volle dagen

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
90CWDI	-	GL	GL	GL	GL	WE	WE	1
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	2
	-	GL	GL	GL	GL	WE	WE	3
	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE	4
	-	GL	GL	GL	GL	GLZA	WE	5
	GL	GLVM	GL	GL	GL	WE	WE	6
	-	GL	GL	GL	GL	GL	WE	WE

Uurrooster 4/5de in volle dagen

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
80CWDI	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	1
	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	2
	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	3
	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	4
	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	5
	GL	GL	GL	-	GL	GLZA	WE	6
	GL	GLVM	GL	-	GL	WE	WE	7

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
80CWDO1	GL	GL	GL	GL	-	WE	WE	1
	GL	GL	GL	GL	-	WE	WE	2
	GL	GL	GL	GL	-	WE	WE	3
	GL	GL	GL	GL	-	WE	WE	4
	GL	GL	GL	GL	-	GLZA	WE	5
	GL	GL	GL	GLVM	-	WE	WE	6
	GL	GL	GL	GL	-	WE	WE	7

	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Week
80CWVRIJ	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	1
	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	2
	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	3
	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	4
	GL	GL	GL	-	GL	WE	WE	5
	GL	GL	GL	-	GL	GLZA	WE	6
	GL	GL	GL	-	GLVM	WE	WE	7

Uurrooster ikv halftijdse arbeidsbeperking

Medewerkers (m/v/x) met een erkende arbeidsbeperking, die geen weekendwerk mogen doen, werken volgens de glijdende uurregeling zoals voorzien in de bijlage 1 van het arbeidsreglement Stad gent en OCMW Gent.

Dienst Protocol

De uurroosters garanderen een gemiddelde werkweek van 38 uren d.m.v. een in het rooster opgenomen vaste vrije dag.

Indien de medewerker (m/v/x) een dienstwissel met een collega wenst te doen, dient de dienstchef hiervan steeds minstens één dag op voorhand te worden ingelicht en haar toestemming gegeven te hebben. Deze dienstwissel wordt genoteerd op de planning te vinden in het lokaal B002 (lokaal verzendingen). Na overleg met de leidinggevende wordt de dienstwissel op het uurrooster aangevuld.

Voltijdse uurroosters (7u-15u30)

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DA100VR	1	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	2	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	3	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	4	DA	DA	DA	DA	-	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DA100MA	1	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	2	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	3	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	4	-	DA	DA	DA	DA	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DA100DI	1	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	2	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	3	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	4	DA	-	DA	DA	DA	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DA100WO	1	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	2	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	3	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	4	DA	DA	-	DA	DA	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DA100DO	1	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	2	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	3	DA	DA	DA	DA	DA	WE	WE	40u
	4	DA	DA	DA	-	DA	WE	WE	32u

Voltijdse uurroosters (7u30-16u)

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DE100VR	1	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	2	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	3	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	4	DE	DE	DE	DE	-	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DE100MA	1	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	2	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	3	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	4	-	DE	DE	DE	DE	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DE100DI	1	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	2	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	3	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	4	DE	-	DE	DE	DE	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DE100WO	1	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	2	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	3	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	4	DE	DE	-	DE	DE	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DE100DO	1	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	2	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	3	DE	DE	DE	DE	DE	WE	WE	40u
	4	DE	DE	DE	-	DE	WE	WE	32u

Voltijdse uurroosters (8u30-17u)

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DF100VR	1	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	2	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	3	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	4	DF	DF	DF	DF	-	WE	WE	32u

Naam	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DF100MA	1	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	2	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	3	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	4	-	DF	DF	DF	DF	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DF100DI	1	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	2	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	3	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	4	DF	-	DF	DF	DF	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DF100WO	1	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	2	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	3	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	4	DF	DF	-	DF	DF	WE	WE	32u

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DF100DO	1	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	2	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	3	DF	DF	DF	DF	DF	WE	WE	40u
	4	DF	DF	DF	-	DF	WE	WE	32u

Specifiek dagrooster (uitbesteding) Opera Van Vlaanderen (36u)

week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
1	DE	DE	DE	VMA	DE	WE	WE	36u

Deeltijds rooster 4/5^{de}

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DA80WO	1	DA	DA	-	DA	DA	WE	WE	32
	2	DA	DA	-	DA	DA	WE	WE	32
	3	DA	DA	-	DA	DA	WE	WE	32
	4	DA	DA	-	DA	DA	WE	WE	32
	5	DA	DA	-	DA	-	WE	WE	24

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
DA802W	1	-	DA	DA	DA	DA	WE	WE	32
	2	DA	DA	DA	DA	-	WE	WE	32
	3	-	DA	DA	DA	DA	WE	WE	32
	4	DA	DA	DA	DA	-	WE	WE	32
	5	-	DA	DA	DA	-	WE	WE	24

Halftijds rooster

	week	ma	di	wo	do	vr	za	zo	Totaal uren
VMA50	1	VMA	VMA	VMA	VMA	VMA			20u
	2	VMA	VMA	VMA	VMA	VMA			20u
	3	VMA	VMA	VMA	VMA	VMA			20u
	4	VMA	VMA	VMA	VMA	-			16u

7. Werkplekken

Dienst Bestuursondersteuning

Botermarkt 1

9000 Gent

tel: 09 266 50 22

fax: 09 266 53 30

e-mailadres: bestuursondersteuning@stad.gent

Dienst Publiekszaken

Team Telefonie en Media Urbis, 9000 Gent tel 09 210 10 10

Gentinfo onthaal - Woodrow Wilsonplein 1

Stadswinkel/Informatiecentrum, Raadskelder Belfort, Botermarkt 17bus A 9000 Gent 09 266 70 40

Dienst Interne Audit

Franklin Rooseveltlaan 1
9000 Gent
Tel: 09/ 266 74 39
e-mailadres: interne.audit@stad.gent

Juridische Dienst

Franklin Rooseveltlaan 1
9000 Gent
tel: 09 266 73 50
fax: 09 266 73 79
e-mailadres: juridische.dienst@stad.gent

Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk

Franklin Rooseveltlaan 1
9000 Gent
Tel: 09 267 16 10
e-mailadres: idpbw.ondersteuning@stad.gent

Dienst Communicatie

Franklin Rooseveltlaan 1
9000 Gent
tel: 09 266 5292
e-mailadres: communicatie@stad.gent

Dienst Internationale Relaties en Netwerken

Franklin Rooseveltlaan 1
9000 Gent
tel: 09 266 8200

Archief Gent

Dulle Grietlaan 12
9050 Gentbrugge
Tel: 09 266 57 34
Mail: archieff@stad.gent
OCMW-archief Neermeerskaai , 9000 Gent
Diverse tijdelijke dienstlocaties binnen de Groep Gent

Dienst Protocol

Botermarkt 1
tel. 09/266 52 85

Strategie en Organisatie

Franklin Rooseveltlaan 1
9000 Gent
tel: 09 266 8200

Infopunt Gent Project Sint-Pieters

Prinses Clementinalaan 215
9000 Gent
Tel: 09 241 28 50

Afdeling Internationale Solidariteit, Vredeshuis



Sint-Margrietstraat 9
9000 Gent
Tel Int. Solidariteit: 09 223 29 53
tel Vredeshuis: 09 233 42 95